IT Professional Training Center

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 بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، بیمارستان‌ها، مراکز داده، شرکت های مخابراتی، شرکت‌های وابسته به خدمات عمومی مانند برق، آب، گاز، استانداری 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 ر ضایتمندی ارباب رجوع را فراهم کرد؟ پا سخ در ا ستانداردهای مدیریت خدمات می با شد. 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: ۱۲ ساعت

پیش نیاز: تجربه پشتیبانی و ارائه سرویس IT

اهداف دوره:

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

IT Professional Training Center

سازی ITIL در نظر گرفته شده است. در این کارگاه مفاهیم مطرح در دوره Foundation، جهت پیاده سازی یک نمونه کوچک مورد بررسی قرار می‌گیرد.

سرفصل دوره:

۱. مفاهیم پایه، مفهوم سرویس، فرآیند و فعالیت، مفهوم سیستم، دلایل پیاده سازی ITIL
۲. آشنایی با مفاهیم بلوغ فرآیندی سازمانها و اثر آن در پیاده سازی ITIL ، مفهوم ارزش در ITIL
۳. معرفی ITIL و چرخه عمر خدمات، مفهوم Service owner، Service Manager و...
۴. بررسی فرآیند های مرتبط با استراتژی خدمت و مفاهیم پایه مانند UP و BRM
۵. بررسی گروه فرآیند های طراحی خدمت و رابطه آنها با یکدیگر، مفاهیم پایه مانند SLA و OLA
۶. بررسی گروه فرآیند های انتقال خدمت و جایگاه آنها
۷. بررسی گروه فرآیند ها و فعالیت های عملیات خدمات
۸. بررسی روش های بهبود مستمر خدمت و فرآیندهای مرتبط با آن
۹. معرفی نمونه های پیاده سازی شده در جهان

روند رو به رشد تعداد پروژه های پیاده سازی ITIL، IT Governance ، ISO 2000 در کشور و جهان، اهمیت این مدارک و مفاهیم مطرح در آن را برای مدیران فناوری اطلاعات، کارشناسان ارشد و مدیران استراتژیک سازمان نشان می دهد.

تاریخ به روز رسانی : شهریور ۹۷