



۱۹	<b>فصل اول</b>	<b>مدیریت خدمات فناوری اطلاعات</b>
۲۱		محرك های سازمانی
۲۲		خدمات فناوری اطلاعات
۲۲		طبقه بندی خدمات فناوری اطلاعات بر پایه گارتنر
۲۳		مدیریت خدمت
۲۳		مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۴		اهداف مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۵		محرك های فناوری
۲۵		چالش شرکت ها و سازمانها در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۶		مزایای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۷		منافع تجاری
۲۸		منافع مالی
۲۸		منافع نیروی انسانی
۲۸		منافع نوآوری
۲۹		منافع داخلی
۲۹		هزینه های مدیریت سرویس های فناوری اطلاعات
۳۱	<b>فصل دوم</b>	<b>استانداردهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات</b>
۳۲		استاندارد سری ISO ۲۰۰۰۰: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۳۵		الزامات عمومی سامانه های مدیریت خدمات
۳۸		طرح ریزی و انتقال خدمات جدید یا تغییر در خدمات
۳۹		فرآیندهای ارائه خدمات
۴۰		فرآیندهای ارتباطی
۴۰		فرآیندهای رفع مشکل



۴۱	فرآیندهای کنترلی
۴۲	مزایای بکارگیری استاندارد
۴۲	استفاده کنندگان استاندارد و دامنه کاربرد
۴۳	تحلیل فاصله با الزامات استاندارد
۴۴	آمادگی برای اخذ گواهینامه
۴۴	استاندارد فرآیند بهبود مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ISO/IEC 15504
۴۶	استاندارد سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISO 2005:27001 یا ISMS
۴۶	مزایای بکارگیری استاندارد ISMS
۴۷	اجزای تشکیل دهنده استاندارد ISO/IEC 27001:2005
۴۸	مراحل پیاده سازی ISMS
۴۹	نحوه ی پیاده سازی ISMS در سازمان ها

۵۱	<b>فصل سوم چارچوب COBIT</b>
۵۳	اصول چارچوب COBIT
۵۵	چگونگی معرفی COBIT به سازمان
۵۶	حوزه و محدودیت‌های COBIT
۵۶	چگونگی اجرای COBIT در سازمان
۵۷	انجام ممیزی با استفاده از COBIT
۵۷	بهبودها در COBIT ۵
۵۹	ارتقا از COBIT ۴,۱ به COBIT ۵
۶۰	خلاصه تغییرهای COBIT ۴,۱ به COBIT ۵
۶۱	اجرای COBIT ۵ ۴۱



۶۳	<b>فصل چهارم کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات ITIL</b>
۶۴	تاریخچه ITIL
۶۵	تعریف ITIL
۶۶	ITSM F
۶۶	مأموریت ITSM F
۶۷	روند شکل گیری ITIL
۶۸	ITILV۲
۶۸	ساختار V۲ ITIL
۷۳	ITIL V۳
۷۴	استراتژی سرویس
۷۷	طراحی سرویس
۸۰	انتقال سرویس
۸۱	عملیات سرویس
۸۲	بهبود مستمر خدمات
۸۳	علل موفقیت ITIL
۸۵	مزایای پیاده سازی ITIL در سازمان
۸۷	<b>فصل پنجم استراتژی خدمات</b>
۸۹	مفهوم چهار P از استراتژی
۸۹	چشم انداز: دورنمای شفاف و دقیق
۸۹	موقعیت: تعریف روشن و دقیق از موقعیت و وضعیت قرار گرفتن سازمان
۹۰	برنامه: درک دقیق از اینکه سازمان چگونه باید خود را توسعه دهد.
۹۰	الگو: ثبات در تصمیمات و اقدامات
۹۰	ارزش استراتژی خدمات برای سازمان کسب و کار



