



Process Classification Framework

چارچوب طبقه‌بندی فرآیند



13
Category



72
Process Group



327
Process

Version :
7.2.1
September 2018

OPERATING PROCESSES

1.0
Develop
Vision
and
Strategy

2.0
Develop and
Manage Products
and Services

3.0
Market
and Sell
Products and
Services

4.0
Deliver
Physical Products

5.0
Deliver
Services

6.0
Manage
Customer
Service

MANAGEMENT AND SUPPORT SERVICES

7.0 Develop and Manage Human Capital

8.0 Manage Information Technology

9.0 Manage Financial Resources

10.0 Acquire, Construct, and Manage Assets

11.0 Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency

12.0 Manage External Relationships

13.0 Develop and Manage Business Capabilities

Level 1 - Category

Represent the highest level of process in the enterprise, such as Manage customer service, supply chain, Financial Organization, and Human resource.

Level 2 - Process Group

Indicates the next level of processes and represents a group of process. Perform after sales repairs, Procurement, Accounts payable, Recruit/source, and Develop sales strategy are examples of process groups.

Level 3 – Process

A process is the next level of decomposition after process group. The process may include elements related to variants and rework in addition to the core elements needed to accomplish the process.

Level 4 - Activity

Indicates key events performed when executing a process. Examples of activities include Receive customer requests, Resolve customer complaints, and Negotiate purchasing contracts.

Level 5 – Task

Tasks represents the next level of hierarchical decomposition after activities. Tasks are generally much more fine grained and may vary widely across industries. Examples include: Create business case and obtain funding and Design recognition and reward approaches

سطح ۱ – دسته فرآیند

نشان‌دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است، مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تامین، مدیریت مالی، و منابع انسانی

سطح ۲ – گروه فرآیند

سطح بعدی فرآیند را نشان داده و شامل گروهی از فرآیندها می‌شود. مانند تعمیر پس از فروش، خرید، حساب‌های پرداختی، جذب/استخدام، و تدوین استراتژی فروش

سطح ۳ – فرآیند

یک فرآیند، سطح شکست بعد از گروه فرآیند می‌باشد. فرآیند ممکن است علاوه بر اجزاء اصلی موردنیاز فرآیند، شامل اجزائی مربوط به تغییرات و دوباره‌کاری در فرآیند نیز باشد.

سطح ۴ – فعالیت

رویدادهای کلیدی هستند که در اجرای یک فرآیند انجام می‌شوند. مانند دریافت درخواست مشتری، رفع ادعای مشتری، مذاکره قراردادهای فروش.

سطح ۵ – وظیفه

وظایف نشان‌دهنده سطح بعدی شکست در درختواره پس از فعالیت می‌باشند. وظایف معمولاً ریزتر بوده و ممکن است در صنایع مختلف با هم متفاوت باشند. مانند خلق طرح تجاری و دریافت اعتبار، طراحی رویکردهای شناسایی و پاداش‌دهی



فرآیندهای

8.0 Manage Information Technology (IT)

8.0 مدیریت فناوری اطلاعات (IT)

دسته فرآیند :

8



7

گروه فرآیند



44

فرآیند

Version :
7.2.1
September 2018

» **8.1.1 Understand IT customer needs (20609)**

8.1.1.1 Understand IT customer communities (20610)

8.1.1.2 Assess IT customer operational capabilities (20611)

» **8.1.2 Identify IT customer transformation needs (20612)**

8.1.2.1 Understand business requirements for IT capabilities (20613)

8.1.2.2 Understand IT landscape (20614)

8.1.2.3 Develop IT visioning (20615)

8.1.2.4 Outline IT service expectations (20616)

» **8.1.3 Plan and communicate IT services (20617)**

8.1.3.1 Manage IT customer expectations (20618)

8.1.3.2 Define future IT services (20619)

8.1.3.3 Determine IT performance indicators (20620)

8.1.3.4 Create IT marketing messages (20621)

8.1.3.5 Create IT service marketing plan (20622)

« **8.1.1 درک نیازهای مشتری IT**

8.1.1.1 درک جوامع مشتری IT

8.1.1.2 ارزیابی قابلیت‌های عملیاتی مشتری IT

« **8.1.2 شناسایی نیازهای تحولی مشتری IT**

8.1.2.1 درک الزامات کسب‌وکار برای قابلیت‌های IT

8.1.2.2 درک دورنمای IT

8.1.2.3 تدوین نمای IT

8.1.2.4 طرح‌ریزی کلی انتظارات سرویس IT

« **8.1.3 برنامه‌ریزی و اطلاع‌رسانی سرویس‌های IT**

8.1.3.1 مدیریت انتظارات مشتری IT

8.1.3.2 تعریف سرویس‌های آینده IT

8.1.3.3 تعیین شاخص‌های عملکردی IT

8.1.3.4 ایجاد پیام‌های بازاریابی IT

8.1.3.5 ایجاد برنامه بازاریابی سرویس IT

» **8.1.4 Provide IT transformation guidance (20623)**

- 8.1.4.1 Develop IT transformation plans (20624)
- 8.1.4.2 Collect IT customer requirements (20625)
- 8.1.4.3 Analyze IT customer requirements (20937)
- 8.1.4.4 Identify and prioritize IT opportunities (20626)
- 8.1.4.5 Facilitate solution design activities (20627)
- 8.1.4.6 Prioritize IT outcomes (20628)
- 8.1.4.7 Develop business cases (20629)
- 8.1.4.8 Support business case (20630)
- 8.1.4.9 Develop transformation roadmap (20631)

» **8.1.5 Develop and manage IT service levels (20632)**

- 8.1.5.1 Understand IT service requirements (20633)
- 8.1.5.2 Forecast IT service demand (20634)
- 8.1.5.3 Maintain IT services catalog (20635)
- 8.1.5.4 Define service level agreement (20636)
- 8.1.5.5 Maintain IT customer contracts (20637)
- 8.1.5.6 Negotiate and establish service level agreements (20638)
- 8.1.5.7 Develop and maintain improvement processes (20640)

« **8.1.4 تدوین راهنمای تحول IT**

- 8.1.4.1 تدوین برنامه‌های تحولی IT
- 8.1.4.2 جمع‌آوری الزامات مشتری IT
- 8.1.4.3 تجزیه و تحلیل الزامات مشتری IT
- 8.1.4.4 شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های IT
- 8.1.4.5 تسهیل فعالیت‌های طراحی راه‌حل
- 8.1.4.6 اولویت‌بندی نتایج خروجی IT
- 8.1.4.7 تدوین طرح تجاری
- 8.1.4.8 پشتیبانی از طرح تجاری
- 8.1.4.9 تدوین نقشه‌راه تحول

