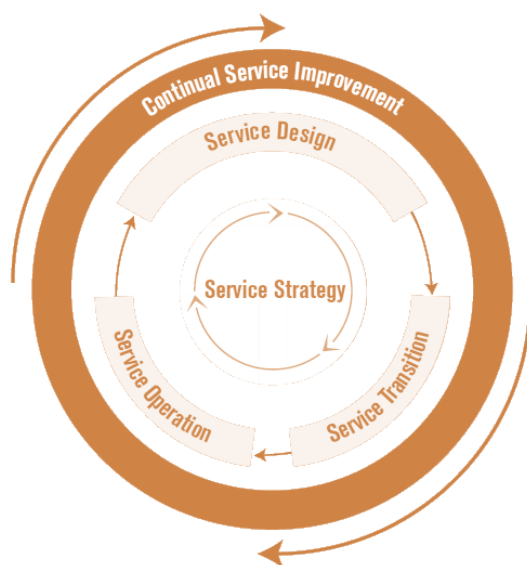




2011
edition

ITIL® Service Design



مقدمه

دوره ی The ITIL® SD (Service Design) 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:

- 1- اصول طراحی خدمات و ترکیب خدمات
- 2- فعالیت ها و تکنیک های مهندسی الزامات
- 3- تحلیل نقش های واحدهای عملیاتی و کاربرد ماتریس RACI
- 4- انواع ابزارهای که می تواند برای طراحی خدمات مفید 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 داشته اما تمرکز اصلی بر روی فرآیندها و فعالیت ها، اجرا و کاربرست آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

ITIL® Service Design

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. با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همپنظر 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 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
 - ترم افزار
 - ممیزی و مدور کواهی نامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

- 5- فعالیت ها و تکنیک های مرتبط با مدیریت کاربردها
- 6- طراحی سیستم های پشتیبانی، خصوصاً سبد خدمات
- 7- مدیریت خدمات کسب و کار (BSM) و الزامات معماری خدمت محور (SOA)

مخاطبان دوره

- 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 طراحی، معماری و برنامه ریزی
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

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 فرا خواهند گرفت:
- 1- مقدمه (Introduction)
- مقدمه (Introduction) و آشنایی با کلاس
- مدیریت خدمت 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
- فلسفه، اهداف و اهداف عملیاتی طراحی خدمات
- دامنه کاربرد طراحی خدمات
- ارزش افزوده کسب و کار
- محتوا و کاربرد بسته طراحی خدمات
- محتوا و کاربرد شاخص های قبول خدمت
- 2- اصول (Principles)
- اصول طراحی خدمات و ترکیب خدمات
- اهمیت و رویکرد طراحی متوازن

- الزامات خدمت، الزامات کسب و کار و توانمندسازها
- طراحی فعالیت ها و قیود
- اصول و 5 عنصر طراحی خدمت
- a. طراحی مقیاس
- b. طراحی راه حل خدمت
- c. طراحی سیستم های پشتیبان، بخصوص سبد خدمات
- d. معماری تکنولوژی طراحی
- e. فرآیند طراحی
- f. طراحی سیستم اندازه گیری و شاخص ها
- مدیریت خدمات کسب و کار (BSM) و اصول معماری خدمت محور (SOA)
- مدل های طراحی خدمت
- 3- فرآیندها (Processes)
- فعالیت ها و تکنیک ها، بدون جزئیات گام های فرآیند برای فرآیندهای ذیل:
- a. مدیریت سبد خدمات
- b. مدیریت سطوح خدمات
- c. مدیریت ظرفیت
- d. مدیریت برقراری
- e. مدیریت تداوم خدمات IT
- f. مدیریت امنیت اطلاعات
- مدیریت تأمین کننده
- هماهنگی طراحی
- پنج عنصر اصلی طراحی خدمات به گونه ای که با فرآیند طراحی ارتباط پیدا میکنند.
- 4- فناوری و فعالیت های مرتبط (TECHNOLOGY RELATED ACTIVITIES)
- فعالیت ها و تکنولوژی های بکاررفته در مهندسی
- فعالیت ها و تکنیک های بکاررفته در داده و مدیریت اطلاعات
- فعالیت ها و تکنیک های بکاررفته در مدیریت کاربریت
- 5- سازماندهی به منظور طراحی خدمات (ORGANIZING FOR SERVICE DESIGN)
- تحلیل نقش های سازمانی و کاربرد ماتریس RACI
- نقش ها و مسئولیت های طراحی خدمات
- 6- استقرار و بهبود (IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT)

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.

- اشکالات طراحی خدمات مرتبط با:
 - a. تحلیل تأثیر بر کسب و کار
 - b. الزامات سطوح خدمات
 - c. ریسک ها
- رویکرد استقرار 6 مرحله ای
- اندازه گیری عوامل کلیدی موفقیت و شاخص های کلیدی عملکرد
- پیش نیازهای موفقیت و ریسک هایی که بر فرآیند طراحی خدمات تأثیر گذار هستند.
- 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 دوشکل On Line و Paper Based 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 سوال 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.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، شهرور دی شمالی، کوچه تهمت، پلاک 6 واحد 7

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: info@it-house.me

