

دوره ITIL^۴ Foundation

کتابخانه ای از بهترین روش ها و شیوه های مدیریت و نظارت بر زیرساخت فناوری اطلاعات.

مروری بر دوره

ITIL چارچوبی متشکل از روش هایی برای مدیریت چرخه خدمات فناوری اطلاعات است. انتشارات و راهنماهای ITIL،

فناوری اطلاعات سازمانی را با تاکید روی همسویی خدمات فناوری اطلاعات با نیازهای استراتژیک کسب و کار متحول کرده است.

رویکرد سیستماتیک ITIL به مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) می تواند در مدیریت ریسک، تقویت روابط با مشتری، ایجاد روش های مقرون به صرفه و ایجاد یک محیط فناوری اطلاعات پایدار که امکان رشد، مقیاس پذیری و تغییر را فراهم می کند به کسب و کارها کمک کند.

یکی از نقاط برجسته ITIL^۴، داشتن رویکردی جامع و کل ی نگر در رابطه با ابعاد منابع انسانی، فرایندها، تکنولوژی و شرکای سازمانی و همچنین یکپارچگی با سایر چارچوب ها و استانداردهای مطرح دیگر حوزه های فناوری اطلاعات نظیر Cloud Computing، DevOps، Agile، Lean می باشد.

طراحی دوره ITIL Foundation v.۴ به گونه ای است که تجارب ارزشمند مدیریت خدمات و سرویس های فناوری اطلاعات را در خدمت شرکت کنندگان خود قرار دهد. در کنار این موضوع سعی دارد چارچوب های سرویس های ایجاد شده در IT را با نیازهای کسب و کار هم راستا نماید.

این چارچوب رویکردی نوین جهت راهبری و پشتیبانی مدیریت خدمات منطبق بر نقشه راه تحول دیجیتال سازمان دارد.

در این دوره، شما با رویکردهای مختلف در راستای مدیریت و بهبود مستمر خدمات آشنا خواهید شد. همچنین، یاد خواهید گرفت که چگونه می توان اهداف سازمان را با فعالیتهای IT همسو کرده و فرایندهای کارآمدی را برای دستیابی به این اهداف طراحی کرد.



آنچه در این دوره خواهید آموخت

- افزایش رضایت بهره برداران و مشتریان از خدمات فناوری اطلاعات
- افزایش سود و عواید سازمان ها به جهت بهبود دسترسی به خدمات فناوری اطلاعات.
- جلوگیری از اتلاف منابع مالی به وسیله جلوگیری از دوباره کاری و اتلاف بهبود مدیریت منابع و به کار گیری آنها
- شناسایی بهترین زمان عرضه محصولات و خدمات جدید به بازار
- درک اینکه چگونه فناوری اطلاعات بر استراتژی تأثیر می گذارد و چگونه متخصصان می توانند از چهار بعد مدیریت خدمات در یک زمینه تجاری گسترده تر استفاده کنند.
- استفاده از اصول راهنما برای تغییر، ساده کردن فعالیت ها و معرفی شیوه های کاری انعطاف پذیر و مشارکتی
- ایجاد روابط قابل اعتماد با ذی نفعان و ایجاد ارتباطات موثر و به موقع
- کار با سیستم های پیچیده و فرآیندهای انعطاف پذیر که می توانند با محیط های در حال تغییر سازگار شوند

سرفصل ها

۱ Introduction

۱.۱ IT service management in the modern world

۱.۲ About ITIL ۴

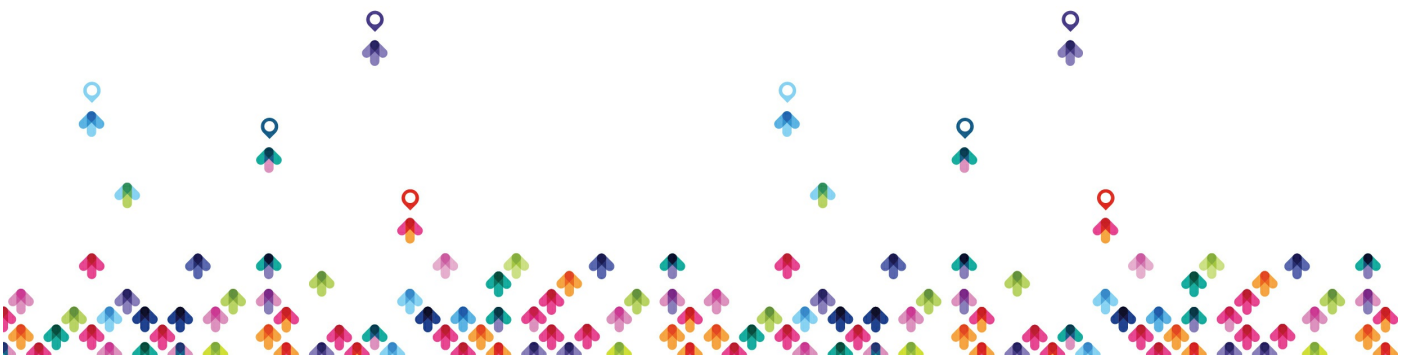
۱.۳ The structure and benefits of the ITIL ۴ framework

