

دوره ITIL Foundation

شرح مختصر

شناخت فرآیندهای بهسازی، بهره‌مندی و چالش‌های ITIL® و همچنین اخذ مدرک ITIL Foundation

مروری بر دوره

مروری بر دوره

شما در این دوره جذاب و پویا با چرخه حیات مدیریت سرویس‌های فناوری اطلاعات (IT) آشنا خواهید شد و به کمک آن خواهید توانست تا انتظارات حوزه کسب‌وکار را برآورده سازید. شما پس از گذراندن کامل این دوره قادر خواهید بود تا آزمون ITIL را با موفقیت پشت سر گذاشته و جواز ورود به دوره آموزشی سطح متوسط (intermediate) این مدرک را نیز کسب نمایید.

ITIL پنج حوزه اصلی را تحت پوشش قرار می‌دهد:

- استراتژی سرویس - Service Strategy
- طراحی سرویس - Service Design
- انتقال سرویس - Service Transition
- اجرای سرویس - Service Operation
- بهبود مستمر سرویس - Continual Service Improvement

ارائه شده توسط آنان با نیازها و فرآیندهای اصلی IT این چارچوب به سازمان‌ها این اطمینان خاطر را می‌دهد که سرویس‌های کسب‌وکار هم‌راستا بوده و تمامی آن‌ها را به شکل قابل قبولی تحت پوشش قرار می‌دهد.

آنچه در این دوره خواهید آموخت

آنچه خواهید آموخت



- آشنایی با مفاهیم کلیدی و اصلی ITIL
- دستورالعمل‌های مهم برای بهبود عملیات مربوط به حوزه IT
- فرآیندها و قابلیت‌های اصلی و مهم
- راهنمایی‌های کاربردی جهت به کار بستن ITIL در تمامی وضعیت‌های معمول به وجود آمده در حوزه IT
- چگونگی هم‌تراز سازی با حوزه کسب‌وکار، کنترل هزینه‌ها و بهبود کیفیت ارائه خدمات
- IT استراتژی‌های مطرح در زمینه برقراری تعادل میان منابع

سرفصل‌ها (حضور)

سرفصل‌ها

۱. Service Management Defined

- IT services and what they really do
- How IT services deliver value to customers
- Value and importance of IT service management

۲. ITIL Introduction

- Good practices
- Ease ITIL adoption
- ITIL qualification scheme, bodies, and certifications

۳. Service Strategy

- Design, develop, and implement service management
- Service management as a strategic asset



- Setting objectives and expectations
- Identify and select prioritization opportunities

۴. Service Design

- Design and develop services
- Develop processes
- Design principles and methods
- Convert strategy into services

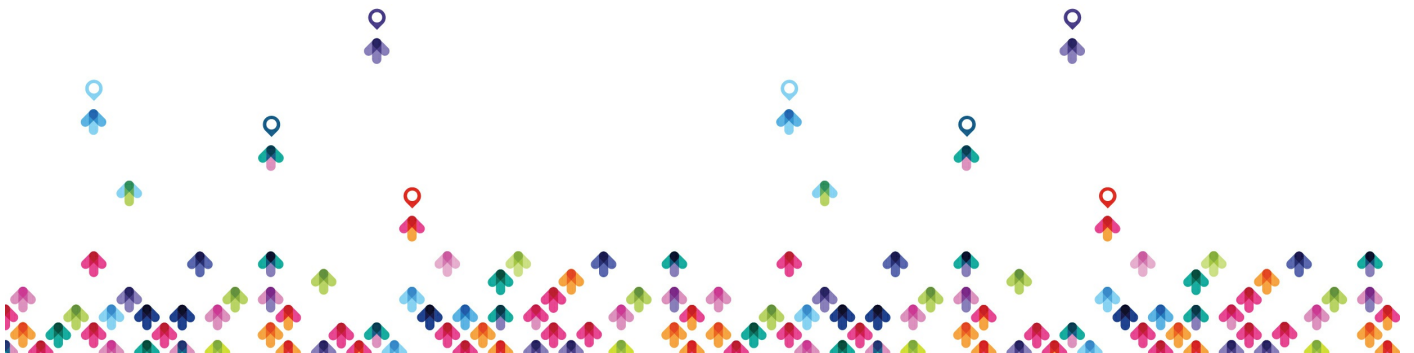
۵. Service Transition

- Develop and improve capabilities
- Improved methods for transitioning new and changed services into operation
- Manage the complexity related to changes
- Prevent undesired results while enabling innovation