« **8.1.5 تدوین و مدیریت سطوح سرویس**

- 8.1.5.1 درک الزامات سرویس IT
- 8.1.5.2 پیش‌بینی تقاضای سرویس IT
- 8.1.5.3 نگهداری کاتالوگ سرویس‌های IT
- 8.1.5.4 تعریف توافق سطح سرویس SLA
- 8.1.5.5 نگهداری قراردادهای مشتری IT
- 8.1.5.6 مذاکره و تدوین توافقات سطح سرویس
- 8.1.5.7 توسعه و نگهداری فرآیندهای بهبود

8.1 Develop and manage IT customer relationships (20608)

8.1 توسعه و مدیریت روابط با مشتریان IT

» 8.1.6 Manage IT customer relationships (20641)

- 8.1.6.1 Establish relationship management mechanisms (20642)
- 8.1.6.2 Understand IT customer strategy (20643)
- 8.1.6.3 Understand IT customer environment (20644)
- 8.1.6.4 Communicate IT capabilities (20645)
- 8.1.6.5 Manage IT requirements (20646)

» 8.1.7 Analyze service performance (20648)

- 8.1.7.1 Assess SLA compliance (20649)
- 8.1.7.2 Triage SLA compliance issues (20650)
- 8.1.7.3 Collect feedback about IT products and services(20647)
- 8.1.7.4 Synthesize and distribute IT performance information (20938)

« 8.1.6 مدیریت روابط با مشتری IT

- 8.1.6.1 ایجاد مکانیزم‌های مدیریت روابط
- 8.1.6.2 درک استراتژی مشتری IT
- 8.1.6.3 درک فضای مشتری IT
- 8.1.6.4 اطلاع‌رسانی قابلیت‌های IT
- 8.1.6.5 مدیریت الزامات IT

« 8.1.7 تجزیه و تحلیل عملکرد سرویس

- 8.1.7.1 ارزیابی انطباق SLA
- 8.1.7.2 اولویت‌بندی موارد انطباق SLA
- 8.1.7.3 جمع‌آوری فیدبک درباره محصولات و خدمات IT
- 8.1.7.4 تلفیق و توزیع اطلاعات عملکرد IT

8.2 Develop and manage IT business strategy (20652)

8.2 تدوین و مدیریت استراتژی کسب‌وکار IT

- » **8.2.1 Define business technology and governance strategy (20653)**
 - 8.2.1.1 Build and maintain IT strategic intelligence (20654)
 - 8.2.1.2 Monitor and map current and emerging technologies (20655)
 - 8.2.1.3 Define and communicate digital transformation strategy (20656)
 - 8.2.1.4 Develop IT strategic alignment (20657)
 - 8.2.1.5 Articulate IT alignment principles (20658)
 - 8.2.1.6 Maintain IT strategic alignment (20659)
- » **8.2.2 Manage IT portfolio strategy (20660)**
 - 8.2.2.1 Establish and validate IT value criteria (20661)
 - 8.2.2.2 Determine IT portfolio investment balance (20662)
 - 8.2.2.3 Evaluate proposed IT investment projects (20663)
 - 8.2.2.4 Prioritize IT projects (20664)
 - 8.2.2.5 Align IT resources to strategic priorities (20665)
 - 8.2.2.6 Align IT portfolio to business objectives (20667)
- » **8.2.3 Define and maintain enterprise architecture (20668)**
 - 8.2.3.1 Create and publish enterprise architecture principles (20670)
 - 8.2.3.2 Establish and operate enterprise architecture governance (20671)
 - 8.2.3.3 Research technologies to innovate IT services and solutions (20672)
 - 8.2.3.4 Provide input to definition and prioritization of IT projects (20673)

« **8.2.1 تعریف استراتژی فناوری کسب‌وکار و اصول راهبری**

- 8.2.1.1 ایجاد و نگهداری هوشمندی استراتژیک IT
- 8.2.1.2 پایش و ترسیم فناوری‌های جاری و در حال ظهور
- 8.2.1.3 تعریف و اطلاع‌رسانی استراتژی تحول دیجیتال
- 8.2.1.4 توسعه همسویی استراتژیک IT
- 8.2.1.5 تدوین اصول همسویی IT
- 8.2.1.6 نگهداری همسویی استراتژیک IT

« **8.2.2 مدیریت استراتژی سبد IT**

- 8.2.2.1 ایجاد و صحت‌گذاری معیارهای ارزش IT
- 8.2.2.2 تعیین بالانس سرمایه‌گذاری سبد IT
- 8.2.2.3 سنجش پروژه‌های سرمایه‌گذاری
- 8.2.2.4 اولویت‌بندی پروژه‌های IT
- 8.2.2.5 همسوسازی منابع IT با اولویت‌های استراتژیک
- 8.2.2.6 همسوسازی سبد IT با اهداف کسب‌وکار

« **8.2.3 تعریف و نگهداری معماری سازمانی**

- 8.2.3.1 تدوین و انتشار اصول معماری سازمانی
- 8.2.3.2 ایجاد و عملیاتی نمودن اصول راهبری معماری سازمانی
- 8.2.3.3 تحقیق و پژوهش فناوری‌ها جهت نوآوری در سرویس‌ها و راه‌حل‌های IT
- 8.2.3.4 تهیه ورودی برای تعریف و اولویت‌بندی پروژه‌های IT

8.2 Develop and manage IT business strategy (20652)



8.2 تدوین و مدیریت استراتژی کسب و کار IT

» 8.2.4 Define IT service management strategy (20674)

- 8.2.4.1 Establish IT service management strategy and goals (20675)
- 8.2.4.2 Identify IT service operating and process requirements (20676)
- 8.2.4.3 Define IT service catalog (20677)
- 8.2.4.4 Establish IT service management framework (20678)
- 8.2.4.5 Define and implement IT service management (20679)
- 8.2.4.6 Define and deploy support service management process tools and methods (20680)
- 8.2.4.7 Monitor and report IT performance (20681)

» 8.2.5 Control IT management system (20682)

- 8.2.5.1 Determine IT performance measures (20683)
- 8.2.5.2 Define IT control points and assurance procedures governance model (20684)
- 8.2.5.3 Monitor and analyze overall IT performance (20685)
- 8.2.5.4 Monitor and analyze IT financial performance (20686)
- 8.2.5.5 Monitor and analyze IT value and benefits (20687)
- 8.2.5.6 Optimize IT resource allocation (20688)
- 8.2.5.7 Manage IT projects and services interdependencies (20689)
- 8.2.5.8 Report IT service and project performance (20690)
- 8.2.5.9 Select, deploy, and operate IT performance analytics tools (20692)

