



مبانی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

بر مبنای ITIL® V3

www.kotab.ir

عنوان و نام پدیدآور: مبانی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بر مبنای ITIL® V3 / ترجمه محمدرضا جمشیدی.

مشخصات نشر: تهران: آریانا قلم، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری: ۵۸۵ص: مصور، جدول.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۲۷۷-۹-۰

وضعیت فهرست نویسی: فیفا

یادداشت: Foundations of IT service management : based on

عنوان اصلی: ITIL® V3 , c2007.

موضوع: تکنولوژی اطلاعات - مدیریت

موضوع: خدمات پشتیبانی (مدیریت)

شناسه افزوده: جمشیدی، محمدرضا، ۱۳۲۷ - مترجم

رده بندی کنگره: ۱۳۹۰ ۲۳/۲۰/۲HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۲۲۹۱۳۷۹

مبانی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بر مبنای ITIL® V3

ترجمه

محمد رضا جمشیدی



آریا همراه



گروه پژوهشی صنعتی آریانا
انتشارات آریانا قلم



مبانی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بر مبنای ITIL® V3

- نویسنده: جان ون بون
- مترجم: محمدرضا جمشیدی
- ویراستار: بهاره مبارک‌آبادی
- طراحی روی جلد: استودیو آیان - امید نعم الحبيب
- صفحه‌آرا: پروانه حسینی
- چاپ: شهرام
- شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۲۷۷-۹-۰۰
- چاپ اول: تابستان ۱۳۹۰
- ناشر: آریانا قلم، همه حقوق برای مرکز آریانا قلم محفوظ است و هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل، بدون اجازه کتبی ممنوع است.
- نشانی: خیابان سهروردی جنوبی، خیابان ملایری پور غربی، پلاک ۳۷، ساختمان آریانا، واحد ۱
- تلفن: ۸۸۳۴۲۹۱۰، نمابر: ۸۸۳۶۴۱۰
- وبسایت (فروشگاه اینترنتی): www.aryanaghalam.com
- قیمت: ۱۱۵۰۰۰ ریال

مقدمه ناشر

روند تغییرات گسترده سال‌های اخیر در حوزه فناوری اطلاعات و حضور IT به عنوان یک توانمندساز در تعالی سازمانی و بنیان استراتژیک در سازمان‌ها، باعث شد که نگرش به مقوله فناوری اطلاعات و انتظار از آن، از یک نگاه ساده صرفاً سخت‌افزاری، در شرکت‌ها به جایگاه رفیعی دست یابد. امروزه نه تنها روند تعالی و رشد سازمان‌ها، بلکه حیات بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها به عملکرد موفق واحدهای فناوری اطلاعات‌شان وابسته است.

با افزایش پیچیدگی در تکنولوژی‌های مورد استفاده در سازمان‌ها مدیریت آن‌ها نیز سخت‌تر شده بنابراین توسعه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌ها به عنوان مسئله‌ای مهم تلقی می‌شود.

ITIL مجموعه‌ای از به‌روش‌ها برای اجرای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌ها است.

انتشارات آریانا قلم هم‌راستا با اهداف موسسه فناوری اطلاعات آریانا در توانمندسازی مدیران و کارشناسان این حوزه ترجمه این کتاب را تقدیم علاقه‌مندان می‌نماید. در پایان شایسته است از جناب آقای مهندس جمشیدی مترجم این اثر و حمایت شرکت آریا همراه در چاپ این کتاب کمال تشکر را داشته باشیم. به علاوه از تلاش و نظرات خانم مهندس مبارک آبادی و سرکار خانم دکتر علیزاده در بازنگری و ویراستاری این اثر صمیمانه قدردانی می‌شود.

سمیه محمدی

مدیر انتشارات آریانا قلم

سخنی با خواننده گرامی

شرکت آریا همراه به عنوان شرکتی پیشرو در زمینه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و مراکز داده رسالت خود را تنها در قبال مشتریان خود نمی بیند. ایجاد محیطی پویا برای رشد و تعالی متخصصان ایرانی، تشویق به تبعیت از چارچوب ها و استانداردهای بین المللی فناوری اطلاعات که ایجادکننده ارزش افزوده برای خدمات دهندگان و خدمات گیرندگان است و ارتقای فرهنگ ارائه خدمت در قالبی منسجم و نظام مند از دیگر اهداف شرکت می باشند.

امید است که مساعدت در انتشار این کتاب گامی کوچک در این راستا باشد.

دکتر اسمعیل ثنائی

مدیر عامل شرکت آریا همراه

معرفی مترجم

مدرک مهندسی برق از دانشگاه صنعتی شریف در سال ۱۳۴۹ و مدرک کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی را از سال ۱۳۷۶ از سازمان مدیریت صنعتی کسب نموده است. سوابق کاری او در زمینه مدیریت خدمات و فناوری اطلاعات از سال ۱۳۵۱ تا کنون در شرکت‌های ایزایران، سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران، شرکت خدمات انفورماتیک و شرکت ایران ارقام و شرکت آریا همراه سامانه می‌باشد. از دیگر کتاب‌های ترجمه‌شده توسط این مترجم "راهنمایی برای مدیران خدمات فناوری اطلاعات" می‌باشد.

تقدیم به کسانی که همواره دوستشان دارم

همسر عزیز و فرزندان دلبندم

محمدرضا جمشیدی

فهرست کتاب

مقدمه ناشر	۵
فصل اول	۱۳
مقدمه	۱۳
۱-۱- پیشگفتار	۱۳
۲-۱- چرا این کتاب	۱۵
۳-۱- سازمان‌ها	۱۵
۴-۱- تفاوت با ویرایش‌های قبلی	۱۸
۵-۱- ساختار کتاب	۱۹
۶-۱- چگونگی استفاده از کتاب	۲۱
فصل دوم	۲۵
چرخه عمر خدمت ITIL	۲۵
۱-۲- آشنایی با ITIL	۲۵
۲-۲- حکمرانی فناوری اطلاعات	۲۷
۳-۲- بلوغ سازمانی	۲۸
۴-۲- منافع و ریسک‌های چارچوب‌های مدیریت خدمت فناوری اطلاعات	۳۲
۵-۲- چرخه عمر خدمت: مفاهیم و کلیات	۳۴
فصل سوم	۴۳
چرخه عمر خدمت: استراتژی خدمت	۴۳
۱-۳- مقدمه	۴۳
۲-۳- مفاهیم اولیه	۴۹
۳-۳- فرآیندها و فعالیت‌های دیگر	۶۲
۴-۳- سازمان	۸۵
۵-۳- روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزارها	۹۷
۶-۳- پیاده‌سازی	۱۰۷
فصل چهارم	۱۲۹

..... ۱۲۹	مرحله چرخه عمر: طراحی خدمت
..... ۱۲۹	۱-۴- مقدمه
..... ۱۳۸	۲-۴- مفاهیم بنیادی
..... ۱۴۳	۳-۴- فرآیندها و سایر فعالیت‌ها
..... ۱۵۷	۴-۴- سازمان
..... ۱۶۱	۵-۴- روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزارها
..... ۱۶۴	۶-۴- پیاده‌سازی
..... ۱۷۱	فصل پنجم
..... ۱۷۱	مرحله چرخه عمر: انتقال خدمت
..... ۱۷۱	۱-۵- معرفی
..... ۱۷۵	۲-۵- مفاهیم اولیه
..... ۱۷۷	۳-۵- فرآیندها و سایر فعالیت‌ها
..... ۱۸۴	۴-۵- سازمان
..... ۱۹۲	۵-۵- روش‌ها، تکنولوژی و ابزارها
..... ۱۹۳	۶-۵- پیاده‌سازی
..... ۱۹۷	فصل ششم
..... ۱۹۷	مرحله چرخه عمر: عملیات خدمت
..... ۱۹۷	۱-۶- مقدمه
..... ۱۹۸	۲-۶- مفاهیم اولیه
..... ۲۰۵	۳-۶- فرآیندها و سایر فعالیت‌ها
..... ۲۱۹	۴-۶- سازمان
..... ۲۴۲	۵-۶- روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزارها
..... ۲۴۳	۶-۶- پیاده‌سازی
..... ۲۵۱	فصل هفتم
..... ۲۵۱	مرحله چرخه عمر: بهبود مداوم خدمت
..... ۲۵۱	۱-۷- مقدمه
..... ۲۵۴	۲-۷- مفاهیم اولیه
..... ۲۶۴	۳-۷- فرآیندها و فعالیت‌های دیگر
..... ۲۶۸	۴-۷- سازمان
..... ۲۷۵	۵-۷- روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزارها
..... ۲۸۷	۶-۷- پیاده‌سازی

فصل هشتم.....	۳۰۹
معرفی کارکردها و فرآیندها.....	۳۰۹
۱-۸- مقدمه.....	۳۰۹
۲-۸- مدیریت فرآیندها.....	۳۱۰
۳-۸- تیم‌ها، نقش‌ها و مشاغل در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۳۱۶
۴-۸- ابزارهای مورد استفاده در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....	۳۱۷
۵-۸- ارتباطات در سازمان‌های فناوری اطلاعات.....	۳۱۸
۶-۸- فرهنگ.....	۳۲۰
۷-۸- فرآیندهای پروژه‌ها، برنامه‌ها و سبدها.....	۳۲۰
۸-۸- کارکردها و فرآیندها در مرحله چرخه عمر.....	۳۲۳
فصل نهم.....	۳۲۵
کارکردها و فرآیندها در استراتژی خدمات.....	۳۲۵
۱-۹- مدیریت مالی.....	۳۲۵
۲-۹- مدیریت سبد خدمات.....	۳۳۶
۳-۹- مدیریت تقاضا.....	۳۴۰
فصل دهم.....	۳۴۵
کارکردها و فرآیندها در طراحی خدمات.....	۳۴۵
۱-۱۰- مدیریت کاتالوگ خدمات.....	۳۴۵
۲-۱۰- مدیریت سطح خدمات.....	۳۵۱
۳-۱۰- مدیریت ظرفیت.....	۳۵۹
۴-۱۰- مدیریت آمادگی.....	۳۶۹
۵-۱۰- مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (ITSCM).....	۳۸۲
۶-۱۰- مدیریت امنیت اطلاعات.....	۳۹۱
۷-۱۰- مدیریت پیمانکار.....	۳۹۹
فصل یازدهم.....	۴۰۷
کارکردها و فرآیندها در انتقال خدمات.....	۴۰۷
۱-۱۱- برنامه‌ریزی و پشتیبانی انتقال.....	۴۰۷
۲-۱۱- مدیریت تغییر.....	۴۱۴
۳-۱۱- مدیریت پیکره‌بندی و دارایی‌های خدمات (SACM).....	۴۲۹
۴-۱۱- مدیریت نشر و استقرار.....	۴۴۷
۵-۱۱- آزمون و تأیید خدمات.....	۴۶۲

۴۷۲	 ۱۱-۶- ارزیابی
۴۷۷	 ۱۱-۷- مدیریت دانش
۴۸۵	 فصل دوازدهم
۴۸۵	 کارکردها و فرایندها در عملیات خدمت
۴۸۵	 ۱۲-۱- مدیریت رویداد
۴۹۵	 ۱۲-۲- مدیریت واقعه
۵۰۶	 ۱۲-۳- انجام درخواست
۵۱۱	 ۱۲-۴- مدیریت مسئله
۵۲۳	 ۱۲-۵- مدیریت دسترسی
۵۲۸	 ۱۲-۶- پایش و کنترل
۵۳۶	 ۱۲-۷- عملیات فناوری اطلاعات
۵۳۹	 ۱۲-۸- میر خدمت
۵۴۷	 فصل سیزدهم
۵۴۷	 کارکردها و فرایندها در بهبود مداوم خدمت
۵۴۷	 ۱۳-۱- فرآیند بهبود مرحله بهبود مداوم خدمت
۵۶۳	 ۱۳-۲- گزارشدهی خدمت
۵۷۰	 واژه‌نامه و نمایه

فصل اول

مقدمه

۱-۱- پیشگفتار

توسعه فناوری اطلاعات در دهه گذشته تأثیر فوق‌العاده‌ای بر بازار کسب‌وکار گذاشته است. از زمان ظهور سخت‌افزارهای فوق‌العاده قدرتمند، نرم‌افزارهایی با کاربران بی‌شمار و شبکه‌های فوق‌سریع که در سراسر جهان به یکدیگر متصل شده‌اند، سازمان‌ها قادر به تولید محصولات و خدماتی شده‌اند که به شدت وابسته به اطلاعات هستند و توانسته‌اند با بهره‌گیری از آن، محصولات و خدمات خود را سریع‌تر به بازار عرضه نمایند. این توسعه‌ها سبب انتقال از عصر صنعتی به عصر اطلاعات شده است. در عصر اطلاعات، همه چیز سریع‌تر و پویاتر شده و به یکدیگر متصل شده‌اند.

ساختارهای سلسله‌مراتبی سنتی سازمان‌ها، اغلب در پاسخگویی به تغییرات سریع بازار ناتوان بودند و این امر منجر به رویکردهای جدیدی برای سازمان‌ها شده است تا آن‌ها را مسطح‌تر و قابل انعطاف‌تر نماید. تمرکز از ساختارهای عمودی به فرآیندهای

افقی انتقال یافت و قدرت تصمیم‌گیری به صورت روزافزون به کارکنان سپرده شد. با این مقدمات بود که فرآیندهای کاری مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خلق شدند. یکی از مزیت‌های مهم سازمان‌های فرآیند محور، این است که فرآیندها می‌توانند برای پشتیبانی از رویکرد مشتری‌محور طراحی شوند. این موضوع سبب شد که هم‌راستایی بین سازمان فناوری اطلاعات (مسئول تأمین اطلاعات) و مشتری (مسئول استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در کسب‌وکار خودش) هر روز با اهمیت‌تر شود. در چند ساله گذشته این روال توجه بسیاری را تحت عنوان هم‌راستایی کسب‌وکار و فناوری اطلاعات^۱ جلب کرده است.

برای سازمان‌هایی که تجارب بیشتری را با رویکرد فرآیند محور مدیریت خدمات فناوری اطلاعات کسب کرده‌اند، مشخص شد که به مدیریت منطقی‌تری برای فرآیند نیاز دارند. معرفی روش کار فرآیند محور به معنی تغییری بزرگ برای سطوح اول سازمان و سازمان‌های پروژه محور بود و در این میان، مدیریت تغییر و فرهنگ در جهت طراحی یک سازمان موفق نقش بسیار مهمی داشتند.

درس دیگری که آموخته شد این بود که سازمان نباید خودش را در فرهنگ فرآیند گم کند. همانند سازمان‌های تک بعدی پروژه محور، سازمان‌های تک بعدی فرآیند محور نیز مدل‌های بهینه برای کسب و کار نبودند. مانند همیشه تعادل کلمه‌ای جادویی بود. به علاوه روشن شد که رویکردی مشتری‌محور لازم است تا بتواند خدمتی که از ابتدا تا انتها مبتنی بر نظر کاربر باشد، فراهم نماید. اینکه سرور مورد استفاده کاملاً عملیاتی است ولی کاربر نهایی به اطلاعات دسترسی ندارد ارزشی ندارد. خدمات فناوری اطلاعات باید از منظر بزرگتری دیده می‌شد و در این شرایط نیاز نگرش به خدمت به صورت چرخه عمر و مدیریت خدمت به صورت مدیریت چرخه عمر، ضروری شد.

وابستگی روزافزون کسب‌وکار به اطلاعات سبب شده است که، کیفیت خدمت اطلاعات به دلیل الزامات درونی و بیرونی اهمیت بیش‌تری پیدا کند. نقش استانداردها

^۱ Business- IT Alignment (BITA)