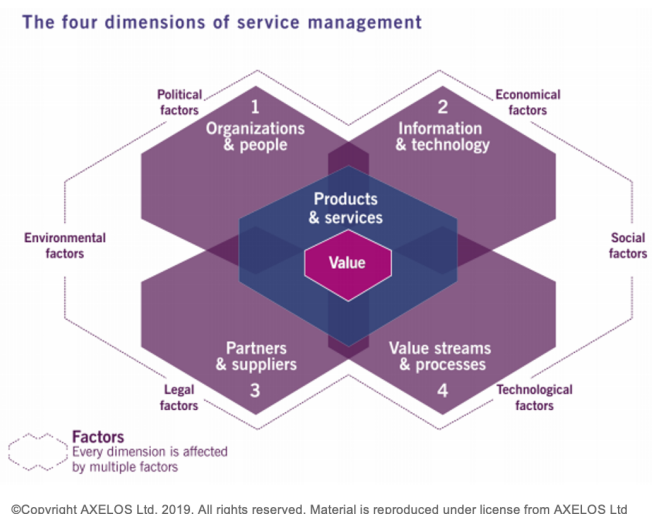


ITIL 4 FOUNDATION

ĐỊA ĐIỂM: HÀ NỘI - THỜI GIAN: 2 NGÀY- LỊCH KHAI GIẢNG DỰ KIẾN: 16/04/2021

NGÔN NGỮ GIẢNG DẠY: TIẾNG VIỆT - GIÁO TRÌNH: TIẾNG ANH

1. ITIL 4 LÀ GÌ?



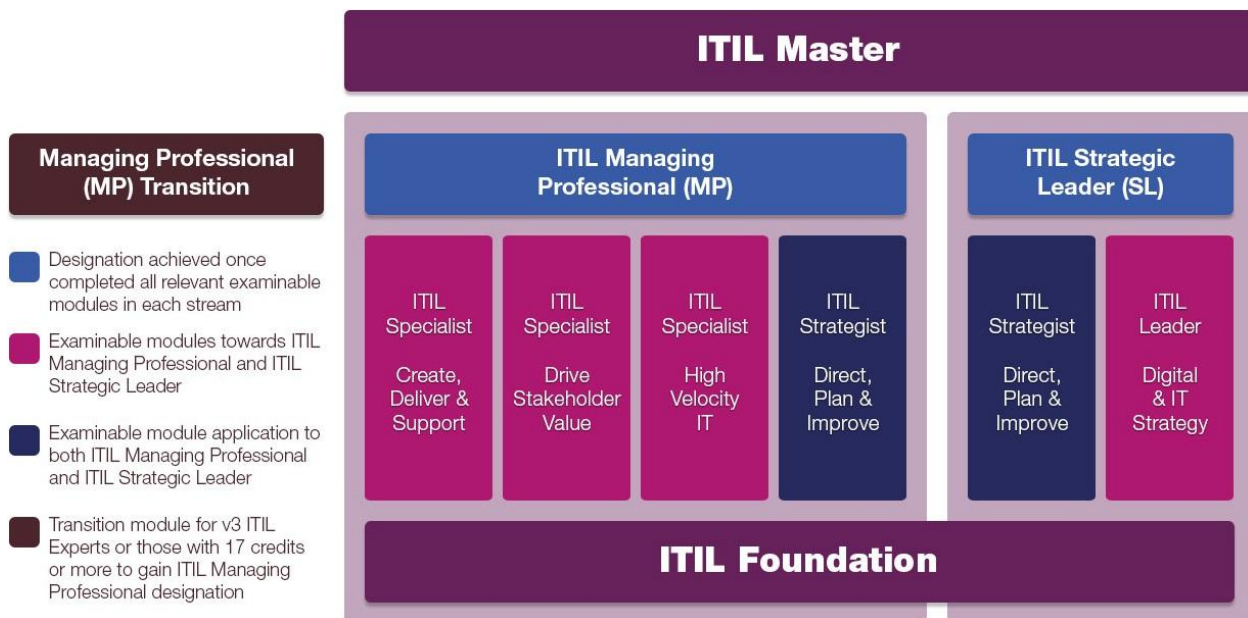
ITIL4 là sự tiếp nối của ITILv3 nhằm cung cấp cho bạn hướng dẫn toàn diện để quản lý công nghệ thông tin trong nền kinh tế dịch vụ hiện đại. Khung ITIL4 được xây dựng dựa trên các thực tiễn ITSM đã được thiết lập và tự mở rộng sang bối cảnh rộng lớn hơn về chuyển đổi số, trải nghiệm khách hàng, các luồng giá trị cũng như kết hợp với các khung làm việc khác, như Lean, Agile và DevOps.