« 8.2.4 تعریف استراتژی مدیریت سرویس IT

- 8.2.4.1 ایجاد استراتژی و اهداف کلان مدیریت سرویس IT
- 8.2.4.2 شناسایی الزامات عملیات و فرآیند سرویس IT
- 8.2.4.3 تعریف کاتالوگ سرویس IT
- 8.2.4.4 ایجاد چارچوب مدیریت سرویس IT
- 8.2.4.5 تعریف و پیاده‌سازی مدیریت سرویس IT
- 8.2.4.6 تعریف و جاری‌سازی ابزارها و روش‌های فرآیند مدیریت سرویس پشتیبان
- 8.2.4.7 پایش و گزارش‌دهی عملکرد IT

« 8.2.5 کنترل سیستم مدیریت IT

- 8.2.5.1 تعیین شاخص‌های عملکرد IT
- 8.2.5.2 تعریف نقاط کنترل و مدل اصول راهبری رویه‌های تضمین
- 8.2.5.3 پایش و تجزیه و تحلیل عملکرد کلی IT
- 8.2.5.4 پایش و تجزیه و تحلیل عملکرد مالی IT
- 8.2.5.5 پایش و تجزیه و تحلیل ارزش و مزایای IT
- 8.2.5.6 بهینه‌سازی تخصیص منابع IT
- 8.2.5.7 مدیریت وابستگی‌های پروژه‌ها و سرویس‌های IT
- 8.2.5.8 گزارش‌دهی عملکرد سرویس و پروژه IT
- 8.2.5.9 انتخاب، جاری‌سازی، و عملیاتی نمودن ابزارهای گزارشات عملکرد IT

8.2 Develop and manage IT business strategy (20652)



8.2 تدوین و مدیریت استراتژی کسب و کار IT

» 8.2.6 Manage IT value portfolio (20693)

8.2.6.1 Assess performance against IT service and project value criteria (20694)

8.2.6.2 Quantify value of IT service and project portfolio investments (20695)

8.2.6.3 Communicate business technology value contribution (20696)

8.2.6.4 Determine and implement IT portfolio adjustments (20697)

» 8.2.7 Define and manage technology innovation (20699)

8.2.7.1 Establish selection criteria for research initiatives (20700)

8.2.7.2 Analyze emerging technology concepts (20701)

8.2.7.3 Identify technology concepts and capabilities (20702)

8.2.7.4 Execute IT research projects (20703)

8.2.7.5 Evaluate IT research project outcomes (20939)

8.2.7.6 Identify and promote viable concepts (20704)

8.2.7.7 Develop and plan IT investment projects (20705)

« 8.2.6 مدیریت سبد ارزش IT

8.2.6.1 ارزیابی عملکرد نسبت به معیار ارزش سرویس و پروژه IT

8.2.6.2 کمی کردن ارزش سرمایه‌گذاری‌های سبد سرویس و پروژه IT

8.2.6.3 اطلاع‌رسانی سهم ارزش فناوری کسب و کار

8.2.6.4 تعیین و پیاده‌سازی تنظیمات سبد IT

« 8.2.7 تعریف و مدیریت نوآوری فناوری

8.2.7.1 تدوین معیارهای انتخاب برای اقدامات پژوهشی

8.2.7.2 تجزیه و تحلیل مفاهیم فناوری‌های در حال ظهور

8.2.7.3 شناسایی مفاهیم و قابلیت‌های فناوری

8.2.7.4 اجرای پروژه‌های پژوهشی IT

8.2.7.5 سنجش نتایج خروجی پروژه‌های پژوهشی IT

8.2.7.6 شناسایی و ترویج مفاهیم در حال پیشرفت

8.2.7.7 تدوین و برنامه‌ریزی پروژه‌های سرمایه‌گذاری IT

8.3 Develop and manage IT resilience and risk (20706)



8.3 تدوین و مدیریت بازیابی و ریسک IT

» **8.3.1 Develop IT compliance, risk, and security strategy (20707)**

- 8.3.1.1 Determine and evaluate IT regulatory and audit requirements (20708)
- 8.3.1.2 Understand business unit risk tolerance (20940)
- 8.3.1.3 Establish IT risk tolerance (20709)
- 8.3.1.4 Establish risk ownership (20710)
- 8.3.1.5 Establish and maintain risk management roles (20711)
- 8.3.1.6 Establish compliance objectives (20712)
- 8.3.1.7 Identify systems to support compliance (20941)
- 8.3.1.8 Identify and evaluate IT risk (20713)
- 8.3.1.9 Evaluate IT-related risks resiliency (20714)
- 8.3.1.10 Create IT risk mitigation strategies and approaches (20715)

» **8.3.2 Develop IT resilience strategy (20716)**

- 8.3.2.1 Determine IT delivery resiliency (20717)
- 8.3.2.2 Determine critical IT risks (20718)
- 8.3.2.3 Prioritize IT risks (20719)
- 8.3.2.4 Establish mitigation approaches for IT risks (20720)

« **8.3.1 تدوین استراتژی انطباق، ریسک، و امنیت IT**

- 8.3.1.1 تعیین و ارزیابی الزامات قانونی و ممیزی IT
- 8.3.1.2 درک تلرانس ریسک واحد کسب و کار
- 8.3.1.3 تدوین تلرانس ریسک IT
- 8.3.1.4 تدوین مالکیت ریسک
- 8.3.1.5 تدوین و نگهداری نقش‌های مدیریت ریسک
- 8.3.1.6 تدوین اهداف انطباق
- 8.3.1.7 شناسایی سیستم‌های پشتیبان انطباق
- 8.3.1.8 شناسایی و ارزیابی ریسک IT
- 8.3.1.9 ارزیابی بازیابی ریسک‌های مرتبط با IT
- 8.3.1.10 خلق استراتژی‌ها و رویکردهای پیشگیرانه برای ریسک IT

« **8.3.2 تدوین استراتژی بازیابی IT**

- 8.3.2.1 تعیین بازیابی ارائه IT
- 8.3.2.2 تعیین ریسک‌های بحرانی IT
- 8.3.2.3 الویت‌بندی ریسک‌های IT
- 8.3.2.4 تدوین رویکردهای پیشگیرانه برای ریسک‌های IT

8.3 تدوین و مدیریت بازیابی و ریسک IT



8.3 Develop and manage IT resilience and risk (20706)

» 8.3.3 Control IT risk, compliance, and security (20721)