۹۰	فعالیت‌های استراتژی خدمات
۹۲	عوامل ارزیابی استراتژیک
۹۲	انواع ارائه دهندگان خدمات
۹۴	مدلهای تأمین خدمت
۹۴	ارزش سرویس
۹۴	طراحی و توسعه سازمان
۹۵	نقشهای کلیدی و مسئولیت‌ها
۹۶	فرایندهای استراتژی خدمات
۹۶	مدیریت استراتژی
۹۶	مدیریت مالی
۹۸	مدیریت تقاضا
۹۹	مدیریت ریسک
۱۰۰	مدیریت سبد خدمات
۱۰۱	بسته طراحی سرویس

۱۰۳	<b>فصل ششم طراحی خدمات</b>
۱۰۶	فرایندهای طراحی خدمات
۱۰۶	مدیریت کاتالوگ خدمات
۱۰۷	مدیریت سطح خدمات
۱۰۷	مدیریت ظرفیت
۱۰۸	مدیریت دسترس پذیری
۱۰۹	مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (ITSCM)
۱۱۰	مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)
۱۱۰	مدیریت تأمین کنندگان



۱۱۱	هماهنگی طراحی
۱۱۲	فعالیت ها
۱۱۳	مسئولیت ها و نقش های کلیدی

**فصل هفتم - انتقال خدمات**

۱۱۵	قواعد کلیدی
۱۱۸	فرایندهای انتقال خدمات
۱۱۸	مدیریت پیکربندی و دارایی خدمات
۱۱۹	مدیریت تغییرات
۱۲۱	مدیریت انتشار و استقرار
۱۲۲	تست و اعتبارسنجی خدمات
۱۲۳	ارزیابی
۱۲۳	مدیریت دانش
۱۲۴	فعالیت های عملیاتی فاز انتقال سرویس
۱۲۴	پشتیبانی و طرح ریزی انتقال
۱۲۵	نقش های کلیدی و مسئولیت ها

**فصل هشتم - عملیات سرویس**

۱۲۷	رویداد
۱۲۸	حادثه
۱۲۹	مشکل یا مسأله
۱۲۹	فرایندهای عملیات خدمات
۱۳۰	مدیریت رویدادها
۱۳۰	مدیریت حوادث یا رخدادها



۱۳۲	اجرای کامل درخواست
۱۳۳	مدیریت دسترسی
۱۳۴	فعالیت های عمومی عملیات سرویس
۱۳۵	پیشخوان خدمات
۱۳۵	مدیریت فنی
۱۳۶	مدیریت عملیات
۱۳۶	مدیریت کاربردها

**فصل نهم بهبود مستمر خدمات**

۱۳۷	فعالیت ها و فرآیندهای کلیدی
۱۳۹	فرایند ۷ مرحله ای بهبود
۱۴۰	اندازه گیری خدمات
۱۴۲	گزارش دهی خدمات
۱۴۳	مسئولیت ها و نقش های کلیدی
۱۴۴	پیشخوان خدمات
۱۴۴	نقش پیشخوان خدمات
۱۴۵	اهداف پیشخوان خدمات

**فصل دهم توافقنامه سطح خدمات SLA و شاخصهای سنجش عملکرد ITSM**

۱۴۷	تعریف SLA
۱۴۸	اهداف SLA
۱۵۰	مزایای SLA
۱۵۰	نحوه ایجاد SLA
۱۵۲	استثناهای SLA
۱۵۴	



۱۵۵ چه زمانی سیستم از کار می افتد؟

۱۵۵ لیست کنترلی SLA

فصل یازدهم پیاده سازی ITIL در ایران (مطالعه موردی: صنعت فولاد)

