

# ITIL Foundation

## مقدمه:

استفاده از ابزارها، استانداردها و چارچوبهای فناوری اطلاعات ضمن ارتقاء سرعت، کیفیت، صحت و امنیت در موزه فناوری اطلاعات، موجب صرفه جویی حداقل ۵۰ درصدی در هزینه ارائه و تمویل خدمات خواهد شد. به طوری که امروزه داشتن الگو و چارچوب فناوری اطلاعات در سازمانها، به یک نیاز حیاتی تبدیل شده است.

## خلاصه:

دریافت مدرک ITIL Foundation بدین معنی است که شرکت کننده دیدگاه مناسبی از یک سافتار یکپارچه مدیریت سرویس IT بر پایه بهترین رهنمودهای تجربه شده که می تواند در سازمان های مختلف پیاده سازی شود خواهد داشت.

**مدت دوره:** ۱۶ ساعت به همراه یک ساعت امتحان آزمایشی

**پیش نیاز:** تجربه پشتیبانی و ارائه سرویس IT

**مخاطبین:** کارشناسان مختلف در تمامی سطوح که در سازمان یا دپارتمان ارائه دهنده سرویس های IT کار می کنند. نفراتی از سازمان که به عنوان Manager با مشتریان ارتباط دارند. این طیف افراد ممکن است در جایگاه های متنوعی از جمله موارد زیر مشغول کار باشند:

- مدیر فن آوری اطلاعات
- مدیر تغییرات (Change Manager)
- سرپرست تیم پشتیبانی
- مدیر سطح سرویس با مشتری (Service Level Manager)
- سوپروایزر بخش Service Desk
- مدیران عملیات

## اهداف دوره: در انتهای این دوره دانشجویان قادر خواهند بود:

ITIL Framework را شناخته و اجزاء مختلف آن را به همراه اهداف، عبارات و تعاریف کلیدی، مسئولیت ها و کلیدهای موفقیت هر جزء تشریح کنند، جهت شرکت و قبولی در امتحان ITIL Foundation آماده شوند، مفاهیم استاندارد بین المللی مدیریت سرویس های IT (ITIL) را در فعالیت های کاری روزانه سازمان ها به کار گیرند.

## سرفصل دوره:

- Introduction to ITIL
- ITIL Service Support (operational processes)
  - Configuration Management
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Change Management
  - Release Management
- ITIL Service Delivery (tactical processes)
  - Service Level Management
  - Financial Management
  - Availability Management
  - Security Management
  - Capacity Management
  - IT Service Continuity Management
- General Review
- Sample Exam