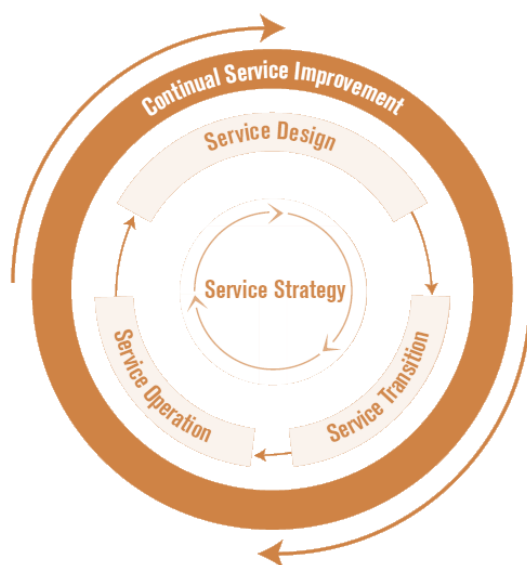




2011
edition

ITIL® Service Operation



مقدمه

دوره ی ITIL® SO (Service Operation) 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- واژه «عملکرد سرویس» و چگونگی تنظیم آن با هسته چرخه عمر خدمت
- 2- فعالیت های عملیاتی فرآیندهای پوشش داده شده در فازهای چرخه عمر خدمات
- 3- فرآیندهای عملکرد خدمات

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 کاربری آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

ITIL® Service Operation

درباره ی IT HOUSE

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه 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 ارائه خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده‌اند. با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و هم‌پنظر حمایت شبکه‌ای گسترده از شرکای بین‌المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان‌ها را در حوزه‌های استانداردها و چارچوب‌های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه‌های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب‌ها و استانداردها و به‌روش‌های 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.

4-

اشکالات سازمان شامل: واحدهای عملیاتی، گروه‌ها، تیم‌ها، دپارتمان‌ها و تقسیم بندی‌ها

5-

فعالیت‌های عملکرد خدمات

6-

ملاحظات تکنولوژی عملکرد خدمات و الزامات

7-

مدیریت تغییر در عملیات خدمات

8-

چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها

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 مفاهیم فرایندهای ارائه خدمت
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

مدت زمان دوره

4 روز (32 ساعت)

سرفصل‌های دوره

شرکت کنندگان در دوره سرفصل‌های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلاً و تمرین فراخواهند گرفت:

1- مقدمه (Introduction)

- واژه «عملکرد خدمات» و چگونگی تناسب آن با چرخه ی عمر خدمات
- مقصد اصلی و اهداف عملیاتی عملکرد خدمات
- فرآیندهای ITIL عموماً در ارائه خدمت پوشش داده شده اند.

- واحدهای عملیاتی در ارائه خدمات

- ارزش‌ها برای کسب و کار

2- اصول (Principles)

- اشکالات سازمانی شامل: واحدها، گروه ها، تیم‌ها، دپارتمان‌ها و بخش‌ها
- دستیابی به عملکرد خدمات متوازن
- فراهم آوری خدمت
- مشارکت در طراحی و ارائه
- سلامت عملکردی

- ارتباطات
- مستندسازی
- 3- فرآیندها (Processes)

- مدیریت رویداد
- مدیریت وقایع
- تکمیل درخواست
- مدیریت مشکلات
- مدیریت دسترسی

- فعالیت‌های عملیاتی فرآیندهای پوشش داده شده توسط فازهای چرخه عمر خدمات

- مدیریت تغییر
- مدیریت پیکربندی
- مدیریت ارائه
- مدیریت ظرفیت
- مدیریت برقراری خدمات
- مدیریت دانش
- مدیریت مالی
- مدیریت پایداری خدمات IT

4- فعالیت‌ها

- پایش و کنترل
- عملیات IT
- مدیریت Mainframe
- مدیریت سرور و پشتیبانی
- مدیریت شبکه
- ذخیره سازی و آرشیو
- مدیریت بانک اطلاعاتی
- مدیریت خدمات دایرکتوری
- پشتیبانی دسکتاپ
- مدیریت Middleware
- مدیریت اینترنت / وب
- مدیریت تسهیلات و مراکز داده
- مدیریت امنیت اطلاعات در ارتباط با عملیات سرویس
- بهبود فعالیت‌های عملیاتی

5- سازمان

- واحدهای عملیاتی
- میز خدمات
- مدیریت فنی
- مدیریت عملیات IT
- مدیریت نرم افزارها
- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
- ساختار سازمانی عملیات سرویس

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.

6- ملاحظات تکنولوژی

- الزامات عمومی
- مدیریت رویداد
- مدیریت وقایع
- تکمیل درخواست
- مدیریت مشکلات
- مدیریت سطوح دسترسی
- میز خدمات

7- استقرار و بهبود

- مدیریت تغییرات در عملکرد خدمات
- عملکرد خدمات و مدیریت پروژه
- بازرسی و مدیریت ریسک در عملکرد خدمات
- نیروهای عملیاتی در طراحی و ارائه
- طرح ریزی و استقرار تکنولوژی های مدیریت خدمات

8- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها

- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک 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.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

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

7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me