- 8.3.3.1 Evaluate enterprise regulatory and compliance obligations (20722)
- 8.3.3.2 Analyze IT security threat impact (20723)
- 8.3.3.3 Create and maintain IT compliance requirements (20724)
- 8.3.3.4 Create and maintain IT security policies, standards, and procedures (20942)
- 8.3.3.5 Develop and deploy risk management training (20725)
- 8.3.3.6 Establish risk reporting capabilities and responsibilities (20726)
- 8.3.3.7 Establish communication standards (20727)
- 8.3.3.8 Conduct IT risk and threat assessments (20728)
- 8.3.3.9 Monitor and manage IT activity risk (20729)
- 8.3.3.10 Identify, supervise and monitor IT risk mitigation measures (20730)

» 8.3.4 Plan and manage IT continuity (20731)

- 8.3.4.1 Evaluate IT continuity (20732)
- 8.3.4.2 Identify IT continuity gaps (20733)
- 8.3.4.3 Manage IT business continuity (20734)

« 8.3.3 کنترل ریسک، انطباق، و امنیت IT

- 8.3.3.1 ارزیابی وظایف قانونی و انطباق سازمان
- 8.3.3.2 تجزیه و تحلیل اثرات حملات امنیتی IT
- 8.3.3.3 خلق و نگهداری الزامات انطباق IT
- 8.3.3.4 خلق و نگهداری سیاست‌ها، استانداردها، و رویه‌های امنیت IT
- 8.3.3.5 تدوین و جاری‌سازی آموزش‌های مدیریت ریسک
- 8.3.3.6 تدوین قابلیت‌ها و مسئولیت‌های گزارش‌دهی ریسک
- 8.3.3.7 تدوین استانداردهای اطلاع‌رسانی
- 8.3.3.8 راهبری ارزیابی‌های ریسک و حملات IT
- 8.3.3.9 پایش و مدیریت ریسک فعالیتهای IT
- 8.3.3.10 شناسایی، نظارت و پایش شاخص‌های پیشگیری ریسک IT

« 8.3.4 برنامه‌ریزی و مدیریت پیوستگی IT

- 8.3.4.1 ارزیابی پیوستگی IT
- 8.3.4.2 شناسایی کمبودهای پیوستگی IT
- 8.3.4.3 مدیریت پیوستگی کسب‌وکار IT

8.3 توسعه و مدیریت بازیابی و ریسک IT



8.3 Develop and manage IT resilience and risk (20706)

» **8.3.5 Develop and manage IT security, privacy, and data protection (20735)**

8.3.5.1 Assess IT regulatory and confidentiality requirements and policies (20736)

8.3.5.2 Create IT security, privacy, and data protection risk governance (20737)

8.3.5.3 Define IT data security and privacy policies, standards, and procedures (20738)

8.3.5.4 Review and monitor physical and logical IT data security measures (20739)

8.3.5.5 Review and monitor application security controls (20740)

8.3.5.6 Review and monitor IT physical environment security controls (20741)

8.3.5.7 Monitor/analyze network intrusion detection data and resolve threats (20742)

» **8.3.6 Conduct and analyze IT compliance assessments (20743)**

8.3.6.1 Conduct projects to enhance IT compliance and remediate risk (20744)

8.3.6.2 Conduct IT compliance control auditing of internal and external services (20745)

8.3.6.3 Perform IT compliance reporting (20746)

8.3.6.4 Identify and escalate IT compliance issues and remediation requirements (20747)

8.3.6.5 Support external audits and reports (20748)

« **8.3.5 توسعه و مدیریت امنیت، حریم خصوصی، و حفاظت داده‌های IT**

8.3.5.1 ارزیابی الزامات و سیاست‌های قانونی و محرمانگی IT

8.3.5.2 خلق اصول راهبری امنیت، حریم خصوصی، و ریسک حفاظت داده‌های IT

8.3.5.3 تعریف سیاست‌ها، استانداردها، و رویه‌های امنیت داده‌ها و حریم خصوصی IT

8.3.5.4 بازنگری و پایش شاخص‌های امنیت فیزیکی و منطقی داده‌های IT

8.3.5.5 بازنگری و پایش کنترل‌های امنیت برنامه‌های کاربردی

8.3.5.6 بازنگری و پایش کنترل‌های امنیت فضای فیزیکی IT

8.3.5.7 پایش/تجزیه و تحلیل داده‌های کشف نفوذ به شبکه و دفع حملات

« **8.3.6 راهبری و تجزیه و تحلیل ارزیابی‌های انطباق IT**

8.3.6.1 راهبری پروژه‌های بهبود انطباق IT و بهبود ریسک

8.3.6.2 راهبری ممیزی کنترل انطباق سرویس‌های درونی و بیرونی IT

8.3.6.3 ارائه گزارشات انطباق IT

8.3.6.4 شناسایی و ارجاع موارد انطباق و الزامات اصلاحی به سطح بالاتر

8.3.6.5 پشتیبانی از ممیزی بیرونی و گزارشات

8.3 Develop and manage IT resilience and risk (20706)



8.3 توسعه و مدیریت بازیابی و ریسک IT

» **8.3.7 Develop and execute IT resilience and continuity operations (20749)**

- 8.3.7.1 Conduct IT resilience improvement projects (20750)
- 8.3.7.2 Develop, document, and maintain IT business continuity planning (20751)
- 8.3.7.3 Implement and enforce change control procedures (20752)
- 8.3.7.4 Execute recurring IT service provider business continuity (20753)
- 8.3.7.5 Provide IT resilience training (20754)
- 8.3.7.6 Execute recurring IT business operations continuity (20755)

» **8.3.8 Manage IT user identity and authorization (20756)**

- 8.3.8.1 Support integration of identity and authorization policies (20757)
- 8.3.8.2 Manage IT user directory (20758)
- 8.3.8.3 Manage IT user authorization (20759)
- 8.3.8.4 Manage IT user authentication mechanisms (20760)
- 8.3.8.5 Audit IT user identity and authorization systems (20761)
- 8.3.8.6 Respond to IT information security and network breaches (20762)
- 8.3.8.7 Conduct penetration testing (20763)
- 8.3.8.8 Audit integration of user identity and authorization systems (20764)

« **8.3.7 توسعه و اجرای عملیات بازیابی و پیوستگی IT**

- 8.3.7.1 راهبری پروژه‌های بهبود بازیابی IT
- 8.3.7.2 تدوین، مستندسازی، و نگهداری برنامه‌ریزی پیوستگی کسب‌وکار IT
- 8.3.7.3 پیاده‌سازی و اجرای رویه‌های کنترل تغییرات
- 8.3.7.4 اجرای پیوستگی کسب‌وکار ارائه دهنده سرویس تکرارشونده IT
- 8.3.7.5 ارائه آموزش‌های بازیابی IT
- 8.3.7.6 اجرای پیوستگی عملیات کسب‌وکار تکرارشونده IT

