

إدارة نظم المعلومات وفق المنهج البريطاني ITIL

الأهداف:

الانتقال إلى تعلم كل ما تحتاج لمعرفته حول ITSM والتحسين المستمر
كيفية السيطرة على المبادئ والمواضيع التي تحتاج إلى أن تكون آمنة لوضع المهني
اكتساب فهم إدارة التغيير التنظيمي
ما تحتاج إلى معرفته حول استخدام المقاييس (CSI) استكشاف موضوع مهم من التواصل الفعال لتمكين تحسين الخدمة المستمرة
استكشاف منطقة دمج ITIL مع CSI

المستهدفون:

العاملون في خدمة تكنولوجيا المعلومات، ومديري المشاريع تكنولوجيا المعلومات، والمتخصصين تكنولوجيا المعلومات التقنية

المحتوى العلمي:

إدارة التغيير التنظيمي

الاتصالات

القياس والمقاييس

إدارة الخدمة كممارسة

دورة حياة خدمة إيتيل

المفاهيم العامة والتعاريف

المبادئ والنماذج الرئيسية

العمليات المحددة

وظائف مختارة

الأدوار المحددة