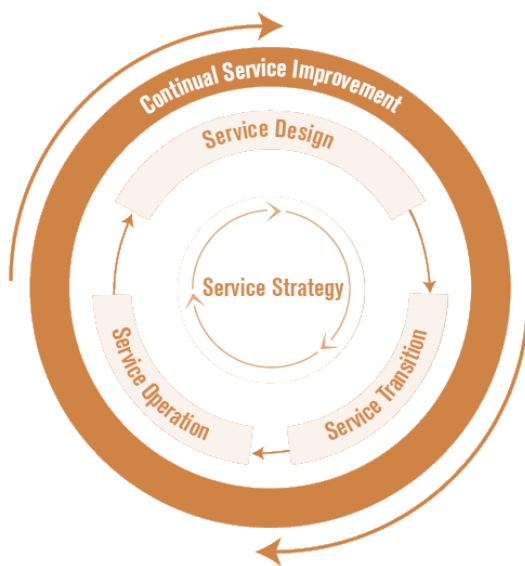




ITIL® Operational Support & Analysis



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® OSA (Operational Support & Analysis) میانی (Intermediate) از مسیر Capability (Intermediary) 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، 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® Operational Support & Analysis

- 1- اصول و مفاهیم مرتبط با مدیریت خدمات به عنوان یک تجربه
- 2- نقش فرآیندها در چرخه ی عمر خدمات
- 3- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت رویداد (Event Management)
- 4- نقش ها و مفاهیم میز خدمات (Service Desk)
- 5- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت وقایع (Incident Management)
- 6- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت مشکلات (Problem Management)
- 7- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند تکمیل درخواست (Request Fulfillment)
- 8- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت دسترسی (Access Management)
- 9- چگونگی طرح ریزی و جاری سازی فناوری های مدیریت خدمات

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

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
- 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
- چگونگی 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

در باره‌ی IT House

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای و آموزشی در حوزه‌ی چارچوب‌های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه‌ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام‌های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه‌ی خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده‌اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و هم‌پنطور حمایت شبکه‌ای گسترده از شرکای بین‌المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان‌ها را در حوزه‌های استانداردها و چارچوب‌های مدیریتی فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه‌های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب‌ها و استانداردها و به‌روشن‌های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام‌های ذیل است که در هر یک از چارچوب‌های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
 - مشاوره
 - نرم‌افزار
 - ممیزی و صدور گواهی‌نامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می‌شود.

5- مدیریت مشکلات (Problem Management)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه‌ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست‌ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت‌های فرآیند، روش‌ها و تکنیک‌ها و چگونگی ارتباط آن‌ها با چرخه‌ی عمر خدمات
- محرک‌ها، ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند
- اشتراک‌ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص‌ها
- چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها

6- مدیریت درخواست‌ها (Request Fulfillment)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه‌ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست‌ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت‌های فرآیند، روش‌ها و تکنیک‌ها و چگونگی ارتباط آن‌ها با چرخه‌ی عمر خدمات
- محرک‌ها، ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند
- اشتراک‌ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص‌ها
- چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها

7- مدیریت دسترسی (Access Management)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه‌ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست‌ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل

- فعالیت‌های فرآیند، روش‌ها و تکنیک‌ها و چگونگی ارتباط آن‌ها با چرخه‌ی عمر خدمات
- محرک‌ها، ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند
- اشتراک‌ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص‌ها
- چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها

8- واحدهای عملیاتی (Functions)

- نقش‌های میز خدمات، اهداف و فعالیت‌ها
- نقش‌های مدیریت فنی، اهداف و فعالیت‌ها
- نقش‌های مدیریت عملیاتی فناوری اطلاعات، اهداف و فعالیت‌ها
- نقش‌های مدیریت کاربری، اهداف و فعالیت‌ها

9- توجه به تکنولوژی و جاری سازی (Technology and Implementation Consideration)

- الزامات عمومی برای تکنولوژی پشتیبان قابلیت‌های فرآیند
- شاخص‌های ارزیابی تکنولوژی و ابزارها برای جاری سازی فرآیندها
- تجارب فرآیندها پروژه، ریسک و جذب نیرو
- چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها
- چگونگی برنامه ریزی و جاری سازی تکنولوژی مدیریت خدمات

10- آمادگی برای آزمون

- آزمون‌های نمونه
- بازخورد
- مرور رؤس مطالب

پیش نیازهای دوره

گذراندن دوره‌ی ITIL® Foundation
with Case Study ضروری است.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

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 دوشکل
On Line و Paper Based بانظارت ناظر
تائید شده موسسه فناوری اطلاعات
و ارتباطات نیس ازسوی 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% 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، شهرودی شمالی، کوچه تهمتن، پلاک 6 واحد

7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me