



Chương trình được tổ chức dưới giấy phép ủy quyền từ PeopleCert



Mục lục

- 01 | Phản hồi của học viên..... 01
- 02 | Giới thiệu về ITIL®..... 03
- 03 | Đối tượng học viên..... 04
- 04 | Giá trị nhận được đối với học viên..... 05
- 05 | Lộ trình..... 07
- 06 | ITIL® 4 Foundation..... 08
- 07 | ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver and Support..... 09
- 08 | ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value..... 10
- 09 | ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT..... 11
- 10 | ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan and Improve..... 12
- 11 | Thông tin khai giảng..... 13
- 12 | Thông tin học phí..... 14
- 13 | Thông tin Apex Global..... 15



“Điểm lớn nhất tôi đạt được thông qua chương trình ITIL Expert do Apex Global tổ chức là: Hệ thống hoá lại kiến thức và kinh nghiệm tôi đã có. Điều mà chúng ta thường xuyên làm theo thói quen, không theo thứ tự, và cách tiếp cận không bài bản dẫn đến chúng ta đạt kết quả thấp hơn kỳ vọng.

VŨ MẠNH CƯỜNG

Giám đốc CNTT tập đoàn Wilmar CLV



“Thực tế ở công ty tôi đã áp dụng nhiều thứ mà Best Practice ITIL đề cập. Nhưng để làm một cách có hệ thống và tự trả lời câu hỏi “tại sao phải làm vậy?” thì chương trình đào tạo ITIL Expert Programme đã giúp tôi có cái nhìn tổng quát và “nắn nót” những gì đã làm một cách “chuẩn tắc”.

KHUU HÀN GIANG

Giám đốc dịch vụ khách hàng của CMC TSSG, thành viên tập đoàn CMC



“Học ITIL chuyên sâu đúng là vất vả. Tuy nhiên, cách dẫn dắt đi dóm của giảng viên Đoàn Đức Đề đã đẩy không khí của lớp học lên cao, mọi người cảm thấy thoải mái, học viên vận dụng tối đa nội công để thu nạp kiến thức. Bên cạnh kiến thức, các học viên cũng chia sẻ cách áp dụng kiến thức vào ngành nghề đang làm, anh em có dịp giao lưu, tạo mối quan hệ, hỗ trợ cho công việc của mình rất nhiều.

PHÙNG ANH KHOA

Regional IT Manager của Chanel Vietnam



“Cho đến ngày hôm nay kể từ hôm nhận được chứng chỉ ITIL © Expert, tôi vẫn cảm thấy như một giấc mơ, cảm giác lâng lâng và thấy quá may mắn đầu biết rằng hành trình áp dụng ITIL công việc thực tế còn rất dài.

BÙI THỊ HẢI YẾN

Auditor của Viettel Networks thành viên tập đoàn Viettel



“Động lực quan trọng khi tham gia chương trình ITIL Expert 2019 là giúp tôi hiểu được các vấn đề của doanh nghiệp, về dịch vụ CNTT và đưa ra các giải pháp phù hợp để giải quyết các vấn đề đó. Kiến thức của chương trình giúp tôi hiểu rõ hơn vấn đề, cách thể hiện giá trị của giải pháp và thuyết phục quản lý, các bên liên quan để triển khai vào môi trường thực tế.

NGUYỄN HOÀNG HẢI

ITSM Expert của Vinfast, thành viên tập đoàn VinGroup



“Trong quá trình làm việc và vận hành hệ thống dịch vụ CNTT bản thân tôi gặp rất nhiều vấn đề chưa có hướng giải quyết triệt để, mang tính dài hạn. Bên cạnh đó, tôi cũng mong muốn phát triển dịch vụ CNTT hiệu quả mang đến giá trị cho khách hàng. Và kế đến là xây dựng hệ thống quản lý, đội ngũ để đáp ứng mục tiêu kinh doanh. Đó là những động lực lớn thu hút anh tham gia chương trình ITIL Expert.