Khung ITIL4 gồm 6 ấn phẩm: ITIL Foundation; ITIL Create, Deliver & Support;

ITIL Drive Stakeholder Value; ITIL Direct, Plan & Improve; ITIL High Velocity CNTT và ITIL Digital & CNTT Strategy

Khám phá mô hình hoạt động CNTT / “end-to-end digital operating model” của ITIL4 để tạo lập, cung cấp và cải tiến liên tục các sản phẩm và dịch vụ hỗ trợ công nghệ cũng như cách đội ngũ công nghệ và CNTT đóng vai trò quan trọng trong chiến lược kinh doanh rộng lớn hơn.

Lộ trình học và chứng chỉ ITIL 4



©Copyright AXELOS Ltd. 2019. All rights reserved. Material is reproduced under license from AXELOS Ltd

Hình ảnh lộ trình chứng chỉ ITIL 4 ở trên cho thấy các mô-đun khác nhau mà người học có thể học để đạt được chứng nhận ITIL.

ITIL4 Foundation là khóa học và chứng chỉ rất cần thiết cho bất kỳ ai làm việc trong môi trường dịch vụ. ITIL được coi là “ngôn ngữ chung của CNTT” và khóa học này sẽ bao gồm mọi thứ mà người học cần để đảm bảo họ có nền tảng vững chắc về Quản lý dịch vụ. Người học không bắt buộc phải có bất kỳ chứng chỉ nào để tham gia khóa học ITIL4 Foundation này nhưng cần có ITIL Foundation để có quyền học và thi các chứng chỉ cấp cao hơn.

Ví dụ, để được công nhận là ITIL Managing Professional (MP), người học cần học và thi đạt 4 chứng chỉ trong nhánh MP, bao gồm ITIL4 Specialist: Create, Deliver & Support, ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value, ITIL4 Specialist: High Velocity IT, and ITIL4 Strategist: Direct, Plan & Improve. Với nhánh ITIL Strategic Leader (SL), yêu cầu người học phải học và thi đạt 2 chứng chỉ trong nhánh SL là ITIL Leader: Digital & CNTT Strategy and ITIL Strategist: Direct, Plan &

Improve. Chứng nhận cao nhất là ITIL Master, yêu cầu người học phải có ITIL Managing Professional (MP) và ITIL Strategic Leader (SL) đồng thời một số điều kiện về hồ sơ và phỏng vấn trực tiếp bởi hội đồng chuyên gia Axelos.

ITIL 4 Foundation rất cần thiết cho bất kỳ ai làm việc trong môi trường dịch vụ. ITIL được coi là “ngôn ngữ chung của CNTT” và khóa học này sẽ bao gồm mọi thứ mà người học cần để đảm bảo họ có nền tảng vững chắc về Quản lý dịch vụ. Người học không bắt buộc phải có bất kỳ chứng chỉ nào để tham gia khóa học ITIL 4 Foundation này.

2. KHÓA HỌC NÀY PHÙ HỢP VỚI

Khóa học này sẽ chứng minh giá trị cho bất kỳ cá nhân nào tham gia vào bất kỳ lĩnh vực CNTT nào. Cho dù đó là vai trò kỹ thuật trong môi trường service desk, nhóm lãnh đạo với vai trò quản trị, quản lý dự án hay vai trò quản lý mối quan hệ, ITIL cung cấp một ngôn ngữ chung cho tất cả các chuyên gia CNTT.

- Giám đốc điều hành (CEO/CTO/COO/ Managing Director)
- Trưởng phòng CNTT (IT Manager)
- Chuyên gia tư vấn CNTT (IT Consultant)
- Nhân viên quản trị CNTT (IT Administrator)
- Nhân viên hỗ trợ CNTT (IT Helpdesk/ CNTT Support)
- Nhân viên bộ phận cung cấp dịch vụ CNTT cho doanh nghiệp
- Các cá nhân mong muốn phát triển nghề nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ CNTT

3. LỢI ÍCH KHI THAM GIA KHÓA HỌC

- Giúp lãnh đạo và quản lý doanh nghiệp cung cấp dịch vụ CNTT cải tiến mô hình vận hành & phục vụ khách hàng tốt hơn.
- Hiểu rõ các nguyên tắc chính và thuật ngữ dùng trong ITIL4, các khái niệm cốt lõi của quản lý dịch vụ CNTT
- Hiểu được tại sao ITIL4 là đặc biệt trong quản lý CNTT trong thời đại Digital Transformation
- Mô tả các quy trình quản lý dịch vụ CNTT chính yếu, vai trò và trách nhiệm của người quản lý dịch vụ

