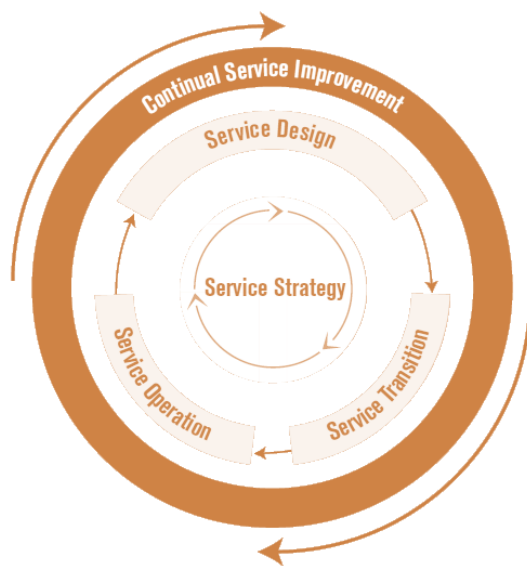




## ITIL® Managing across the lifecycle



### 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® MALC (Managing Across the Lifecycle) به شرکت کنندگان این قابلیت را می دهد که به مدرک ITIL Expert، با موفقیت در آزمون مربوطه دست پیدا کنند. دوره شرکت کنندگان را آماده می سازد تا آزمون سطح متوسط ITIL® MALC (Managing Across the Lifecycle) را با موفقیت سپری نموده و دانش ارزشمندی را برای فعالیت حرفه ای خود به دست آورند. این مدرک مکمل دوره های متوسط ITIL از جمله Capability و Lifecycle است و تمرکز بر دانشی دارد که برای استقرار و مهارت های مدیریت چرخه ی عمر خدمات لازم است، دارد. رویکرد آموزشی دوره به صورت مشارکت فعال فراگیران و ارائه ی مطالعات موردی می باشد.

ITIL شامل 5 کتاب مرجع تحت عناوین: استراتژی خدمات، طراحی خدمات، ارائه خدمات، عملکرد 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® Managing across the lifecycle

## اهداف دوره

- واحدهای سازمان و فرآیندها در مسیر چرخه ی عمر خدمات
- نقش فرآیندها در چرخه ی عمر خدمات
- چگونه مدیریت خدمت ارزش ایجاد می کند
- چگونه پشتیبانی عملیاتی و تحلیل ها چرخه ی عمر خدمات را حمایت می کنند
- 2- مدیریت رویداد (Event Management)
  - مقصد، هدف و اهداف عملیاتی
  - دامنه کاربرد
  - ارزش افزوده در کسب و کار و چرخه ی عمر خدمات
  - سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
  - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
  - مشارکت با مدیریت اطلاعات
  - چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- چگونه طراحی مدیریت رویداد
- 3- میز خدمات (Service Desk)
  - نقش ها و اهداف میز خدمات
  - ساختار سازمانی میز خدمات
  - روش های جذب نیروهای میز خدمات
  - شاخص های اندازه گیری اثربخشی و کارایی میز خدمات
  - مشکلات و حاشیه ایمنی به هنگام برونسپاری میز خدمات
- 4- مدیریت وقایع (Incident Management)
  - مقصد، اهداف، اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
  - ارزش افزوده برای سازمان و خدمات
  - سیاست ها، اصول و مفاهیم بنیادی
  - فرآیندها و فعالیت ها، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
  - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
  - مشارکت با مدیریت اطلاعات
  - شاخص ها
  - چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 5- مدیریت مشکلات (Problem Management)
  - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
  - مشارکت با مدیریت اطلاعات
  - شاخص ها
  - چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- در پایان این دوره ی آموزشی شما با این مفاهیم آشنا خواهید شد:
- 1- مدیریت و طرح ریزی و استقرار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- 2- جایگاه و استفاده از چرخه ی عمر خدمات
- 3- چگونگی دست یابی به ارزش کسب و کار با افراد، فرآیندها و واحدهای عملیاتی
- 4- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک های مرتبط با مدیریت خدمات
- 5- مدیریت ریسک
- 6- مدیریت پروژه ی در چرخه ی عمر خدمات
- 7- مدیریت تغییرات استراتژیک
- 8- تفهیم راهتمای تکمیلی صنعت

## مخاطبان دوره

- مدیران فناوری اطلاعات و یا صاحبان فرآیندهای مرتبط در سازمانها
- مدیران CIO و CTO و کارکنان نظارتی
- مدیران تیم ها، طراحان و معماران و برنامه ریزان، مشاوران فناوری اطلاعات، مدیران ممیزی فناوری اطلاعات و مدیران امنیت اطلاعات
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مرتبط
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM و ITIL که علاقمند به دانش عمیق در این حوزه هستند.

## مدت زمان دوره

5 روز (40 ساعت)

## سرفصل های دوره

- شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلا و تمرین فراخواهند گرفت:
- 1- مقدمه (Introduction)
  - مقدمه (Introduction)
  - مفاهیم مدیریت خدمات به عنوان یک تجربه
  - خدمت، موقعیت ارزشمند آن و اجزای آن
- 5- مدیریت مشکلات (Problem Management)
  - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
  - مشارکت با مدیریت اطلاعات
  - شاخص ها
  - چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها

## درباره ی IT HOUSE

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه ی 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 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 استاندارد ها و چارچوب های مدیریتی 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.

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد ( Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت های فرآیند، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
- محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
- اشتراک ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 6- مدیریت درخواست ها ( Request Fulfillment)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد ( Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت های فرآیند، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
- محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
- اشتراک ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها

## 7- مدیریت دسترسی ( Access Management)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد ( Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت های فرآیند، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
- محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند

- اشتراک ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 8- واحدهای عملیاتی (Functions)
- نقش های میز خدمات، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت فنی، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت عملیاتی فناوری اطلاعات، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت کاربرست، اهداف و فعالیت ها
- 9- توجه به تکنولوژی و جاری سازی ( Technology and Implementation Consideration)
- الزامات عمومی برای تکنولوژی پشتیبان قابلیت های فرآیند
- شاخص های ارزیابی تکنولوژی و ابزارها برای جاری سازی فرآیندها
- تجارب فرآیندها پروژه، ریسک و جذب نیرو
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- چگونگی برنامه ریزی و جاری سازی تکنولوژی مدیریت خدمات
- 10- آمادگی برای آزمون
- آزمون های نمونه
- بازخورد
- مرور رؤس 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

## 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.

آزمون جزوه بسته بوده و به دو شکل Paper Based و On Line با نظارت ناظر تأیید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس از سوی مرجع جهانی Axelos انگلستان/ EXIN هلند در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سؤال ظرف مدت 90 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 70% سؤالات (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.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمتن، پلاک ۶ واحد

7

تلفن:

+ ۹۸ (۰) ۲۱ ۸۸۷۳۱۴۶۶

فکس:

+ ۹۸ (۰) ۲۱ 86031447

وبسایت:

[www.it-house.me](http://www.it-house.me)

ایمیل: [info@it-house.me](mailto:info@it-house.me)

[info@it-house.me](mailto:info@it-house.me)

