

مبانی

ITIL

کریم اصفهانی



۱۳۹۰

سرشناسه: اصفهانی، کریم، ۱۳۶۵-
عنوان و نام پدیدآور: مبانی ITIL / کریم اصفهانی.
مشخصات نشر: تهران: افراز، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری: ۸۰ ص.
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۴۳-۵۳۷-۱
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
موضوع: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
موضوع: طرح‌های تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
رده‌بندی کنگره: ۳۵۸/۶۴/م۲ ۱۳۸۹
رده‌بندی دی‌جی: ۰۰۴/۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی: ۲۲۲۸۵۷۸

انتشارات افراز

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

تلفن: ۶۶۴۰۱۵۸۵ و ۶۶۴۷۷۱۶۶

وبسایت و فروشگاه اینترنتی: www.afrazbook.com

E-mail: info@afrazbook.com

مبانی ITIL

کریم اصفهانی

نوبت چاپ: اول- تابستان ۹۰

شمارگان: ۱۶۵۰ نسخه

طراح روی جلد: بهروز صفاجو

ویرایش متن و صفحه‌آرایی: شهرام کاظمی محب

قیمت: ۳۵۰۰۰ ریال

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

فلسفه انتشار این کتاب

با توجه به نبودن این مفهوم در ایران و عدم امکان دسترسی به منابع مطالعاتی و تحقیقاتی فارسی در این حوزه، شرکت اطلاعات فن آوری جهانی پارس (اینفوتک) در راستای مسؤولیت‌های اجتماعی خود و با هدف ارتقا سطح علمی و فرهنگی جامعه در حوزه‌های مرتبط با فعالیت خود، به ویژه حوزه فن آوری اطلاعات، با تعریف یک پروژه علمی- فرهنگی ضمن تولید محتوا، اقدام به انتشار این سری از کتب 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 "مبانی 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

صفحه	عنوان
۷.....	پیشگفتار
۱۱.....	تاریخچه ITIL
۱۲.....	هدف
۱۳.....	مدیریت خدمات (Service Management)
۱۷.....	ITIL (IT Infrastructure Library)
۲۱.....	استراتژی خدمات (service strategy)
۲۹.....	طراحی خدمات (service design)
۴۵.....	انتقال خدمات (Service Transition)
۵۵.....	عملیاتی کردن خدمات (Service Operation)
۶۷.....	بهبود مستمر خدمات (Continual Service Improvement)
۶۹.....	طرح کسب مهارت فنی ITIL

پیشگفتار

رشد و توسعه روز افزون فن آوری اطلاعات همزمان با توسعه تکنولوژی، تمامی شرکت های تجاری بزرگ و کوچک را به نحوی وابسته به خود کرده است و بدون ترمید هیچ شرکتی نمی تواند بدون فن آوری اطلاعات به اهداف خود دست یابد.

دسترس پذیری، قابلیت اعتماد و پایدار بودن سرویس های فن آوری اطلاعات از جمله انتظاراتی است که شرکت ها از واحدهای فن آوری اطلاعات دارند. به منظور بر آورده کردن این انتظارات، واحدهای فن آوری اطلاعات از چارچوب "ITIL" استفاده می کنند.

چارچوب ITIL برای اولین بار در دهه ۱۹۸۰ با تلاش دولت بریتانیا در جهت پیاده سازی رویکردی کارآمد برای استفاده مناسب و به صرفه از منابع فراوان فن آوری اطلاعات پی ریزی گردید. با بهره گیری از تجارب متعدد و تخصص کارشناسان متبحر حوزه فن آوری اطلاعات، دولت بریتانیا مجموعه ای 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 تعیین شده‌ای 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، British Airways، Procter & Gamble، Hershey، Washington Mutual، Southwest Airlines، Foods 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 انعطاف پذیری

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- غیر انحصاری 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 قبل‌تر بهترین روش بودند، دیگر کارایی گذشته 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

شده است. 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

دکتر شهرام رشتی