NGUYỄN BÁ TRUYỀN

IT Service Manager của FIS Service, thành viên tập đoàn FPT



“Thứ nhất, quản lý CNTT theo hướng dịch vụ ở Việt Nam còn khá mới, cá nhân anh cũng rất mới. Thứ hai, hiện tại anh làm quản lý CNTT thì có nhiều thứ mình làm có cảm giác nó chưa tới và muốn theo học chương trình để hệ thống hoá kiến thức và kinh nghiệm của mình. Cuối cùng thì sau khi tìm hiểu các đơn vị đào tạo thì anh thấy rằng Apex Global có chương trình ITIL Expert rất phù hợp nên anh quyết định tham gia học.

NGUYỄN DANH HOÀN

IT Manager của Công ty Viettel Post



“Trong quá trình làm việc tại đơn vị, tôi đã triển khai và áp dụng nhiều practices của ITIL. Tuy nhiên, hầu như dựa trên kinh nghiệm và xử lý thực tiễn chứ chưa được hệ thống hóa đầy đủ. Chương trình ITIL Expert giúp tôi hệ thống hóa lại phương pháp luận làm việc. Trải qua mỗi khóa học với sự dẫn dắt đi dóm của giảng viên Đoàn Đức Đề cùng những trao đổi nảy lửa của các anh, chị học viên khác tôi có thêm cái nhìn đa chiều hơn về dịch vụ CNTT của tổ chức, về các vấn đề mà doanh nghiệp có thể gặp phải.

PHẠM TUẤN ANH

IT Operation Leader - VNPT IT

ITIL là một khung hướng dẫn (framework) khá trưởng thành để ứng dụng xây hệ thống quản lý CNTT theo hướng dịch vụ đáp ứng mục tiêu chuyển đổi số tại doanh nghiệp.

ITIL được đúc kết từ kinh nghiệm thực tế triển khai thành công từ các tập đoàn hàng đầu trên thế giới. Điều này giúp doanh nghiệp ứng dụng thành công, tránh các lỗi hệ thống không đáng có trong việc vận hành và khai thác dịch vụ.

ITIL đưa ra hướng dẫn xây dựng hệ thống quản lý và dịch vụ số một cách toàn diện như:

- Cách hoạch định chiến lược số.
 - Cách hoạch định chiến lược CNTT
 - Cách triển khai các kế hoạch hành động xây dựng hệ thống
 - Cách xây dựng chuỗi giá trị dịch vụ mới.
 - Cách xây dựng vận hành và phục hồi sự cố cho dịch vụ
 - Cách xây dựng hành trình khách hàng lấy khách hàng làm trọng tâm.
 - Cách hoạch định chiến lược CNTT
 - Cách triển khai các phương pháp phát triển sản phẩm số nhanh, chất lượng.
 - Cách tích hợp tư tưởng và phương pháp quản lý tiến bộ trên 1 hệ thống duy nhất như: Lean, Design Thinking, Agile, DevOps.
- Tại Việt Nam, các doanh nghiệp, tập đoàn hàng đầu có thể kể đến như: tập đoàn VNPT, tập đoàn Viettel, tập đoàn FPT, tập đoàn Wilmar CLV, tập đoàn CMC, tập đoàn VinGroup, tập đoàn MBBank, và nhiều doanh nghiệp lớn khác,... đã cử thành nhiều viên quản lý tham gia học ITIL chuyên sâu tại Apex Global để sẵn sàng triển khai ITIL tại doanh nghiệp.



