

ITIL® 4

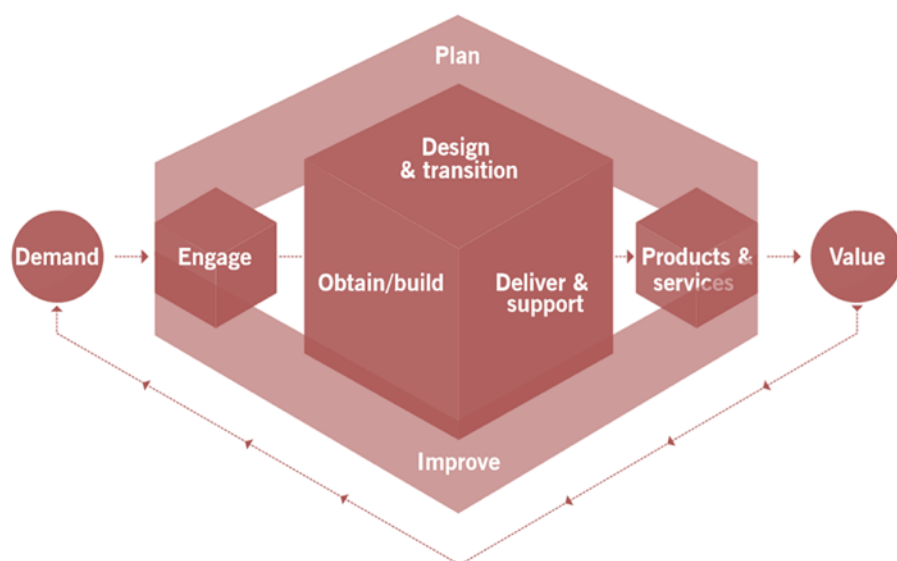
Practices and capabilities

QITIL®

AXELOS
GLOBAL BEST PRACTICE

Copyright © AXELOS Limited 2020. AXELOS, the AXELOS logo and ITIL are registered trademarks of AXELOS Limited. All rights reserved.

ITIL® 4 PM & MP Create, Deliver and Support



مقدمه

آورد. چارچوب ITIL 4 با بسط بر موضوعات جدیدی همچون Customer Experience Value و Digital Transformation بر پایه ویرایش 3 بهر 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. همچنین این دوره ی آموزشی به فراگیران کمک می نماید تا با ITIL 4 به عنوان یک مدل عملیاتی

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 مورد ارائه قرار می دهد. ITIL 4 راهنمایی های قابل درک مبتنی بر راهکار "خدمات اقتصادی مدرن" برای مدیران فناوری اطلاعات فراهم می

ITIL 4® PM & MP
Create, Deliver and Support

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 ی خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همچنین 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
 - ترم افزار
 - ممیزی و صدور گواهینامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

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
- 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
- Value Stream Considerations – Part Three
- Designing a Service value Stream

- 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
- Describing a Step of the Value Stream
- Value Stream Mapping
- Key Metrics for Analyzing a Value Stream
- Designing a Value Stream Using Little's 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
- Techniques to Prioritize Work – Part One

تماس با IT House

آدرس:

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

7

+ 98 (0) 21 88731466

تلفن:

+ 98 (0) 21 86031447

فکس:

www.it-house.me

وبسایت:

crm@it-house.me

ایمیل:

