

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

راهنمای itil :

Itil چهارچوبی از بهترین روش های انجام در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات از ابتدای پیدایش آن ارائه می کند. Itil در راه تبدیل شدن به گسترده ترین روش پذیرفته شده برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در جهان است. این راهنما مسولیت های کلیدی مدیر خدمات فناوری اطلاعات را تعیین و مرور کلی بر هر یک از مباحث اصلی itil را دارد.

مباحث اصلی itil :

- 1- استراتژی خدمت
- 2- طراحی خدمت
- 3- انتقال خدمت
- 4- انجام خدمت
- 5- بهبود مستمر

به طور کلی میتوان اطلاعات را مهمترین منبع استراتژیک مدیریت هر سازمان دانست ، با جمع آوری ، تحلیل، تولید و توزیع درست اطلاعات در یک سازمان به کیفیت خدمات فناوری اطلاعات تعبیر شده برای آن کسب و کار بستگی دارد. تشخیص این نکته که خدمات فناوری اطلاعات به عنوان یک دارایی سازمانی، استراتژیک و ضروری، بسیار مهم است، بنابراین سازمان ها می بایست سطح قابل قبولی از منابع خود را به منظور پشتیبانی، راهبردی و مدیریت خدمات حیاتی فناوری اطلاعات و سیستم های فناوری اطلاعات پشتیبان سرمایه گذاری نمود.

امروزه می توان مسائلی کلیدی از پیش روی بسیاری از مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات را به شرح زیر نام برد.

- 1- برنامه ریزی استراتژیک کسب و کار و فناوری اطلاعات
- 2- یکپارچه سازی و منطبق کردن اهداف فناوری اطلاعات کسب و کار
- 3- پیاده سازی بهبود مستمر
- 4- سنجش اثربخشی و کارایی سازمان فناوری اطلاعات
- 5- بهینه سازی هزینه ها و هزینه کل سرمایه گذاری

اصول itil

به طور کلی itil را به دو قسمت عمده تقسیم می کنیم :

1- فرآیندهای عملیاتی 2- فرآیندهای زیربنایی و تاکتیکی

هرکدام این موارد مشتمل بر 5 ماژول است:

1- مدیریت ارائه خدمات:

مجموعه ای از فرآیندهایی است که برای برنامه ریزی و ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان به کار می رود و شامل فرآیندهایی است که در دراز مدت موجب بهبود کیفیت ارائه خدمات می شود، در واقع این فرآیندها، پایداری و در دسترس بودن سرویس ها را تضمین می کنند. ماژول های این بخش عبارتند از:

الف) مدیریت سطح خدمات ب) مدیریت پایایی خدمات ج) مدیریت استمرار
د) مدیریت ظرفیت ه) مدیریت مالی خدمات

2- مدیریت پشتیبانی خدمات:

مجموعه ای از فرآیندهایی است که مربوط به پشتیبانی و نگهداری روزانه از خدمات it است و این اطمینان را به ما می دهد که قوانین لازم اجرا برای فرآیندهای پشتیبانی وجود دارد. این بخش شامل ماژول های زیر است:

الف) مدیریت وقایع ب) مدیریت مشکل ج) مدیریت تغییرات
د) مدیریت نصب و استقرار ه) مدیریت پیکربندی

نسخه دوم itil :

این نسخه 7 هسته مرکزی دارد که عبارتند از:

1- ارائه خدمات:

این بخش راه هایی برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات با کیفیت تر و با هزینه مناسب تر معرفی می کند که شامل بخش های زیر است:

الف) مدیریت در دسترس بودن خدمات ب) مدیریت ظرفیت ها ج) مدیریت سطح خدمات
د) مدیریت مداوم خدمات فناوری اطلاعات ه) مدیریت مالی خدمات فناوری اطلاعات.

2- پشتیبانی از خدمات:

این بخش اجزاء مربوط به پایداری و انعطاف پذیری خدمات فناوری اطلاعات را بررسی می کند که شامل بخش های زیر است:

الف)میز خدمات	ب)مدیریت حوادث	ج) مدیریت خطاها
د)مدیریت تغییرات	ه)مدیریت محصولات فشرده	ز)مدیریت تنظیمات

3)مدیریت امنیت:

این بخش به بررسی امنیت از دیدگاه ارائه دهنده خدمات می پردازد.

4-دیدگاه کسب و کار:

این بخش راه حل هایی برای مواجه شدن با مشکلات ،تغییرات کسب و کار برای فناوری اطلاعات و مدیر کسب و کار ارائه می کند. که شامل سه بخش زیر می باشد.

الف) در زمان تغییرات (ب) زنده ماندن در برابر تحولات فناوری اطلاعات (ج) فهمیدن و بهینه کردن

5-مدیریت نرم افزاری:

این بخش پشتیبانی از چرخه حیات نرم افزاری نسبت خدمات فناوری اطلاعات، تغییرات کسب و کار بر اساس نیازهای شفاف و طراحی و پیاده سازی سیستم هایی که نیازهای کاربر را حل می کند، پوشش می دهد.

6-مدیریت زیر ساخت:

این بخش مدیریت خدمات شبکه ای، مدیریت نرم افزارها، مدیریت پردازنده های داخلی ، نصب و پذیرش کامپیوترها و مدیریت اولیه سیستم های کامپیوتری را پوشش می دهد.

7-برنامه ریزی برای پیاده سازی مدیریت خدمات:

به سازمان ها کمک می کند تا ضعف ها و قوت های خود را پیدا کنند و جواب مناسبی برای این سوال پیدا کنند که از کجا باید استفاده از itil را شروع کنیم.

اجزای اصلی itil نسخه دوم:

1-تحویل سرویس 2-پشتیبانی از سرویس

itil نسخه سوم:

که شامل 5 بخش اصلی زیر می باشد.

- 1- استراتژی خدمات
- 2- طراحی خدمات
- 3- تحویل خدمات
- 4- بهینه سازی پیوسته خدمات
- 5- اداره خدمات

اجزای اصلی سوم itil :

- 1- استراتژی سرویس
- 2- طراحی سرویس
- 3- انتقال سرویس
- 4- عملیات سرویس
- 5- بهبود مداوم سرویس

مزایای پیاده سازی و بکارگیری itil :

- 1- افزایش رضایت مشتری از خدمات it
- 2- کاهش ریسک روبرو شدن با نیازهایی که تابحال شناسایی نشده
- 3- کاهش هزینه ها
- 4- ایجاد شفافیت در نحوه ارائه خدمات فناوری اطلاعات
- 5- ارتقا کیفیت ارائه خدمات فناوری اطلاعات
- 6- ارتقا جایگاه سازمانی اداره فناوری اطلاعات
- 7- افزایش سرعت عمل در پاسخ گویی به نیازها و مشکلات کاربران
- 8- وجود استاندارد های معتبر برای ارائه دهندگان خدمات it
- 9- بهینه سازی استفاده از منابع
- 10- قابلیت اندازه گیری کیفیت خدمات
- 11- بهبود کیفیت در برنامه ریزی
- 12- فرهنگ استفاده از خدمات و برقراری نظم

مدیریت خدمات چیست؟

چالش های پیش روی مدیران فناوری اطلاعات، مشارکت و همکاری با کسب و کار به منظور ارائه خدمات فناوری اطلاعات با کیفیت بالا است، این مهم در صورت اتخاذ روش های کسب و کار محور و مشتری محور به منظور ارائه خدمات و هزینه بهینه شده قابل دستیابی است، هدف اولیه مدیریت خدمت، اطمینان از انطباق خدمات فناوری اطلاعات با نیازمندی کسب و کار و پشتیبانی فعالانه از آن است. موضوع حیاتی این است که حیات فناوری اطلاعات فرایندهای کسب و کار را پی ریزی می نماید. اما به طرز فزاینده ای نیز مهم است که فناوری اطلاعات نقش یک عامل تغییر در تسهیل دگرگونی کسب و کار را ایفا کند.

