

چارچوب مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

ITIL Foundation v3.0

اعتبار دهنده: EXIN

پیش نیاز: ندارد

مدت (ساعت): ۲۴

اهداف دوره :

- برگزاری دوره و ارائه مطالب با رویکرد پیاده سازی چارچوب
- معرفی فناوری اطلاعات بر حسب خدمات نه سیستمها
- ارائه تجارب گوناگون در نحوه پیاده سازی چارچوب ITIL
- برگزاری کارگاه های متنوع و مؤثر بر نحوه پیاده سازی چارچوب ITIL
- تلفیق مفاهیم معماری سازمانی سرویس گرا و چارچوب ITIL
- معرفی چارچوبی مستند، معین و منحصر بفرز از روش های فناوری اطلاعات در سراسر سازمان
- معرفی نقش ها و مسئولیت های مدیران ارائه دهنده خدمات فناوری اطلاعات
- معرفی راهکارهای کاهش هزینه های فناوری اطلاعات
- معرفی راهکارهای پشتیبانی توانمندی های فناوری اطلاعات جهت سنجش و بهبود عملکرد داخلی و ارائه خدمات
- تضمین بهبود بهره وری در سازمان
- بهبود جریان اطلاعات و ارتباطات میان واحد فناوری اطلاعات و بخش های دیگر سازمان
- معرفی چارچوبی برای پشتیبانی منظم چالش های IT
- معرفی راهکارهای رضایت مندی مشتریان IT

معرفی دوره :

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.

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
- امکان برگزاری آزمون بین المللی و ارائه مدرک بین المللی

مخاطبان دوره :

- مدیران، کارشناسان، دانشجویان فعال در حوزه فناوری اطلاعات

Course Outline :

- Service Management as a practice
- The Service Lifecycle
- Generic concepts and definitions
- Key Principles and Models
- Processes
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service operation
 - Continual Service Improvement

محتوای دوره :

- Functions
 - The Service Desk function
- Roles
- ITIL Qualification scheme
- Mock exam

www.Cdigit.com