« **8.3.8 مدیریت هویت و مجوزهای IT**

- 8.3.8.1 پشتیبانی از یکپارچگی سیاست‌های هویت و مجوزها
- 8.3.8.2 مدیریت دایرکتوری کاربر IT
- 8.3.8.3 مدیریت مجوزهای کاربر IT
- 8.3.8.4 مدیریت مکانیزم‌های احراز هویت کاربر IT
- 8.3.8.5 ممیزی سیستم‌های هویت و مجوزهای کاربر IT
- 8.3.8.6 پاسخ‌دهی به رخنه‌های امنیت اطلاعات و شبکه
- 8.3.8.7 راهبری تست نفوذ
- 8.3.8.8 ممیزی یکپارچگی سیستم‌های هویت و مجوزهای کاربر

» **8.4.1 Define business information and analytics strategy (20766)**

8.4.1.1 Establish data, information, and analytic objectives (20767)

8.4.1.2 Establish data, information, and analytic governance (20768)

8.4.1.3 Access IT data/analytic capabilities (20769)

» **8.4.2 Define and maintain business information architecture (20770)**

8.4.2.1 Determine enterprise business information requirements (20771)

8.4.2.2 Define enterprise data models (20772)

8.4.2.3 Identify and understand external data sources (20773)

8.4.2.4 Establish data ownership and stewardship responsibilities (20774)

8.4.2.5 Maintain and evolve enterprise data and information architecture (20775)

» **8.4.3 Define and execute business information lifecycle planning and control (20776)**

8.4.3.1 Define and maintain enterprise information policies, standards, and procedures (20777)

8.4.3.2 Implement and execute data administration responsibilities (20778)

« **8.4.1 تعریف استراتژی اطلاعات کسب‌وکار و گزارشات**

8.4.1.1 تدوین اهداف داده، اطلاعات، و تحلیل

8.4.1.2 تدوین اصول راهبری داده، اطلاعات و تحلیلی

8.4.1.3 دسترسی به قابلیت‌های داده/تحلیلی IT

« **8.4.2 تعریف و نگهداری معماری اطلاعات کسب‌وکار**

8.4.2.1 تعیین الزامات اطلاعات کسب‌وکار سازمان

8.4.2.2 تعریف مدل‌های داده سازمان

8.4.2.3 شناسایی و درک منابع داده بیرونی

8.4.2.4 تدوین مسئولیت‌های مالکیت و نظارت داده

8.4.2.5 نگهداری و توسعه معماری داده و اطلاعات سازمان

« **8.4.3 تعریف و اجرای برنامه‌ریزی و کنترل چرخه عمر اطلاعات کسب‌وکار**

8.4.3.1 تعریف و نگهداری سیاست‌ها، استانداردها، و رویه‌های اطلاعات سازمان

8.4.3.2 پیاده‌سازی و اجرای مسئولیت‌های اداره داده

» **8.4.4 Manage business information content (20779)**

- 8.4.4.1 Monitor and control business information (20780)
- 8.4.4.2 Maintain business information feeds and repositories (20781)
- 8.4.4.3 Perform internal usage audits (20782)
- 8.4.4.4 Implement and administer business information access (20783)

« **8.4.4 مدیریت محتوی اطلاعات کسب‌وکار**

- 8.4.4.1 پایش و کنترل اطلاعات کسب‌وکار
- 8.4.4.2 نگهداری ورودی‌ها و مخازن اطلاعات
- 8.4.4.3 اجرای ممیزی استفاده داخلی
- 8.4.4.4 پیاده‌سازی و اداره دسترسی به اطلاعات کسب‌وکار

8.5 توسعه و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌ها



8.5 Develop and manage services/solutions (20784)

» **8.5.1 Develop service/solution and integration strategy (20785)**

8.5.1.1 Determine IT service/solution development (20786)

8.5.1.2 Define IT service/solution development processes/standards (20787)

8.5.1.3 Identify, deploy, and support development methodologies and tools (20788)

8.5.1.4 Establish service component criteria (20789)

8.5.1.5 Understand and select reusable service components (20790)

8.5.1.6 Maintain service component portfolio (20791)

8.5.1.7 Establish development standards exception governance (20792)

» **8.5.2 Manage service/solution lifecycle planning (20793)**

8.5.2.1 Monitor and track emerging technology capabilities (20794)

8.5.2.2 Identify IT services/solutions (20795)

8.5.2.3 Determine IT service/solution approach (20796)

8.5.2.4 Define IT solution lifecycle (20797)

8.5.2.5 Develop IT service/solution “sunset” plans (20798)

« **8.5.1 تدوین استراتژی سرویس/راه‌حل و یکپارچه‌سازی**

8.5.1.1 تعیین (استراتژی) توسعه سرویس/راه‌حل IT

8.5.1.2 تعریف فرآیندها/استانداردهای توسعه سرویس/راه‌حل IT

8.5.1.3 شناسایی، جاری‌سازی، و پشتیبانی از متودولوژی‌ها و ابزارهای توسعه

8.5.1.4 تدوین معیارهای اجزاء سرویس

8.5.1.5 درک و انتخاب اجزاء سرویس قابل استفاده مجدد

8.5.1.6 نگهداری سبد اجزاء سرویس

8.5.1.7 تدوین اصول راهبری استثناء استانداردهای توسعه

« **8.5.2 مدیریت برنامه‌ریزی چرخه عمر سرویس/راه‌حل**

8.5.2.1 پایش و ردیابی قابلیت‌های فناوری‌های در حال ظهور

8.5.2.2 شناسایی سرویس‌ها/راه‌حل‌های IT

8.5.2.3 تعیین رویکرد سرویس/راه‌حل IT

8.5.2.4 تعریف چرخه عمر راه‌حل IT

8.5.2.5 تدوین برنامه‌های افول سرویس/راه‌حل IT

8.5 Develop and manage services/solutions (20784)

» 8.5.3 Develop and manage service/solution architecture (20799)

8.5.3.1 Assess IT application and infrastructure architecture constraints (20800)

8.5.3.2 Assess business constraints on IT service/ solution (20801)

8.5.3.3 Determine IT component integration requirements (20802)

8.5.3.4 Identify opportunities for IT component reuse (20803)

8.5.3.5 Promote adoption of existing service/solution architecture (20804)

8.5.3.6 Develop and maintain service/solution architectures (20805)

8.5.3.7 Assess IT service/solution architecture conformance (20806)

8.5.3.8 Manage architectural exceptions (20807)

» 8.5.4 Execute IT service/solution creation and testing (20808)

8.5.4.1 Execute IT service/solution development lifecycle (20809)

8.5.4.1.1 Assess and validate IT service/ solution requirements (20810)

8.5.4.1.2 Create service/solution design (20811)

8.5.4.1.3 Build and test IT service/solution components (20812)

8.5.4.1.4 Integrate IT components and services (20813)

8.5.4.1.5 Execute IT service/solution validation (20814)

8.5.4.1.6 Bundle service/solution deployment packaging (20815)

8.5.4.1.7 Manage service/solution process exceptions (20816)

« 8.5.3 تدوین و مدیریت معماری سرویس‌ها/راه‌حل

8.5.3.1 ارزیابی محدودیت‌های معماری برنامه‌های کاربردی و زیرساخت IT

8.5.3.2 ارزیابی محدودیت‌های کسب‌وکار بر سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.3.3 تعیین الزامات یکپارچگی اجزاء IT

8.5.3.4 شناسایی فرصت‌ها برای استفاده مجدد از اجزاء IT

8.5.3.5 ترویج استفاده از معماری سرویس‌ها/راه‌حل موجود

8.5.3.6 تدوین و نگهداری معماری‌های سرویس‌ها/راه‌حل

8.5.3.7 ارزیابی تعهد به معماری سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.3.8 مدیریت استثناءهای وابسته به معماری

« 8.5.4 اجرای فعالیت‌های تولید و تست سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.4.1 اجرای چرخه عمر توسعه سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.4.1.1 ارزیابی و صحت‌گذاری الزامات سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.4.1.2 طراحی سرویس‌ها/راه‌حل

8.5.4.1.3 ساخت و تست اجزاء سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.4.1.4 یکپارچه‌سازی اجزاء و سرویس‌های IT

8.5.4.1.5 اجرای صحت‌گذاری سرویس‌ها/راه‌حل IT

8.5.4.1.6 تدوین بسته جاری‌سازی سرویس‌ها/راه‌حل

8.5.4.1.7 مدیریت استثناءهای فرآیند سرویس‌ها/راه‌حل

8.5 Develop and manage services/solutions (20784)



8.5 تدوین و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌ها

» 8.5.5 Perform service/solution maintenance and testing (20817)

8.5.5.1 Execute IT service/solution maintenance lifecycle (20818)

8.5.5.1.1 Assess IT remediation (20819)

8.5.5.1.2 Modify service/solution design (20820)

8.5.5.1.3 Perform IT service/solution remediation (20821)

8.5.5.1.4 Manage service/solution operations (20822)

8.5.5.1.5 Prepare fixed/enhanced service/ solution packaging (20823)

« 8.5.5 اجرای فعالیت‌های نگهداری و تست سرویس/راه‌حل

8.5.5.1 اجرای چرخه عمر نگهداری سرویس/راه‌حل IT

8.5.5.1.1 ارزیابی اصلاح IT

8.5.5.1.2 اصلاح طراحی سرویس/راه‌حل

8.5.5.1.3 اجرای اصلاح سرویس/راه‌حل IT

8.5.5.1.4 مدیریت عملیات سرویس/راه‌حل

8.5.5.1.5 آماده‌سازی بسته اصلاح‌شده/پیشرفته سرویس/راه‌حل

8.6 جاری سازی سرویس ها/راه حل ها



8.6 Deploy services/solutions (20824)

» **8.6.1 Develop and manage service/solution deployment strategy (20825)**

- 8.6.1.1 Assess IT deployment business impact (20826)
- 8.6.1.2 Establish IT deployment policies (20827)
- 8.6.1.3 Define and create deployment procedure workflow (20828)
- 8.6.1.4 Define IT change/release standards (20829)
- 8.6.1.5 Assign deployment approval responsibilities (20830)
- 8.6.1.6 Analyze deployments outcomes (20831)

» **8.6.2 Plan service and solution implementation (20832)**

- 8.6.2.1 Assess IT deployment risk (20833)
- 8.6.2.2 Define implementation schedule and roll-out sequence (20834)
- 8.6.2.3 Determine implementation requirements (20835)
- 8.6.2.4 Plan and align user testing and resources (20836)
- 8.6.2.5 Develop IT training (20837)
- 8.6.2.6 Create implementation communications (20838)
- 8.6.2.7 Manage IT roll-back procedures (20839)

« **8.6.1 تدوین و مدیریت استراتژی جاری سازی سرویس /راه حل**

- 8.6.1.1 ارزیابی تاثیرات جاری سازی IT بر کسب و کار
- 8.6.1.2 تدوین سیاست های جاری سازی IT
- 8.6.1.3 تعریف و خلق جریان کار (workflow) رویه جاری سازی
- 8.6.1.4 تعریف استانداردهای تغییر/انتشار IT
- 8.6.1.5 تخصیص مسئولیت های تصویب جاری سازی
- 8.6.1.6 تجزیه و تحلیل نتایج جاری سازی

« **8.6.2 برنامه ریزی پیاده سازی سرویس و راه حل**

- 8.6.2.1 ارزیابی ریسک جاری سازی IT
- 8.6.2.2 تعریف زمانبندی پیاده سازی و مراحل انتشار
- 8.6.2.3 تعیین الزامات پیاده سازی
- 8.6.2.4 برنامه ریزی و همسوسازی تست و منابع کاربر
- 8.6.2.5 تدوین آموزش های IT
- 8.6.2.6 اطلاع رسانی پیاده سازی
- 8.6.2.7 مدیریت رویه های برگشت IT

8.6 جاری سازی سرویس ها / راه حل ها



8.6 Deploy services/solutions (20824)

» 8.6.3 Manage change deployment control (20840)

- 8.6.3.1 Assess IT change/release impact (20841)
- 8.6.3.2 Confirm change/release compliance (20842)
- 8.6.3.3 Assess IT change/release risk (20843)
- 8.6.3.4 Consolidate IT change (20844)
- 8.6.3.5 Create and communicate deployment schedule (20845)
- 8.6.3.6 Approve change/release deployment (20846)
- 8.6.3.7 Document IT change/release outcome (20847)

» 8.6.4 Implement technology solutions (20848)

- 8.6.4.1 Confirm hardware/software operational status (20849)
- 8.6.4.2 Confirm operational availability (20850)
- 8.6.4.3 Execute internal IT implementation plan (20851)
- 8.6.4.4 Confirm implementation completion (20852)
- 8.6.4.5 Implement software change/release (20853)
- 8.6.4.6 Perform post-installation testing (20854)
- 8.6.4.7 Distribute software components network-wide (20855)
- 8.6.4.8 Verify change/release implementation success (20856)
- 8.6.4.9 Execute roll-back plan (20857)