- Hiểu được sự liên hệ giữa ITIL4 với các khung làm việc hiện đại khác như Lean, Agile và DevOps
- Hiểu rõ mối tương quan mật thiết giữa hoạt động của CNTT và toàn bộ công việc kinh doanh

4. NỘI DUNG KHÓA HỌC

- Hiểu được Cấu trúc của Framework ITIL v4 và Hệ thống Giá trị dịch vụ SVS;
- Khái niệm cơ bản của quản lý dịch vụ: Giá trị, các đối tượng liên quan, sản phẩm và dịch vụ, mối quan hệ giữa các dịch vụ;
- Khái niệm về 4 chiều trong quản lý dịch vụ CNTT, các yếu tố bên ngoài tác động và sự liên hệ tương hỗ của 4 chiều trong quản lý dịch vụ CNTT;
- Thông tin về hệ thống giá trị dịch vụ theo ITIL: Cơ hội, nhu cầu giá trị; các nguyên tắc căn bản của ITIL, quản trị dịch vụ, chuỗi giá trị dịch vụ và cải tiến liên tục;
- Toàn bộ thông tin về các practice trong ITIL v4 (các process trong ITIL v3) gồm ba mục lớn: practice chung, practice về quản lý dịch vụ và practice về quản lý kỹ thuật.

Xem thông tin chi tiết [TAI ĐÂY](#)

5. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN



Anh **Nguyễn Mạnh Cường** – Chuyên gia cao cấp về ITSM và ITIL hàng đầu tại Việt Nam, có hơn mười bảy năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CNTT và chịu trách nhiệm tư vấn trưởng và triển khai ITSM cho các khách hàng lớn thuộc nhiều khối ngành như Chính phủ, Ngân hàng, Doanh nghiệp.

Người Việt Nam duy nhất sở hữu các chứng chỉ đầu tiên và cao nhất của các phiên bản ITIL: ITIL v2 Service Manager; ITIL v3

Expert; ITIL4 Managing Professional; Giảng viên ITIL Foundation quốc tế của học viện Sysop London; Người chịu trách nhiệm Việt hóa và ngôn ngữ tiếng Việt liên quan đến ITIL của APMG từ năm 2012;

6. HỌC PHÍ

HỌC PHÍ TRỌN KHÓA: 6,000,000 VND

- Học phí đã bao gồm tài liệu học tập
- Học phí **chưa** bao gồm thuế giá trị gia tăng (VAT)

QUY ĐỊNH THANH TOÁN:

Học viên thanh toán trước 100% học phí trong vòng **5 ngày** làm việc trước khi diễn ra khóa học.

Thông tin chuyển khoản:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ SAVVYTECH

Số tài khoản: 03852611301 - TPBank (Ngân hàng thương mại cổ phần Tiên Phong)

Học viên vui lòng ghi rõ nội dung chuyển khoản: ITIL4_Họ tên_Số điện thoại

CÁC QUY ĐỊNH KHÁC:

Không hoàn, hủy đối với học phí đã đóng.

Bảo lưu khóa học đã đăng ký:

Trường hợp học viên đã đăng ký và đóng học phí nhưng không thể tham gia khóa học, học viên cần có thông báo chính thức cho SavvyTech trước giờ khai giảng bằng email tới địa chỉ savvytechjsc@gmail.com. SavvyTech sẽ hỗ trợ học viên bảo lưu học phí để có thể tham gia khóa học tiếp theo hoặc chuyển sang một khóa học khác của SavvyTech phù hợp theo nhu cầu với mức học phí tương đương, trường hợp học phí cao hơn học viên cần bổ sung học phí phù hợp với khóa học đó.

Việc bảo lưu chỉ được thực hiện 12 tháng kể từ thời gian bảo lưu hoặc 3 khóa liên tiếp của SavvyTech đã thông báo khai giảng.

Thay đổi lịch khai giảng khóa học:

Trong trường hợp có thay đổi lịch khai giảng khóa học, SavvyTech sẽ gửi thư đến học viên và thông báo lịch khai giảng dự kiến mới.

- Nếu lịch khai giảng mới đáp ứng nhu cầu học viên thì SavvyTech sẽ bảo lưu học phí để học viên tiếp tục tham gia khóa học.
- Nếu học viên không tham gia được lịch học mới thì SavvyTech sẽ hoàn trả lại học phí cho học viên.

ĐĂNG KÝ KHÓA HỌC [TẠI ĐÂY](#)

Mọi chi tiết thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ, vui lòng liên hệ:

savvytechjsc@gmail.com hoặc hotline: 0944150993