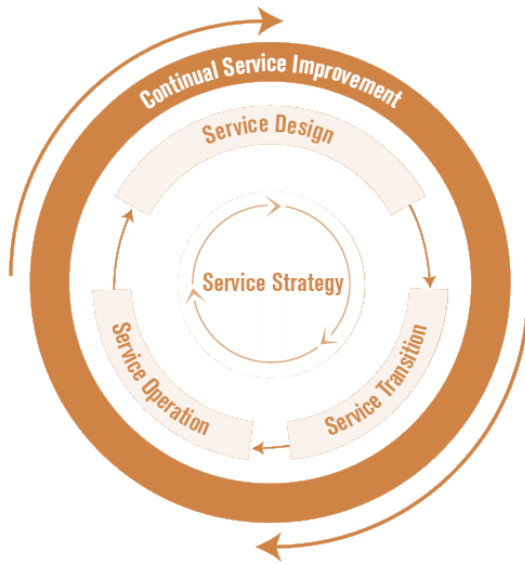




ITIL® Operational Support & Analysis



مقدمه

را برعهده بگیرند. توجه به چرخه ی عمر خدمات در این مسیر تاحدی وجود داشته اما تمرکز اصلی بر روی فرآیندها و فعالیت ها، اجرا و کاربست آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

دوره ی **The ITIL® OSA (Operational Support & Analysis)** یکی از دوره های بخش میانی (Intermediate) از مسیر **Capability** است. این دوره شرکت کنندگان را آماده می سازد تا آزمون این دوره را با موفقیت سپری نمایند و همینطور دانش ارزشمندی را به منظور پیاده سازی آن در محیط کار به دست آورند. رویکرد آموزشی دوره به صورت مشارکت فعال فراگیران و ارائه ی مطالعات موردی می باشد.

اهداف دوره

ITIL شامل 5 کتاب مرجع تحت عناوین: استراتژی خدمات، طراحی خدمات، ارائه خدمات، عملکرد خدمات، بهبود مستمر خدمات می باشد که با کسب و کار همراه شده و اثربخشی عملیاتی را نیز در این راستا افزایش می دهد. شمای تخصصی ITIL دو مسیر اصلی را برای رسیدن به سطح **ITIL Expert** نشان می دهد: یکی تحت عنوان **Service Lifecycle** بوده و دیگری تحت عنوان **Service Capability** می باشد. مسیر **Service Lifecycle** مبتنی بر تجارب ITIL در مسیر چرخه ی عمر خدمات می باشد. تمرکز اصلی تنها بر خود چرخه ی عمر خدمات (**Service Lifecycle**) و فرآیندها و عناصر داخل آن می باشد.

مسیر **Service Capability** برای افرادی کاربرد دارد که نیاز به درکی عمیق از فرآیندهای ITIL دارند تا در این فرآیندها نقشی

ITIL® Operational Support & Analysis

- در پایان این دوره آموزشی شما با این مفاهیم آشنا خواهید شد:
 - 1- اصول و مفاهیم مرتبط با مدیریت خدمات به عنوان یک تجربه
 - 2- نقش فرآیندها در چرخه عمر خدمات
 - 3- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت رویداد (Event Management)
 - 4- نقش ها و مفاهیم میز خدمات (Service Desk)
 - 5- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت وقایع (Incident Management)
 - 6- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت مشکلات (Problem Management)
 - 7- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند تکمیل درخواست (Request Fulfillment)
 - 8- مقصد، اهداف و اهداف عملیاتی فرآیند مدیریت دسترسی (Access Management)
 - 9- چگونگی طرح ریزی و جاری سازی فناوری های مدیریت خدمات
- 2- مدیریت رویداد (Event Management)
- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی
 - دامنه کاربرد
 - ارزش افزوده در کسب و کار و چرخه عمر خدمات
 - سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
 - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
 - مشارکت با مدیریت اطلاعات
 - چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
 - چگونگی طراحی مدیریت رویداد
- 3- میز خدمات (Service Desk)
- نقش ها و اهداف میز خدمات
 - ساختار سازمانی میز خدمات
 - روش های جذب نیروهای میز خدمات
 - شاخص های اندازه گیری اثربخشی و کارایی میز خدمات
 - مشکلات و حاشیه ایمنی به هنگام برونسپاری میز خدمات
- 4- مدیریت وقایع (Incident Management)
- مقصد، اهداف، اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
 - ارزش افزوده برای سازمان و خدمات
 - سیاست ها، اصول و مفاهیم بنیادی
 - فرآیندها و فعالیت ها، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه عمر خدمات
 - محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
 - مشارکت با مدیریت اطلاعات