« 8.6.3 مدیریت کنترل جاری سازی تغییر

- 8.6.3.1 ارزیابی تاثیر تغییر/انتشار IT
- 8.6.3.2 تایید انطباق تغییر/انتشار
- 8.6.3.3 ارزیابی ریسک تغییر/انتشار IT
- 8.6.3.4 ترکیب تغییر IT
- 8.6.3.5 خلق و اطلاع رسانی زمانبندی جاری سازی
- 8.6.3.6 تصویب جاری سازی تغییر/انتشار IT
- 8.6.3.7 مستندسازی نتایج تغییر/انتشار IT

« 8.6.4 پیاده سازی راه حل های فناوری

- 8.6.4.1 تایید وضعیت عملیاتی سخت افزار/نرم افزار
- 8.6.4.2 تایید قابلیت دسترسی عملیاتی
- 8.6.4.3 اجرای برنامه پیاده سازی داخلی IT
- 8.6.4.4 تایید تکمیل پیاده سازی
- 8.6.4.5 پیاده سازی تغییر/انتشار نرم افزار
- 8.6.4.6 اجرای تست های پس از نصب
- 8.6.4.7 انتشار اجزاء نرم افزار در کل شبکه
- 8.6.4.8 ممیزی موفقیت پیاده سازی تغییر/انتشار
- 8.6.4.9 اجرای برنامه برگشت

8.6 جاری سازی سرویس ها/راه حل ها



8.6 Deploy services/solutions (20824)

» 8.6.5 Perform service and solution rollout (20858)

- 8.6.5.1 Conduct IT training (20859)
- 8.6.5.2 Prepare and distribute service/solution communications (20860)
- 8.6.5.3 Support organizational changes (20861)
- 8.6.5.4 Execute rollout plans (20862)
- 8.6.5.5 Provide rollout support (20863)
- 8.6.5.6 Manage rollout support capabilities (20864)
- 8.6.5.7 Monitor and record rollout issues (20865)

« 8.6.5 اجرای فعالیتهای معرفی سرویس و راه حل

- 8.6.5.1 راهبری آموزش IT
- 8.6.5.2 آماده سازی و انتشار اطلاع رسانی های سرویس / راه حل
- 8.6.5.3 پشتیبانی تغییرات سازمانی
- 8.6.5.4 اجرای برنامه های معرفی (سرویس / راه حل)
- 8.6.5.5 تدارک پشتیبانی از فعالیتهای معرفی
- 8.6.5.6 مدیریت قابلیت های پشتیبانی معرفی
- 8.6.5.7 پایش و ثبت موارد معرفی

8.7 Create and manage support services/solutions (20866)



8.7 خلق و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌های پشتیبان

» **8.7.1 Define and establish service delivery strategy (20867)**

- 8.7.1.1 Assess business objectives and IT service delivery (20868)
- 8.7.1.2 Define IT service delivery portfolio (20869)
- 8.7.1.3 Create and maintain IT service delivery model (20870)
- 8.7.1.4 Determine IT service delivery locations and activities (20871)
- 8.7.1.5 Define IT service delivery sourcing strategy (20872)

» **8.7.2 Define and develop service support strategy (20873)**

- 8.7.2.1 Assess business objectives and IT service support delivery (20874)
- 8.7.2.2 Define IT service support portfolio (20875)
- 8.7.2.3 Create and maintain IT support model (20876)
- 8.7.2.4 Develop IT support service sourcing strategy (20877)
- 8.7.2.5 Establish support service framework (20878)
- 8.7.2.6 Provide service support tools and technology (20879)

« **8.7.1 تعریف و ایجاد استراتژی ارائه سرویس**

- 8.7.1.1 ارزیابی اهداف کسب‌وکار و ارائه سرویس IT
- 8.7.1.2 تعریف سبد ارائه سرویس IT
- 8.7.1.3 خلق و نگهداری مدل ارائه سرویس IT
- 8.7.1.4 تعیین موقعیت‌ها و فعالیتهای ارائه سرویس IT
- 8.7.1.5 تعریف استراتژی منبع‌یابی ارائه سرویس IT

« **8.7.2 تعریف و تدوین استراتژی پشتیبانی سرویس**

- 8.7.2.1 ارزیابی اهداف کسب‌وکار و ارائه پشتیبانی سرویس IT
- 8.7.2.2 تعریف سبد پشتیبانی سرویس IT
- 8.7.2.3 خلق و نگهداری مدل پشتیبانی IT
- 8.7.2.4 تدوین استراتژی منبع‌یابی سرویس پشتیبانی IT
- 8.7.2.5 ایجاد چارچوب سرویس پشتیبانی
- 8.7.2.6 ارائه ابزارها و فناوری پشتیبانی سرویس

8.7 Create and manage support services/solutions (20866)



8.7 خلق و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌های پشتیبان

» 8.7.3 Plan and manage service delivery control (20880)

8.7.3.1 Plan operational activities for IT service delivery (20881)

8.7.3.1.1 Schedule service delivery resources (20882)

8.7.3.1.2 Maintain/optimize batch job schedule (20883)

8.7.3.1.3 Schedule change/release windows (20884)

8.7.3.1.4 Schedule/optimize backup and archive activities (20885)

8.7.3.1.5 Balance operational workloads across available infrastructure components (20886)

8.7.3.1.6 Determine specific problem support procedures (20887)

» 8.7.4 Develop and manage infrastructure resource planning (20888)

8.7.4.1 Develop IT service delivery strategy (20889)

8.7.4.2 Assess IT infrastructure business objectives (20890)

8.7.4.3 Determine ongoing IT infrastructure capabilities (20891)

8.7.4.4 Plan IT infrastructure change (20892)

8.7.4.5 Plan and budget IT license usage volumes (20893)

« 8.7.3 برنامه‌ریزی و مدیریت کنترل ارائه محصول

8.7.3.1 برنامه‌ریزی فعالیت‌های عملیاتی برای ارائه سرویس

8.7.3.1.1 زمانبندی منابع ارائه سرویس

8.7.3.1.2 نگهداری/بهینه‌سازی زمانبندی دسته کارها

8.7.3.1.3 زمانبندی پنجره‌های تغییر/انتشار

8.7.3.1.4 زمانبندی/بهینه‌سازی فعالیت‌های پشتیبان‌گیری و آرشیو

8.7.3.1.5 بالانس حجم کارهای عملیاتی میان اجزاء زیرساخت در دسترس

8.7.3.1.6 تعیین رویه‌های پشتیبانی از مسائل ویژه

« 8.7.4 تدوین و مدیریت برنامه‌ریزی منابع زیرساختی

8.7.4.1 تدوین استراتژی ارائه سرویس IT

8.7.4.2 ارزیابی اهداف کسب‌وکار زیرساخت IT

8.7.4.3 تعیین قابلیت‌های در حال پیشرفت زیرساخت IT

8.7.4.4 برنامه‌ریزی تغییر زیرساخت IT

8.7.4.5 برنامه و بودجه‌ریزی میزان استفاده از لایسنس IT

8.7 Create and manage support services/solutions (20866)

8.7 خلق و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌های پشتیبان

» 8.7.5 Define service support planning (20895)

