



استادان ادبیان و روز

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

دکتر علی رضا جهانی

(عضو هیأت علمی موسسه آموزش عالی مهربور)

مهندس داود رفیعی

سرشناسه : جهانی، علیرضا، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت خدمات فناوری اطلاعات /TISM/علیرضا جهانی، داود رفیعی.
مشخصات نشر : تهران، ادیبان روز، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری : ۲۶۳ص: جدول، نمودار.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۱۹-۶
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
موضوع : تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
سناسه افزوده : رفیعی، داود
رده بندی - سر : ۱۳۹۴ م ۴۹۴/۲ HD
رده ی دیوید : ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابخانه : ۴۱۴۲۸۰۴

مؤلف : علیرضا جهانی - داود رفیعی
گرافیت و صفحه آرا : مریم علیزاده ناه
طراح جلد : وحید پناهی
شمارگان : ۱۰۰۰
قیمت : ۲۰۰۰۰ تومان
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۱۹-۶
تاریخ انتشار : بهار ۹۵
نوبت چاپ : اول
چاپ و صحافی : طوس

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات ادیبان روز می باشد و هرگونه استفاده از این کتاب (کپی تکثیر، استفاده در کارگاه های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

تلفن : ۶۶۹۵۶۸۱۲-۱۵

خرید اینترنتی از طریق:

www.adibanbook.com

www.adibanbook.ir



پیشگفتار

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان‌ها موجب سهولت دسترسی به خدمات، افزایش سرعت در ارائه خدمات و گسترش دامنه آن شده است. این امر وابستگی خدمات سازمان‌ها به فناوری اطلاعات را افزایش داده و در نتیجه موضوع مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای به‌خوردار کرده است. از طرفی تغییر نگاه به فناوری اطلاعات از حالت مجموعه‌ای از دارایی‌ها به مجموعه‌ای از خدمات فناوری اطلاعات و همچنین تغییر سریع فناوری‌ها و جابجایی نیروی انسانی، ادغام آن را در سازمان‌ها با چالش‌های جدی مواجه نموده است. لذا یکی از راهکارهای مواجهه با این چالش‌ها، تبعیت از چارچوب‌ها و استانداردهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات نظیر ISO/IEC ۲۰۰۰۰ ITIL و COBIT می‌باشد. این استانداردها و چارچوب‌ها با تعیین الزامات و تعاریف در خصوص مدیریت خدمات، زمینه را برای توسعه و مدیریت هرچه بهتر خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌ها فراهم می‌آورند.

کتاب پیش رو، ضمن بررسی اجمالی نکات و ضروریات مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به همراه آشنایی با استانداردهای این حوزه مانند ISO/IEC ۲۰۰۰۰ و COBIT، بخش اعظم خود را به بررسی متداول‌ترین راهکار و چارچوب این حوزه، یعنی ITIL اختصاص داده است. بدین ترتیب، ساختار این کتاب مبتنی بر پنج حوزه اصلی ITIL ساختار یافته و سپس فصلی نیز به بررسی ملزومات تدوین توافق نامه‌های سطح خدمات به همراه ذکر مثال‌هایی در این رابطه اختصاص یافته است. همچنین جهت تنویر موضوع برای خواننده، چند مثال موردی داخلی و خارجی را نیز در انتها بررسی نموده و یکی از نرم افزارهای پرکاربرد داخلی را به همراه مازول‌های آن معرفی نموده است.

بدیهی است که این کتاب عاری از اشتباهات و نقد نبوده و بدین سبب از کلیه اساتید و دانشجویان تقاضا دارم تا نکات، پیشنهادات و انتقادات خود را از طریق ایمیل jahani@mehralborz.ac.ir با اینجانب در میان گذارند تا در چاپ‌های بعدی کتاب از نظرات ارزشمند ایشان نهایت استفاده بعمل آید.



