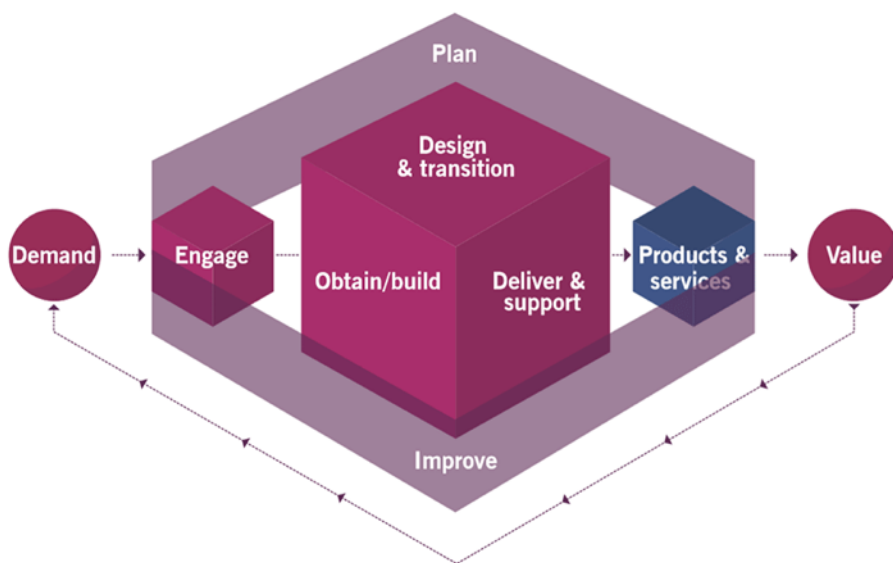


# ITIL® 4

# ITIL®

## ITIL 4® Foundation with Case Study



### مقدمه

مردن" برای مدیران فناوری اطلاعات فراهم می آورد. چارچوب ITIL 4 با بسط بر موضوعات جدیدی همچون Customer Experience Value و Digital Transformation بر پایه ویرایش ۳ به روش مدیریت خدمات فناوری اطلاعات "ITIL V3" مورد بنا قرار گرفته و می توان گفت کلیه مستندات و ارجاعات دانشی ویرایش سوم ITIL همچنان با ارزش و قابل کاربرد بوده و بروز ویرایش جدید نشانه ای از انقضا ویرایش قبل نمی باشد.

این دوره ی آموزشی به عنوان مقدمه ای بر مفهوم ITIL 4 مورد تعریف و طراحی قرار گرفته که با حضور در آن درک جدیدی از سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ITSM مبتنی بر رویکرد سیستماتیک خلق ارزش در خدمات "SVS" برای فراگیران حاصل خواهد شد.

پس از ارائه ویرایش های مختلف از چارچوب سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به جهت بهبود و همسان سازی این چارچوب با نیازمندی ها، متناسب با پیشرفت و تاثیر گذاری فناوری اطلاعات در خلق ارزش و مزیت برای کسب و کارها، در نهایت در ۱۸ فوریه سال ۲۰۱۹ ویرایش جدید این مدل به نام ITIL 4 با تمرکز بر "سیستم خلق ارزش خدمات SVS" مورد ارائه قرار گرفت. ویرایش جدید ITIL با رویکردی تکامل یافته تر سیستم خلق ارزش توسط خدمات "SVS" را از طریق ارائه تصویری جامع و کل نگر به شکل End-To-End از معنای حقیقی مشارکت در خلق ارزش مد نظر کسب و کار با ایجاد یکپارچگی مفهومی از DevOps، Agile، Lean IT همچون ITIL 4 راهنمایی های قابل درک مبتنی بر راهکار "خدمات اقتصادی

# ITIL 4® Foundation With Case Study

- Service management
  - Sponsor
- 2- How ITIL Guiding principles can help organization to adopt and adapt service management
- 3- Key concepts of value creation
- Cost
  - Value
  - Organization
  - Outcome
  - Output
  - Risk
  - Utility and Warranty
- 4- Value creation, outcomes, costs and risks
- 5- Key concepts of service relationships
- Service offering
  - Service relationship management
  - Service provision
  - Service consumption
- 6- The nature, use and interaction of 7 ITIL guiding principles
- Focus on Value
  - Start Where You Are
  - Progress Iteratively with Feedback
  - Collaborate and Promote Visibility
  - Think and Work Holistically
  - Keep it Simple and Practical
  - Optimize and Automate
- 7- The 4 dimensions of service management
- Organizations and People
  - Information and Technology
  - Partners and Suppliers
  - Value Streams and Processes
- 8- The ITIL service value system
- 9- The service value chain, its inputs and outputs, and its role in supporting value Streams
- 10- Service value chain elements:
- Plan
  - Improve
  - Engage
  - Design & Transition
  - Obtain/Build

همچنین این دوره ی آموزشی به فراگیران کمک می نماید تا با 4 ITIL به عنوان یک مدل عملیاتی End-to –End برای خلق، ارائه و بهبود مداوم محصولات "Product" و خدمات "Service" مبتنی بر تکنولوژی برای صنایع IT/DIGITAL آشنا شده و فرا گیرند که چگونه تکنولوژی و واحد فناوری اطلاعات می توانند نقش کلیدی در راهبردهای کلان کسب و کار ایفا نمایند.

