

## ITIL Foundation V3.0

### 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 درصد درآمد شرکتها از ارائه خدمات، تأمین می‌شود. به‌عنوان مثال بانکها، شرکت‌های بیمه، بیمارستانها، مراکز داده، شرکت‌های مخابراتی، شرکت‌های وابسته به خدمات عمومی مانند برق، آب، گاز، استاندارداری و ... را در نظر بگیرید. حال چگونه می‌توان کیفیت خدمات را افزایش داد تا به سود بیشتر دست‌یافت و یا رویای سازمان پیش‌بینی پذیر را تحقق بخشید و رضایتمندی اربابرجوع را فراهم کرد؟ پاسخ در استانداردهای مدیریت خدمات است. از آنجایی که امروزه ارائه خدمات به میزان زیادی با IT گره خورده است، بهترین گزینه، استفاده از استاندارد مدیریت خدمات به کمک فناوری اطلاعات است. چارچوب ITIL به عقیده بسیاری از کارشناسان، بهترین گزینه در این خصوص است. در آخرین نسخه ITIL، برای سرویس یک چرخه عمر ارائه می‌گردد.

### مدت دوره:

۲۴ ساعت

### پیش‌نیاز:

تجربه پشتیبانی و ارائه سرویس IT

### اهداف دوره:

در دوره Foundation هدف آشنایی با مفاهیم است. ارائه مثال‌های کاربردی و بومی در حوزه‌های گوناگون خدمات به درک بهتر مطالب کمک می‌کند. به‌عنوان یک دوره تکمیلی و با توجه به روند بازار، کارگاه پیاده‌سازی ITIL در نظر گرفته شده است. در این کارگاه مفاهیم مطرح در دوره Foundation، جهت پیاده‌سازی یک نمونه کوچک موردبررسی قرار می‌گیرد.

### سرفصل دوره:

۱. آشنایی با زنجیره موفقیت دانشگاه MIT، مفهوم سرویس، فرآیند و فعالیت
۲. آشنایی با مفاهیم بلوغ فرآیندی سازمانها و اثر آن در پیاده‌سازی
۳. معرفی ITIL و چرخه عمر خدمات
۴. بررسی فرآیندهای مرتبط با استراتژی خدمت یا ارائه مثال‌های عملیاتی
۵. بررسی گروه فرآیندهای طراحی خدمت و رابطه آنها با یکدیگر
۶. بررسی گروه فرآیندهای انتقال خدمت و جایگاه آنها
۷. بررسی گروه فرآیندها و فعالیت‌های عملیات خدمات
۸. بررسی روش‌های بهبود مستمر خدمت
۹. معرفی نمونه‌های پیاده‌سازی شده در کشور

روند رو به رشد تعداد پروژه‌های پیاده‌سازی IT Governance، ITIL و ایزو ۲۰۰۰۰ در کشور و جهان، اهمیت این مدارک و مفاهیم مطرح در آن را برای مدیران فناوری اطلاعات، کارشناسان ارشد و مدیران استراتژیک سازمان نشان می‌دهد.