۶. Service Operation

- Effectively and efficiently deliver support services
- Ensure value to customer and service provider
- Maintain stability while allowing for change
- Organize to improve IT support to customers

۷. Continual Service Improvement



- Create and maintain value for customers
- Importance of better design, introduction, and operation of services
- Improving service quality, business continuity, and IT efficiency
- Link improvement efforts to strategy, design, and transition

۸. Exam-Taking Tips

- Important techniques to help you pass your exam

۹. Exam Review

۱۰. Exam

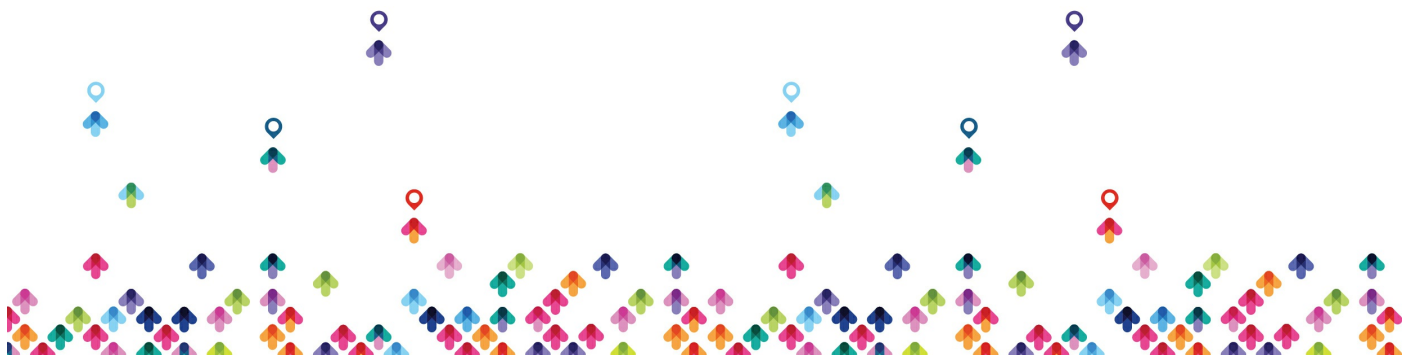
مخاطبان دوره

مخاطبان دوره

مخاطبان این دوره را متقاضیان اخذ مدرک ITIL Foundation و همچنین افرادی تشکیل می‌دهند که به‌غیر از هم‌تراز کردن سرویس‌ها خود با نیازهای بازار، به دنبال اهدافی چون کاهش هزینه ارائه خدمات، بهبود کیفیت سرویس‌ها و برقراری تعادل میان منابع به شیوه‌ای مؤثر در حوزه IT نیز هستند. تمامی متخصصین، مدیران پروژه، مدیران، اعضای پروژه، هماهنگ‌کنندگان، اپراتورهای شبکه، آنالیزورهای فرآیندهای کسب‌وکار، معماران، مشاوران، مونتاژکنندگان سیستم، help desk ها، برنامه ریزان، ارائه‌دهندگان خدمات مدیریتی، توسعه‌دهندگان اپلیکیشن و کلیه قسمت‌های مرتبط با حوزه فناوری و اطلاعات، همگی جزو مخاطبین این دوره به حساب می‌آیند.

پیش نیازها

پیش نیازها



- آشنایی با اصطلاحات و واژگان مربوط به حوزه IT و تجربه کار در محیط‌های IT