در پایان لازم می‌دانم تا از تلاش‌ها و زحمات مدیران و پرسنل محترم انتشارات ادیبان روز، به ویژه جناب آقای مهندس صلاحی، ریاست محترم انتشارات و سرکار خانم مهندس سرلک، که باعث و بانی انتشار این کتاب و مجموعه ارزشمند کتب تخصصی بوده‌اند، تقدیر و تشکر نموده و برای ایشان در این راه خطیر آرزوی توفیق روزافزون نمایم. همچنین سپاسگزاری می‌کنم از دوست و همکار خوبم جناب آقای مهندس داود رفیعی که زحمات و پیگیری‌های زیاد در خصوص انتشار این کتاب مبذول داشته و اینجانب را در نگارش این کتاب یاری رساندند و در پایان نیز بر خود لازم می‌دانم تا از همراهی و همیاری همسرم نهایت تشکر را ابراز دارم.

علیرضا جهانی

مؤسسه آموزش عالی مهرالبرز

دی ۱۳۹۴



۱۹	فصل اول	مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۱		محرك های سازمانی
۲۲		خدمات فناوری اطلاعات
۲۲		طبقه بندی خدمات فناوری اطلاعات بر پایه گارتنر
۲۳		مدیریت خدمت
۲۳		مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۴		اهداف مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۵		محرك های فناوری
۲۵		چالش سرگرمی و سازمانها در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۶		مزایای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۷		منافع تجاری
۲۸		منافع مالی
۲۸		منافع نیروی انسانی
۲۸		منافع نوآوری
۲۹		منافع داخلی
۲۹		هزینه های مدیریت سرویس های فناوری اطلاعات
۳۱	فصل دوم	استانداردهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۳۲		استاندارد سری ISO ۲۰۰۰۰: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۳۵		الزامات عمومی سامانه های مدیریت خدمات
۳۸		طرح ریزی و انتقال خدمات جدید یا تغییر در خدمات
۳۹		فرآیندهای ارائه خدمات
۴۰		فرآیندهای ارتباطی
۴۰		فرآیندهای رفع مشکل



۴۱	فرآیندهای کنترلی
۴۲	مزایای بکارگیری استاندارد
۴۲	استفاده کنندگان استاندارد و دامنه کاربرد
۴۳	تحلیل فاصله با الزامات استاندارد
۴۴	آمادگی برای اخذ گواهینامه
۴۴	استاندارد فرآیند بهبود مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ISO/IEC 15504
۴۶	استاندارد سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISO 2005:27001 یا ISMS
۴۶	مزایای بکارگیری استاندارد ISMS
۴۷	اجزای تشکیل دهنده استاندارد ISO/IEC 27001:2005
۴۸	مراحل پیاده سازی ISMS
۴۹	نحوه ی پیاده سازی ISMS در سازمان ها

۵۱	فصل سوم چارچوب COBIT
۵۳	اصول چارچوب COBIT
۵۵	چگونگی معرفی COBIT به سازمان
۵۶	حوزه و محدودیتهای COBIT
۵۶	چگونگی اجرای COBIT در سازمان
۵۷	انجام ممیزی با استفاده از COBIT
۵۷	بهبودها در COBIT ۵
۵۹	ارتقا از COBIT ۴.۱ به COBIT ۵
۶۰	خلاصه تغییرهای COBIT ۴.۱ به COBIT ۵
۶۱	اجرای COBIT ۵ ۴۱



۶۳	فصل چهارم کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات ITIL
۶۴	تاریخچه ITIL
۶۵	تعریف ITIL
۶۶	ITSM F
۶۶	مأموریت ITSM F
۶۷	ررند شکل گیری ITIL
۶۸	ITIL V۲
۶۸	اختار ITIL
۷۳	ITIL V۳
۷۴	استراتژی سرویس
۷۷	طراحی سرویس
۸۰	انتقال سرویس
۸۱	عملیات سرویس
۸۲	بهبود مستمر خدمات
۸۳	علل موفقیت ITIL
۸۵	مزایای پیاده سازی ITIL در سازمان
۸۷	فصل پنجم استراتژی خدمات
۸۹	مفهوم چهار P از استراتژی
۸۹	چشم انداز: دورنمای شفاف و دقیق
۸۹	موقعیت: تعریف روشن و دقیق از موقعیت و وضعیت قرار گرفتن سازمان
۹۰	برنامه: درک دقیق از اینکه سازمان چگونه باید خود را توسعه دهد.
۹۰	الگو: ثبات در تصمیمات و اقدامات
۹۰	ارزش استراتژی خدمات برای سازمان کسب و کار



