

به نام او
که همیستی از اوست

ITIL V3

مقدمه‌ای بر شناخت
کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات

ترجمه
پیمان خورطلب

عنوان و نام پدیدآور : کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات V3 / ITIL
[آلیسون کارتلیدج ... و دیگران]: ترجمه پیمان

خورطلب.

مشخصات نشر : تهران: رسا، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری : ۱۰۴ ص.

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۱۷-۸۳۱-۴

وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا

یادداشت : The IT Infrastructure Library: عنوان اصلی:

An Introductory Overview of ITIL V3

موضوع : کتابخانه‌ها -- تکنولوژی اطلاعات

شناسه افزوده : کارتلیدج، آلیسون. ویراستار

شناسه افزوده : Cartledge, Alison

شناسه افزوده : خورطلب، پیمان، ۱۳۵۰ - مترجم

رده‌بندی کنگره : Z۶۷۸/۹/ک۲ ۱۲۶۰

رده‌بندی دیویی : ۰۲۵/۰۲۸۵

شماره کتابشناسی ملی : ۳۳۱۶۷۸۶

تهران: مانتیگام

پایگاه و محصولات دیجیتال

www.Mandegar.com



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

صندوق پستی ۵۹۱۹-۱۵۸۷۵

تلفن: ۴۵-۸۸۸۳۴۸۴۴ فاکس: ۸۸۸۳۸۱۲۵

WWW.RASABOOKS.COM

چاپ اول: ۱۳۹۰ / تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه

چاپخانه: نور تکس / صحافی: کیمیا

مرکز توزیع: بخش رسا - تلفن: ۶۶۴۱۱۳۵۹ - ۶۶۴۱۵۰۴۰

قیمت: ۵۹۰۰ تومان

سخنی با خوانندگان

سال‌های متمادی در سازمان‌ها، ادارات، ارگان‌ها، شرکت‌های کوچک، متوسط و بزرگ ارائه‌دهنده سرویس در تمامی سطوح کارشناسی، سرپرستی و مدیریتی کار کرده‌ام. در کار با مشکلات زیادی مواجه بوده‌ام. هیچ‌وقت در تعامل با ذی‌نفعان به یک درک مشخص از کار نمی‌رسیدیم. همه به دنبال راهی برای بهبود بودند، ولی کمتر پیش می‌آمد که به نتیجه واحد و مطلوبی برسیم. در اکثر مواقع پیشرفت اندک و همراه با سعی و خطا حاصل می‌شد. به‌راستی مشکل از کجاست؟ آیا ضعف در اعتقاد افراد به هدف یا انگیزه‌های آن‌هاست؟ آیا ضعف در بینش افراد است؟ آیا ضعف در دانش افراد است؟ آیا ضعف در نبود الگوی مشخصی برای انجام کار است؟ یا همه موارد؟ چاره چیست؟

در یک دهه گذشته و با رشد فزاینده علوم مدیریتی، به دنبال استفاده از تجربیات دیگران بوده‌ام. انواع استانداردها، توصیه‌ها، متدها، روش‌ها، قالب‌ها، الگوهای برنامه‌ریزی و... اما هیچ‌یک از آن‌ها را کامل نمی‌دیدم. ضمن اینکه تقریباً تمامی آن‌ها پس از طی کردن مراحل طولانی و پرهزینه آموزش، پیاده‌سازی و نگهداری، پس از مدت اندکی رنگ می‌باختند.

چارچوب‌ها یکپارچه نبود.

حدود ۵ سال پیش با مفهوم مدیریت سرویس (و به طور اخص مدیریت سرویس‌های فن‌آوری اطلاعات - ITSM) و به تبع آن ITIL آشنا شدم. ابتدا با سابقه ذهنی که از اجرای ناکارآمد استانداردها در این سطح داشتم با کم‌میلی، مطالبی را در این ارتباط تهیه و مطالعه کردم. هرچه بیشتر مطالعه می‌کردم بیشتر علاقه‌مند می‌شدم. تا این‌که تصمیم گرفتم به طور جدی، سراز این نسخه جدید حکیمان علم مدیریت درآورم.

از آن زمان تاکنون، به طور کاملاً پیوسته مشغول آموختن و آموزاندن این مفاهیم هستیم. ITIL برای سازمان‌هایی که سرویس IT (به مفهوم عام آن) به مشتریان خود ارائه می‌کند یا برای واحد IT در درون یک سازمان که به سایر واحدها سرویس ارائه می‌کند مناسب است. این چارچوب، حاصل مهندسی معکوس ۷۱ کمپانی موفق در ارائه سرویس است. بنابراین وقتی آن را فرا می‌گیرید بسیار ملموس و کاربردی به نظر می‌رسد. عدم وجود یک مرجع فارسی معتبر باعث شد تا برای گسترش این متد ارزنده گامی بردارم. کتاب‌های اصلی ITIL در ۵ جلد مفصل، تهیه و ارائه شده‌اند. اما کتابی که در دست دارید یک منبع رسمی منتشر شده توسط ITSMF است. این کتاب بسیار بسیار چکیده است. توصیه می‌کنم در صورت علاقه‌مندی و برای درک بهتر مطالب، در دوره‌های آموزشی مربوطه شرکت کنید یا مراجع کامل آن را مطالعه فرمائید. بسیار خوشحال خواهم شد اگر در هر زمینه‌ای نیاز به یاری داشتید آن را با من در میان بگذارید. لطفاً در این صورت با آدرس: payman@khortalab.com مکاتبه نموده و مرا سرافراز فرمائید.

سلامت و شاد باشید

پیمان خورطلب

فروردین ۱۳۹۰

فهرست

- ۹ درباره این راهنما
- ۱۱ ۱. مقدمه
- ۱۷ ۲. مدیریت سرویس چیست ؟
- ۲۱ ۳. ITIL چیست ؟
- ۲۹ ۴. استراتژی سرویس (Service Strategy)
- ۴۱ ۵. طراحی سرویس (Service Design)
- ۵۱ ۶. انتقال سرویس (Service Transition)
- ۶۱ ۷. عملیات سرویس (Service Operation)
- ۷۱ ۸. بهبود مستمر سرویس (Continual Service Improvement)
- ۸۱ ۹. فرآیندها و مراجع آنها
- ۸۵ ۱۰. تحصیل مهارت
- ۹۳ ۱۱. استانداردهای مرتبط و سایر منابع
- ۹۵ ۱۲. جمع بندی

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

www.ketab.ir