IT Manager / Trưởng phòng CNTT

Nâng cao năng lực xây dựng hệ thống quản lý CNTT theo hướng dịch vụ

IT Service Manager / Quản lý dịch vụ CNTT

Nâng cao năng lực xây dựng hệ thống quản lý, cung cấp dịch vụ CNTT

IT Operation Manager / Quản lý vận hành CNTT

Nâng cao năng lực vận hành hệ thống dịch vụ đạt hiệu suất

IT Director / Giám đốc CNTT

Hệ thống hoá kinh nghiệm quản lý CNTT dưới một phương pháp luận đầy đủ

ITSM Consultant / Chuyên gia tư vấn dịch vụ CNTT

Nâng cao phương pháp luận tư vấn xây dựng hệ thống dịch vụ CNTT

Service Delivery Manager / Quản lý chuyển giao dịch vụ

Nâng cao năng lực chuyển giao dịch vụ một cách có hệ thống

Senior Business Analyst / Chuyên gia phân tích kinh doanh

Trang bị kiến thức, phương pháp luận để trở thành quản lý CNTT

Senior Quality Assurance / Chuyên gia đảm bảo chất lượng dịch vụ

Nâng cao phương pháp luận cải tiến hệ thống quản lý

Senior Auditor / Chuyên gia kiểm toán hệ thống

Nâng cao phương pháp kiểm soát, cải tiến hệ thống dịch vụ

IT Professional / Bất kỳ quản lý, chuyên gia CNTT

Trang bị kiến thức, kỹ năng quản lý để hoàn thành công việc và trở thành trí tuệ quản lý CNTT trong tương lai gần

Ghi chú:

- Có ít nhất 5 năm làm trong lĩnh vực CNTT
- Có ít nhất 1 năm kinh nghiệm tham gia hoạt động quản lý hệ thống

TƯ DUY

- Dịch chuyển tư duy, góc nhìn thiên về kỹ thuật sang kinh doanh, dịch vụ.
- Nâng cao tư duy hệ thống quản lý thông qua hiểu mối quan hệ chặt chẽ giữa các thành phần hệ thống và nguyên tắc hướng dẫn thực hành.
- Chủ động tạo giá trị cho tổ chức thông qua các đề xuất cải tiến hệ thống.

KIẾN THỨC

- Hiểu đầy đủ về khung quản lý từ các doanh nghiệp hàng đầu trên thế giới được tổng hợp trong best practice ITIL 4.
- Cách thức xây dựng phương pháp luận xây dựng hệ thống quản lý dịch vụ CNTT.
- Cách thức áp dụng kiến thức để xây dựng một chuỗi giá trị cho 1 dịch vụ số mới.
- Cách thức tổ chức vận hành hệ thống dịch vụ CNTT ổn định.
- Cách thức bộ phận CNTT cần chuyển đổi để đáp ứng hành trình chuyển đổi số của doanh nghiệp.
- Kinh nghiệm thực chiến từ chuyên gia và đồng môn.

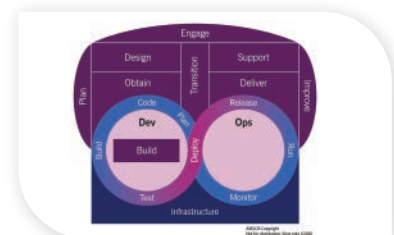
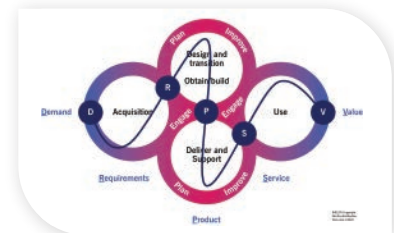
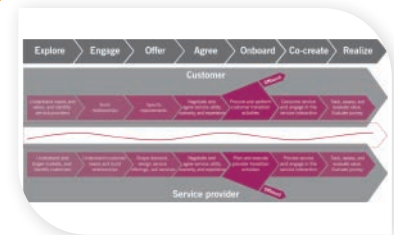
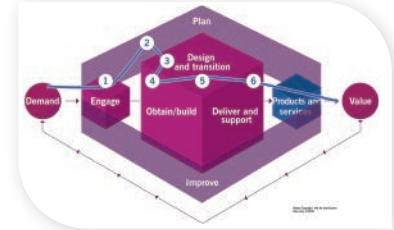
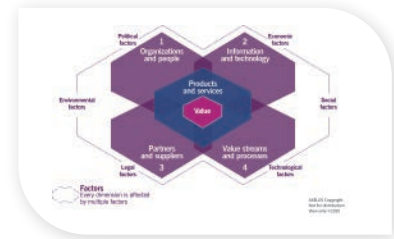