۱۶۴ چالش های پیش رو از جنبه شرایط کلی حاکم بر کشور ایران

۱۶۵ چالشهای پیش رو از جنبه دولت

۱۶۶ چالشهای پیش رو از جنبه مدیریت سازمان

۱۶۸ چالشهای پیش رو از جنبه بلوغ سازمانی

۱۶۹ چالش های پیش رو از جنبه کارکنان سازمان

۱۷۰ چالش های پیش رو از جنبه مشاوران و دست اندرکاران فعال در حوزه پیاده سازی

۱۷۱ چالش های پیش رو از جنبه ابزار پشتیبانی

۱۷۱ تجربه عملی استقرار ITIL در صنعت فولاد

۱۷۲ چالشهای خدمات فناوری اطلاعات در فولاد مبارکه

۱۷۴ اهداف اصلی استقرار ITIL

۱۷۴ گام های اجرایی

فصل دوازدهم عوامل مؤثر بر ارائه خدمات فناوری اطلاعات (مطالعه موردی: آژانس های دولتی مالی)

۱۸۱ خدمات فناوری اطلاعات

۱۸۲ ناکامی خدمات فناوری اطلاعات

۱۸۳ ناکامی انسان

۱۸۴ ناکامی فرایند پردازش

۱۸۵ ناکامی فناوری

۱۸۶ مطالعه موردی: خدمات آژانس های عمومی مالی یابی

۱۸۸ بررسی داده ها و نتایج استفاده از فناوری اطلاعات و درصد قطع



۱۸۸	خدمات حساس
۱۸۹	دلیل قطع خدمات فناوری اطلاعات
۱۹۰	مفهوم قطعی خدمات
۱۹۱	اقدامات کنترل و بازیابی که بطور گسترده مورد استفاده قرار می گیرند
۱۹۲	مؤلفه های تأثیر گذار در قطع خدمات فناوری اطلاعات
۱۹۴	تحلیل نتایج
۱۹۸	نتیجه گیری
۱۹۹	<b>فصل سیزدهم مطالعه موردی پیاده سازی ITIL (ایالات متحده آمریکا و استرالیا)</b>
۲۰۲	روش های پیاده سازی استراتژی
۲۰۳	روش عوامل بحرانی موفقیت
۲۰۶	روش پژوهش
۲۰۷	تجزیه و تحلیل
۲۱۰	پشتیبانی مدیریت ارشد
۲۱۰	آموزش و آگاهی کارکنان
۲۱۱	ارتباطات و همکاری ادارات داخلی
۲۱۱	فرهنگ ITIL
۲۱۱	فرآیند به عنوان یک اولویت
۲۱۲	تمرکز بر مشتری
۲۱۲	استفاده از مشاوران
۲۱۳	زمان بندی و انتخاب دقیق مجموعه ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۱۳	مفاهیم مدیریتی
۲۱۴	چالش ها در پیاده سازی ITIL
۲۱۴	نقش های دو گانه





۲۱۵	دستیابی به حمایت از سوی کادر فنی
۲۱۵	اندازه گیری ROI
۲۱۵	ITIL در والت دیزنی
۲۱۶	سفر ITIL در والت دیزنی
۲۱۷	دستیابی به پذیرش گسترده
۲۱۸	انتخاب خبرگان ITIL

۲۱۹	<b>فصل چهاردهم نرم افزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات</b>
۲۲۰	نرم افزار Help Desk دانا
۲۲۰	پایگاه دانش
۲۲۰	به اشتراک گذاری و نگه داری راه حل ها برای تسریع امور
۲۲۲	سایر ویژگی های پایگاه دانش دانا
۲۲۲	مدیریت درخواست
۲۲۲	افزایش تعداد کارشناسان فناوری اطلاعات چاره کار نیست
۲۲۳	همه مراحل رسیدگی به درخواست را تحت کنترل خود درآورید
۲۲۳	ثبت درخواست ها
۲۲۴	تخصیص خودکار درخواست به کارشناس مربوطه
۲۲۴	پیگیری وضعیت درخواست ها
۲۲۴	آگاهی سازی بلادرنگ و خودکار کاربران و کارشناسان
۲۲۴	ثبت فعالیت ها و هزینه ها
۲۲۵	ثبت تأییدیه های لازم برای انجام کار
۲۲۵	ثبت راه حل ها
۲۲۵	بستن خودکار درخواست ها



