



جهت کسب اطلاع از سایر دوره های آموزشی به سایت ما www.Cdigit.com مراجعه نمایید.

✓ مدیر محترم فناوری اطلاعات
✓ معاون محترم منابع انسانی / مدیر محترم آموزش
این فرصت را برای ارتقای پرسنل خود از دست ندهید.

قابل توجه

دوره : افزایش کیفیت خدمات با استفاده از ابزار IT (بر اساس تکنیک ITIL v.3)

در یک سازمان علاوه بر اطلاعات فنی بسیار ژرف، جهت افزایش کیفیت خدمات، دانش مدیریت و به ویژه مدیریت خدمات از اهمیت بسیاری برخوردار است. در این دوره مباحث ITIL به شکل خاص در یک سازمان مورد بررسی قرار گرفته و راهکارهای اجرایی جهت پیاده سازی موفق جهت افزایش کیفیت خدمات در سازمان ارائه می گردد. با طی کردن این دوره، علاوه بر یافتن مهارت، از خواندن دهها کتاب و مقاله دیگر بی نیاز می شوید و قادر خواهید بود ITIL را در کل سازمان خود پیاده سازی نمایید.

• لازم به ذکر است دوره مذکور پیش نیاز دوره آشنایی با اصول و مبانی و الزامات ISO 27001 می باشد.

اهداف دوره :

- آشنایی با انواع فرآیندهای مدیریتی و تجاری
- دیگرام پیاده سازی ITIL و ISO 20000
- نحوه تدوین استراتژی و چهار فاکتور ارزیابی آن
- نحوه تعیین موقعیت فعلی و موقعیت هدف
- استراتژی پیاده سازی مدیریت خدمات فاوا بر اساس ITIL و ISO 20000
- ارتباط مدیریت خدمات فاوا و مدیریت امنیت اطلاعات
- آشنایی مقدماتی با ITIL و فرآیندهای کلیدی آن
- مرور بر کاربرد ITIL و ارزش افزوده ناشی از بکارگیری آن
- بررسی چارچوب ITIL در پشتیبانی از خدمات و فرآیندهای عملیاتی
- استراتژی پیاده سازی چند فرآیندی ITIL و فرآیندهای مربوطه شامل :
 - Service Desk و Configuration Management
 - Problem management و Incident Management
 - Release management و Change Management
 - Financial Management و Service Level Management
 - Security Management و Availability Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
- بررسی یک نمونه پیاده سازی شده در ایران و بررسی نرم افزارهای مناسب برای پیاده سازی
- مروری بر مسائل مربوط به منابع انسانی و چارت سازمانی آن

مزایای دوره :

- اعطای دو مدرک فارسی و انگلیسی با مجوز رسمی از:
- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (استاندارد تهران)
- شورای عالی انفورماتیک
- تاییدیه صلاحیت از شرکت ملی نفت ایران
- بهره گیری از اساتید مجرب و کارآموده
- ارائه بسته آموزشی

مخاطبین :

کلیه مدیران و کارشناسان مرتبط با فناوری اطلاعات