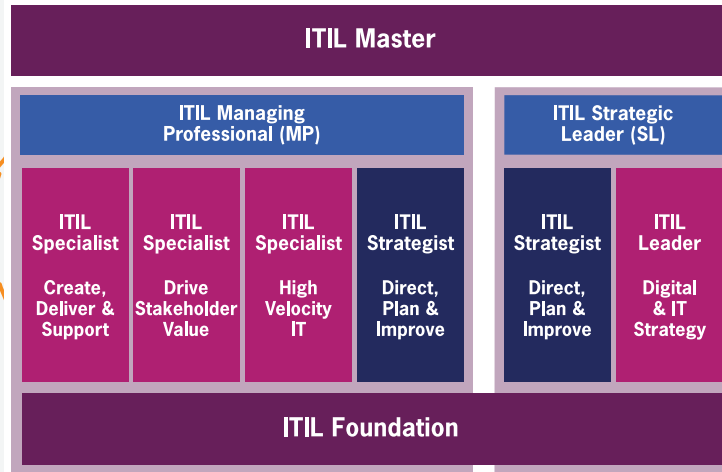
KỸ NĂNG

- Nâng cao kỹ năng phân tích vấn đề hệ thống quản lý để tìm các nguyên nhân gốc.
- Nâng cao kỹ năng đề xuất giải pháp để giải quyết vấn đề.
- Nâng cao kỹ năng xây dựng, vận hành hệ thống quản lý.
- Nâng cao kỹ năng hoạch định kiến trúc hệ thống CNTT và kiểm soát.
- Nâng cao kỹ năng tư vấn giải pháp cho khách hàng nội bộ hoặc bên ngoài.
- Chủ động tạo giá trị cho tổ chức thông qua các đề xuất cải tiến hệ thống.

KHÁC

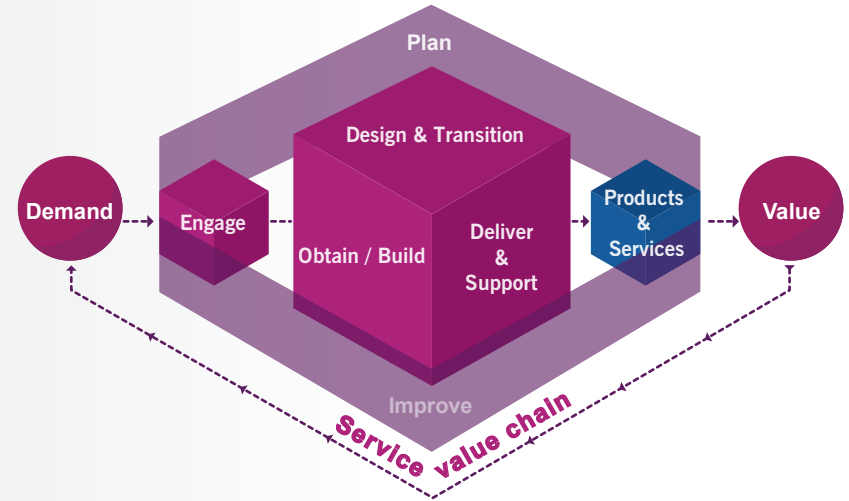
- Trở thành top 50 người đạt chứng chỉ quốc tế danh gia ITIL® 4 Managing Professional Certificate tại Việt Nam.
- Tham gia cộng đồng ITSMExpert.org, học hỏi từ các nhà quản lý, chuyên gia hàng đầu tại Việt Nam.
- Nâng cao cơ hội việc làm, nghề nghiệp chuyên nghiệp trong mạng lưới.





