



ITIL Foundation

خلاصه :

دریافت مدرک ITIL Foundation بدین معنی است که شرکت کننده دیدگاه مناسبی از یک ساختار یکپارچه مدیریت سرویس IT بر پایه بهترین رهنمود های 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 Account 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

سرپرست تیم پشتیبانی

سوپروایزر بخش Service Desk

مدیر تغییرات (Change Manager)

مدیر سطح سرویس با مشتری (Service Level Manager)

مدیران عملیات

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

- ITIL Framework را شناسایی و اجزاء مختلف آن را به همراه اهداف، عبارات و تعاریف کلیدی، مسئولیت ها و کلید های 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**

منبع درسی:

An Introductory Overview of ITIL (*itSMF*)