۹۰	فعالیت‌های استراتژی خدمات
۹۲	عوامل ارزیابی استراتژیک
۹۲	انواع ارائه دهندگان خدمات
۹۴	مدلهای تأمین خدمت
۹۴	ارزش سرویس
۹۴	طراحی و توسعه سازمان
۹۵	نقشهای کلیدی و مسئولیت ها
۹۶	فرایندهای استراتژی خدمات
۹۶	مدیریت استراتژی
۹۶	مدیریت مالی
۹۸	مدیریت تقاضا
۹۹	مدیریت ریسک
۱۰۰	مدیریت سبد خدمات
۱۰۱	بسته طراحی سرویس

۱۰۳	فصل ششم طراحی خدمات
۱۰۶	فرایندهای طراحی خدمات
۱۰۶	مدیریت کاتالوگ خدمات
۱۰۷	مدیریت سطح خدمات
۱۰۷	مدیریت ظرفیت
۱۰۸	مدیریت دسترس پذیری
۱۰۹	مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات (ITSCM)
۱۱۰	مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)
۱۱۰	مدیریت تأمین کنندگان



۱۱۱	هماهنگی طراحی
۱۱۲	فعالیت ها
۱۱۳	مسئولیت ها و نقش های کلیدی
۱۱۵	فصل هفتم - انتقال خدمات
۱۱۸	قواعد کلیدی
۱۱۸	رایندهای انتقال خدمات
۱۱۸	مدیریت بیکربندی و دارایی خدمات
۱۱۹	مدیریت تغییرات
۱۲۱	مدیریت انتشار و استقرار
۱۲۲	تست و اعتبارسنجی خدمات
۱۲۳	ارزیابی
۱۲۳	مدیریت دانش
۱۲۴	فعالیت های عملیاتی فاز انتقال سرویس
۱۲۴	پشتیبانی و طرح ریزی انتقال
۱۲۵	نقش های کلیدی و مسئولیت ها
۱۲۷	فصل هشتم - عملیات سرویس
۱۲۸	رویداد
۱۲۹	حادثه
۱۲۹	مشکل یا مسأله
۱۳۰	فرایندهای عملیات خدمات
۱۳۰	مدیریت رویدادها
۱۳۱	مدیریت حوادث یا رخدادها



۱۳۲	اجرای کامل درخواست
۱۳۳	مدیریت دسترسی
۱۳۴	فعالیت های عمومی عملیات سرویس
۱۳۵	پیشخوان خدمات
۱۳۵	مدیریت فنی
۱۳۶	مدیریت عملیات
۱۳۶	مدیریت کاربردها
۱۳۷	فصل نهم بهبود سیستم خدمات
۱۳۹	فعالیت های فرایند های کلیدی
۱۴۰	فرایند ۷ مرحله ای بهبود
۱۴۲	اندازه گیری خدمات
۱۴۳	گزارش دهی خدمات
۱۴۴	مسئولیت ها و نقش های کلیدی
۱۴۴	پیشخوان خدمات
۱۴۵	نقش پیشخوان خدمات
۱۴۵	اهداف پیشخوان خدمات
۱۴۷	فصل دهم توافقنامه سطح خدمات SLA و شاخصهای سنجش عملکرد ITSM
۱۴۸	تعریف SLA
۱۵۰	اهداف SLA
۱۵۰	مزایای SLA
۱۵۲	نحوه ایجاد SLA
۱۵۴	استثنای SLA

۱۵۵ چه زمانی سیستم از کار می افتد؟

۱۵۵ لیست کنترلی SLA

۱۶۳ فصل یازدهم پیاده سازی ITIL در ایران (مطالعه موردی: صنعت فولاد)

