



ITIL 4[®] Implementation with Case Study



مقدمه

مورد ارائه قرار می دهد. ITIL 4 راهنمایی های قابل درک مبتنی بر راهکار "خدمات اقتصادی مدرن" 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 3 بهروش 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 با هدف آشنایی با فرآیندها، ابزارهای مورد نیاز پیاده سازی ITIL

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 18 فوریه سال 2019 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 مدل هایی همچون DevOps، Agile، Lean IT

ITIL 4[®] Foundation With Case Study

مؤسسه فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک پس از 7 سال همکاری موفق و مستمر شرکت NIS CERT کانادا با سازمان های ایرانی، در سال 2011 میلادی به عنوان یکی از واحدهای کسب و کار استراتژیک (SBU) این شرکت، با نام تجاری NISICT پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این مجموعه در طی 8 سال پس از همکاری موفق با بیش از 200 سازمان بر تر ایرانی، از ابتدای سال 2019 میلادی با توجه به راه اندازی مراکز تخصصی پیشرفته با همکاری شبکه ی گسترده ای از شرکای معتبر داخلی و بین المللی در طیف وسیعی از بهر روش ها و استانداردهای بین المللی با هدف ارائه راهکار های جامع مدیریتی در حوزه ی فناوری اطلاعات، ماهیت تجاری خود (برند) را تغییر داده و از نشان تجاری IT HOUSE در حوزه ی محصولات و خدمات خود استفاده خواهد نمود. 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 تزار استاندارد های بین المللی به سازمان های ایرانی می باشد

مدت زمان دوره

2 روز (16 ساعت) – حضوری
12 ساعت – آنلاین

سرفصل های دوره

1- The ITIL Framework

- Introduction to Service Lifecycle Management
- Framework Value Versus Business Value
- Extended systems and sub-systems
- Organizing Scope for ITIL v3 and ITIL 4

2- Introduction to ITIL

Implementation Process

3- ITSM/ITIL Strategy Cycle

- Project Collaboration via ITIL
- Interaction between people and processes
- ITSM/ITIL and Enterprise Service Management (ESM)

4- Consideration, Roles and Foundations

- Roles, Hats, Skills within the framework
- Cultural transformation
- Envisioning, Aligning and Empowering
- Governance and Improvement Thinking

5- Problem Elements of Scope

- Assessing your situation
- Methods and Tool components
- Increasing Performance of Service Assets
- North Star, Purpose and Objectives

6- Tools and Databases

- ITSM Tools and Data Repositories
- Knowledge Management
- Configuration Management Strategies

7- ITSM/ITIL Analysis

در سازمان ها با هدف ایجاد نگاهی کاربردی تر را به فراگیران پس از طی نمودن دوره ی مقدماتی مورد برگزاری قرار می گیرد.

اهداف دوره

- View ITSM and ITIL from 360 – IT, Business and Strategy
- Get on the same page regarding Implementing ITIL
- Learn essential concepts of managing and integrating ITIL processes and functions across ITIL practices
- Enable your team to get past planning and develop a viable framework to move forward
- Leverage expert experience to resolve your organizations unique issues
- Learn to identify, navigate and mitigate pitfalls
- Learn to present the case to leadership regarding the scope and value of ITIL and service management
- Understand how to integrate Agile, Devops, and Cobit into your implementation to maximize value flow
- Learn to improve the collaboration among people in key ITIL roles to drive value
- Review strategic objective associated with the ITIL Framework

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

- 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 بنظارت ناظر تانید شده شرکت فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک از سوی مرجع جهانی People CERT در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سوال تستی ظرف مدت یک ساعت به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 65% سئوالات (26 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.

- Focusing on the right items
- SWOT and SWOT alternatives
- Option Analysis
- Wrong Approaches

8- Service Management Starting Points

- Picking the right Approach
- Managing Training and Development
- Governance Planning
- Communications

9- Value Proposition Management

- Framework Definition
- Risks and Misdirection
- Business Outcomes Key to Enterprise

10- How to Maintenance and Development ITIL in Organization

11- Check "Database" and "Template" for ITIL Implementation

پیش نیازهای دوره

دوره ی آموزشی ITIL Foundation پیش نیاز ضروری این دوره ی آموزشی می باشد.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 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 12" علاوه بر گواهی حضور ارائه شده از سوی مرجع اعتباردهی 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 " ITIL 4 Foundation" به همراه 2 امتیاز از 22 امتیاز لازم برای کسب درجه ITIL EXPERT به شرکت کنندگان در دوره ی آموزشی اعطا خواهد شد.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمتن، پلاک 6، واحد 7

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: crm@it-house.me

