

فهرست

- ۹ ----- درباره این راهنما
- ۱۱ ----- مقدمه
- ۱۷ ----- مدیریت سرویس چیست ؟
- ۲۱ ----- ITIL چیست ؟
- ۲۹ ----- استراتژی سرویس (Service Strategy)
- ۴۱ ----- طراحی سرویس (Service Design)
- ۵۱ ----- انتقال سرویس (Service Transition)
- ۶۱ ----- عملیات سرویس (Service Operation)
- ۷۱ ----- بهبود مستمر سرویس (Continual Service Improvement)
- ۸۱ ----- فرآیندها و مراجع آن ها
- ۸۵ ----- تحصیل مهارت
- ۹۳ ----- استانداردهای مرتبط و سایر منابع
- ۹۵ ----- جمع بندی

| | |
|-----|-----------------------------|
| ۸۹ | اطلاعات تکمیلی و مراکز تماس |
| ۱۰۱ | بهترین تجارب با ITIL |
| ۱۰۳ | درباره itSMF |