### اهداف دوره

- High level overview of ITIL v3's 5-step Lifecycle model and how the current 26 processes and functions map to the new ITIL 4 model
- The seven Guiding Principles of ITIL 4
- ITIL's new Service Value Chain
- The four dimensions of Service Management
- The 34 ITIL practices, with a focus on 18 of these
- Key concepts from Lean IT, Agile, DevOps, and Organizational Change Management, and why these are important to deliver business value

### مخاطبان دوره

- مدیران فناوری اطلاعات و یا صاحبان فرآیندهای مرتبط در سازمانها
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مرتبط
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

### مدت زمان دوره

۲ روز (۱۶ ساعت)

### سرفصل های دوره

#### 1- IT Service Management definitions & Key Concepts

- Service
- Utility
- Warranty
- Customer
- User

### درباره ی IT HOUSE

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه ی چارچوب های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همپنطور حمایت شبکه ای گسترده از شرکای بین المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان ها را در حوزه های استانداردها و چارچوب های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. IT HOUSE با همکاری انحصاری مؤسساتی از جمله Quint (هلند)، NTT (ایرلند)، POWER ACT (مراکش) تحت اعتبار مراجع جهانی همچون انجمن جهانی tmforum آمریکا، PCI Council آمریکا، ISACA آمریکا، AXELOS انگلستان قادر به ارائه خدمات در تراز استاندارد های بین المللی به سازمان های ایرانی می باشد



## تعداد شرکت کنندگان

۶ الی ۱۸ نفر

## درباره ی مدرک

- شرکت کنندگان در دوره ها ی بین المللی، گواهینامه حضور در دوره از سوی موسسه بین المللی Quint هلند تحت اعتبار موسسه مدیریت پروژه آمریکا با دریافت امتیاز مربوطه "PDU ۱۲" علاوه بر گواهی حضور ارائه شده از سوی مرجع اعتباردهی NISICT-IT HOUSE دریافت خواهند کرد. همچنین در صورت شرکت در آزمون بین المللی و قبولی در آن به شکل جداگانه از سوی مرجع اعتباردهی People CERT گواهینامه موفقیت در دوره " 4 ITIL Foundation" به همراه ۲ امتیاز از ۲۲ امتیاز لازم برای کسب درجه ITIL EXPERT به شرکت کنندگان در دوره ی آموزشی اعطا خواهد شد.
- در دوره های Non-Accredit شرکت کنندگان در دوره های آموزشی از سوی مرجع اعتبار دهی IT HOUSE تحت اعتبار شرکت گواهی دهنده PECB کانادا گواهی حضور در دوره ی آموزشی دریافت خواهند نمود.

## درباره ی آزمون

آزمون جزوه بسته بوده و به دوشکل On Paper Based و Line Based بانظارت ناظر تائید شده شرکت فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک ازسوی مرجع جهانی CERT People در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب ۴۰ سؤال تستی ظرف مدت یک ساعت به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به ۶۵% سئوالات (۲۶ تست) است.

## زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا فارسی می باشد.

## محتوای آموزشی

محتوای آموزشی مورد استفاده در دوره ی آموزشی، تحت اعتبار موسسه بین المللی Quint هلند است.

- Deliver and Support
- 11- The Activities of Service Value Chain
- 12- Selected ITIL Practice and Key terms
  - Service Management Practice
  - General Practice
  - Technical Practice
  - Theme Quality + Quality review Technique
  - Exercise Quality Management Approach
- 13- Detail of how the following ITIL practices support the service value chain:
  - Continual Improvement (including continual improvement model)
  - Change control
  - Incident management
  - Problem Management
  - Service request management
  - Service desk
  - Service level management
- 14- The purpose of the following ITIL practices
  - Information security management
  - Relationship management
  - Supplier management
  - Availability management
  - Capacity and performance management
  - Service configuration management
  - IT asset management
  - Business analysis
  - Service continuity management
  - Deployment management
  - Monitoring and event management
  - Release management

## پیش نیازهای دوره

هیچ پیشنیاز ضروری برای این دوره تعریف نگردیده است. اگر چه وجود تجارب فعالیت در حوزه فناوری اطلاعات و حوزه های مرتبط با آن برای شرکت کنندگان در دوره ی آموزشی سودمند خواهد بود.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک ۶، واحد ۱

تلفن: + ۹۸ (۰) ۲۱ ۹۱۰۷۱۴۶۶

فکس: + ۹۸ (۰) ۲۱ ۸۹۷۷۹۸۵۵

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: crm@it-house.me