

مشاوره، تحقیقات، طرح و اجرای شبکه های ارتباطی

و برگزار کننده دوره های آموزشی

مدیریت اجرایی و کاربردی ITIL

ITIL Practitioner

اعتبار دهنده: AXELOS

پیش نیاز: ITIL Foundation

مدت (ساعت): ۲۴

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 به صورت تعاملی و (Challenge Base)
- ارائه جزوه منطبق بر مطالب جدید و آخرین نسخه منتشر شده
- تجزیه و تحلیل بهبود مستمر با رویکرد ارزیابی عملکرد (CSI)
- ارائه اطلاعات در مورد نحوه پیاده سازی به همراه مفاهیم عملی در حوزه ITIL
- تشریح سناریو های عملی و بررسی نقاط ضعف و قوت، به همراه ارائه 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 دوره 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. از دیگر مواردی که نیاز به درک و یادگیری بیشتر در این زمینه را تقویت می نماید اقدامات و فرآیندهایی است که یک سازمان پس از استقرار سیستم می بایست به آنها فکر کرده و برای آنها برنامه داشته باشد نیز در این دوره تشریح و آموزش داده خواهد شد. این دوره با برخورداری از ساختار جذاب همراه با ارایه سناریوها و مورد کاوی 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 فاوا، 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.

www.Cdigit.com

محتوای دوره :	Course Outline :
سرفصل اول: تشریح مفاهیم، اصول و رویکرد در پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا (مرحله بهبود مستمر خدمت) • مروری سریع بر مفاهیم و تعاریف مدیریت خدمات فاوا • تجزیه و تحلیل میزان اهمیت عناصر مدیریت فناوری اطلاعات در مرحله بهبود مستمر (پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا) • نحوه بکارگیری مفاهیم مدیریت خدمات اطلاعات در مرحله برنامه ریزی و سپس 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: نقش و اهمیت ارتباطات در رویکرد 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: 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 فناوری اطلاعات • 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 دوم: تشریح نحوه بکارگیری اصول نه گانه توصیه شده جهت پیاده سازی مفاد سیستم 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: پایش و ارزیابی اثربخشی ناشی از پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا • تشریح عوامل بحرانی موفقیت در بکارگیری رویکردها حین پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات فاوا	