- مدیران فناوری اطلاعات و یا صاحبان فرآیندهای مرتبط در سازمانها
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مرتبط
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM و ITIL

مخاطبان دوره

مدت زمان دوره

5 روز (40 ساعت)

سرفصل های دوره

- شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلا و تمرین فراخواهند گرفت:
- 1- مقدمه (Introduction)
- مقدمه (Introduction)

- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 5- مدیریت مشکلات (Problem Management)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت های فرآیند، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
- محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
- اشتراک ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 8- واحدهای عملیاتی (Functions)
- نقش های میز خدمات، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت فنی، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت عملیاتی فناوری اطلاعات، اهداف و فعالیت ها
- نقش های مدیریت کاربری، اهداف و فعالیت ها
- 9- توجه به تکنولوژی و جاری سازی (Technology and Implementation Consideration)
- الزامات عمومی برای تکنولوژی پشتیبان قابلیت های فرآیند
- شاخص های ارزیابی تکنولوژی و ابزارها برای جاری سازی فرآیندها
- تجارب فرآیندها پروژه، ریسک و جذب نیرو
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- چگونگی برنامه ریزی و جاری سازی تکنولوژی مدیریت خدمات
- 10- آمادگی برای آزمون
- آزمون های نمونه
- بازخورد
- مرور رئوس مطالب

پیش نیازهای دوره

گذرانیدن دوره ی ITIL® Foundation with Case Study ضروری است.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

درباره ی مدرک

- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 5- مدیریت مشکلات (Problem Management)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل
- فعالیت های فرآیند، روش ها و تکنیک ها و چگونگی ارتباط آن ها با چرخه ی عمر خدمات
- محرک ها، ورودی ها و خروجی های فرآیند
- اشتراک ها با مدیریت اطلاعات
- شاخص ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها
- 7- مدیریت دسترسی (Access Management)
- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)
- ارزش افزوده سازمان و چرخه ی عمر خدمات
- تفهیم سیاست ها، اصول و مفاهیم مدلسازی مشکل

درباره ی IT House

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه ی خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه ی چارچوب های مدیریتی فناوری اطلاعات با به عرصه ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه ی خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همینطور حمایت شبکه ای گسترده از شرکای بین المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان ها را در حوزه های استاندارد ها و چارچوب های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب ها و استانداردها و بهروشنای مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیگرام های ذیل است که در هر یک از چارچوب های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
- مشاوره
- نرم افزار
- ممیزی و صدور گواهی نامه
- ارزیابی

بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

محتوای آموزشی

محتوای آموزشی مورد استفاده در دوره ی آموزشی، تحت اعتبار موسسه مدیریت پروژه آمریکا، Axelos انگلستان و موسسه بین المللی Quint هلند است. امکان ارائه جزوات دو زبانه مقصدور می باشد.

- شرکت کنندگان در دوره های بین المللی، گواهینامه حضور در دوره از سوی موسسه بین المللی Quint هلند تحت اعتبار موسسه مدیریت پروژه آمریکا با دریافت امتیاز مربوطه "35 PDU" علاوه بر گواهی حضور ارائه شده از سوی مرجع اعتباردهی NIS ICT دریافت خواهند کرد همچنین در صورت شرکت در آزمون بین المللی و قبولی در آن به شکل جداگانه از سوی مرجع اعتباردهی Axelos انگلستان اعطا خواهد شد.
- در دوره های Non-Accredit شرکت کنندگان در دوره های آموزشی از سوی مرجع اعتباردهی NIS ICT گواهی حضور در دوره ی آموزشی دریافت خواهند نمود.

درباره ی آزمون

آزمون جزوه بسته بوده و به دو شکل On Line و Paper Based با نظارت ناظر تائید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس از سوی مرجع جهانی Axelos انگلستان/EXIN هلند در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سؤال ظرف مدت 90 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 70% سؤالات (28 تست) است.

زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقصدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا فارسی بوده که در صورت درخواست متقاضیان امکان ارائه دوره به 3 زبان فرانسوی/ انگلیسی/ آلمانی مهیا می باشد.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمتن، پلاک 6 واحد 7
تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل: _____

info@it-house.me