۲۲۵	نظر سنجی خودکار و ثبت امتیاز
۲۲۶	نمای ۳۶۰ درجه از وضعیت خدمات
۲۲۶	مدیریت توافق نامه سطح خدمات
۲۲۶	زیر سیستم SLA در نرم افزار دانا
۲۲۷	مزایای استفاده از زیر سیستم SLA در نرم افزار دانا
۲۲۷	امکان تعریف نحوه محاسبه مدت درخواست
۲۲۸	امکان تعریف چندین قاعده SLA مختلف طبق نیاز
۲۲۹	امکان انجام عملیات خودکار با توجه به مدت درخواست ها
۲۲۹	امکان محاسبه جریمه ریالی
۲۳۰	نحوه تهیه و استفاده از زیر سیستم SLA دانا
۲۳۱	مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات
۲۳۱	پوشش شبکه و شناسایی همه اجزاء سخت افزاری
۲۳۲	مشاهده سوابق درخواست ها و حوادث مربوط به هر دارایی
۲۳۲	مدیریت تحویل دارایی ها به کاربران
۲۳۲	جستجوی پیشرفته دارایی های سازمان
۲۳۳	مشاهده تاریخچه تغییرات هر دارایی
۲۳۳	دسته بندی نرم افزار های نصب شده بر روی کامپیوترها
۲۳۳	گزارش های متنوع
۲۳۴	مزیت های زیر سیستم مدیریت دارایی های نرم افزار دانا
۲۳۵	زیر سیستم مدیریت انبار
۲۳۵	مشاهده وضعیت کالاها با نمای ۳۶۰ درجه
۲۳۶	امکانات و ویژگی ها:
۲۳۷	یکپارچه سازی کانال های دریافت درخواست



۲۳۷	ثبت درخواست در پورتال کاربران
۲۳۸	ارسال ایمیل (تبدیل خودکار ایمیل به درخواست)
۲۳۸	ارسال پیامک
۲۳۸	تماس تلفنی
۲۳۸	نرم افزار مانیتورینگ (یکپارچگی با نرم افزار مانیتورینگ بینا)
۲۳۸	مدیریت قواعد گردش کار
۲۴۱	آگاه سازی خودکار
۲۴۱	امکان شرایط و روش ارسال پیغام ها
۲۴۲	معرفی خدمات قابل ارائه و طراحی فرم درخواست
۲۴۳	امکان مشاهده فهرستی از خدمات موجود برای کاربران و مشتریان
۲۴۴	اعلان ها
۲۴۴	اطلاع رسانی آسان به کاربران و مشتریان
۲۴۵	ویژگی های و مزیت های زیر سیستم اعلان ها
۲۴۶	یکپارچگی با سایر سیستم های فناوری اطلاعات
۲۴۶	یکپارچگی با اکتیو دایرکتوری
۲۴۶	یکپارچگی با ایمیل
۲۴۷	یکپارچگی با پیامک
۲۴۷	داشبورد مدیریتی
۲۴۹	نمای ۳۶۰ درجه به همه شاخص ها و وضعیت خدمات
۲۴۹	ارزیابی وضعیت و بار کاری امور Help Desk
۲۴۹	فیلترینگ پیشرفته اطلاعات هر پنل
۲۴۹	امکان طراحی داشبورد متناسب با ابعاد صفحه نمایشگر
۲۴۹	نمایش داشبورد ها به صورت چرخشی



۲۵۰	امکان تعریف داشبورد های اختصاصی
۲۵۱	پورتال کاربران
۲۵۱	ثبت درخواست ها و مشکلات
۲۵۲	مشاهده وضعیت درخواست های قبلی
۲۵۳	مشاهده مطالب آموزشی پایگاه داده
۲۵۴	مشاهده اطلاعیه ها و اعلان ها
۲۵۵	نسخه اندروید نرم افزار Help Desk دانا
۲۵۵	دسترسی آسان و سریع به درخواست ها
۲۵۶	<b>اختصارات ITIL</b>
۲۶۰	<b>منابع</b>