

سرشناسه: صدیقی منش، محمد

عنوان و نام پدید آور: چگونگی توسعه، پیاده سازی و اجرای ITIL V3 Best Practices /تالیف

کلر انگل: مترجمین: محمد صدیقی منش- علی صدیقی منش

مشخصات نشر: قم، آوای زیستن، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۱۵۷ص، مصور، نمودار

شابک: ۶۰۰-۹۷۸-۷۳۲۴-۵۰۰

وضعیت فهرست نویسی: فیبا.

موضوع: خدمات اطلاع رسانی- مدیریت پیکربندی-نظام اطلاعات مدیریت

موضوع: Information Servier industry- Computer technical support-

Management information system

شناسنامه افزوده: صدیقی منش، علی

رده بندی ده گانه: ۱۳۹۶ / ۴۴ / ۹۹۹۹ HD

رده بندی دیویی: ۵۱ / ۰۲

شماره کتابشناسی ملی: ۵۱۷۶۵

Contact:

Email: Ali.sedighimanesh@gmail.com

Email: Mohammad.sedighimanesh@gmail.com

انتشارات آوازیستن

نام کتاب: چگونگی توسعه، پیاده سازی و اجرای ITIL V3 Best Practices

مؤلفین: محمد صدیقی منش ، علی صدیقی منش

تیراژ / چاپخانه: ۳۰۰ نسخه

قطع / تعداد صفحات / صحافی: وزیری / ۱۵۷ صفحه / ۱۳۹۷

نوبت چاپ / قیمت: اول / ۱۳۹۶ / ۲۰۰۰۰ تومان

شابک: ۶۰۰-۹۷۸-۷۳۲۴-۵۰۰۰

کلیه حقوق محفوظ و مخصوص مؤلفین می باشد.

۳۴	۵-۳-۱ مدیریت سطح خدمات
۳۹	۵-۳-۲ مدیریت ظرفیت
۴۳	۵-۳-۳ مدیریت دسترسی
۴۸	۵-۳-۴ مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات
۵۱	۵-۳-۵ مدیریت ایمنی اطلاعات
۵۵	۵-۳-۶ مدیریت تامین کننده
۵۸	۵-۳-۷ مدیریت کاتالوگ خدمات
۵۹	۵-۳-۸ اجرا پیاده سازی
۶۴	۵-۴ جمع بندی، ملاحظات
۶۵	۵-۵ سناریو طراحی خدمات
۶۸	۶- فصل ششم: انتقال خدمات
۶۸	۶-۱ اهداف
۶۸	۶-۲ مفاهیم اصلی
۷۰	۶-۳ فرایند انتقال خدمات
۷۰	۶-۳-۱ مدیریت دانش
۷۲	۶-۳-۲ مدیریت دارایی و پیکر بندی خدمات
۷۶	۶-۳-۳ مدیریت تغییر
۸۳	۶-۳-۴ مدیریت انتشار و استقرار
۸۹	۶-۳-۵ تایید اعتبار و روایی و آزمایش خدمات
۹۰	۶-۳-۶ اجرا و پیاده سازی
۹۴	۶-۴ جمع بندی و خلاصه انتقال خدمات
۹۵	۶-۵ سناریو انتقال خدمات
۹۷	۷- فصل هفتم: بهره برداری خدمات
۹۷	۷-۱ اهداف
۹۷	۷-۲ مفاهیم اصلی

۱۰۰	۷-۳ نقش و کارکردهای SO
۱۰۰	۷-۳-۱ Service Desk
۱۰۳	۷-۳-۲ مدیریت فنی
۱۰۴	۷-۳-۳ مدیریت عملیات فناوری اطلاعات
۱۰۶	۷-۳-۴ مدیریت برنامه‌های کاربردی
۱۰۷	۷-۴ زایندهای بهره برداری خدمات
۱۰۸	۷-۴-۱ مدیریت رویداد
۱۰۹	۷-۴-۲ مدیریت دانش
۱۱۴	۷-۴-۳ مدیریت مستندات
۱۱۸	۷-۴-۴ اجرا و درخواست
۱۱۹	۷-۴-۵ مدیریت دسترسی
۱۲۰	۷-۴-۶ اجرا و پیاده سازی
۱۲۶	۷-۵ خلاصه و جمع بندی عملیات سرویس
۱۲۷	۷-۶ سناریو عملیات سرویس
۱۲۸	۸- فصل هشتم: بهبود مستمر خدمات
۱۲۹	۸-۱ اهداف
۱۲۹	۸-۲ مفاهیم اصلی
۱۳۰	۸-۳ فرایند بهبود مستمر خدمات
۱۳۳	۸-۳-۱ برآورد و اندازه گیری خدمات و گزارشدهی
۱۳۵	۸-۳-۲ فرایند بهسازی ۷ مرحله ای CSI
۱۳۷	۸-۳-۳ روشها و تکنیکها
۱۳۷	۸-۳-۴ اجرا و پیاده سازی
۱۴۷	۸-۴ جمع بندی بهبود خدمات مستمر
۱۴۸	۸-۵ سناریو بهسازی خدمات مستمر
۱۵۰	واژه نامه

۱- فصل اول: مقدمه

اصطلاح مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) دارای کاربردهای مختلفی است که توسط بسیاری از چارچوب‌های مدیریتی و سازمان‌هایی که به دنبال ارتقا مدیریت سازمان فناوری اطلاعات خود هستند، بیان می‌شود. عناصر استاندارد برای اغلب تعاریف ITSM عبارتند از:

- شرح فرآیندهای مورد نیاز برای ارائه و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات برای مشتریان.
- هدف اصلی، ارائه و حمایت از فناوری یا محصولات مورد نیاز توسط سازمان‌های تجاری برای برآورده کردن اهداف کلیدی سازمانی است.
- تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌های مربوط به افراد درگیر شامل کارمندان فناوری اطلاعات، مشتریان و سایر ذینفعان.
- مدیریت بین‌کنندگان خارجی (شرکا) درگیر در تحویل و پشتیبانی از فناوری و محصولات ارائه و پشتیبانی شد، توسط فناوری اطلاعات.

ترکیب این عناصر، قابلیت‌های مورد نیاز برای یک سازمان فناوری اطلاعات جهت ارائه و پشتیبانی از خدمات فناوری اطلاعات که مزومات، نیازهای خاص کسب و کار را تامین می‌کنند، را ارائه می‌کند. تعریف رسمی^۱ ITIL از مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بدین صورت می‌باشد: مجموعه‌ای از قابلیت‌های تخصصی سازمان برای اعطای ارزش به مشتریان به صورت خدمات.

^۱ IT Service Management

^۲ Information Technology Infrastructure Library