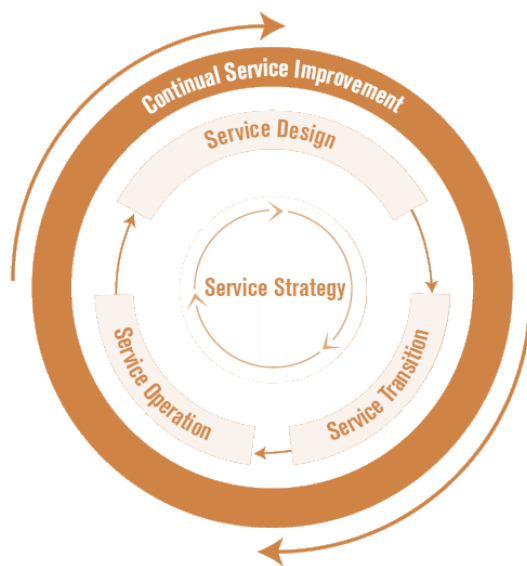




ITIL V3® Foundation with Case Study



مقدمه

ITIL با ارتقا اثربخشی اجرایی فعالیتها موجب افزایش هم راستایی میان اهداف IT و کسب و کار میگردد. این دوره ی آموزشی به منظور درک بیشتر فراگیران از مفهوم ITIL براساس مطالعات موردی مورد طراحی و ارائه قرارگرفته است. شرکت کنندگان در دوره ی آموزشی، به شایستگی توانایی های لازم جهت حضور موفق در آزمون بین المللی و ادامه روند آموزشی خود درسطوح آموزشی بالاتر را کسب می نمایند.

اهداف دوره

در پایان این دوره ی آموزشی شما قادر خواهید بود:

- 1- اصول و مفاهیم مرتبط با مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مبتنی بر چارچوب بین المللی ITIL را بشناسید

دوره مقدماتی ITIL اولین سطح ازسطوح آموزشی تعریف شده درحوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) است. دراین دوره ی آموزشی کلیه مطالب اصلی ارائه شده در ویرایش قبلی که مبتنی بر رویکرد خدماتی بوده مورد بررسی قرار گرفته و اصول و اجزای اصلی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) بر مبنای ITIL نیز مورد ارائه قرار می گیرد. ITIL شامل 5 کتاب اصلی به شرح ذیل است:

- 1- Service Strategy (استراتژی خدمات)،
- 2- Service Design (طراحی خدمات)
- 3- Service Transition (جاری سازی خدمات)
- 4- Service Operation (پشتیبانی خدمات)
- 5- Continual Service Improvement (بهبود مداوم خدمات)

ITIL V3® Foundation With Case Study

- مقدمه ای بر فرآیندها و مدیریت آنان
(Introduction to processes and process management)
- رویکرد چرخه عمر خدمات (The Service Lifecycle Approach)
2- استراتژی خدمات (Service Strategy)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- خلق ارزش در خدمات (Value Creation through Service)
- داراییها، منابع و تواناییها (Assets, Resources & capabilities)
- استراتژی خدمات - فعالیتهای اصلی (Service Strategy-main activities)
- مدیریت سبد خدمات (service Portfolio management)
- مدیریت تقاضا (demand Management)
- مدیریت مالی (Financial management)
- طراحی خدمات (Service Design) 3-
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- فرآیندهای مرتبط با طراحی خدمات (Service Design processes)
- P 4
- مدیریت بروشور خدمات (Service Catalog management)
- مدیریت سطوح خدمات (Service level management)
- مدیریت ظرفیت (Capacity Management)
- مدیریت دسترسی (Availability management)
- مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (IT service Continuity management)
- سبد خدمات (Service portfolio)
- مدیریت امنیت اطلاعات (information Security Management)
- مدیریت تامین کنندگان (Supplier Management)