« 8.7.5 تعریف برنامه‌ریزی پشتیبانی سرویس

- 8.7.5.1 Understand IT support demand patterns (20896)
- 8.7.5.2 Determine required support resource levels, responsibilities, and capabilities (20897)
- 8.7.5.3 Maintain service support knowledge repository (20898)
- 8.7.5.4 Maintain service support learning (20943)
- 8.7.5.5 Communicate service support needs (20899)
- 8.7.5.6 Define IT escalation mechanisms (20900)
- 8.7.5.7 Manage IT service support resources (20901)
- 8.7.5.8 Coordinate with external support providers (20902)
- 8.7.5.9 Triage IT service delivery incidents (20903)
- 8.7.5.10 Monitor IT service support performance (20904)

- 8.7.5.1 درک الگوهای تقاضای پشتیبانی IT
- 8.7.5.2 تعیین سطوح، مسئولیت‌ها، و قابلیت‌های منابع پشتیبانی موردنیاز
- 8.7.5.3 نگهداری مخازن دانش پشتیبانی سرویس
- 8.7.5.4 نگهداری یادگیری‌های پشتیبانی سرویس
- 8.7.5.5 اطلاع‌رسانی نیازهای پشتیبانی سرویس
- 8.7.5.6 تعریف مکانیزم‌های ارجاع به سطوح بالاتر IT
- 8.7.5.7 مدیریت منابع پشتیبانی سرویس IT
- 8.7.5.8 هماهنگی با تامین‌کنندگان پشتیبانی بیرونی
- 8.7.5.9 اولویت‌بندی حوادث ارائه سرویس
- 8.7.5.10 پایش عملکرد پشتیبانی سرویس IT

» 8.7.6 Develop and manage service delivery operations (20905)

« 8.7.6 تدوین و مدیریت عملیات ارائه سرویس

- 8.7.6.1 Operate and monitor online systems (20906)
- 8.7.6.2 Run and monitor batch job schedule (20907)
- 8.7.6.3 Manage service delivery workloads (20908)
- 8.7.6.4 Manage infrastructure performance and capacity (20909)
- 8.7.6.5 Respond to unplanned operational issues (20910)
- 8.7.6.6 Produce and distribute output media (20911)
- 8.7.6.7 Monitor IT infrastructure security (20912)
- 8.7.6.8 Manage IT infrastructure/data recovery (20913)

- 8.7.6.1 بهره‌برداری و پایش سیستم‌های آنلاین
- 8.7.6.2 اداره و پایش زمانبندی دسته کارها
- 8.7.6.3 مدیریت حجم کارهای ارائه سرویس
- 8.7.6.4 مدیریت عملکرد و ظرفیت زیرساخت
- 8.7.6.5 پاسخ‌دهی به موارد عملیاتی برنامه‌ریزی نشده
- 8.7.6.6 تولید و پخش رسانه خروجی
- 8.7.6.7 پایش امنیت زیرساخت IT
- 8.7.6.8 مدیریت بازیابی زیرساخت/داده IT

8.7 Create and manage support services/solutions (20866)



8.7 خلق و مدیریت سرویس‌ها/راه‌حل‌های پشتیبان

» 8.7.7 Manage infrastructure resource administration (20914)

- 8.7.7.1 Manage infrastructure configuration (20915)
- 8.7.7.2 Perform infrastructure component maintenance (20916)
- 8.7.7.3 Install/configure/upgrade infrastructure components (20917)
- 8.7.7.4 Maintain IT asset records (20918)
- 8.7.7.5 Administer IT licenses/user agreements (20919)
- 8.7.7.6 Provide IT infrastructure service and capabilities (20920)

» 8.7.8 Operate IT user support (20921)

- 8.7.8.1 Triage IT issues/requests (20922)
- 8.7.8.2 Provide IT resolution capabilities (20923)
- 8.7.8.3 Manage IT user requests (20925)
- 8.7.8.4 Escalate IT requests (20926)
- 8.7.8.5 Resolve IT issues/requests (20927)
- 8.7.8.6 Execute IT continuity and recovery action (20928)

« 8.7.7 مدیریت امور منابع زیرساختی

- 8.7.7.1 مدیریت پیکربندی زیرساخت
- 8.7.7.2 اجرای نگهداری اجزاء زیرساخت
- 8.7.7.3 نصب/پیکربندی/ارتقاء اجزاء زیرساخت
- 8.7.7.4 نگهداری سوابق دارایی IT
- 8.7.7.5 اداره توافق‌نامه‌های لایسنس/کاربر IT
- 8.7.7.6 ارائه سرویس و قابلیت‌های زیرساخت IT

« 8.7.8 انجام فعالیت‌های پشتیبانی کاربر IT

- 8.7.8.1 اولویت‌بندی موارد/درخواست‌های IT
- 8.7.8.2 ارائه قابلیت‌های راه‌حل‌های IT
- 8.7.8.3 مدیریت درخواست‌های کاربر IT
- 8.7.8.4 ارجاع درخواست‌های IT به سطوح بالاتر
- 8.7.8.5 راه‌حل‌یابی موارد/درخواست‌های IT
- 8.7.8.6 اجرای اقدامات پیوستگی و بازیابی IT

منیجر اسلاید

Share Good Practice



ارائه‌دهنده :

- « اسلایدهای مدیریتی (مراجع معتبر)
- « دوره‌های آموزشی مدیریت
- « مشاوره مدیریت (فرآیند و استراتژی)

محسن مهیاری

- « مدیریت فرآیندی، تعالی سازمانی، و مدیریت تغییر
- « ۱۷ سال سابقه فعالیت در شرکت فولاد مبارکه
- « موسس و مدیرعامل شرکت مشاوره‌ای سامان سیستم سپاهان
- « <https://ir.linkedin.com/mohsenmahyari>
- « 0913 305 3935



کانال‌های ارتباط با ما :

www.managerslide.ir
info@managerslide.ir
031-3680 9550