

## نام دوره: ITIL

**پیش نیاز : آشنایی با مفاهیم خدمات و واحدهای فناوری اطلاعات**

**کد دوره: 15103**

**مدت دوره: ۲۴ ساعت**

### اهداف دوره :

با ارتقا اثربخشی اجرایی فعالیتها موجب افزایش هم راستایی میان اهداف IT و کسب و کار میگردد. این دوره ی آموزشی به منظور درک بیشتر فراگیران از مفهوم ITIL براساس مطالعات موردی طراحی و ارائه قرار گرفته است. شرکت کنندگان در دوره ی آموزشی، به شایستگی توانایی های لازم جهت حضور موفق در آزمون بین المللی و ادامه روند آموزشی خود درسطوح آموزشی بالاتر را کسب می نمایند.

### مخاطبان دوره :

- مدیران فناوری اطلاعات و یا صاحبان فرآیندهای مرتبط در سازمان ها  
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات  
-مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه ها ی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات  
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مرتبط  
-کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM و ITIL

## محتوای دوره:

### مقدمه Introduction

0 مقدمه ای بر مفاهیم کلیدی (Introduction To Key ITIL Concepts) ITIL  
0 فناوری اطلاعات در قالب خدمت (IT as a Service)  
0 مقدمه ای بر فرآیندها و مدیریت آنان (Introduction to processes and process management)  
0 رویکرد چرخه عمر خدمات (The Service Lifecycle Approach)  
- 2 استراتژی خدمات (Service Strategy)  
0 فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد & Purpose, Goal, Objective & Scope  
0 خلق ارزش در خدمات (Value Creation through Service)  
0 داراییها، منابع و توانایی ها (Assets, Resources & capabilities)  
0 استراتژی خدمات - فعالیتهای اصلی (Service Strategy-main activities)  
0 مدیریت سبد خدمات (service Portfolio management)  
0 مدیریت تقاضا (demand Management)  
0 مدیریت مالی (Financial management)  
- 3 طراحی خدمات (Service Design)  
0 فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد Purpose, Goal, Objective & Scope  
0 فرآیندهای مرتبط با طراحی خدمات (Service Design processes)  
0 مدیریت بروشور خدمات (Service Catalog management)  
0 مدیریت سطوح خدمات (Service level management)  
0 مدیریت ظرفیت (Capacity Management)  
0 مدیریت دسترسی (Availability management)

### 4- جاری سازی خدمات (Service Transition)

0 فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)  
0 ارزش جاری سازی خدمات برای کسب و کار (Service Transition Value to the business)  
0 فناوری و ساختار در جاری سازی خدمات (Technology & architecture in service transition)  
0 فرآیندهای مرتبط با جاری سازی خدمات (Service Transition Processes)  
0 مدیریت تغییر (Change Management)  
0 7 R در مدیریت تغییر (The 7R of Change Management)  
0 مدیریت پیکره بندی و دارایی خدمات (Service Asset and Configuration Management)  
0 مدیریت جاری سازی و توسعه (Release & Deployment Management)  
0 مدیریت دانش (knowledge Management)  
- 5 پشتیبانی خدمات (Service Operation)  
0 فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد, (Purpose, Goal, Objective & Scope)  
0 مشخصات و تعاریف پشتیبانی خدمات (Service Operation Definitions)  
0 میز خدمات (The Service Desk)  
0 مدیریت فنی (Technical Management)  
0 مدیریت برنامه ها (Application management)  
0 مدیریت عملکرد فناوری اطلاعات (IT Operation Management)  
0 فرآیندهای اجرایی خدمات (Service Operation Management)  
0 مدیریت وقایع (Event Management)

آدرس:

ساختمان شماره ۱: میدان آزادی، خیابان سعادت آباد، طبقه فوقانی بانک تجارت  
ساختمان شماره ۲: میدان آزادی، بلوار دانشگاه، کوچه شماره ۵

تلفکس: ۰۷-۳۶۶۳۷۴۰۶ و ۰۳۰۰-۳۶۶۱۰۳۰۰

برگزار کننده همایش، سمینارهای تخصصی و دوره های آموزشی  
فناوری اطلاعات، برق، عمران، مدیریت بازرگانی، بورس

<p>انجام درخواست (Request Fulfillment)</p> <p>مدیریت مشکلات (Problem Management)</p> <p>مدیریت دسترسی (Access Management)</p> <p>6- بهبود مداوم خدمات (Continual Service Improvement)</p> <p>فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective &amp; Scope)</p> <p>مدلها و فرآیندها (Models &amp; Processes)</p> <p>چرخه ی دمینگ (The Deming Cycle)</p> <p>اندازه گیری و شاخص ها (Measurement &amp; Metrics)</p> <p>فعالیت های مرتبط با بهبود مداوم خدمات (Continual Service Improvement activities)</p> <p>مدیریت ریسک (Risk Management)</p> <p>7- آمادگی برای آزمون (Exam Preparation)</p>	<p>مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (IT service Continuity management)</p> <p>سبد خدمات (Service portfolio)</p> <p>مدیریت امنیت اطلاعات (information Security Management)</p> <p>مدیریت تامین کنندگان (Supplier Management)</p>
--	--

[www.metacomplex.com](http://www.metacomplex.com)

آدرس:

ساختمان شماره ۱: میدان آزادی، خیابان سعادت آباد، طبقه فوقانی بانک تجارت  
ساختمان شماره ۲: میدان آزادی، بلوار دانشگاه، کوچه شماره ۵

تلفکس: ۷-۳۶۶۳۷۴۰۶ و ۳۶۶۱۰۳۰۰