Nhánh MP tập trung

- Tập trung vào người quản lý CNTT, quản lý dịch vụ số.
- Cách phát triển kế hoạch triển khai, cải tiến hệ thống quản lý dịch vụ CNTT.
- Xây dựng phương pháp luận xây dựng hệ thống quản lý CNTT đầy đủ.
- Cách tiếp cận để xây dựng một dịch vụ số mới trên một chuỗi giá trị.
- Cách tiếp cận vận hành hệ thống dịch vụ một cách ổn định.
- Cách tiếp cận để cùng phối hợp với kinh doanh, khách hàng để tạo cùng tạo ra giá trị cho khách hàng.
- Cách tiếp cận thiết kế hệ thống đặt khách hàng là trọng tâm và tạo ra trải nghiệm dịch vụ xuất sắc.
- Cách thức dịch chuyển CNTT đáp ứng với hành trình chuyển đổi số của doanh nghiệp.
- Cách thức tạo ra sản phẩm số nhanh và triển khai liên tục.
- Cách thức đo lường hệ thống quản lý và quản trị.

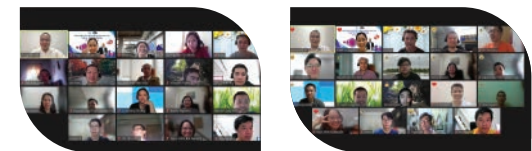


Giá trị nhận được

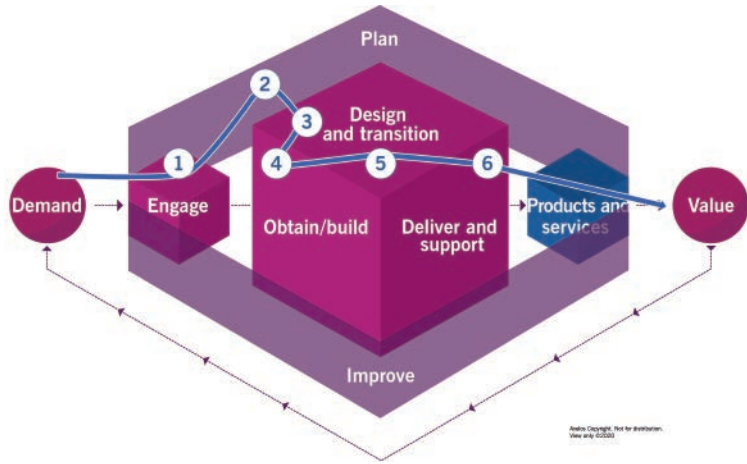
- Cung cấp một kiến thức nền tảng về khung ITIL 4.
- Hiểu các thành phần của một hệ thống dịch vụ CNTT.
- Hiểu các thuật ngữ, nguyên tắc hướng dẫn vận hành hệ thống dịch vụ.
- Nắm bắt hệ thống quản lý CNTT hiện có tại doanh nghiệp dựa trên hướng dẫn của khung ITIL.
- Dịch chuyển tư duy thiên về kỹ thuật sang tư duy dịch vụ.
- Khoá đào tạo được tổ chức định kỳ mỗi tháng và tỉ lệ thi đỗ chứng chỉ quốc tế rất cao.



Khoá đào tạo ITIL 4 Foundation diễn ra tại Tp. Hồ Chí Minh - 2021



Khoá đào tạo ITIL 4 Foundation - Virtual Class Online cho LINKBYNET - 2021



Giá trị nhận được

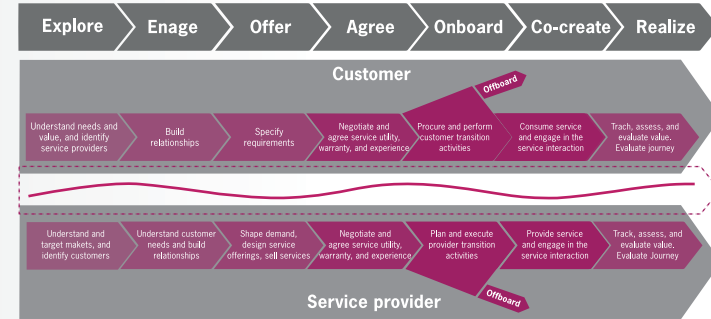
- Nhắc lại các thành phần hệ thống dịch vụ.
- Cách thức thiết kế chuỗi giá trị cho một dịch vụ số mới.
- Cách thức đánh giá, tối ưu chuỗi giá trị cho dịch vụ hiện có.
- Ứng dụng các ITIL Practice để xây dựng quy trình, chính sách vận hành.
- Ứng dụng các ITIL Practice để xây dựng quy trình, chính sách vận hành.
- Cách thức tổ chức hệ thống (bao gồm con người, cơ cấu, quy trình, công cụ, đo lường) để đạt được các mục tiêu quản lý, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.



