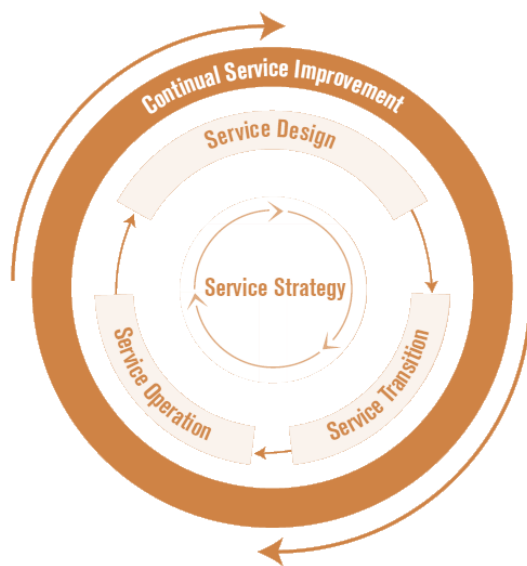




ITIL® Continual Service Improvement



مقدمه

داشته اما تمرکز اصلی بر روی فرآیندها و فعالیت ها، اجرا و کاربست آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

دوره ی The ITIL® CSI (Continual Service Improvement) یکی از دوره های بخش میانی (Intermediate) از مسیر Lifecycle است. این دوره شرکت کنندگان را آماده می سازد تا آزمون این دوره را با موفقیت سپری نمایند و همینطور دانش ارزشمندی را به منظور پیاده سازی آن در محیط کار به دست آورند.

رویکرد آموزشی دوره به صورت مشارکت فعال فراگیران و ارائه ی مطالعات موردی می باشد.

اهداف دوره

در پایان این دوره ی آموزشی شما با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

ITIL شامل 5 کتاب مرجع تحت عناوین: استراتژی خدمات، طراحی خدمات، ارائه خدمات، بهبود مداوم خدمات، بهبود مستمر خدمات می باشد که با کسب و کار همراه شده و اثربخشی عملیاتی را نیز در این راستا افزایش می دهد. شمای تخصصی ITIL دو مسیر اصلی را برای رسیدن به سطح ITIL Expert نشان می دهد: یکی تحت عنوان Service Lifecycle بوده و دیگری تحت عنوان Service Capability می باشد.

مسیر Service Lifecycle مبتنی بر تجارب ITIL در مسیر چرخه ی عمر خدمات می باشد. تمرکز اصلی تنها بر خود چرخه ی عمر خدمات (Service Lifecycle) و فرآیندها و عناصر داخل آن می باشد. مسیر Service Capability برای افرادی کاربرد دارد که نیاز به درکی عمیق از فرآیندهای ITIL دارند تا در این فرآیندها نقشی را برعهده بگیرند. توجه به چرخه ی عمر خدمات در این مسیر تاحدی وجود

ITIL® Continual Service Improvement

- 1- مقصد، اهداف عملیاتی بهبود مداوم خدمات
- 2- چگونه بهبود مداوم خدمات با مراحل چرخه عمر خدمات یکپارچه می شود
- 3- چگونه بهبود مداوم خدمات به یک درک از تغییرات در سازمان وابسته است
- 4- طبیعت فعالیت ها و مهارت های مورد نیاز برای 7 گام بهبود مستمر
- 5- چگونه ابزارها می توانند به بعضی یا تمامی فعالیت های فرآیند بهبود مداوم خدمات یاری برسانند.
- 6- تأثیرها بر یک سازمان از مواجهه با چالش های بهبود مداوم خدمات
- چگونه CSI یک تطبیق به همراه می آورد و از سطوح ارائه خدمات تأثیر می پذیرد
- چگونه چرخه دمینگ برای استقرار و کاربرد CSI حیاتی است
- کاربرد اثربخش اندازه گیری های متنوع از خدمات
- مدیریت دانش و بهبود موضوعات
- CSI و حاکمیت خوب هنگامی که اهداف در یک راستا بوده و مدیریت خوب محقق می شود.
- چگونه چارچوب ها، مدل ها، استانداردها و سیستم های کیفی کاملاً مفاهیم CSI را پشتیبانی می کنند

3- فرآیندها (Processes)

