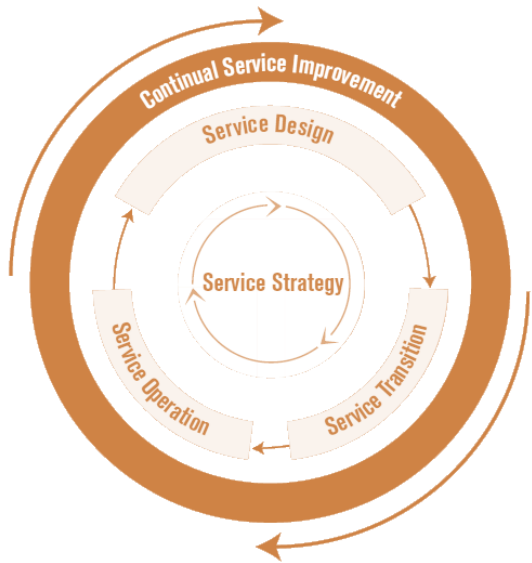




2011  
edition

# ITIL® Planning, Protection and Optimization



## 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.

**The ITIL® PPO (Planning, Protection & Optimization)** دوره ی 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** 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® Planning, Protection and Optimization

- واحدهای سازمان و فرآیندها در مسیر چرخه ی عمر خدمات
- نقش فرآیندها در چرخه ی عمر خدمات
- چگونه مدیریت خدمت ارزش ایجاد می کند
- چگونه فرآیندهای پیشنهاد خدمت و قرارداد از چرخه ی عمر خدمات حمایت می کند.

## 2- مدیریت ظرفیت ( CAPACITY MANAGEMENT)

- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
- اهمیت مدیریت ظرفیت به عنوان یک فرآیند در ایجاد ارزش کسب و کار
- سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
- فعالیت ها، متدها و تکنیک هایی که مدیریت ظرفیت را توانمند می سازد و چگونگی ارتباط آن با طراحی، حفاظت و بهینه سازی
- محرک ها، ورودی ها و خروجی ها و ارتباط با سایر فرآیندها
- چگونه شاخص ها می توانند در اندازه گیری اثربخشی و کارایی موفقی فرآیند مدیریت ظرفیت، به کار آیند.

## 3- مدیریت سهولت دسترسی ( AVAILABILITY MANAGEMENT)

- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
- اهمیت مدیریت سهولت دسترسی به عنوان یک فرآیند در جهت ایجاد ارزش کسب و کار
- سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
- فعالیت ها، روش ها و تکنیک هایی که فرآیند سهولت دسترسی را توانمند می سازند و چگونگی ارتباط آن با برنامه ریزی، حفاظت و بهینه سازی
- محرک ها، ورودی ها و خروجی ها و ارتباط آن با سایر فرآیندها
- چگونه شاخص ها می توانند در اندازه گیری اثربخشی و کارایی موفقی فرآیند مدیریت ظرفیت، به کار آیند.

در پایان این دوره ی آموزشی شما با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

- 1- مفهوم مدیریت خدمت به عنوان یک تجربه
- 2- واحدهای عملیاتی و فرآیندها در چرخه ی عمر خدمات
- 3- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد مدیریت برقراری خدمات
- 4- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی مدیریت ظرفیت
- 5- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات
- 6- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی مدیریت امنیت اطلاعات
- 7- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی مدیریت تقاضا
- 8- ملاحظات تکنولوژی جاری سازی

## مخاطبان دوره

- 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 فرآیندهای طراحی، حفاظت و بهینه سازی
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM و ITIL

## 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) و آشنایی با کلاس
  - مدیریت خدمت به عنوان یک تجربه
  - خدمت، موقعیت ارزشمند آن و اجزای آن

- فعالیت های برپایه مدیریت تقاضا و الگوهای کسب و کار آن
- وجه مشترک با طراحی خدمات
- مدیریت نمودن تقاضاهای خدمات
- فعالیت ها، متدها و تکنیک هایی که فرآیند مدیریت تقاضا را توانمند نموده و ارتباط آن ها با طرح ریزی، حفاظت و بهینه سازی

7- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها  
(CHALLENGES, CRITICAL SUCCESS FACTORS AND RISKS)

- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک های مرتبط با مدیریت تقاضا و ظرفیت
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک های مرتبط با مدیریت سهولت دسترسی
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک های مرتبط با مدیریت تداوم خدمات IT
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک های مرتبط با مدیریت امنیت اطلاعات
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک هایی که در ارتباط مستقیم با فاز طراحی خدمات در چرخه ی عمر خدمات هستند و خصوصا اینکه چگونه با PPO مرتبط هستند.

8- نقش ها و مسئولیت ها  
(ROLES AND RESPONSIBILITIES)

- فرآیند مدیریت ظرفیت
- فرآیند مدیریت سهولت دسترسی
- فرآیند تداوم خدمات فناوری اطلاعات
- فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات

9- تکنولوژی و ملاحظات پیاده سازی (TECHNOLOGY AND IMPLEMENTATION CONSIDERATIONS)

- الزامات تکنولوژیک برای کمک به طراحی خدمات
- شاخص ارزیابی تکنولوژی و ساخت ابزار استقرار فرآیند
- تجارب تمرین فرآیندها و استقرار آن ها
- چالش ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک ها

10- آمادگی برای آزمون

4- مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT)

- مقصد، اهداف، اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
- اهمیت ITSCM به عنوان یک فرآیند در ایجاد ارزش کسب و کار
- سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
- فعالیت ها، روش ها و تکنیک هایی که فرآیند ITSCM را توانمند می سازند و اینکه چگونه هر گام از آن با برنامه ریزی، حفاظت و بهینه سازی مرتبط است.
- محرک ها، ورودی ها و خروجی ها و ارتباط آن با سایر فرآیندها
- چگونه شاخص ها می توانند در اندازه گیری اثربخشی و کارایی ITSCM، به کار آیند.

5- مدیریت امنیت اطلاعات (INFORMATION SECURITY MANAGEMENT)

- مقصد، اهداف، اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد
- اهمیت مدیریت امنیت اطلاعات به عنوان یک فرآیند در ایجاد ارزش کسب و کار
- سیاست ها، اصول و تعاریف بنیادی
- فعالیت ها، روش ها و تکنیک هایی که فرآیند امنیت اطلاعات را توانمند می سازند و اینکه چگونه ریزی، حفاظت و بهینه سازی مرتبط است.
- محرک ها، ورودی ها و خروجی ها و ارتباط آن با سایر فرآیندها
- چگونه شاخص ها می توانند در اندازه گیری اثربخشی و کارایی ITSM، به کار آیند.

6- مدیریت تقاضا (DEMAND MANAGEMENT)

- فلسفه وجودی، اهداف کلی و جزئی، دامنه کاربرد (Purpose, Goal, Objective & Scope)

درباره IT House

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه چارچوب های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه 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 خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و مینطور 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 به روش های 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 گواهینامه
- ارزیابی

بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

آزمون در قالب 40 سؤال ظرف مدت 90 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازمه به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 70% سؤالات (28 تست) است.

- آزمون های نمونه
- بازخورد
- مرور رئوس مطالب

## پیش نیازهای دوره

گذراندن دوره ی ITIL® Foundation with Case Study ضروری 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 مقدور 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.

## 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 زبانیه مقدور می باشد.

## تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

## درباره ی مدرک

- 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 بانظارت ناظر تائید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس از سوی مرجع جهانی Axelos انگلستان/ EXIN هلند در تهران برگزار میگردد.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه

تهدتن، پلاک 6 واحد 7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me

