

عنوان مقاله:

ارتقاء فرایندهای سازمانی با استفاده از کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات ITIL

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی محاسبات نرم و فن آوری اطلاعات (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

نگار عبادی

فاطمه دهقانی چم آسمانی

خلاصه مقاله:

به کارگیری فناوری اطلاعات به مدیریت خدمات و در نتیجه به موفقیت سازمان در جلب رضایت مشتریان کمک می کند برای اصولی و مفید واقع شدن مدیریت خدمات و همچنین سادگی روابط داخل و خارج سازمانی باید استانداردها و چارچوبهایی به کار گرفته شوند یکی از کارآمدترین و پرطرفدارترین این چارچوب ها تجربه ی موفق ITIL یا همان کتابخانه ی زیرساخت فناوری اطلاعات است درمورد اصول و محتوای ITIL در بسیاری از تحقیقات و مقالات گفته شده است اما درمورد فاکتورهای اصلی برای اجرای ITIL در سازمان ها به صورت نادر و از هم گسسته مطلب وجود دارد که در این مقاله با روشی نو به بررسی جامع فاکتورهای ارزیابی ITIL و نرم افزارهای موجود پرداخته ایم.

کلمات کلیدی:

کتابخانه ی زیرساخت فناوری اطلاعات، فاکتورهای ارزیابی ITIL، پیاده سازی ITIL

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/142995>

