



ITIL Service Level Agreements SLAs



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 (Service Level Agreement) SLA یکی از دوره های موضوعی مفهوم مدیریت خدمات IT است که شرکت کنندگان در این دوره می توانند با حضور در آن با مفاهیم و الزامات تدوین و نگارش SLA و همچنین مدیریت و بهبود آن آشنا گردند. 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- فلسفه وجودی، اهداف و هدف های عملیاتی فرآیند مدیریت سطوح خدمات (SLM)

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

ITSMS SLA (Service Level Agreement)

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. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همچنین 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 مدیریت 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.

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 فرآیندهای بازاریابی و قراردادها و ارتباط با مشتری
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

مدت زمان دوره

۲ و نیم روز (۱۷ ساعت)

سرفصل های دوره

شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلا و تمرین فراخواهند گرفت:

- **Principles and Functions of Service Level Agreements**
 - Service level Management Description
 - SLM Purpose/Goals/Objective
 - SLM Scope
 - SLM Value to the business
 - SLM Policies/Principles/Basic Concepts
- **Key Elements of a Service Level Agreements**
 - SLM Process Activities methods and Technique
 - Designing SLA frameworks

- Service based SLA
- Customer Based SLA
- Multi-Level SLAs
- SLA Definition
- SLA Purpose
- SLA Types
- Level of SLA
- SLA Vs Contract
- SLA Format
- SLA Management Tasks
- SLA Management process
- Roles and responsibilities of SLA Management

• Drafting your Service Level Agreement

- Determine, Document and agree requirements for new services and product SLRs
- Monitor service performance against SLA
- Collate, Measure and improve customer satisfaction
- Review and revise underpinning agreements and service scope
- Product service reports
- Conduct service review and instigate improvement
- Review and revise SLAs, Service Scope and underpinning agreements

• Managing the in-life SLA

- Develop contacts and relationships
- Complaints and compliments
- Triggers, input, out puts and interfaces
- SLM process inputs
- SLM process outputs
- Key performance indicators
- Information management
- Challenges, critical success factors and risks

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.

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، سه‌رودی شمالی، کوچه تهمت، پلاک 6، واحد 7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

crm@it-house.me

