



Namatek
True Education



Information Technology Infrastructure

www.namatek.com

VectorStock

vectorstock.com/26495837

ITIL چیست؟

فهرست مطالب

۱. ITIL چیست؟
۲. مروری کلی بر گواهی نامه ITIL
۳. تاریخچه ITIL چیست؟
۴. دوره های آموزشی ITIL شامل چه مواردی است؟

بسیاری از افراد می‌خواهند بدانند که ITIL چیست. ITIL کوتاه شده و مخفف عبارت Information Technology Infrastructure Library و در فارسی به معنای کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات است. این زیر ساخت در حال حاضر یک فریم ورک برای مدیریت ارسال خدمات آی تی در سرتاسر دنیا محسوب می شود. در این مطلب قصد داریم به این موضوع بپردازیم که ITIL چیست و تمام جزئیات آن را به زبانی ساده برای شما شرح دهیم. با ما همراه باشید.

#1 ITIL چیست؟

ITIL در حقیقت یک فریم ورک است که در آن چرخه خدمات آی تی، فرآیندهای پردازش و فعالیت هایی که در طول طراحی انجام می گیرند، پیشرفت ها، ارسال و حمایت از خدمات آی تی تعریف می شوند. به بیان واضح تر، خدمات آی تی فعالیت هایی هستند که به یک شرکت ارزش تجاری می بخشند و طی آن کاربران، مشتریان و سهامداران داخلی و خارجی نیز دخیل هستند. به عنوان مثال، متمرکز کردن ایمیل های شرکت های بزرگ و توسعه وب سایت های آن بر پایه دانش بک اند، نمونه هایی از سرویس های آی تی به شمار می روند.

با به روز شدن این فریم ورک، شرکت ها به مرور اطمینان یافتند که خدمات آن ها بر اساس مجموعه ای از پردازش های جامع و تعریف شده ای صورت می گیرند که بهترین نتایج برای خدمات به کاربران در این

بخش قابل پیش بینی خواهد بود. شاید برایتان سوال شود که مزایای ITIL چیست.

از مزایای ITIL می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- کاهش هزینه ها
- افزایش رضایت مشتریان
- افزایش کیفیت
- بهبود مدیریت و افزایش انعطاف پذیری سرویس ها به منظور تغییر نیاز شرکت ها



#۲ مروری کلی بر گواهی نامه ITIL

در جولای سال ۲۰۱۳ شرکت Axelos مدیریت و تملک ITIL را بر عهده گرفت. در حال حاضر نیز این شرکت دوره های آموزشی و امتحانات ITIL را بر عهده دارد و مدارک شرکت در این دوره ها را نیز صادر می کند. صدها شرکت آموزشی پژوهشی نیز در حال حاضر برای برگزاری این دوره ها با این شرکت همکاری می کنند؛ اما مهم است که بدانید مدارک صادر شده توسط ITIL چیست. ITIL مدارکی را در پنج سطح صادر می کند که از اعتبار بین المللی برخوردارند.

این مدارک عبارتند از:

- مدرک پایه
- مدرک تخصصی
- مدرک متوسط
- مدرک کارشناسی حرفه ای
- مدرک استادی



لازم است بدانید که ITIL از یک سیستم معتبر برای اهدای مدارک خود بهره می گیرد که طی آن هر یک از گواهی نامه ها با درجه امتیاز خاصی صادر خواهند شد. به عنوان مثال برای رسیدن به سطح تخصصی لازم است ۲۲ امتیاز کسب شود. به همین ترتیب برای کسب مدرک استادی نیز یک سری الزاماتی وجود دارد که باید رعایت شوند.

#۳ تاریخچه ITIL چیست؟

برای درک بهتر کاربردهای ITIL ابتدا لازم است بدانید که تاریخچه ITIL چیست.



ITIL برای اولین بار توسط بخش آژانس ارتباطات و محاسبات دولت انگلستان در دهه ۸۰ میلادی پایه گذاری شد که بر اساس آن یک سری از آموزش های استاندارد برای سرویس دهی بخش آی تی به آژانس های دولتی در نظر گرفته می شد.

ITIL که در ابتدا کاربرد محدودی داشت به تدریج توسعه پیدا کرد و به یک فریم ورک جامع مدیریت خدمات آی تی تبدیل شد که در آن به تمام شرکت ها و سازمان ها و در کلیه بخش های صنعتی و تجاری در زمینه خدمات آی تی، سرویس دهی می شود. در حقیقت آموزش های ITIL رفته رفته به بخشی ضروری و جدایی ناپذیر برای خدمات رسانی در زمینه آی تی به انواع شرکت ها تبدیل شد تا از این طریق به سازمان ها در جهت تحقق اهداف آن ها کمک شود.

#۴ دوره های آموزشی ITIL شامل چه مواردی است؟

دوره های آموزشی برای خدمات در ITIL شامل ۵ مرحله اصلی می شود که اصول پایه ای، سیاست ها و اصول پردازشی آن ها در تمام بخش های سرویس دهی استفاده خواهند شد.



#۴-۱ آموزش استراتژی خدمات در ITIL

در این مرحله بر استراتژی خدمات و هدف از ارائه انواع سرویس ها تمرکز می شود و یک تعریف کلی و جامع برای هر بخش از خدمات ارائه خواهد

شد. این بخش در اصل به پردازش های تجاری و دولتی، سیاست ها، تصمیم گیری ها و تضمین خدمات می پردازد و هدف از این دوره آشنایی با تعاریف کلی و شناخت جامع انواع خدمات است.

#۲-۴ خدمات طراحی

در این بخش به پردازش های مدیریتی مانند سطح خدمات، میزان دسترسی، ظرفیت و مواردی از این قبیل پرداخته می شود. هدف از این دوره ها آشنایی و اجرای طراحی و گسترش خدمات قابل ارائه و بررسی خدمات موردنیاز سازمان ها خواهد بود.

#۳-۴ خدمات انتقالی

در این دوره ها انتقال خدمات و گسترش آن ها از بخش طراحی تا اجرا مورد بررسی قرار می گیرند که شامل مراحل آزمایشی و کنترل کیفی نیز خواهند بود.

#۴-۴ خدمات عملی

این مرحله به مدیریت خدمات و تشخیص زمان نیاز به آن ها اختصاص دارد. در این مرحله پردازش های عملی، مدیریت بحران، مدیریت دسترسی، پاسخ های تصادفی، چرخه اپلیکیشن ها و خدمات قابل ارائه در هر یک از این بخش ها مورد بررسی قرار گرفته و آموزش داده می شوند.

#۴-۵ تداوم خدمات

در این مرحله اهمیت فیدبک ها در انواع سطوح خدماتی و الزامات عملی برای پاسخ دهی به آن ها در نظر گرفته می شود. در این بخش از آموزش ها بر اهمیت تداوم سرویس ها و همچنین پایبندی به اصول و سیاست های ITIL تأکید می شود.