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات چیست؟

درک مفهوم مدیریت خدمات نیازمند دانستن مفهوم خدمات است و اینکه چگونه مدیریت خدمات ارائه کنندگان خدمت را برای ارائه و مدیریت خدمت یاری می کند. خدمت یعنی ارائه ارزش به مشتری به وسیله تسهیل در خروجی های مورد نیازی که مشتری مایل به دریافت آن ها بدون صرف هزینه ها و مخاطرات خاص است، مدیریت خدمت پشش از ارائه خدمات می تواند تاثیرگذار باشد. هر خدمت یا چند چارچوب چرخه حیات دارد. مدیریت خدمات از استراتژی تا طراحی و تبدیل عملیات و بهبود مستمر در چرخه حیات مدیریت خدمت جای می گیرد، ورودی های سیستم مدیریت خدمت منابع و امکاناتی هستند که نمایان گر دارایی های ارائه دهنده خدمت می باشد و خروجی ها خدماتی هستند که به مشتریان ارائه می شوند.

استراتژی خدمت:

هر ارائه دهنده خدمتی می بایست بر اساس این اصل بنیادین باشد که مشتریانانشان از خدمات یا محصولات که استفاده می نمایند رضایت کافی را داشته باشد و بر حسب نیازهای مشتریان تامین شده باشد بنابراین ارزش کافی خدمات ارائه شده می بایست توسط مشتریان درج شود تا موفقیت حاصل شود.

رقابت و بازار:

هر ارائه دهنده خدمتی تحت نیروهای رقابتی قرار دارد، تمامی ارائه دهندگان خدمت می بایست برای دستیابی به درک بهتر از پویایی بازار مشتریانی که در آن بازار حضور دارند و ترکیب عوامل اصلی موفقیت مختص آن بازار تلاش نمایند.

ارزش خدمت:

ارزش خدمت در قالب نتایج کسب و کار درج شده توسط مشتری تعریف شده و در قالب ترکیب دو مولفه زیر بیان می شود:

1- تسهیل خدمت

2- وارانتهی خدمت

آنچه مشتری در قالب پشتیبانی از نتایج و یا حذف محدودیت دریافت می کند تسهیل خدمت نامیده می شود. چگونگی ارائه خدمت و انطباق آن برای استفاده از قابلیت دسترسی ، ظرفیت ، استمرار، و ایمنی ، وارانتهی خدمت نامیده می شود.

سرویس چیست:

سرویس ابزاری برای تحویل ارزشمند به مشتریان از طریق ارائه تحویل های مورد نیاز آن ها است بدون آنکه مشتریان، مشارکتی در زمینه هزینه های پیش بینی نشده و ریسک های آن داشته باشند.

مدیریت سرویس:

مجموعه ای از توانمندی های سازمانی است که برای ارائه ارزش به مشتریان در قالب سرویس بکار می رود ، این توانمندی ها عبارتند از فرآیند ها ، روش ها، وظایف، نقش ها و فعالیت هایی که یک ارائه کننده سرویس استفاده می کند تا سرویس را به مشتریان تحویل دهد. مدیریت سرویس در واقع توانمندی ها و منابع موجود در سازمان نظیر افراد، منابع مالی، تکنولوژی ها و... را با هم ترکیب کرده و از آنها برای تحویل ارزش به مشتریان استفاده می کند.

مدیریت درخواست سرویس (service desk) :

وظایف سرویس دسک رسیدگی به درخواست ها و رخدادهای می باشد و یک واسط برای سایر فرآیندهای مدیریت سرویس فناوری اطلاعات فراهم می کند. درخواست ها می توانند به دو گروه تقسیم شوند:

1-درخواست برای اطلاعات

2-درخواست برای سرویس

وظایف اصلی سرویس دسک:

1.کنترل رخدادها :

مدیریت چرخه زندگی تمامی درخواست های سرویس

2. ارتباطات:

مطلع کردن مشتری ها از وضعیت رسیدگی به درخواست ها و پاسخ دهی به آنها.

کارکرد سرویس دسک تحت عناوین مختلفی شناخته می شود :

1- call center (مرکز تماس):

تاکید اصلی بر رسیدگی به پاسخ گویی به تعداد بسیار زیادی از تماس های تلفنی است.

2- help desk (پیشخوان کمک و یاری):

مدیریت، هماهنگی رسیدگی و رفع مشکلات مربوط به رخدادها در سریعترین زمان ممکن است.

3- service desk (پیشخوان سرویس):

فقط به رخدادها، مشکلات و پرسش ها رسیدگی نمی کند بلکه علاوه بر این ها یک واسط برای سایر فعالیت ها مانند درخواست های تغییر، قرارداد های نگهداری، مجوزهای نرافزار، مدیریت پیکربندی، مدیریت موجودی، مدیریت مالی و مدیریت بهبود مداوم سرویس های فناوری اطلاعات را فراهم می کند.

سه نوع ساختاری که برای سرویس دسک می توان به آنها اشاره کرد عبارتند از:

1- local service desk (داخلی):

برای برطرف کردن نیازهای تجاری ، محلی فقط تا زمانی که یک ابزار تمرین است که در چندین محل درخواست سرویس داشته باشد.

2- central service desk (مرکزی):

برای برطرف کردن نیاز موسسات که دارای چندین محل هستند، هزینه های عملیاتی را پایین آورده و به کارگیری منابع موجود را بهبود می بخشد.

3- virtual service desk (مجازی):

برای برطرف کردن نیازی، زمان هایی که در چندین کشور قرار گرفته اند ، می توان با بهره گیری از مزایای بهبود شبکه و مخابرات از هر نقطه ای از جهان مورد دسترسی قرار بگیرند و منجر به کاهش هزینه های عملیاتی و بهبود بکارگیری منابع موجود گردد.

رخدادها:

رخدادها نتایج مشکلات و خطاهای زیر بناهای فناوری اطلاعات هستند که علت بروز رخداد ممکن است پیدا و روشن باشد و نیاز به سرمایه گذاری از نظر زمانی و هزینه ای برای شناسایی علت بروز رخداد نباشد و منجر به درخواست برای یک تعمیر ، یک حضور فیزیکی در محل یا یک درخواست تغییر برای حذف خطا باشد.

تعریف رخداد:

رخداد یا حادثه یک توقف ناخواسته یا اختلال در کیفیت ارائه یک سرویس it است. چیزی که جزئی از یک عملیات استاندارد سرویس نیست و به بروز وقفه یا کاهش کیفیت سرویس دهی منجر می شود.

مدیریت رخداد:

هدف مدیریت رخداد بازگرداندن عملیات سرویس دهی به شکل معمول و نرمال در کمترین زمان ممکن و به حداقل رساندن اثرگذاری ناسازگاری ها در عملیات تجاری است. بنابراین تضمین می شود که بهترین سطوح کیفیت سرویس و در دسترس بودن ممکن برقرار می باشد. هدف اول این فرآیند بازگرداندن عملیات به شکل سرویس دهی طبیعی و نرمال در کمترین زمان ممکن و به حداقل رساندن تاثیرات منفی آن در عملیات تجاری است.

فرایند مدیریت رخداد:

- 1- شناسایی و ثبت رخداد
- 2- طبقه بندی و پشتیبانی اولیه
- 3- تشخیص و تحقیق
- 4- رفع مشکل و بازیابی
- 5- بستن رخداد
- 6- مالکیت رخداد، بازدید و پیگیری و ارتباطات.

فرآیند مدیریت مشکل:

مشکل دلیل ناشناخته و زیر بنایی یک یا چند رخداد است و هدف از مدیریت مشکل این است که مشکلات ریشه یابی و حل گردند و از وقوع مجدد آن رخدادهای جلوگیری شود. یک مشکل دلیل یک یا چند حادثه است، دلیل یک مشکل در زمان وقوع و ثبت آن مشخص نیست و فرآیند مدیریت مشکلات برای درگیر شدن با مشکل و یافتن راه حل و اجرای آن مسؤل است. یک مشکل می تواند، پاسخی برای حل همه موارد ثبت شود. همچنین ممکن است تا چند مشکل مشابه گزارش نشده باشد اطلا مشکلی هم ثبت نشده باشد. مدیریت یک مشکل از فرآیند مدیریت یک رخداد متفاوت است و معمولاً توسط کارمندان متفاوت انجام می شود. و به همین دلیل توسط فرآیند مدیریت مشکلات کنترل می شود وقتی که یک مشکل شناسایی می شود و محیط مشکل شناخته می شود، مشکل یک مشکل شناخته شده است و هنگامی که ریشه و علت بروز رخداد شناسایی شد، تبدیل به یک خطای شناسایی شده می شود و نهایتاً یک درخواست تغییر ممکن است برای تغییر سیستم با رفع خطای شناسایی شده ایجاد شود. این فرآیند توسط فرآیند مدیریت تغییرات، تحت پوشش قرار گرفته است.

فرآیند مدیریت رویدادها:

یک رویداد ممکن است نشان دهد چه چیزی درست عمل نمی کند که خود مقدمه ثبت یک رخداد یا حادثه است، همچنین یک رویداد ممکن فقط نشان دهنده عملکرد نرمال یا انجام یک کار تیمی و از پیش تعریف شده باشد.

فرآیند مدیریت دستیابی:

مقصود از فرآیند مدیریت دستیابی تنظیم و ارائه حقوق دسترسی برای بهره برداران و مشتریان برای استفاده از یک یا چند سرویس است و البته جلوگیری از دسترسی بهره برداران غیر مجاز به سرویس هایی که اجازه دسترسی به آنها را ندارند.

مدیریت تداوم کسب و کار:

مدیریت تداوم کسب و کار شامل، مدیریت بازیابی و تداوم فعالیت ها و خدمات مورد نیاز کسب و کار در هنگام وقوع حوادث و شرایط بحرانی کسب و کار می باشد. امروزه با توجه به حساسیت های ناشی از وظایف، رقابت و تهدات سازمان هاف تحمل سازمانی در خصوص از کار افتادن برخی از این سرویس ها نزدیک به صفر شده است به عبارتی دیگر برای سازمان ها عدد عملکرد مناسب این سرویس ها پذیرفتنی نخواهد بود، چرا که مزیت رقابتی و درآمد زایی بر بهره برداری مناسب و کارایی سازمان استوار است.

چرا نیازمند مدیریت تداوم کسب و کار می باشیم:

مدیریت تداوم کسب و کار با افزایش بهره وری در هزینه به سازمان شما کمک می کند تا سطح مخاطرات واحد کسب و کار خود را از طریق تضمین استمرار عملیات ها کلیدی کاهش دهد. همچنین مدیریت تداوم کسب و کار منجر به بهینه سازی سرمایه گذاری سازمان ها، ایجاد انعطاف پذیری از طریق افزایش آستانه تحمل سازمان و کاهش وقفه کاری و نتیجه تداوم کسب و کار با حداقل تامین هزینه می گردد.

هدف آنالیز کسب و کار:

- 1- تغییر دامنه دقیق، سیستم مدیریت تداوم کسب و کار و مرزهای آن
- 2- میزان قابل تحمل توقف فعالیت ها و سرویس ها
- 3- میزان قابل تحمل از دست رفتن داده های کسب و کار در هر فعالیت و سرویس
- 4- مشخص کردن سرویس ها، محصولات، فرآیندها و فعالیت های حیاتی

ارزیابی مخاطرات کسب و کار:

ارزیابی مخاطرات به سیستم مدیریت تداوم کسب و کار در شناسایی تهدیداتی که می توانند موجب بروز خلل جدی در عملکرد سازمان شده و بقای آن را به خطر اندازد، کمک می کند. در این مرحله تهدیدات ممکن به همراه احتمال و شدت وقوع، هر یک ارزیابی شده و بر مبنای نتایج حاصل از تحلیل تهدیدها، نسبت به شناسایی و رفع نقط ضعف اقدام می کنند.

سیستم مدیریت امنیت اطلاعات:

سیستم مدیریت امنیت اطلاعات بخشی از سیستم مدیریت کلی و سراسری در یک سازمان است که بر پایه رویکرد مخاطرات قرار داشته و هدف از آن پایگذاری، پیاده سازی، بهره برداری، نظارت، بازبینی، نگهداری و بهبود امنیت اطلاعات است.

سیستم مدیریت امنیت اطلاعات نظام جامع امنیت اطلاعات سازمان:

هدف از این سیستم پیاده سازی نوعی از کنترل های امنیت است که با برقراری زیر ساخت های مورد نیاز امنیت اطلاعات را تضمین می نماید.

امضای دیجیتال زیر بنای تبادلات الکترونیکی:

با توجه به توسعه روز افزون فناوری اطلاعات و در طی آن تجارت الکترونیکی و تغییر نهادهای فیزیکی به نهادهای الکترونیکی، ارسال و تبادل اطلاعات محرمانه الکترونیکی به ضرورتی اجتناب ناپذیر تبدیل شده است. بنابراین مسائل حقوقی ناشی از تبادل الکترونیکی اطلاعات بایستی با قراردادهای مشخصی تنظیم شود. در روش ارسال پیام الکترونیکی دریافت کننده بایستی مطمئن شود که فرستنده همان فرد مورد نظر بوده است و از طرفی اطلاعات دریافتی پس از ارسال در بین راه تغییر نکرده باشد، برای حل این مشکل از امضای دیجیتال استفاده می شود.

چالش های پیش روی مدیران فناوری اطلاعات:

مشارکت و همکاری با کسب و کار به منظور ارائه خدمات فناوری اطلاعات با کیفیت بالا است این مهم در صورت اتخاذ روش های کسب و کار محور و مشتری محور به منظور ارائه خدمات و هزینه بهینه شده قابل دستیابی است. هدف اولیه مدیریت خدمت اطمینان از انطباق خدمات فناوری اطلاعات با نیازمندی های کسب و کار و پشتیبانی فعالانه از آنهاست. موضوع حیاتی آن است که خدمات فناوری اطلاعات برای کسب و کار را پی ریزی می نماید. اما به طرز فزاینده ای مهم است که فناوری اطلاعات نقش یک عامل تغییر در تسهیل دگرگونی کسب و کار را ایفا می کند.

سازمان های مرتبط با itil

1- دفتر بازرگانی دولت:

شرکت OJC صاحب itil است. محدودیت OJC این بود که بخش عمومی به صورت سازماندهی شده برخورد کنند تا بتواند کارائی را افزایش دهد و ارزش فعالیت های تجاری را بالا ببرد و موفقیت تحول برنامه ها و پروژه ها را بهبود بخشد.

2- پایگاه ایستا:

شرکت tso نشر کننده رسمی مستندات itil می باشد، نسخه های pdf و کتاب های قدیمی itil از طریق وبسایت tso قابل برداشت هستند.

3- ISEB و EXIN :

صاحبان گواهینامه ای و تست گواهینامه هستند. این دو سازمان به همراه یکدیگر سیستم گواهی نامه حرفه ای برای itil فراهم آورده اند که به شرح ذیل می باشد:

الف) گواهینامه پایه در مدیریت سرویس it

ب) گواهینامه وکالت در مدیریت سرویس it

ج) گواهینامه مدیر در مدیریت سرویس it

4- دیوان مدیریت سیستم فناوری اطلاعات

یک سازمان است که برای مدیریت هزینه و کیفیت مدیریت سرویس it به وجود آمده است، اعضای آن شامل سازمان های it و کمپانی های نرم افزاری سری هستند که از مشورت و بازنگری رهبران صنعت، تحلیل گران و مشتریان برای تکمیل فرآیند خود بهره می برند که در دو زمینه وارد عمل می شوند:

1) اولین زمینه مربوط به مجموعه ای می شود که در آن به بررسی موضوعات تجاری و تکنیکی پرداخته می شود که سودمندی برنامه های کاربردی و سرویس مدیریت it را افزایش می دهد.

2) دومین زمینه اطلاعاتی را در مورد مدیریت سرویس it و ارزش آن به بازار تعلیم می دهد.

5- کمپانی هایی که itil رو پیاده کردند:

میکروسافت شرکت IBM و HP از itil به عنوان پایه ای برای چارچوب مدیریت it اختصاصی خود استفاده می کنند و ابزارهای زیر را تولید می نماید.

الف) ماکروسافت:

چارچوب عملیاتی ماکروسافت

ب) HP:

مدل مرجع مدیریت سرویس it را استفاده می کند

ج) IBM:

مدل فرآیند it را استفاده می کند.

جزو درس:

مدیریت خدمات it

مدرس:

خانم مخته

گردآورنده:

فریبرز قانوندی

هرگونه شکال در تایپ ، انتقاد یا پیشنهاد خود را به پست الکترونیک f.ghalavandi@yahoo.com یا از طریق شبکه های اجتماعی واتساب یا تلگرام به شماره 09355685308 ارسال فرمایید