۱۶۴ چالش های پیش رو از جنبه شرایط کلی حاکم بر کشور ایران

۱۶۵ چالشهای پیش رو از جنبه دولت

۱۶۶ چالشهای پیش رو از جنبه مدیریت سازمان

۱۶۸ چالشهای پیش رو از جنبه بلوغ سازمانی

۱۶۹ چالشهای پیش رو از جنبه مشاوران و دست اندرکاران فعال در حوزه پیاده سازی

۱۷۰ چالشهای پیش رو از جنبه ابزار پشتیبانی

۱۷۱ چالشهای پیش رو از جنبه استقرار ITIL در صنعت فولاد

۱۷۱ تجربه عملی استقرار ITIL در صنعت فولاد

۱۷۲ چالشهای خدمات فناوری اطلاعات در فولاد مبارکه

۱۷۴ اهداف اصلی استقرار ITIL

۱۷۴ گام های اجرایی

۱۷۹ فصل دوازدهم عوامل مؤثر بر ارائه خدمات فناوری اطلاعات (مطالعه موردی: آژانس های دولتی مالی)

۱۸۱ خدمات فناوری اطلاعات

۱۸۲ ناکامی خدمات فناوری اطلاعات

۱۸۳ ناکامی انسان

۱۸۴ ناکامی فرایند پردازش

۱۸۵ ناکامی فناوری

۱۸۶ مطالعه موردی: خدمات آژانس های عمومی مالی

۱۸۸ بررسی داده ها و نتایج استفاده از فناوری اطلاعات و درصد قطع



۱۸۸	خدمات حساس
۱۸۹	دلیل قطع خدمات فناوری اطلاعات
۱۹۰	مفهوم قطعی خدمات
۱۹۱	اقدامات کنترل و بازبایی که بطور گسترده مورد استفاده قرار می گیرند
۱۹۲	مؤلفه های تأثیر گذار در قطع خدمات فناوری اطلاعات
۱۹۴	تحلیل نتایج
۱۹۸	نتیجه گیری
۱۹۹	فصل سیزدهم مطالعات مورد پیاده سازی ITIL (ایالات متحده آمریکا و استرالیا)
۲۰۲	روش های پایه سازی استراتژی
۲۰۳	روش عوامل بحران موفقیت
۲۰۶	روش پژوهش
۲۰۷	تجزیه و تحلیل
۲۱۰	پشتیبانی مدیریت ارشد
۲۱۰	آموزش و آگاهی کارکنان
۲۱۱	ارتباطات و همکاری ادارات داخلی
۲۱۱	فرهنگ ITIL
۲۱۱	فرآیند به عنوان یک اولویت
۲۱۲	تمرکز بر مشتری
۲۱۲	استفاده از مشاوران
۲۱۳	زمان بندی و انتخاب دقیق مجموعه ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
۲۱۳	مفاهیم مدیریتی
۲۱۴	چالش ها در پیاده سازی ITIL
۲۱۴	نقش های دوگانه



دستیابی به حمایت از سوی کادر فنی

اندازه گیری ROI

ITIL در والت دیزنی

سفر ITIL در والت دیزنی

دستیابی به پذیرش گسترده

انتخاب خبرگان ITIL

فصل چهاردهم نرم افزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نرم افزار Help Desk دانا

پایگاه دانش

به اشتراک گذاری و دسترسی به راه حل ها برای تسريع امور

سایر ویژگی های پایگاه دانش دانا

مدیریت درخواست

افزایش تعداد کارشناسان فناوری اطلاعات پاره کار نیست

همه مراحل رسیدگی به درخواست را تحت کنترل خود درآوردید

ثبت درخواست ها

تخصیص خودکار درخواست به کارشناس مربوطه

پیگیری وضعیت درخواست ها

آگاهی سازی بلادرنگ و خودکار کاربران و کارشناسان

ثبت فعالیت ها و هزینه ها

ثبت تأییدیه های لازم برای انجام کار

ثبت راه حل ها

بستن خودکار درخواست ها



۲۲۵	نظر سنجی خودکار و ثبت امتیاز
۲۲۶	نمای ۳۶۰ درجه از وضعیت خدمات
۲۲۶	مدیریت توافق نامه سطح خدمات
۲۲۶	زیر سیستم SLA در نرم افزار دانا
۲۲۷	مزایای استفاده از زیر سیستم SLA در نرم افزار دانا
۲۲۷	امکان تعریف نحوه محاسبه مدت درخواست
۲۲۸	امکان تعریف چندین قاعده SLA مختلف طبق نیاز
۲۲۹	امکان انجام عملیات خودکار با توجه به مدت درخواست ها
۲۲۹	امکان محاسبه جریمه ریالی
۲۳۰	نحوه تهیه راهکار استفاده از زیر سیستم SLA دانا
۲۳۱	مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات
۲۳۱	پوشش شبکه و شناسایی همه اجزاء سخت افزاری
۲۳۲	مشاهده سوابق درخواست ها و حوادث مربوط به هر دارایی
۲۳۲	مدیریت تحویل دارایی ها به کاربران
۲۳۲	جستجوی پیشرفته دارایی های سازمان
۲۳۳	مشاهده تاریخچه تغییرات هر دارایی
۲۳۳	دسته بندی نرم افزار های نصب شده بر روی کامپیوترها
۲۳۳	گزارش های متنوع
۲۳۴	مزیت های زیر سیستم مدیریت دارایی های نرم افزار دانا
۲۳۵	زیر سیستم مدیریت انبار
۲۳۵	مشاهده وضعیت کالاها با نمای ۳۶۰ درجه
۲۳۶	امکانات و ویژگی ها:
۲۳۷	یکپارچه سازی کانال های دریافت درخواست

۲۳۷	ثبت درخواست در پورتال کاربران
۲۳۸	ارسال ایمیل (تبدیل خودکار ایمیل به درخواست)
۲۳۸	ارسال پیامک
۲۳۸	تماس تلفنی
۲۳۸	نرم افزار مانیتورینگ (یکپارچگی با نرم افزار مانیتورینگ بینا)
۲۳۸	مدیریت قواعد گردش کار
۲۴۱	آگاه سازی خودکار
۲۴۱	امکان دریافت و روش ارسال پیغام ها
۲۴۲	معرفی خدمات قابل ارائه و طراحی فرم درخواست
۲۴۳	امکان مشاهده فهرستی از خدمات موجود برای کاربران و مشتریان
۲۴۴	اعلان ها
۲۴۴	اطلاع رسانی آسان به کاربران مشتریان
۲۴۵	ویژگی های و مزیت های زیر سیستم اعلان ها
۲۴۶	یکپارچگی با سایر سیستم های فناوری اطلاعات
۲۴۶	یکپارچگی با اکتیو دایرکتوری
۲۴۶	یکپارچگی با ایمیل
۲۴۷	یکپارچگی با پیامک
۲۴۷	داشبورد مدیریتی
۲۴۹	نمای ۳۶۰ درجه به همه شاخص ها و وضعیت خدمات
۲۴۹	ارزیابی وضعیت و بار کاری امور Help Desk
۲۴۹	فیلترینگ پیشرفته اطلاعات هر پنل
۲۴۹	امکان طراحی داشبورد متناسب با ابعاد صفحه نمایشگر
۲۴۹	نمایش داشبورد ها به صورت چرخشی



۲۵۰	امکان تعریف داشبورد های اختصاصی
۲۵۱	پورتال کاربران
۲۵۱	ثبت درخواست ها و مشکلات
۲۵۲	مشاهده وضعیت درخواست های قبلی
۲۵۳	مشاهده مطالب آموزشی پایگاه داده
۲۵۴	مشاهده اطلاعیه ها و اعلان ها
۲۵۵	نسخه اندروید نرم افزار Help Desk دانا
۲۵۵	دبیررسی آن و سریع به درخواست ها
۲۵۶	اختصارات
۲۶۰	منابع

www.ketab.ir