

۱) سبب خدمت چیست؟ فرصت ها و آمادگی یک تامین کننده خدمت (سازمان یا شرکت) برای خدمت کردن به مشتریان و بازار.

۲) انواع سبب خدمت؟ ۱- کاتالوگ خدمت ۲- خدمات در حال تولید ۳- خدمات خارج از رده

۳) انواع کاتالوگ خدمت: ۱- کاتالوگ کسب و کار ۲- کاتالوگ فنی ۳- کاتالوگ خدمت

۴) کاتالوگ کسب و کار چیست؟ فرایند های اصلی به خدمات فناوری مصور میشوند. ارتباط بین اجزائی که نظر مشتری را تامین می نماید را نشان می دهد.

۵) کاتالوگ فنی چیست؟ شامل جنبه هایی است که برای مشتری نامحسوس می باشد. شامل خدماتی است که در مرحله عملیات خدمت، فعال بوده و ارائه آنها مصوب شده است.

۶) کاتالوگ خدمت چیست؟ خدمات را به اجزا تقسیم میکند. به عهده داشتن تبادل اطلاعات در مورد خط مشی ها، رهنمودها و مسئولیت ها، قیمت ها، موافقتنامه های سطح خدمت و شرایط ارائه خدمت.

۷) هدف استراتژی خدمت چیست؟ ما در استراتژی خدمت نیازهای مشتری را در نظر میگیریم و همیشه سعی می کنیم که مجموعه ای از سرویس ها و خدمات را در غالب یک سبب خدمت ارائه کنیم.

۸) مراحل ایجاد استراتژی؟ ۱- تعریف بازار ۲- توسعه پیشنهادات ۳- توسعه دارائی استراتژی ۴- آماده سازی جهت اجرا

۹) مراحل ارائه خدمت به مشتری؟ ۱- اعلام نیازها توسط مشتری ۲- منابع و محدودیت ها ۳- سیاستها ۴- استراتژی

۱۰) چرخه دمینگ چیست؟ این چرخه، چرخه بهبود مستمر می باشد.

۱۱) بخشهای چرخه دمینگ؟ ۱- Plan ۲- DO ۳- Check ۴- Act

۱۲) Plan در چرخه دمینگ چیست؟ اصول، باید ها و نباید ها، بحث های پایه ای و این مطلب که چه کسی چه کاری را در چه زمانی باید انجام دهد، بررسی می شود

۱۳) DO در چرخه دمینگ چیست؟ در مرحله DO فرایند ها طراحی، برنامه ریزی و عملیاتی می شود (این کار در درون سازمان انجام میشود)

۱۴) Check در چرخه دمینگ چیست؟ با اندازه گیری میزان کیفیت سرویس و مقایسه آن با هدف، بررسی می کنیم که برنامه اجرا شده با آنچه که در قسمت Plan برنامه ریزی شده مطابقت دارد یا خیر؟

۱۵) Act در چرخه دمینگ چیست؟ در صورت مطابق بودن روال کارها، با نتایج برنامه ها و اهداف، برنامه ریزی موجود تقویت و در صورت مغایرت، فرایندهای اصلاحی طراحی می شود و این چرخه بصورت مداوم تکرار می شود.

۱۶) عوامل ارزیابی استراتژیک: مراحل ارزیابی استراتژیک یک سازمان؟ ۱- نوشتن نقاط قوت و ضعف سازمان ۲- شایستگی های ۳- تهدید ها و فرصت ها ۴- عوامل حیاتی موفقیت ۵- استراتژی

۱۷) شایستگی های در ارزیابی استراتژیک چیست : آنچه که سازمان را نسبت به رقبا متمایز نموده است. اگر سازمانی رقیب نداشته باشد با استانداردهای موجود سنجیده میشود

۱۸) تهدیدها و فرصت ها در ارزیابی استراتژیک چیست : ایا استراتژی نوشته شده برای IT از فرصت ها برای غلبه بر تهدیدهای بیرونی بهترین استفاده را می کند یا خیر

۱۹) عوامل حیاتی موفقیت در ارزیابی استراتژیک چیست : این عوامل بر اساس قابلیت ها، منابع، رقبا، موجود و میزان سرمایه گذاری بر زمان برای توسعه بررسی و تعیین می شود. و میتونن آن را در چهار دسته رقبای، مشتریان، مقررات و تامین کنندگان خلاصه نمود.

۲۰) انواع فرایندهای استراتژی سرویس؟ ۱-مدیریت مالی ۲-مدیریت سبد خدمت ۳-مدیریت تقاضا

۲۱) مدیریت مالی چیست؟مدیریتی برای اطمینان از ارائه خدمات موثر و مقرون به صرفه. در واقع مدیریت مالی بزرگترین رابط بین خواسته ها و توانائی ها است.

۲۲) انواع فعالیتهای مدیریت مالی ؟ ۱- بوجه بندی ۲- حسابداری IT ۳- ارزیابی خدمت ۴- سازژ کردن

۲۳) بوجه بندی در مدیریت مالی چیست؟ : در بوجه بندی نیازهای مورد نیاز در آینده برای منابع مالی حوزه IT پیش بینی می شود.

۲۴) حسابداری IT در مدیریت مالی چیست ؟ با این فعالیت به صورت دقیق حساب هزینه های صرف شده در حوزه IT مشخص می شود.

۲۵) ارزیابی خدمت در مدیریت مالی چیست : این فعالیت بررسی می کند که آیا ارزش خلق شده توسط خدمت ارائه شده در حوزه IT ارزش صرف منابع مالی را دارد یا خیر

۲۶) سازژ کردن در مدیریت مالی چیست: مدیر ارشد هر سازمان با ارزیابی صورت گرفته می تواند بخش فناوری اطلاعات را برای ارائه خدمات هر چه بیشتر به مشتریان سازژ کند

۲۷) انواع مدل های مدیریت مالی :

۱- کسب و کار ایجاد درآمد می کند و درآمدهای حاصل از کسب و کار را هزینه می کنیم و این روند ادامه پیدا می کند. مثل کارمندان

۲- بخشی از درآمد بدست آمده را صرف افزایش دارائی می کند. مثل خرید سکه،دلار، ماشین الات و بخشی را هزینه می کند

۳- درآمد بدست آمده را تبدیل به دارائی می کند و از سود دارائی و درآمد کسب شده از آن خرج می کند. مثلا خرید خانه و کرایه آن را خرج می کنیم.

۴- از بانک وام گرفته و بدهی ایجاد می کنیم، آن وام را صرف کسب و کار می کنیم و درآمد حاصل را تبدیل به دارائی می نماییم، سپس سود حاصل از دارائی را صرف هزینه ها و پرداخت بدهی می کنیم

۲۸) مفاهیم اساسی مدیریت مالی چیست ؟ ۱- ارزیابی سرویس ۲- تجزیه و تحلیل سرمایه گذاری خدمات ۳- حسابداری Business Case (Accounting) ۴-

۲۹) ارزیابی سرویس در مدیریت مالی چیست؟ یعنی این سرویس چقدر ارزش دارد و آیا میزان بازگشت هزینه با هزینه انجام شده مطابقت دارد یا خیر.

۳۰ تجزیه و تحلیل سرمایه گذاری خدمات مدیریت مالی چیست : در این تجزیه و تحلیل به نوعی نقطه سر به سر تخمین زده می شود. (سود و زیان با هم برابرند)

۳۱ هزینه های ثابت چیست؟ در هزینه ها یک سری از هزینه ها هزینه های ثابت (Fix Cost) هستند که مستقل از میزان تولید می باشند. به عنوان هزینه حقوق کادر اداری یا اجاره که چه ۱ کالا تولید کنیم چه ۱۰۰ کالا این هزینه ها ثابت هستند.

۳۲ هزینه های متغیر چیست؟ Variable Cost این هزینه ها کاملاً به میزان تولید بستگی دارند مثل هزینه های مواد اولیه که با افزایش تولید افزایش می یابند.

۳۳ حسابداری (Accounting) مدیریت مالی چیست ؟ منظور بحث های سند زنی، بودجه بندی، حسابداری و کلیه امور مالی یک شرکت را در بر می گیرد

۳۴ Business Case مدیریت مالی چیست ؟ حوزه های مختلف کسب و کار را بررسی می کنیم و از بعد های مالی تصمیم گیری می کنیم که در چه حوزه ای وارد شویم

۳۵ مدیریت سبد خدمت چیست؟ هدف از سبد خدمت بیان خدماتی است که توسط ارائه دهنده آن خدمت متناسب با نیازهای کسب و کار و توان ارائه دهنده به مشتری ارائه میشود. مدیریت سبد خدمت فرآیندی پویا است

۳۶ روش های کاری مدیریت سبد خدمت چیست ؟ ۱- تعریف ۲- آنالیز و تحلیل ۳- تایید ۴- منشور

۳۷ مدیریت تقاضا چیست؟ یعنی اینکه از مشتری بپرسیم سرویس را برای چه و به چه منظوری می خواهد هدف مدیریت تقاضا فهمیدن و اثر گذاشتن بر نیاز مشتری و فراهم کردن ظرفیتی که این نیاز را در ۲ سطح استراتژیکی و عملیاتی برآورده کند

۳۸ مدیریت انتشار خدمات چیست ؟ اطمینان از اینکه کلیه مراحل که منجر به ارائه یک خدمت می شوند از قبیل برنامه ریزی، طراحی، ساخت، تهیه و تست نسخه های نرم افزاری و سخت افزاری و ... درست انجام می شود یا خیر؟

۳۹ مزایای انتشار مدیریت خدمات ؟ ۱- تضمین کیفیت خدمات ۲- تشخیص و حذف نسخه های نادرست محصول ۳- جلوگیری از تکرار و انتشار خطا در مراحل تولید ۴- حفظ یکنواختی در کلیه نقاط تولید محصول

۴۰ مدیریت امنیت چیست ؟ این مدیریت به عنوان یک فرایند پوشش روی بقیه فرآیند ها قرار می گیرد و هدف اصلی آن برآورده کردن سطح امنیتی است که در توافق نامه ها بین ارائه دهنده خدمت و مشتری توافق شده است.