- 2- با بهترین تجارب در خصوص پیاده سازی ITIL در سازمانها آشنا شوید
- 3- واژگان فنی مورد استفاده در ITIL را درک نمائید
- 4- مفاهیم و تعاریف استفاده شده در چرخه عمر خدمت را درک نمائید
- 5- با مفاهیم استراتژی، طراحی، جاری سازی، پشتیبانی و بهبود مداوم خدمات آشنا شوید
- 6- با نقشها، فرآیندها، اجزای کلیدی مورد استفاده در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مبتنی بر چارچوب ITIL آشنا شوید
- 7- آمادگی لازم جهت شرکت در آزمون بین المللی را کسب نمائید

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 ها ی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در حوزه ها ی مرتبط
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

مدت زمان دوره

3 روز (24 ساعت)

سرفصل های دوره

- شرکت کنندگان در این دوره ی آموزشی با اصول و اجزای کلیدی مفهوم چرخه عمر خدمات و مدیریت آن مبتنی بر چارچوب بین المللی ITIL در سطح مقدماتی در 7 بخش به شرح ذیل آشنا می شوند:
- 1- مقدمه (Introduction)
 - مقدمه (Introduction)
 - مقدمه ای بر مفاهیم کلیدی ITIL (Introduction To Key ITIL Concepts)
 - فناوری اطلاعات در قالب خدمت (IT as a Service)

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 همینطور 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. حوزه های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب ها و استانداردها و به روش های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام های ذیل است که در هر یک از چارچوب های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
 - مشاوره
 - نرم افزار
 - ممیزی و صدور گواهینامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

4- جاری سازی خدمات (Service Transition)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش جاری سازی خدمات برای کسب و کار (Service Transition Value to the business)
- فناوری و ساختار در جاری سازی خدمات (Technology & architecture in service transition)
- فرآیندهای مرتبط با جاری سازی خدمات (Service Transition Processes)
- مدیریت تغییر (Change Management)
- R 7 در مدیریت تغییر (The 7R of Change Management)
- مدیریت پیکره بندی و دارایی خدمات (Service Asset and Configuration Management)
- مدیریت جاری سازی و توسعه (Release & Deployment Management)
- مدیریت دانش (knowledge Management)

5- پشتیبانی خدمات (Service Operation)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- مشخصات و تعاریف پشتیبانی خدمات (Service Operation Definitions)
- میز خدمات (The Service Desk)
- مدیریت فنی (Technical Management)
- مدیریت برنامه ها (Application management)
- مدیریت عملکرد فناوری اطلاعات (IT Operation Management)
- فرآیندهای اجرایی خدمات (Service Operation Management)
- مدیریت وقایع (Event Management)
- انجام درخواست (Request Fulfillment)
- مدیریت مشکلات (Problem Management)

مدیریت دستیابی (Access Management)

- 6- بهبود مداوم خدمات (Continual Service Improvement)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- مدلها و فرآیندها (Models & Processes)
- چرخه ی دمنینگ (The Deming Cycle)
- اندازه گیری و شاخص ها (Measurement & Metrics)
- فعالیت های مرتبط با بهبود مداوم خدمات (Continual Service Improvement activities)
- مدیریت ریسک (Risk Management)
- 7- آمادگی برای آزمون (Exam Preparation)

پیش نیازهای دوره

هیچ پیش نیاز 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.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

درباره ی مدرک

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

درباره ی آزمون

آزمون جزوه بسته بوده و به دو شکل On Line و Paper Based بانظارت ناظر تائید شده شرکت فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک ازسوی مرجع جهانی People CERT در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سؤال تستی ظرف

محتوای آموزشی

محتوای آموزشی مورد استفاده در دوره ی آموزشی، تحت اعتبار موسسه مدیریت پروژه آمریکا، APMG انگلستان و موسسه بین المللی Quint هلند است. امکان ارائه جزوات دو زبانه مقدور می باشد.

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.

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 بوده که در صورت درخواست متقاضیان امکان ارائه دوره به 3 زبان فرانسوی/ انگلیسی/ آلمانی مهیا می باشد.

زبان

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، شهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک ۶ واحد

7

تلفن:

+ ۹۸ (۰) ۲۱ ۸۸۷۳۱۴۶۶

فکس:

+ ۹۸ (۰) ۲۱ 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل: _____

info@it-house.me