



مقدمه ای بر ITIL با رویکرد عملیاتی و فناوری صنایع پتروشیمی

تألیف: احمد کزین

سرشناسه	: گزین، احمد، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور	: مقدمه‌ای بر ITIL با رویکرد عملیاتی در فوایک صنایع پتروشیمی/ تألیف احمد گزین.
مشخصات نشر	: تهران: آریا پارس، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۲۸۲ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-7355-18-3
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management
موضوع	: پتروشیمی، صنایع
موضوع	: Petroleum chemicals industry
موضوع	: خدمات پشتیبانی (مدیریت)
موضوع	: Support services (Management)
رده بندی کنگره	: HD۲۰/۲/گ۳۴م۷۱۳۹۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۹/۴۰۲۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۴۹۴۹۵۳



<http://www.Ariapars.com>

نام کتاب: مقدمه‌ای بر ITIL با رویکرد عملیاتی در فوایک صنایع پتروشیمی

تألیف: احمد گزین

ناشر: انتشارات آریا پارس

چاپ اول: ۱۳۹۷

تعداد صفحات: ۲۸۲

تیراژ: ۵۰ نسخه

بهاء: ۱۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۵۵-۱۸-۳

فهرست :

۶.....	۱. کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
۸.....	۱.۱. استراتژی سرویس
۹.....	۱.۲. طراحی سرویس
۹.....	۱.۳. انتقال سرویس
۱۰.....	۱.۴. عملیات سرویس
۱۱.....	۱.۵. بهینه مداوم سرویس
۳۹.....	۱.۶. پشتیبانی سرویس (Service Support)
۴۰.....	۱.۷. پیشخوان خدمات Service Desk
۶۳.....	۲. توصیف بایگای ر.م.کار
۷۰.....	۱.۱. ادغام مدیریت خدمات و فوری اطلاعات با لایه های معماری سازمانی
۸۰.....	۳. مدل مرجع خدمات فاوا مرتبط با MOF
۸۶.....	۳.۱. هدف گذاری
۸۷.....	۳.۲. برنامه ریزی
۹۷.....	۴. مدل مرجع خدمات فاوا مرتبط با HP
۹۸.....	۱.۱. گروه خدمات همراستایی کسب و کار و فاوا
۹۹.....	۱.۱.۱. ارزیابی کسب و کار
۱۰۱.....	۱.۱.۲. مدیریت مشتری
۱۰۲.....	۱.۱.۳. توسعه ای استراتژی فاوا
۱۰۴.....	۱.۲. گروه خدمات طراحی و مدیریت خدمت
۱۰۶.....	۱.۲.۱. طرح ریزی خدمت
۱۰۷.....	۱.۲.۲. مدیریت سطح خدمت
۱۰۹.....	۱.۲.۳. مدیریت امنیت
۱۱۰.....	۱.۲.۴. مدیریت دسترس پذیری
۱۱۲.....	۱.۲.۵. مدیریت ظرفیت
۱۱۴.....	۱.۲.۶. مدیریت هزینه
۱۱۵.....	۱.۳. گروه خدمات توسعه و استقرار خدمت
۱۱۶.....	۱.۳.۱. ساخت و تست

۱۱۸	 انتشار محصول	۱،۳،۲
۱۱۹	 گروه خدمات عملیات	۱،۴
۱۲۰	 مدیریت عملیات	۱،۴،۱
۱۲۲	 مدیریت وقایع	۱،۴،۲
۱۲۴	 مدیریت مشکل	۱،۴،۳
۱۲۵	 گروه خدمات تضمین تحویل خدمت	۱،۵
۱۲۶	 مدیریت تغییر	۱،۵،۱
۱۲۸	 مدیریت پیکربندی	۱،۵،۲
۱۲۹	 بررسی و مقایسه مدل های مرجع	۱،۶
۱۳۰	 پیوسته بین ITIL و IBM	۱،۷
۱۳۶	 همپوشانی بین ITIL و MOF	۱،۸
۱۳۸	 همپوشانی فرآیندهای ITIL توسط فرآیندهای MOF	۱،۹
۱۴۲	 همپوشانی بین ITIL و HP	۱،۱۰
۱۴۴	 همپوشانی فرآیندهای ITIL توسط فرآیندهای HP	۱،۱۱
۱۵۱	 مقدمه ای بر مدیریت خدمات فاوا در پتروشیمی کارون	۵
۱۸۹	 وضعیت مطلوب فاز استراتژی خدمت	۱،۱
۱۹۹	 مدیریت مالی	۱،۲
۲۰۵	 مدیریت تقاضا	۱،۳
۲۰۸	 مدیریت ارتباطات کسب و کار	۱،۴
۲۱۲	 مدیریت کاتالوگ خدمت	۱،۵
۲۱۷	 مدیریت سطح خدمت	۱،۶
۲۲۱	 مدیریت دسترس پذیری خدمت	۱،۷
۲۲۶	 مدیریت تداوم خدمت	۱،۸
۲۳۰	 مدیریت ظرفیت خدمت	۱،۹
۲۳۴	 مدیریت امنیت خدمت	۱،۱۰
۲۳۹	 مدیریت تامین کنندگان خدمت	۱،۱۱
۲۸۲	 واژه نامه	۶
۲۸۷	 منابع	۷