Khóa đào tạo ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support diễn ra tại Hà Nội - 2020



Khóa đào tạo ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support diễn ra tại Hồ Chí Minh - 2020

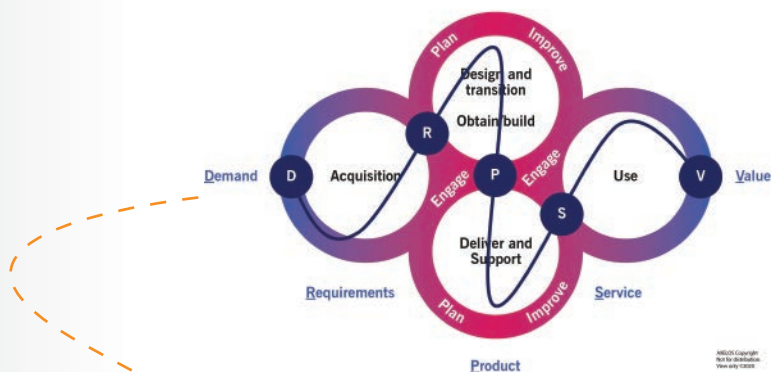


Giá trị nhận được

- Cách thức tiếp cận để thiết kế hành trình khách hàng với một dịch vụ số xuyên suốt vòng đời dịch vụ.
- Hiểu đầy đủ vai trò và nhiệm vụ giữa đơn vị thụ hưởng dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ.
- Cách thức tiếp cận để xác nhận nhu cầu và đề xuất giải pháp mang lại nhiều giá trị và thuyết phục khách hàng, ban giám đốc phê duyệt.
- Dịch chuyển góc nhìn thiên về quản lý kỹ thuật sang góc nhìn kinh doanh, dịch vụ.
- Nâng cao mối quan hệ chiến lược trong việc cung cấp dịch vụ giữa khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ và đối tác.
- Nâng cao khả năng tư vấn giải pháp dịch vụ số.



Hình ảnh khóa đào tạo ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value diễn ra tại trung tâm Apex Global - 2020

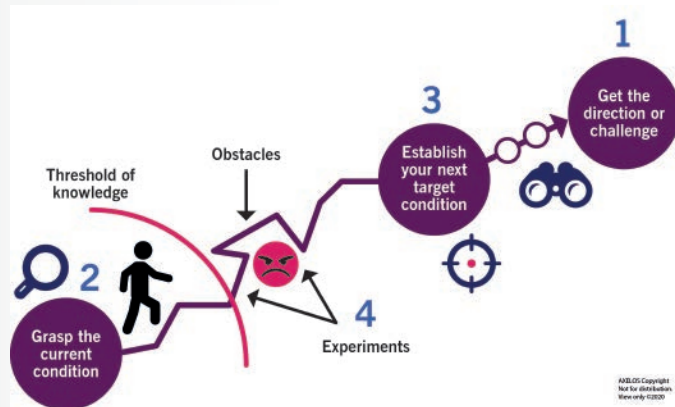


Giá trị nhận được

- Hiểu đầy đủ về hành trình chuyển đổi số của doanh nghiệp.
- Cách tiếp cận để dịch chuyển CNTT tương ứng với hành trình chuyển đổi số của kinh doanh.
- Cách tiếp cận để phát triển sản phẩm số nhanh theo hướng dẫn của Lean, Agile, DevOps.
- Cách thức tổ chức để sẵn sàng phục hồi nhanh các đoạn dịch vụ.
- Cách thiết kế chuyển giao dịch vụ liên tục theo DevOps để đáp ứng nhanh sự thay đổi của kinh doanh.
- Tối ưu hoá hệ thống và tự động hoá hệ thống bằng hướng dẫn chọn lựa công cụ, công nghệ.



