

## 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 سیستم ها
- 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 بفرد 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

#### مخاطبان دوره :

- مدیران، کارشناسان، دانشجویان فعال در حوزه فناوری اطلاعات

#### 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 :
  - مرکز آموزش مدیریت دولتی
  - 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

www.Cdigit.com



مشاوره ، تحقیقات ، طرح و اجرای شبکه های ارتباطی

و برگزار کننده دوره های آموزشی

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

[www.Cdigit.com](http://www.Cdigit.com)



« مالکیت مادی و معنوی این مستند منحصرأ متعلق به کاريار ارقام است »  
لطفا در باز نشر این مستند نام پدیدآورنده لحاظ گردد.

تهران : خیابان ملاصدرا، بعد از خیابان شیخ بهائی ، ساختمان فردوس ، پلاک ۲۴۲ تلفن مستقیم آموزش: ۸۸۰۶۲۲۰۳، ۸۸۰۶۵۲۲۲ فاکس:

