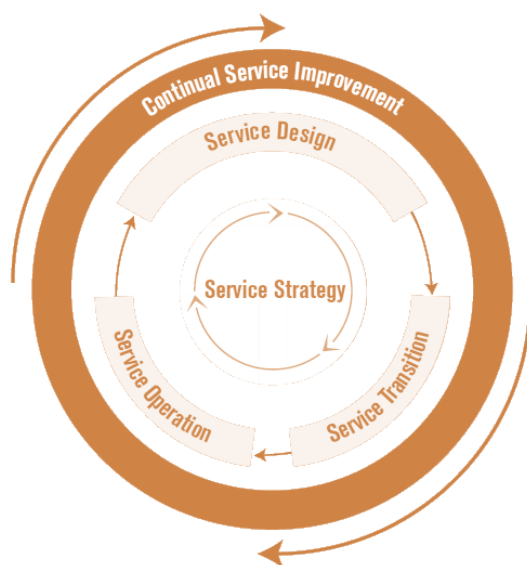




2011
edition

ITIL® Service Strategy



مقدمه

دوره ی ITIL® SS (Service Strategy) 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- منطق تولید ارزش از طریق چرخه ی عمر خدمات ITIL
- 2- دارایی های استراتژیک یک سازمان و پتانسیل عملکرد آن ها به منظور پاسخگویی به مشتریان مشخص یا بازار خاص (داخلی یا خارجی)
- 3- تعاریف رسمی برای کفایت خدمت به منظور برنامه ریزی و اجرای آن در چرخه ی عمر 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 کاربرست آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

ITIL® Service Strategy

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. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همینطور 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 به‌روشنی‌های 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.

- ارزش سرویس، مدلسازی تقاضا، فراهم آوری خدمت و تحلیل تأثیرها بر کسب و کار
- مدیریت سبد خدمات، متدها و فرآیندهای مرتبط با مدیریت خدمت (ها)
- استراتژی‌های کلان برای مدیریت تقاضا که می‌تواند به وسیله‌ی قابلیت‌های چرخه‌ی عمر خدمات مدیریت شود.
- چگونه استراتژی خدمت توسط سایر عناصر چرخه‌ی عمر خدمت، اطلاعات بدست آورده و حرکت می‌کند.

مخاطبان دوره

- مدیران CIO و CTO
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه‌های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان و ناظران مرتبط با مدیریت بر مبنای وقایع، هماهنگی و یکپارچگی فعالیت‌های استراتژیک با چرخه عمر خدمات
- کلیه علاقه‌مندان 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، مثال و تمرین فراخواهند گرفت:
- مقدمه‌ای بر استراتژی خدمات (INTRODUCTION TO SERVICE STRATEGY)
 - اهداف – درک کامل از واژه استراتژی خدمت و مفاهیم اصلی.
 - فلسفه، هدف و اهداف عملیاتی استراتژی خدمت
 - دامنه کاربرد استراتژی خدمت
 - ارزش افزوده برای سازمان
 - ارتباط استراتژی خدمت با سایر گام‌های چرخه عمر خدمات
 - اصول استراتژی خدمات (SERVICE STRATEGY PRINCIPLES)

هدف – دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمت، تکنیک‌ها و ارتباطات و کاربرد آنها برای خلق استراتژی‌های خدمت اثربخش

- توانایی تصمیم‌گیری درباره یک استراتژی خدمت
- چگونگی تجهیز 4P از استراتژی خدمت
- چگونگی تعریف خدمات، ایجاد ارزش و سطح بندی و ترکیب کاربردی از تجهیزات و گارانتی
- چگونگی استفاده از اقتصاد خدمات و استراتژی‌های منابع هنگامی که خروجی‌های کسب و کار اتفاق افتاده‌اند.

3- فرآیند استراتژی خدمات (SERVICE STRATEGY PROCESSES)

هدف – دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمات، تکنیک‌ها و ارتباطات آن و کاربرد آن‌ها برای خلق استراتژی‌های خدمت اثربخش

- مدیریت سطوح مفاهیم برای 5 فرآیند استراتژی خدمات و چگونگی گردش آن‌ها و یکپارچه شدن با چرخه عمر خدمات
- هدف، دامنه کاربرد و اهداف عملیاتی هر فرآیند استراتژی خدمت و چگونگی ارتباط آن‌ها با ارزش برای سازمان

4- حاکمیت (GOVERNANCE)

هدف – دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمات، تکنیک‌ها و ارتباطات آن و کاربرد آن‌ها برای خلق استراتژی‌های خدمت اثربخش فعالیت‌ها و تکنیک‌های بکار رفته در داده و مدیریت اطلاعات

- توانایی تحلیل حاکمیت IT و کاربرد آن برای تنظیم استراتژی بوسیله سطح بندی چارچوب‌های حاکمیت

5- سازماندهی به منظور استراتژی خدمت (ORGANIZING FOR SERVICE STRATEGY)

هدف – دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمات، تکنیک‌ها و ارتباطات آن و کاربرد آن‌ها برای خلق استراتژی‌های خدمت اثربخش فعالیت‌ها و تکنیک‌های بکار رفته در داده و مدیریت اطلاعات نقش‌ها و مسئولیت‌های طراحی خدمات

- توانایی خلق یک طراحی سازمانی با استفاده از دپارتمان مربوطه و متدهای دپارتمانی

6- ملاحظات تکنولوژی (TECHNOLOGY CONSIDERATIONS)

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 بانظارت ناظر تائید شده موسسه فناوری اطلاعات وارتباطات 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% 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.

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.

هدف - دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمات، تکنیک ها و ارتباطات آن و کاربرد آن ها برای خلق استراتژی های خدمت اثربخش فعالیت ها و تکنیک های بکار رفته در داده و مدیریت اطلاعات نقش ها و مسئولیت های طراحی خدمات

- درک ارتباطات و فرمت ها برای اتوماسیون خدمات و اهمیت کاربرد تکنولوژی در چرخه عمر خدمت

7- جاری سازی استراتژی خدمات (IMPLEMENTING SERVICE STRATEGY)

هدف - دانش، یکپارچگی و تحلیل اصول استراتژی خدمات، تکنیک ها و ارتباطات آن و کاربرد آن ها برای خلق استراتژی های خدمت اثربخش فعالیت ها و تکنیک های بکار رفته در داده و مدیریت اطلاعات نقش ها و مسئولیت های طراحی خدمات

- استراتژی های جاری سازی توسعه یافته که یک رویکرد چرخه عمر خدمت را دنبال می کند (مانند: طراحی، انتقال، جاری سازی، بهبود، برنامه ها)

8- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها (CHALLENGES, CRITICAL SUCCESS FACTORS AND RISKS)

- توانایی فراهم آوردن یک چشم انداز و راهنما برای چالش های استراتژیک، ریسک ها و عوامل کلیدی موفقیت

9- 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

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، شهر وردی شمالی، کوچه تهمتن، 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

