

مقدمه‌ای بر اصول و مبانی اجرایی در ITIL

شهرام رشتی



۱۳۹۰

سرشناسه: رشتی، شهرام، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدیدآور: مقدمه‌ای بر اصول و مبانی اجرایی در ITIL / شهرام رشتی.
وضعیت نشر: تهران: افراز، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری: ۱۷۶ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۴۳-۵۳۳-۳
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
موضوع: تکنولوژی اطلاعات--مدیریت
موضوع: طرح‌های تکنولوژی اطلاعات--مدیریت
رده بندی کنگره: HD۳۰/۲/م۷ ۱۳۸۹
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی: ۱۲۲۵۵۷۳

انتشارات افراز

دفتر مرکزی و فروش: فلسطین جنوبی، خیابان وحید نظری، بن بست افشار، پلاک ۱، واحد ۵

تلفن: ۶۶۴۰۱۵۸۵ و ۶۶۹۷۷۱۶۶

وبسایت و فروشگاه اینترنتی: www.afrazbook.com

E-mail: info@afrazbook.com

مقدمه‌ای بر اصول و مبانی اجرایی در ITIL

شهرام رشتی

نوبت چاپ: اول- تابستان ۹۰

شمارگان: ۱۶۵۰ نسخه

طراح روی جلد: بهروز صفاجو

ویرایش و صفحه‌آرایی: شهرام کاظمی محب

قیمت: ۵۰,۰۰۰ ریال

همه حقوق این اثر محفوظ و متعلق به شرکت اینفوتک است.

فلسفه انتشار این کتاب

با توجه به نو بودن مفهوم ITIL در ایران و عدم امکان دسترسی به منابع مطالعاتی و تحقیقاتی مناسب به زبان فارسی در این حوزه، شرکت اطلاعات فن آوری جهانی پارس (اینفوتک) در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود و با هدف ارتقا سطح علمی و فرهنگی جامعه در حوزه‌های مرتبط با فعالیت خود، به‌ویژه حوزه فن آوری اطلاعات، با تعریف یک پروژه علمی- فرهنگی ضمن تولید محتوا، اقدام به انتشار یک سری کتاب‌های تخصصی در حوزه ITIL نموده است.

شرکت اینفوتک انتظار دارد این مجموعه بتواند نیاز مدیران، کارشناسان فن آوری اطلاعات و نیز دانشجویان و پژوهشگران علاقمند به این موضوع را برآورده کند. این کتاب با عنوان "مقدمه‌ای بر اصول و مبانی اجرایی در ITIL" به عنوان یکی از کتب مفید و کاربردی برای آشنایی علمی و عملی با این مفهوم، می‌تواند نقش مؤثر و مفیدی در ترویج و توسعه آن از منظر علمی و آکادمیک داشته باشد. انتظار می‌رود با سعی و تلاش مستمر بتوانیم در آینده نزدیک کتب دیگری در این حوزه منتشر کنیم.

فرزاد حسنی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار	۷
۱- مقدمه	۱۱
۲- مفاهیم بنیادین ITIL	۱۳
۱-۲- خدمات	۱۳
۲-۲- مدیریت خدمات	۱۳
۳-۲- ITIL به عنوان یک چارچوب عملیاتی موفق	۱۴
۴-۲- چرخه عمر خدمت	۱۴
۵-۲- فرآیندها	۱۵
۶-۲- فرآیندهای ITIL بر مبنای فاز چرخه عمر	۱۸
۷-۲- وظایف	۱۹
۸-۲- نقش ها	۱۹
۳- سازماندهی مدیریت خدمات	۲۱
۱-۳- وظایف ITIL	۲۱
۲-۳- مدل RACI	۲۴
۴- استراتژی خدمات	۲۷
۱-۴- مرور کلی	۲۷
۲-۴- ارزش کسب و کار	۲۸
۳-۴- مفاهیم و مدل ها	۲۸
۴-۴- فرآیندها	۳۲
۵-۴- نقش ها و مسئولیت ها	۳۵
۵- طراحی خدمت	۳۳
۱-۵- مرور کلی	۴۳

۴۳	۲-۵- ارزش خدمات
۴۴	۳-۵- مفاهیم و مدل‌ها
۴۷	۴-۵- فرآیندهای طراحی خدمات
۵۴	۵-۵- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
۷۵	۶- انتقال خدمات
۷۵	۱-۶- مقدمه
۷۵	۲-۶- ارزش‌های کسب و کار
۷۶	۳-۶- مدل‌ها و مفاهیم
۸۱	۴-۶- فرآیندهای انتقال خدمات
۸۴	۵-۶- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
۱۲۹	۷- عملیاتی کردن خدمات
۱۲۹	۱-۷- مرور کلی
۱۲۹	۲-۷- ارزش کسب و کار
۱۳۰	۳-۷- مفاهیم و مدل‌ها
۱۳۲	۴-۷- فرآیندهای عملیاتی کردن خدمات
۱۳۶	۵-۷- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
۱۶۱	۸- بهبود مستمر خدمات
۱۶۱	۱-۸- بررسی اجمالی
۱۶۱	۲-۸- ارزش کسب و کار
۱۶۲	۳-۸- مفاهیم و مدل‌ها
۱۶۵	۴-۸- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
۱۶۷	۹- فن‌آوری و معماری
۱۶۷	۱-۹- نقش اتوماسیون
۱۶۸	۲-۹- نکات اساسی در اتوماسیون
۱۶۹	۳-۹- سیستم‌های اطلاعاتی مطرح شده در ITIL

پیشگفتار

رشد و توسعه روز افزون فن آوری اطلاعات همزمان با توسعه تکنولوژی، تمامی شرکت‌های تجاری بزرگ و کوچک را به نحوی وابسته به خود کرده‌است و بدون تردید هیچ شرکتی نمی‌تواند بدون فن آوری اطلاعات به اهداف خود دست یابد. دسترس‌پذیری، قابلیت اعتماد و پایدار بودن سرویس‌های فن آوری اطلاعات از جمله انتظاراتی است که شرکت‌ها از واحدهای فن آوری اطلاعات دارند. به منظور برآورده کردن این انتظارات، واحدهای فن آوری اطلاعات از چارچوب "ITIL" استفاده می‌کنند.

چارچوب ITIL برای اولین بار در دهه ۱۹۸۰ با تلاش دولت بریتانیا در جهت پیاده‌سازی رویکردی کارآمد برای استفاده مناسب و به‌صرفه از منابع فراوان فن آوری اطلاعات پی‌ریزی گردید. با بهره‌گیری از تجارب متعدد و تخصص کارشناسان متبحر حوزه فن آوری اطلاعات، دولت بریتانیا مجموعه‌ای کامل از بهترین تجارب در این خصوص را منتشر کرد.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) یا مرجع زیرساخت فن آوری اطلاعات مجموعه‌ای از بهترین تجارب و رهنمودها است و رویکردی مبتنی بر فرآیند در مدیریت سرویس‌های فن آوری اطلاعات تعریف می‌کند و به طور تقریبی در تمام محیط‌های فن آوری اطلاعات (IT) قابلیت پایه‌ریزی را دارد.

"ITIL" یک چارچوب راهنما برای مدیران فن آوری اطلاعات در مدیریت و بهینه‌سازی زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات فراهم می‌کند که به کمک آن می‌توان از سطح خدمات ارائه‌شده در سازمان اطلاع یافته و زیرساخت‌های مورد نیاز را طبق برنامه از پیش تعیین‌شده‌ای تأمین نمود.

امروزه اقتباس و بهره‌گیری از ITIL در جهان، به صورت مستمر در حال افزایش است. سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی بسیاری از جمله مایکروسافت، IBM، Southwest Airlines، Hershey Foods، Proctor & Gamble، British Airways، Washington Mutual و ... در سازمان خود پیاده‌سازی ITIL را به تصویب رسانده‌اند. برخی خصوصیات کلیدی منجر به موفقیت جهانی ITIL شده‌اند که به اختصار معرفی می‌شوند:

اول- بهترین دستورالعمل‌ها

دستورالعمل‌های مدیریت خدمات ITIL بیان‌کننده تجارب آموزنده و آموزش‌های مدیریتی است و حاصل کار بهترین ارائه‌کنندگان خدمات در دنیا است.

دوم- فراگیری و انعطاف‌پذیری

ITIL دستورالعمل‌های پایدار، جا افتاده و مورد آزمایش قرار گرفته در زمان‌های مختلف را ارائه می‌دهد که برای همه انواع سازمان‌های خدماتی قابل استفاده است. ITIL می‌تواند در بخش‌های خصوصی و عمومی، داخلی و خارجی و محیط‌های کوچک و بزرگ با هر تکنولوژی مورد استفاده قرار گیرد.

سوم- غیرانحصاری بودن

دستورالعمل‌های مدیریت خدمات ITIL در هر سازمان IT قابل دسترسی است، چون این دستورالعمل‌ها بر اساس هیچ خط‌مشی تکنولوژی یا صنعت خاصی نیست.

چهارم- دستورالعمل‌های خوب

هر روشی در ITIL نمی‌تواند بهترین روش به حساب بیاید. هر روز روش‌های جدیدی ابداع می‌شوند که ممکن است آن روش‌های جدیدتر، بهترین روش باشند. پس روش‌هایی که در زمان‌های گذشته بهترین روش بودند، دیگر کارایی سابق را ندارند و فقط جزء روش‌های خوب محسوب می‌شوند و بهترین دستورالعمل‌های جدید جای آنها را می‌گیرند.

نتایج استفاده از ITIL

پیاده‌سازی این چارچوب فواید زیادی را در میان‌مدت و بلندمدت برای سازمان در پی خواهد داشت. در زیر به اختصار به برخی از این فواید اشاره شده‌است. بدیهی است

که فواید پیاده‌سازی در هر سازمانی با توجه به نوع فعالیت و تخصص می‌تواند متفاوت باشد. در صورت وجود نگاه کلان در نزد مدیران ارشد و نیز عزم جدی بر پیاده‌سازی کامل این چارچوب، یقیناً نتایج مثبت در میان مدت و بلندمدت به صورت کاملاً مشهود و ملموس و با امکان تجزیه و تحلیل، ظهور و بروز پیدا خواهد کرد.

- افزایش کیفیت سرویس
- کاهش هزینه‌های ناشی از ارائه و پشتیبانی سرویس‌های فن‌آوری اطلاعات
- هماهنگی فن‌آوری اطلاعات با نیازهای کسب و کار
- خدمات IT بهتر با به کارگیری بهترین فرآیندهای از پیش آزموده شده
- رضایت بیشتر مشتریان با به کارگیری یک دیدگاه حرفه‌ای‌تر به ارائه خدمات
- استانداردها و راهکارهای مناسب، عملیاتی و آزموده شده
- بازدهی بیشتر
- استفاده بهتر از مهارت‌ها و تجربه‌های افراد
- بهتر شدن خدمات واسطه‌ها با به کارگیری ITIL به عنوان استاندارد خدمات‌رسانی
- بالا بردن امنیت اطلاعات به صورت مستقیم و غیرمستقیم