



دوره آموزشی بین المللی ITIL V3 Foundation



خلاصه و مقدمه:

مهمترین و قابل توجه ترین فایده و منفعت نسخه ۳ ITIL این است که به شما می گوید برای بهبود عملکرد IT چه کارهایی باید انجام دهید و این کارها را چگونه انجام دهید. تمامی ۱۰ فرآیندهای دهگانه نسخه ۲ ITIL به همراه فرآیندهای جدیدی در نسخه ۳ وجود دارند اما تاکید بیشتری بر نشان دادن "ارزش" قابل لمس و همسو با مقاصد کسب و کار به صورت مثال هایی از بازگشت سرمایه گذاری (ROI) و بررسی های موردی (case studies) وجود دارد. با توجه به وابستگی هرچه بیشتر کسب و کارهای گوناگون به IT و روند سریع رو به رشد این وابستگی، زمان حال زمان بسیار مناسبی است که با اعمال قواعد و اصول نگرش چرخه عمر (lifecycle) به عملکرد سازمان، فرهنگ و عادت به بهبود مستمر سرویس (continual serviceimprovement) به عنوان بخشی از فرآیند روزمره کسب و کار تبدیل شود. همچنین، با توجه به اینکه ITIL هم اکنون به عنوان استاندارد بین المللی کیفیت شناخته شده است (ISO/IEC20000)، سازمان شما می تواند با پیاده سازی ITIL گواهینامه برتری کیفی در مدیریت خدمات فن آوری اطلاعات را به طور مستقل از بخش های دیگر سازمان دریافت نماید. اخذ این گواهینامه کیفیت در کنار منافع فراوانی که به همراه می آورد همچنین اعتبار ویژه ای برای سازمان در فضای رقابتی به ارمغان خواهد آورد.

توصیف دوره:

ITIL یک روش غیر اختصاصی و عمومی برای مدیریت خدمات IT می باشد که تدوین آن در سال ۱۹۸۰ توسط اداره بازرگانی دولتی (OGC) انگلستان آغاز شد. در زمان حال، ITIL عملاً به عنوان روش استاندارد مدیریت سازمان IT با نگرش تمرکز IT بر اهداف کسب و کار و همکاری با کسب و کار به شیوه کارا و موثر مورد توجه و تایید قرار می گیرد. اخیراً با به روز رسانی نسخه ۲ ITIL به نسخه ۳، نگاه روش "فرآیند گرا"ی (process-led approach) مطرح در نسخه ۲ مورد طراحی مجدد قرار گرفته و به نگرش "چرخه عمر سرویس" (service lifecycle approach) تغییر یافته است. این نگرش جامع پیوسته (end-to-end lifecycle view) در مورد چگونگی یکپارچه شدن IT با استراتژی کسب و کار در قلب پنج جلد کتاب های اصلی ITIL قرار دارد که سازمان IT را نه تنها به عنوان ارائه دهنده و پشتیبانی کننده خدمات بلکه به عنوان شریک تجاری کسب و کار تلقی می کند. دوره ITIL V3 Foundation به شما دیدی کلی در خصوص چرخه عمر مدیریت سرویس های IT و فرآیندهای به کارگرفته شده در آن به همراه واحد های عملیاتی (functions) و نقش های دخیل در مدیریت سرویس ارائه می کند. دوره همچنین به شما کمک می کند که بتوانید درک کنید که یک چارچوب یکپارچه مدیریت سرویس های IT چگونه می تواند توسط سازمان شما پذیرفته شده و سازمان با آن تطبیق پیدا کند. دوره ITIL V3 Foundation شما را برای موفقیت در امتحان بین المللی برای اخذ مدرک Foundation Certificate in IT Service Management آماده می کند. این مدرک برای شرکت در دوره ها و امتحانات بعدی ITIL مورد نیاز خواهد بود. لازم به ذکر است که با اخذ مدرک ITIL V3 Foundation شما می توانید در دوره و امتحان ITIL V2 Service Manager نیز شرکت نمایید.