



دوره آموزشی بین المللی ITIL V3 Foundation



فلاصه 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 فرآیند های دهگانه نسخه ۲ ITIL به همراه فرآیند های 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 پرفه عمر (lifecycle) به عملکرد سازمان، فرهنگ و عادت به بهبود مستمر سرویس (continual service improvement) 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/IEC 20000)، 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. افزودن 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.

دوره ITIL Foundation V3 در تمامی دنیا طی ۳ روز برگزار می شود.

مخاطبین دوره

مخاطبین اصلی این دوره عبارتند از: کلیه پرسنل در تمامی سطوح سازمان ارائه دهنده خدمات IT. این دوره همچنین می تواند برای مدیران داخلی که در تعامل با IT و کسب و کار هستند مفید باشد. این افراد ممکن است سمت هایی از جمله این موارد داشته باشند: مدیر IT، سرپرست تیم پشتیبانی،

سرپرست Service Desk/Help Desk، مدیر تغییرات، مدیر سطح سرویس (یا مدیر قراردادها)، مدیر عملیات یا مدیر مشتریان.

این دوره مزایای ویژه ای برای مدیران IT، سرپرستان تیم های پشتیبانی، سرپرستان Service Desk/Help Desk، مدیران تغییر، مدیران سطح سرویس، مدیران عملیات و مدیران رفع مشکل (Problem Managers) خواهد داشت.

پیش نیاز ها

پیش نیاز فاضی برای این دوره از آموزش های ITIL وجود ندارد، هرچند فرض بر این است که شرکت کنندگان قبلا یا در حال حاضر در محیط سرویس های IT یا مشابه به آن کار کرده اند یا می کنند.

دست آورد های آموزشی دوره

با گذراندن دوره شما می توانید موارد زیر را تعریف کنید:

- مفاهیم کلیدی، تعاریف و اهداف ITIL
- شیوه چرخه عمر مبتنی بر سرویس ITIL و مراحل پنج گانه این مدل
- سافتار، اجزای سازنده و فرآیند های پنج کتاب اصلی ITIL
- توصیف سطح بالای فعالیت های اصلی، اهداف، فواید، چالش ها و گزارش های مدیریتی برای فرآیند ها
- روابط میان فرآیند های ITIL
- مدارک مختلف ITIL: Foundation، Intermediate و Advanced
- چگونه فرآیند های ITIL می توانند عملیات IT را بهبود دهند

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 عملا 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. اخیرا با به روز رسانی نسخه ۲ ITIL به نسخه ۳، نگاه روش "فرآیند گرا"ی (process-led approach) مطرح در نسخه ۲ مورد طرایی 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 پیچونگی 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.

پنج کتاب اصلی ITIL به شرح زیر می باشند:

- استراتژی سرویس (Service Strategy) – که نگاهی فراگیر به اهداف و انتظارات کسب و کار داشته و اطمینان حاصل می کند که استراتژی IT همواره با استراتژی کسب و کار همسو و یکپارچه می باشد.
- طراحی سرویس (Service Design) – که با مجموعه ای از نیازمندی های جدید یا تغییر یافته کسب و کار (که از Service Strategy آمده است شروع شده و به طراحی و توسعه راهکاری برای نیازمندی های مستند شده کسب و کار منتهی می شود.
- گذار سرویس (Service Transition) – راهکار طراحی شده را از طراحی سرویس گرفته مدیریت تغییر، مدیریت ریسک و حصول اطمینان کیفی در پیاده سازی سرویس های جدید یا تغییرات سرویس های موجود را بر عهده دارد؛ همچنین هدف بخش گذار سرویس (Service Transition) عبارت است از پیاده سازی سرویس های طراحی شده به گونه ای که بخش اداره سرویس (Service Operation) بتواند سرویس ها و زیرسافت را به نمودی کنترل شده به انجام رساند.
- اداره سرویس (Service Operation) – که وظیفه پشتیبانی و ارائه روزمره سرویس ها را بر عهده دارد.
- بهبود مستمر سرویس (Continual Service Improvement) – که دیدی فراگیر نسبت به چهار بخش دیگر چرخه عمر سرویس داشته و به طور مستمر در جستجوی راه هایی برای بهبود فرآیندها (افزایش سطح بلوغ سازمان IT در اجرای فرآیندها) و بهبود ارائه خدمات می باشد.

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 واحدهای 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

مدرك ITIL V3 Foundation شما مي توانيد در دوره و امتحان ITIL V2 Service Manager نيز
شرکت نماييد.

مدرس دوره

آقای فرزاد پارسى، مدرس بين المللى ITIL، که در زير بخشى از سوابق مرتبط ايشان ذکر مي گردد:
مدرس بين المللى مورد تاييد EXIN هلند (سازمان جهاني برگزار کننده امتحانات ITIL و اعتبار دهنده
آموزش ها)

- ممتحن بين المللى EXIN براي برگزاري امتحانات ITIL
- مدرس رسمي شرکت ITPreneurs هلند از معتبرترين شرکت های فعال در زمينه تدوين و
برگزاري دوره های ITIL
- اولين مدرس ايراني داراي مدارک ITIL Service Manager از EXIN
- اولين مدرس ايراني دوره ITIL V3 Foundation
- مدرس کليه دوره های بين المللى ITIL V2:
 - ITIL Service Manager (Red Badge)
 - ITIL Practitioner براي کليه فرآيند ها
 - ITIL V2 Foundation
- مدارک افز شده:
 - ITIL Service Manager – EXIN
 - ITIL V3 Foundation – EXIN
 - ITIL V2 Foundation – EXIN