

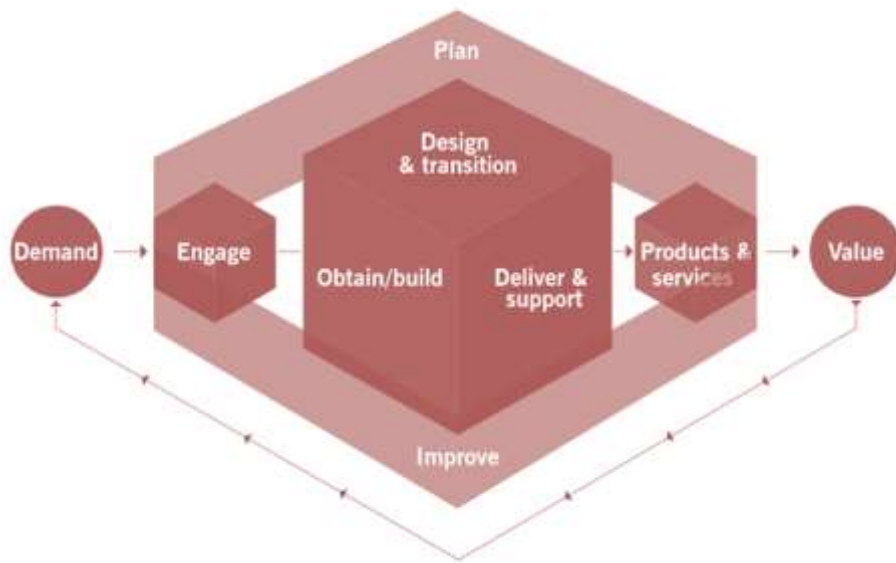
# ITIL® 4

Practices and capabilities

ITIL®

AXELOS

## ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support



### مقدمه

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 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 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 مورد ارائه قرار می دهد. ITIL 4 راهنمایی های قابل درک مبتنی بر راهکار "خدمات اقتصادی

ITIL 4® Specialist  
Create, Deliver and Support

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)، PCI Council آمریکا، جهانی tmforum آمریکا، ISACA آمریکا، AXELOS انگلستان قادر به ارائه خدمات در تزار استاندارد های بین المللی به سازمان های ایرانی می باشد.

- Developing a Board Set of Competencies
- Workforce Planning Management
- Results-Based Measuring and Reporting
- Performance Measures
- Team Culture and Differences
- Importance of Cultural Fit
- Team Collaboration and Integration
- Guidelines for a Positive Team Culture
- Continual Improvement Culture
- Collaborative Culture
- Algorithmic and Heuristic Tasks
- Servant Leadership
- Customer-Oriented Mindset
- Customer Orientation
- Customer-Oriented Strategy
- The Value of Positive Communication
- Principle of Communication
- Integration and Data Sharing
- Integration Approaches
- Reporting and Advanced analytics
- Big Data
- Collaboration and Workflow
- Robotic Process Automation (RPA)
- RPA Technologies
- Artificial Intelligence AI
- Machine Learning
- CI/CD
- Goals and Value Measurement
- Aligning CI/CD with ITIL
- The Value of an Effective Information Model
- Automation of Service Management

**Value Streams to Create, Deliver and Support**

- Value Streams to Create, Deliver, and Support Services
- ITIL Service Value Streams
- Value Streams and Organizations
- Value Stream Consideration – Part one
- Value Stream Considerations – Part Two

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**

- Integrate different value streams and activities to create, deliver and support IT-enabled products and services
- Plan and build a service value stream to create, deliver, and support services
- Implement the relevant methods and tools for service performance, service quality, and improvement

**مخاطبان دوره**

- مدیران فناوری اطلاعات
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM و ITIL

**مدت زمان دوره**

3 روز (24 ساعت)

**سرفصل های دوره**

- Service Value System to Create, deliver and Support Services**
- Service Value System to Create Deliver and Support Services
  - Organizational Structure
  - Differences in Organizational Structure
  - Roles and Competencies
  - Professional IT and Service Management Skills and Competencies
  - Professional ITSM Skills and Competencies Examples
  - Generalist or T-Shaped Models



- Techniques to Prioritize Work – Part One
- Techniques to Prioritize Work – Part Two
- Swarming
- Challenges of Swarming
- Shift-Left Approach
- Build vs. Buy Considerations
- Defining Requirements for Service Components
- Selecting a Suitable Vendor
- Sourcing Models and Options
- Types of Sourcing Models
- Service Integration and Management
- Service Integration and Management Considerations
- Value Stream Considerations – Part Three
- Designing a Service value Stream
- Describing a Step of the Value Stream
- Value Stream Mapping
- Key Metrics for Analyzing a Value Stream
- Designing a Value Stream Using Littles Law
- Value Stream Models
- Development of a New Service
- Six key Steps of Journey from Demand
- Acknowledge and Document the Service Requirement
- Decide whether to Invest in the New Service
- Design and Architect the New Service to Meet Customer Requirements
- Obtain or Build Within the Service Value Chain
- Deploy Service Components in Preparation for Launch
- Release New Service to Customers and Users
- Upgrade and Restore a Live Service
- Seven Key Steps of Journey from Demand to value
- Acknowledge and Register the User Query
- Investigate the Query
- Obtain a Fix from the Specialist Team
- Deploy the Fix
- Verify That the Incident has Been Resolved
- Request Feedback from the User
- Identify Opportunities to Improve the Overall System
- Using Value Streams to Define a Minimum Viable Practice

### درباره ی مدرک

به شرکت کنندگان در این دوره ی آموزشی گواهی حضور از سوی شرکت IT HOUSE اعطا خواهد شد.

### Create, Deliver & Support Services

- Create, Deliver & Support Services
- Managing Queues
  - How to Prioritize Work

تماس با IT House

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک 6 واحد

7

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: crm@it-house.me

