

#### ❖ توصیف کارگاه :

اگر دهه گذشته را دوران "محصول و کیفیت محصول" بدانیم، این عصر به "خدمات فناوری اطلاعات (فاوا) و مدیریت بر چرخه خدمت" وابسته است. سازمان های پیشرو در تلاش اند تا با افزایش کیفیت خدمات فاوا به سود بیشتر دست یافته و رویای نیل به تحقق اهداف استراتژیک سازمان را با محرک های فناوری اطلاعات، متصور و در نهایت، رضایتمندی ذینفعان را فراهم سازند. این رویا با عملیاتی سازی استانداردهای مدیریتی بر خدمات فناوری اطلاعات میسر میگردد. از آنجاییکه امروزه ارائه خدمات به میزان زیادی با محرک های فناوری اطلاعات گره خورده است، بهترین گزینه، استفاده از کتابخانه فرایندی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خواهد بود. این کارگاه با هدف بررسی آخرین نسخه (ویرایش سوم) ITIL، با محوریت چرخه عمر خدمات فاوا ارائه میگردد.



کارگاه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات شامل پنج بخش اصلی می باشد. این کتابخانه در مجموع شامل ۲۴ فرآیند مدیریتی و ۴ تابع عملیاتی است. این ۵ بخش عبارتند از:

- استراتژی سرویس
- طراحی سرویس
- تحقق و انتقال سرویس
- عملیاتی سازی سرویس
- استمرار بهبود سرویس

#### ❖ برخی از عواید کلیدی کارگاه :

- همسوسازی اهداف استراتژیک سازمان با خدمات عملیاتی سازمان
- افزایش رضایت بهره برداران و ذینفعان از خدمات فناوری اطلاعات
- افزایش سود و عواید سازمان به جهت بهبود دسترسی به خدمات فناوری اطلاعات
- جلوگیری از اتلاف منابع مالی به وسیله جلوگیری از دوباره کاری های عملکردی در واحدهای سازمان
- بهبود مدیریت منابع و به کار گیری آنها

#### ❖ هدف از ارائه این کارگاه :

- آشنایی با مبانی و مفاهیم اصلی مطرح در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بر مبنای کتابخانه شناخته شده ITIL می باشد.
- آشنایی با دیدگاه و روش چرخه عمر سرویس های IT و چگونگی همسو ساختن IT با کسب و کار
- شیوه چرخه عمر سرویس مبتنی بر سرویس ITIL و فازهای پنج گانه این مدل
- ساختار، اجزای سازنده و فرآیند های اصلی ITIL
- توصیف سطح بالای فعالیت های اصلی، اهداف، چالش ها و گزارش های مدیریتی برای فرآیندها
- بررسی مدل مرجع فرایندی PRM-IT IBM بمنظور عملیاتی سازی کتابخانه ITIL

#### ❖ سرفصل کارگاه :

- آشنایی با مفهوم سرویس، فرآیند و فعالیت
- معرفی ITIL و چرخه عمر خدمات
- بررسی فرآیندهای مرتبط با استراتژی خدمت
- بررسی گروه فرآیندهای طراحی خدمت و رابطه آنها با یکدیگر
- بررسی گروه فرآیندهای انتقال خدمت و جایگاه آنها بمنظور محقق سازی راهکارها
- بررسی گروه فرآیندها و فعالیت های عملیات خدمات
- شناخت و بررسی مدل مرجع فرایندی PRM-IT IBM بمنظور عملیاتی سازی کتابخانه ITIL
- تدوین رویکرد نحوه پیاده سازی فرایندهای کتابخانه ITIL
- شناسایی و بررسی مقدماتی ابزارهای مناسب جهت بهره مندی و مدل سازی فرایندهای کتابخانه ITIL



❖ پیشنهاد کارگاه : ندارد

❖ مدرس کارگاه : مهندس ابروآنیان

❖ مدت زمان کارگاه : ۳ ساعت + ۳۰ دقیقه پرسش و پاسخ

❖ هزینه کارگاه برای هر نفر : ۲۰۰ هزار تومان