۱.۳.۱ The ITIL SVS

۱.۳.۲ The four dimensions model

۲ Key concepts of service management

۲.۱ Value and value co-creation



۲.۱.۱ Value co-creation

۲.۲ Organizations, service providers, service consumers, and other stakeholders

۲.۲.۱ Service providers

۲.۲.۲ Service consumers

۲.۲.۳ Other stakeholders

۲.۳ Products and services

۲.۳.۱ Configuring resources for value creation

۲.۳.۲ Service offerings

۲.۴ Service relationships

۲.۴.۱ The service relationship model

۲.۵ Value: outcomes, costs, and risks

۲.۵.۱ Outcomes

۲.۵.۲ Costs

۲.۵.۳ Risks

۲.۵.۴ Utility and warranty

۲.۶ Summary



۳ The four dimensions of service management

۳.۱ Organizations and people

۳.۲ Information and technology

۳.۳ Partners and suppliers

۳.۴ Value streams and processes

۳.۴.۱ Value streams for service management

۳.۴.۲ Processes

۳.۵ External factors

۳.۶ Summary

۴ The ITIL service value system

۴.۱ Service value system overview

۴.۲ Opportunity, demand, and value

۴.۳ The ITIL guiding principles

۴.۳.۱ Focus on value

۴.۳.۲ Start where you are

۴.۳.۳ Progress iteratively with feedback



۴.۳.۴ Collaborate and promote visibility

۴.۳.۵ Think and work holistically

۴.۳.۶ Keep it simple and practical

۴.۳.۷ Optimize and automate

۴.۳.۸ Principle interaction

۴.۴ Governance

۴.۴.۱ Governing bodies and governance

۴.۴.۲ Governance in the SVS

۴.۵ Service value chain

۴.۵.۱ Plan

۴.۵.۲ Improve

۴.۵.۳ Engage

۴.۵.۴ Design and transition

۴.۵.۵ Obtain/build

۴.۵.۶ Deliver and support

۴.۶ Continual improvement



۴.۶.۱ Steps of the continual improvement model

۴.۶.۲ Continual improvement and the guiding principles

۴.۷ Practices

۴.۸ Summary

۵ ITIL management practices

۵.۱ General management practices

۵.۱.۱ Architecture management

۵.۱.۲ Continual improvement

۵.۱.۳ Information security management

۵.۱.۴ Knowledge management

۵.۱.۵ Measurement and reporting

۵.۱.۶ Organizational change management

۵.۱.۷ Portfolio management

۵.۱.۸ Project management

۵.۱.۹ Relationship management

۵.۱.۱۰ Risk management



۵.۱.۱۱ Service financial management

۵.۱.۱۲ Strategy management

۵.۱.۱۳ Supplier management

۵.۱.۱۴ Workforce and talent management

۵.۲ Service management practices

۵.۲.۱ Availability management

۵.۲.۲ Business analysis

۵.۲.۳ Capacity and performance management

۵.۲.۴ Change control

۵.۲.۵ Incident management

۵.۲.۶ IT asset management

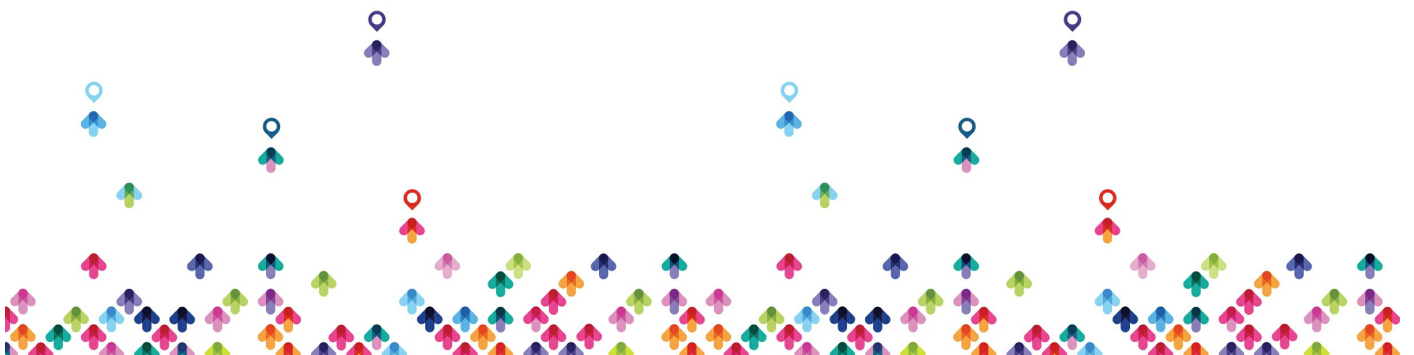
۵.۲.۷ Monitoring and event management

۵.۲.۸ Problem management

۵.۲.۹ Release management

۵.۲.۱۰ Service catalogue management

۵.۲.۱۱ Service configuration management



۵.۲.۱۲ Service continuity management

۵.۲.۱۳ Service design

۵.۲.۱۴ Service desk

۵.۲.۱۵ Service level management

۵.۲.۱۶ Service request management

۵.۲.۱۷ Service validation and testing

۵.۳ Technical management practices

۵.۳.۱ Deployment management

۵.۳.۲ Infrastructure and platform management

۵.۳.۳ Software development and management

End note: The ITIL story, one year on ۱

Appendix A: Examples of value streams

Further research

Glossary

مخاطبان دوره

- متخصصین، مدیران، سرپرستان و کارشناسان مدیریت فرآیندها / سیستمها و روشها



- دانشجویان و کارشناسان مدیریت کسب و کار (MBA)، مدیریت صنعتی، مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی، مهندسی صنایع، مهندسی فناوری اطلاعات و ...

پیش نیاز ها

آشنایی اولیه با مباحث حوزه فناوری اطلاعات

مدارک مرتبط

مدرک معتبر داخلی / مدرک بین المللی (در صورت درخواست دانشجو و قبول در آزمون بین المللی)

