

ITIL Foundation + ITIL Practitioner

اعتبار دهنده: EXIN / AXELOS

پیش نیاز: ندارد

مدت (ساعت): ۳۲

امتیازات دوره :

- اعطای مدرک فارسی و انگلیسی با مجوز رسمی از :
- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهوری سابق)
- مجوز از اداره کل نظام مدیریت امنیت اطلاعات (نما)
- شورای عالی انفورماتیک
- قابلیت ترجمه و تایید قوه قضاییه و امور خارجه
- بهره گیری از لابراتوار سخت افزاری و نرم افزاری مجهز
- بهره گیری از اساتید مجرب و تأیید شده با سابقه حضور در پروژه های ملی

ویژگی های دوره :

- برگزاری دوره بصورت تعاملی و Challenge Base
- ارایه جزوه منطبق بر مطالب جدید و آخرین نسخه منتشر شده
- تجزیه و تحلیل و بهبود مستمر با رویکرد ارزیابی عملکرد CSI
- ارایه اطلاعات در مورد نحوه پیاده سازی به همراه مفاهیم عملی در حوزه ITIL
- تشریح سناریوهای عملی و بررسی نقاط قوت و ضعف ؛ به همراه ارایه نمونه های واقعی پروژه های ITIL

مخاطبان دوره :

- مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات
- مشاوران و توسعه دهندگان فناوری اطلاعات
- دانشجویان و علاقمندان به پیاده سازی چارچوب ITIL

معرفی دوره :

این بسته آموزشی شامل چارچوب مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مدیریت اجرایی و کاربردی کیفیت خدمات فناوری اطلاعات ITIL می باشد.

ITIL Foundation + ITIL Practitioner

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.

همچنین بخش دوم بنا به نیاز مطرح شده توسط آن دسته از فراگیرانی بوده است که پس از گذراندن دوره ITIL Foundation و کسب تجربه در محیط کاری، به سوالاتی در زمینه نحوه پیاده سازی این سیستم برخورد نموده اند.

این بسته آموزشی با برخورداری از ساختار جذاب همراه با ارایه سناریوها و موردکاوی های متنوع، دانش پژوهان را با مدیریت اجرایی و کاربردی ITIL در سازمان به عنوان یک تغییر کلیدی در راستای بهبود خدمات آشنا می نماید.

اهداف دوره :

- براساس آنچه که AXELOS در ماه فوریه سال 2016 میلادی، یکی از بنیادی ترین تغییرات چندین سال اخیر مرتبط با چارچوب ITIL را اعلام نموده است، ارائه بهترین تجارب جهت پیاده سازی پروژه های سیستم مدیریت خدمات فآوا، در این دوره مطرح شده و یکی از مقاصد اصلی معرفی این سطح آموزشی، ارتقا دانش سازمانی در جهت پیاده سازی موفقیت آمیز این چهارچوب می باشد.

Course Outline :	محتوای دوره :
سرفصل اول: نقش و اهمیت مدیریت بر رفتار سازمانی در پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح مفاهیم، اصول و تاثیرات OCM (مدیریت تغییراتی سازمانی) بر روی بهبود موفقیت آمیز سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح نحوه مدیریت بر رفتارها، رویکردهای افراد و حین تغییرات سازمانی ناشی از پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح راهکارهایی جهت غلبه بر تعارضات (مدیریت تعارض) در حین پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا	سرفصل اول: تشریح مفاهیم، اصول و رویکردها در سیستم مدیریت خدمات فاوا • معرفی چارچوب سیستم مدیریت خدمات فاوا و تاریخچه آن • توضیحات درباره موارد امتحانی و نحوه شرکت در آزمون ITIL • تشریح مفاهیم بنیادی سیستم مدیریت خدمات فاوا • توضیحاتی درباره استاندارد ISO20000 و ارتباط آن با مفاهیم سیستم مدیریت خدمات فاوا • توضیحاتی درباره نقشها و مسئولیتهای تعریف شده در ITIL و توضیحاتی درباره RACI چارت سرفصل دوم: تشریح فاز استراتژی خدمت در سیستم مدیریت خدمات فاوا • Service portfolio management • Financial management for IT services • Demand management • Business relationship management
سرفصل هفتم: تشریح رویکرد بهبود مستمر خدمت در هنگام پیاده سازی چارچوب مدیریت خدمات فاوا • تشریح نحوه بکارگیری رویکرد بهبود مستمر خدمت در کلیه زمینه های سیستم • تشریح مقاصد و منافع کسب شده در مرحله بهبود مستمر ناشی از پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • نحوه بکارگیری ابزارها و روشهای موفق در رویکرد بهبود مستمر در پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا	سرفصل سوم: تشریح فاز طرح ریزی خدمت در سیستم مدیریت خدمات فاوا • Service catalogue management • Service level management • Availability management • Capacity management • IT service continuity management • Information security management • Supplier management
سرفصل هشتم: شاخصها و سنجه های لازم جهت پایش و اندازه گیری عملکرد چارچوب مدیریت خدمات فاوا • تشریح عوامل بحرانی موفقیت در بکارگیری رویکردها حین پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تجزیه و تحلیل عوامل بحرانی موفقیت و شاخصهای کلیدی عملکرد جهت حصول اطمینان از متوازن بودن جنبه ها • تعریف ارزیابی وضعیت جاری در قالب ماهیت	سرفصل چهارم: تشریح فاز انتقال (و تحویل) خدمت در سیستم مدیریت خدمات فاوا • Change management • Service asset and configuration management • Release and deployment management • Service validation and testing • Knowledge management
سرفصل نهم: نقش و اهمیت مدیریت بر رفتار سازمانی و ارتباطات در پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح مفاهیم، اصول و تاثیرات OCM (مدیریت تغییراتی سازمانی) بر روی بهبود موفقیت آمیز سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح نحوه مدیریت بر رفتارها، رویکردهای افراد و حین تغییرات سازمانی ناشی از پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح راهکارهایی جهت غلبه بر تعارضات (مدیریت تعارض) در حین پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح مفاهیم، ماهیت، ارزش و اهمیت ارتباطات در سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات • تشریح مقصود و ارزش ابزارهای ارتباطات و تکنیک ها • تشریح نحوه لحاظ کردن اصول ارتباطی در زمان پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	سرفصل پنجم: تشریح فاز عملیاتی خدمت • Event management • Incident management • Request fulfilment • Problem management • Access management