

• معرفی ITIL

- o ITIL چیست؟
- o تاریخچه ITIL
- o تعریف خدمت (Service) و مدیریت خدمات (Service Management)
- o مدیریت خدمات به عنوان یک کار عملی
- o چرخه حیات خدمت
- o تعاریف واحد سازمانی (Function) ، فرآیند (Process) و نقش (Role)
- راهبرد خدمات (Service Strategy)

- o ایجاد ارزش
- o دارایی‌های خدمات
- o انواع ارائه‌کنندگان خدمت
- o ساختار خدمات
- o فعالیت‌های فرآیند راهبرد خدمات
- o ملاحظات تکنولوژیک

• طراحی خدمات (Service Design)

- o اصول طراحی خدمات
- o نیازمندی‌ها، الزامات و محرک‌های طراحی خدمات
- o معماری خدمت‌گرا (Service Oriented Architecture)
- o مدل‌های طراحی خدمت
- o فعالیت‌های فرآیند طراحی خدمت
- o سازماندهی طراحی خدمات
- o ملاحظات تکنولوژیک
- o پیاده‌سازی طراحی خدمات

• انتقال خدمات (Service Transition)

- o اصول کلیدی و مدل‌ها
- o فعالیت‌های فرآیند انتقال خدمات
- o سازماندهی انتقال خدمات
- o ملاحظات تکنولوژیک
- o پیاده‌سازی انتقال خدمات

• بهره‌برداری خدمات (Service Operation)

- o اصول مدیریت بهره‌برداری
- o فعالیت‌های فرآیند بهره‌برداری خدمات
- o فعالیت‌های تکنیکی جهت اطمینان از تداوم خدمات IT
- o سازماندهی بهره‌برداری خدمات
- o ملاحظات تکنولوژیک
- o پیاده‌سازی بهره‌برداری خدمات

• بهبود مستمر خدمات (Continual Service Improvement)

- اصول بهبود مستمر خدمات
- فرآیند ۷ مرحله‌ای بهبود مستمر خدمات
- تکنیک‌ها و روش‌های بهبود مستمر خدمات
- سازماندهی بهبود مستمر خدمات
- ملاحظات تکنولوژیک
- پیاده‌سازی بهبود مستمر خدمات

• در باره‌ی آزمون ITIL-VER3