

ITIL Foundation V.3.0

خلاصه:

اگر دهه گذشته را دوران محصول و کیفیت محصول بدانیم، این عصر به خدمات و کیفیت خدمت وابسته است. در بسیاری از کشورهای دنیا از جمله ایران و انگلستان، بیش از ۶۰٪ در آمد شرکت ها از ارائه خدمات، تأمین می شود. به عنوان مثال بانک ها، شرکت های بیمه، بیمارستان ها، مراکز داده، شرکت های مخابراتی، شرکت های وابسته به خدمات عمومی مانند برق، آب، گاز، استاندارداری و را در نظر بگیرید. حال چگونه می توان کیفیت خدمات را افزایش داد تا به سود بیشتر دست یافت و یا رویای سازمان پیش بینی پذیر را تحقق بخشید و رضایتمندی ارباب رجوع را فراهم کرد؟ پاسخ در استانداردهای مدیریت خدمات می باشد. از آنجایی که امروزه ارائه خدمات به میزان زیادی با IT عجین شده است، بهترین گزینه، استفاده از استاندارد مدیریت خدمات به کمک فناوری اطلاعات می باشد.

چارچوب ITIL به عقیده بسیاری از کارشناسان، بهترین گزینه در این خصوص می باشد. در آخرین نسخه ITIL (ITILV3)، برای سرویس یک چرخه عمر ارائه می گردد.

مدت دوره: ۲۴ ساعت

پیش نیاز: تجربه پشتیبانی و ارائه سرویس IT

اهداف دوره:

در دوره Foundation هدف آشنایی با مفاهیم می باشد. ارائه مثال های کاربردی و بومی در حوزه های گوناگون خدمات به درک بهتر مطالب کمک می کند. به عنوان یک دوره تکمیلی و با توجه به روند بازار، کارگاه پیاده

سازي ITIL در نظر گرفته شده است. در اين کارگاه مفاهيم مطرح در دوره Foundation، جهت پياده سازي
يک نمونه کوچک مورد بررسي قرار مي گيرد.

سرفصل دوره:

1. مفاهيم پايه، مفهوم سرويس، فرآيند و فعاليت، مفهوم سيستم، دلايل پياده سازي ITIL
2. آشنائي با مفاهيم بلوغ فرآيندي سازمانها و اثر آن در پياده سازي ITIL ، مفهوم ارزش در ITIL
3. معرفي ITIL و چرخه عمر خدمات، مفهوم Service owner، Service Manager و...
4. بررسي فرآيند هاي مرتبط با استراتژي خدمت و مفاهيم پايه مانند BRM و UP
5. بررسي گروه فرآيند هاي طراحي خدمت و رابطه آنها با يکديگر، مفاهيم پايه مانند SLA و OLA
6. بررسي گروه فرآيند هاي انتقال خدمت و جايگاه آنها
7. بررسي گروه فرآيند ها و فعاليت هاي عمليات خدمات
8. بررسي روش هاي بهبود مستمر خدمت و فرآيندهاي مرتبط با آن
9. معرفي نمونه هاي پياده سازي شده در جهان



روند رو به رشد تعداد پروژه هاي پياده سازي ITIL، IT Governance ، ISO 2000 در کشور و جهان،
اهميت اين مدارک و مفاهيم مطرح در آن را براي مديران فناوري اطلاعات، کارشناسان ارشد و مديران
استراتژيک سازمان نشان مي دهد.