Hình ảnh khóa đào tạo ITIL 4 Specialist - High Velocity IT diễn ra tại trung tâm Apex Global - 2020



Giá trị nhận được

- Hiểu về các định hướng chiến lược dịch vụ, cách thức cascade các mục tiêu chiến lược CNTT, chiến lược số thành các mục tiêu hành động ở chức năng.
- Hiểu về cơ chế trao quyền, kiểm soát ra quyết định.
- Hiểu và áp dụng phương pháp luận để phát triển kế hoạch xây dựng, cải tiến hệ thống quản lý.
- Hiểu và áp dụng các thức triển khai đo lường dịch vụ và cải tiến hệ thống quản lý định kỳ.
- Kết nối kiến thức từ khoá CDS, DSV, HVIT trên một hệ thống quản lý duy nhất



Lịch khai giảng khóa ITIL® 4 Foundation

- Apex Global khai giảng thường xuyên hàng tháng tại Tp. Hồ Chí Minh và Tp. Hà Nội theo hình thức offline.

Lịch khai giảng khoá ITIL® Specialist và Strategist tại Tp. Hồ Chí Minh

Tháng	Khóa học	Cấp độ	Lịch khai giảng	Tài tài liệu
Tháng 5	Create, Deliver and Support	Specialist	22 - 24/05/2026	Training Outline
Tháng 6	Drive Stakeholder Value	Specialist	17 - 19/07/2026	Training Outline
Tháng 8	High Velocity IT	Specialist	11 - 13/09/2026	Training Outline
Tháng 11	Direct, Plan and Improve	Strategist	19 - 22/11/2026	Training Outline

Địa điểm tổ chức:

- Năm 2026, Apex Global tổ chức đào tạo các khóa ITIL chuyên sâu theo hình thức Online - Virtual Class trên nền tảng Zoom.

Khóa học	Số ngày học	Số khóa	Chi phí học (VNĐ)	Chi phí giá gốc thi CCQT (VNĐ)	Chi phí thi CCQT đã bao gồm VAT (VNĐ)
ITIL® 4 Foundation	3	1	9,000,000	Call	Call
ITIL® 4 Specialist	3	3	Call	Call	Call
ITIL® 4 Strategist	4	1	Call	Call	Call

Dự tổng chi phí hành trình

Tôi bắt đầu từ Foundation và đạt chứng chỉ ITIL® 4 Managing Professional Certificate

- Tổng chi phí học: Call.
- Tổng chi phí thi chứng chỉ quốc tế (đã bao gồm 8% VAT): Call.

Tôi đã có chứng chỉ ITIL 4 Foundation và chỉ học ITIL chuyên sâu để đạt ITIL 4 Managing Professional Certificate

- Tổng chi phí học: Call.
- Tổng chi phí thi chứng chỉ quốc tế (đã bao gồm 8% VAT): Call.



Chi phí trên đã bao gồm:

- Sách bản quyền, giấy phép bản quyền.
- Chi phí cho giảng viên.
- Chi phí người hỗ trợ lớp học, hỗ trợ cạnh thi.
- Chứng chỉ quốc tế bằng mềm (dưới dạng file *.pdf).
- Trang thiết bị cần thiết để tổ chức lớp học.
- Hoá đơn VAT. Các khoá học không chịu thuế suất VAT. 8% VAT cho phần thi chứng chỉ quốc tế.

Chi phí không bao gồm:

- Chi phí đi lại, ăn ở của học viên.
- Chi phí tổ chức lớp học ở một vị trí khác theo đề xuất của học viên.



APEX
GLOBAL

Thông tin liên hệ



0963 801 047 (Mr. Cao)



info@apexglobal.com.vn



www.apexglobal.com.vn