- 7 گام فرآیند بهبود
- چگونه CSI با سایر گام های چرخه عمر خدمات یکپارچه می شود
- گزارش خدمات و گزارش دهی سیاست ها و قوانین
- اندازه گیری خدمات
- اهمیت تعریف دقیق شاخص ها و اندازه گیری آنها
- مفهوم بازگشت سرمایه برای CSI و چگونگی ایجاد بازگشت سرمایه، انجام یک مطالعه موردی و اندازه گیری موفقیت های کسب شده
- سؤالات متنوع کسب و کار از CSI
- ارتباط بین CSI و مدیریت سطوح خدمات
- 4- روش ها و تکنیک ها
- چه چیزی در چه زمانی باید ارزیابی شود
- استفاده از Gap Analysis برای تشخیص حوزه هایی که جهت بهبود آنها باید اقدام شود
- الگوبرداری
- اندازه گیری و گزارش دهی چارچوب ها مانند BSC و تحلیل SWOT
- چرخه دمینگ
- ارتباط و تقابل با سایر فرآیندهای مدیریت خدمات
- کاربرد اثربخش تکنیک های مدیریت برقراری خدمات بوسیله CSI
- کاربرد اثربخش تکنیک های مدیریت ظرفیت بوسیله CSI
- الزامات ITSCM و کاربست مدیریت ریسک برای شناسایی نواحی بهبود
- مدیران CIO و CTO
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان و ناظران مرتبط با مفاهیم فرایندهای ارائه خدمت، بهبود مداوم خدمات و مراحل و فعالیتهای آن
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

مخاطبان دوره

مدت زمان دوره

4 روز (32 ساعت)

سرفصل های دوره

- شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلاً و تمرین فراخواهند گرفت:
- 1- مقدمه (Introduction)
- مقصد و اهداف عملیاتی بهبود مداوم خدمات
- دامنه کاربرد بهبود مداوم خدمات
- رویکرد به بهبود مداوم خدمات
- تقابل با سایر گام های چرخه عمر خدمات
- 2- اصول (Principles)
- چگونه موفقیت در CSI به درک تغییرات در سازمان بستگی دارد

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. 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 گواهی نامه
- ارزیابی

بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

پشتیبانی توسط مدیریت مشکلات

5- سازمان

- طبیعت فعالیت ها و مهارت های لازم برای 7 گام بهبود فرآیندی
- مسئولیت ها، مهارت ها و صلاحیت ها برای:
 - a. مدیر خدمات
 - b. مدیر بهبود مداوم خدمات
 - c. صاحب خدمت
- چگونه ماتریس های اختیارات (RACI) می تواند هنگامی که روش های اجرایی ارتباطات تدوین می شود، به منظور بهبود مداوم خدمات به کار آیند

6- ملاحظات تکنولوژی

- چگونه ابزارهای ذیل می تواند برای کمک به بعضی یا تمام فعالیت های بهبود مداوم خدمات به کار آیند
- سوئیت های مدیریت خدمات
- مدیریت سیستم و شبکه
- مدیریت وقایع
- رفع خودکار وقایع / مشکلات
- مدیریت عملکرد
- ابزارهای تحلیل آماری
- مدیریت پروژه و سبد خدمات
- مدیریت مالی
- گزارش های هوش تجاری (BI)

7- استقرار و بهبود

- از کجا باید شروع کرد
- نقش حاکمیت در بهبود مداوم خدمات
- اثر تغییرات سازمان در بهبود مداوم خدمات

• یک استراتژی و طرح ارتباطی

8- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها

- اثرات بر روی سازمان در مواجهه با بهبود مداوم خدمات
- عوامل کلیدی موفقیت مشخص برای بهبود مداوم خدمات
- تاثیرات بالقوه بر روی ریسک هایی که در اثر استقرار بهبود مداوم خدمات ایجاد می شود
- ارزش بالقوه در کسب و کار، فواید و هزینه ها

7- آمادگی برای آزمون

- آزمون های نمونه
- بازخورد

مرور رئوس مطالب

پیش نیازهای دوره

گذراندن دوره ی ITIL® Foundation with Case Study ضروری است.

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 تأیید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس ازسوی مرجع جهانی Axelos انگلستان/EXIN هلند در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سوال ظرف مدت 90 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 70% سوالات (28 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 بوده که در صورت درخواست متقاضیان امکان ارائه دوره به 3 زبان فرانسوی/ انگلیسی/ آلمانی مهیا می باشد.

محتوای آموزشی

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

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، شهروردي شمالي، كوچه تهمت، پلاك 6 واحد

7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فكس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me

