

مزایای کلیدی ITIL برای سازمان ها و متخصصین IT

sematec-co.com

مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

تحقق اهداف سازمان



فراهم کردن شرایط تغییر در کسب و کار



مدیریت ریسک مرتبط با نیازهای کسب و کار



بهینه سازی تجربیات مشتریان



نشان دادن ارزش پول



بهبود مداوم



قابلیت های کلیدی

مزایای کلیدی

مدیریت ریسک خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی خدمت قابل ارائه



مقایسه خدمات و حداکثرسازی بازگشت سرمایه



ایجاد ارزش با ارائه ی سرویس



حمایت از خرید و فروش و مصرف خدمات



حصول اطمینان از تطابق خدمات با نیازها و انتظارات مشتریان



حصول اطمینان از در دسترس بودن خدمات برای مشتریان در هر جا



حصول اطمینان از متاثر نشدن کسب و کار و مشتریان با خطاهای غیرمنتظره خدمات



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با حداقل هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



ایجاد و حفظ رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



مدیریت ریسک خدمات...

حمایت از خرید و فروش



ITIL... با استفاده از availability management, Capacity Management, Information Security Management, continuity Management, مراحل بهبود مداوم و اولویت بندی خدمات این قابلیت را برای شما فراهم می آورد.

ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



کمینه کردن اختلالات خدمت...

ITIL به کمک Incident management, Problem management خدمات را به سرعت تعمیر و بازگردانی می کند. راه حل های موثری ارائه می دهد، مشکلات را ریشه یابی می کند و از رخداد مجدد اشکالات جلوگیری می نماید.



حمایت از خرید و فروش



ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه ...

به کمک فرآیندهای مالی ITIL نظارت مالی مورد نیاز تامین می شود و بر سرمایه گذاری مطمئن نیز نظارت می شود.



حمایت از خرید و فروش



ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



مقایسه خدمات و حداکثرسازی بازگشت سرمایه ...

به کمک فرآیند Service Portfolio Management در ITIL نیازهای مشتریان در مقابل نیازهای سرمایه گذاری قرار می گیرد تا خدمت به گونه ای ارائه شود که نیازهای مشتریان را با بهترین کیفیت و مناسب ترین قیمت برطرف نماید.



حمایت از خرید و فروش



ابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



ایجاد ارزش با ارائه ی سرویس...

به کمک فرآیند Supplier Management در ITIL کارایی مدیر پشتیبانی مورد سنجش قرار می گیرد و می توانید اطمینان پیدا کنید که قراردادهای منعقد شده با Supplier ها توافق های شما با مشتریان را موجب می شود



حمایت از خرید و فروش



ابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



حمایت از خرید و فروش و مصرف خدمات...

به کمک فرآیند Service Catalogue در ITIL می توان ارتباطات را بهبود داد و به مشتریان کمک کرد تا خدمت ارائه شده را درک کنند و ارتباطش با چگونگی تحقق اهداف سازمانی را دریابند.



حمایت از خرید و فروش



ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



حصول اطمینان از تطابق خدمات با نیازها و انتظارات مشتریان...

به کمک فرآیند Service Level Management در ITIL می توان اهداف قابل اندازه گیری تعیین کرد، همچنین می توان بهترین ترکیب از نظارت، اندازه گیری و گزارش گیری را داشت. همچنین باعث می شود تا اقدامات اصلاحی مشخص شود.



حمایت از خرید و فروش



تطابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از مطابقت خدمات با نیازهای مشتریان



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داگترسازی سود



حصول اطمینان از در دسترس بودن خدمات برای مشتریان در هر جا...

به کمک فرآیند availability management در ITIL می توان برای بازیابی خدمت برنامه ریزی کرد و مواردی که خدمت را از در دسترس بودن خارج می کند را تجزیه و تحلیل کرد تا بهبود مداومی را برای خدمت ایجاد کرد.



حمایت از خرید و فروش



ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



حصول اطمینان از متاثر نشدن کسب و کار و مشتریان با خطاهای غیرمنتظره خدمات...

به کمک فرآیند Service continuity management در ITIL می توان برنامه های کسب و کار را با برنامه های مشتریان همسو کرد. برای پاسخ دادن به نیازمندی های مشتریان با بکاربردن استراتژی بازیابی ، ریسک تا سطح خدمت پایین می آید.



حمایت از خرید و فروش



ابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از متاثر نشدن مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داگترسازی سود



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با حداقل هزینه...

به کمک فرآیند Demand Management و فرآیند Capacity Management و سندهایی مثل PBA، UP و ارائه ی خدمت در سطوح مختلف، سطح بهینه ای از ظرفیت را ایجاد کرده و نوسانات حاصل از تقاضا را به خوبی مدیریت می کند.



حمایت از خرید و فروش



ابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داگترسازی سود



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک

به کمک فرآیند Change Management در ITIL، در حالی به تغییرات پاسخ داده می شود که ریسک کسب و کار کنترل شده باشد و شدت اختلالات فرآیندهای مرتبط با مشتری کمینه شود.



حمایت از خرید و فروش



ابق خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



مزایای کلیدی

قابلیت های کلیدی

مدیریت ریسک کسب و کار برای خدمات



کمینه کردن اختلالات خدمت



سنجیدن و نشان دادن ارزش واقعی سرویس قابل ارائه



داکترسازی سود



ایجاد و حفظ رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری...
 به کمک فرآیندهای Business Relationship Management و Service Level Management در ITIL، می توانید تیمی قوی از نظر درک نیاز و انتظارات مشتریان داشته باشید و آنها را بهتر مدیریت کنید.

ایجاد و حفظ رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری...
 به کمک فرآیندهای Business Relationship Management و Service Level Management در ITIL، می توانید تیمی قوی از نظر درک نیاز و انتظارات مشتریان داشته باشید و آنها را بهتر مدیریت کنید.



حمایت از خرید و فروش



ایجاد خدمات با نیازها و



حصول اطمینان از موفقیت مشتریان با خطاهای



پیش بینی، واکنش به موقع نشان دادن و تاثیر گذاری روی تقاضای خدمت با رهبری هزینه



حمایت از تغییرات کسب و کار با سرعتی که مشتریان بدان نیاز دارند، همراه با حفظ حالت ثبات و ریسک محیطی اندک



حفظ و ایجاد رابطه ی مثبت با مشتریان و بهبود رضایت مشتری



چرا یادگیری ITIL و شرکت در آزمون مهم است؟

۱

یاد میگیریم که چگونه از ابزار ها و روش های ITIL استفاده کنیم تا کارایی و سود دهی سازمان را افزایش دهیم.

۲

پس از گذراندن این دوره می توانیم ایده های جدیدی به محیط کار خود ارائه نماییم، و از این به روش برای این تحقق اهداف مورد نظر مشتری بهره بگیریم.

۳

می توانیم تلاش ها و تجربیاتمان در این زمینه را از محیط کاری دور کنیم، همچنین می توانیم از متخصصین این زمینه ایده و پیشنهاد و حتی بازخورد بگیریم.

۴

یاد می گیریم که چگونه از طریق اصطلاحات و واژگان، به طور موثرتری ارتباط برقرار کنیم

۵

می توانیم بخشی از یک انجمن تخصصی بین المللی باشیم و هر زمانی که نیاز به راهنمایی داشتیم از متخصصین این راه کمک بگیریم.

۶

می توانیم از نظر دیگران از طریق مهارت هایمان شناخته شویم.

۷

به کمک این بهروش می توانیم اعتماد به نفس بگیریم و به رخ دادن تغییرها کمک کنیم.

۸

با مهارت های یادگرفته شده در دوره و همچنین تجربیات بدست آمده، ارزش خود را نسبت به دیگر کارمندان سازمان بالاتر می بریم.

۹

می توانیم موقعیت شغلی خود را ارتقا دهیم و یا در سمت موجود پیشرفت چشمگیری نماییم.

چگونه به کمک ITIL برای سازمان خود ارزش بیافرینیم؟

- | | |
|---|--|
| <p>۷ بهبود ارتباطات از طریق تشویق در بکارگیری واژگان و اصطلاحات مشترک.</p> | <p>۱ شناخت و تمرکز روی فعالیت هایی با ارزش</p> |
| <p>۸ تشخیص فرصت های مناسب برای کسب و کار از طریق پیدا کردن درکی درست از زنجیره ارزش.</p> | <p>۲ خدمت رسانی به مشتریانی با نیازهای متفاوت، تنها با منابعی محدود</p> |
| <p>۹ صرفه جویی در هزینه از طریق متمرکز کردن فعالیت ها و کار کردن به صورت تیمی به گونه ای که ارزش مورد نظر از دیدگاه ITIL فراهم شود.</p> | <p>۳ تعریف، اندازه گیری و گزارش گیری از شاخص های مرتبط برای تصمیم گیری مبتنی بر حقایق.</p> |
| <p>۱۰ جلب اعتماد سازمان با شناخت درستی از اهداف و انگیزش ذی نفعان</p> | <p>۴ بهبود کارایی با مکانیزه کردن وظایف استاندارد و تکیه بر چارچوب کاری.</p> |
| <p>۱۱ فراهم شدن توانایی کنترل با شناخت دقیق مسئولیت های هر فرآیند و خروجی مورد انتظار از آن.</p> | <p>۵ یکی کردن تیم های کاری و فرآیندهای جاری سازمان با درک درستی از وابستگی های متقابل و تاثیرشان روی یکدیگر.</p> |
| <p>۱۲ ایجاد تمرکز در کسب و کار با بکارگیری رویکرد مشتری محوری برای خدمات</p> | <p>۶ تاثیر گذاری روی فرهنگ سازمانی برای حمایت از فعالیت هایی در جهت بهبود مستمر</p> |

برای ثبت نام در دوره ITIL سماتک کلیک نمایید.