

ITIL Foundation V.4.0

خلاصه:

اگر دهه گذشته را دوران محصول و کیفیت محصول بدانیم، این عصر به خدمات و کیفیت خدمت وابسته است. در بسیاری از کشورهای دنیا از جمله ایران و انگلستان، بیش از ۶۰٪ در آمد شرکت ها از ارائه خدمات، تأمین می شود. به عنوان مثال بانک ها، شرکت های بیمه، بیمارستان ها، مراکز داده، شرکت های مخابراتی، شرکت های وابسته به خدمات عمومی مانند برق، آب، گاز، استناداری و را در نظر بگیرید. حال چگونه می توان کیفیت خدمات را افزایش داد تا به سود بیشتر دست یافت و یا رویای سازمان پیش بینی پذیر را تحقق بخشید و رضایتمندی ارباب رجوع را فراهم کرد؟ پاسخ در استانداردهای مدیریت خدمات می باشد. از آنجایی که امروزه ارائه خدمات به میزان زیادی با IT عجین شده است، بهترین گزینه، استفاده از استاندارد مدیریت خدمات به کمک فناوری اطلاعات می باشد.

چارچوب ITIL به عقیده بسیاری از کارشناسان، بهترین گزینه در این خصوص می باشد. در آخرین نسخه ITIL (ITILV4)، برای سرویس یک چرخه عمر ارائه می گردد.

مدت دوره: ۲۴ ساعت

پیش نیاز: تجربه پشتیبانی و ارائه سرویس IT

اهداف دوره:

در دوره Foundation هدف آشنایی با مفاهیم می باشد. ارائه مثال های کاربردی و بومی در حوزه های گوناگون خدمات به درک بهتر مطالب کمک می کند. به عنوان یک دوره تکمیلی و با توجه به روند بازار، کارگاه پیاده

