



مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

ببندی بر ITIL

ver3.0

سجاد مرادی



انتشارات هزاره قدوسی

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مبتنی بر ITIL : ver3.0 / تدوین و تالیف سیدسجاد مروجی ... [و دیگران].
مشخصات نشر	تهران : هزاره ققنوس، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۲۸۶ ص.؛ مصور، جدول.
شابک	۲۸۸۰۰۰ ریال-4-81-5657-978-60
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	تدوین و تالیف سیدسجاد مروجی، ندا اقبالی، علی اکبر معانی، زهرا حفیظی.
یادداشت	واژه نامه.
یادداشت	کتابنامه: ص. ۲۳۱.
موضوع	تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	طرح های تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	خدمات پشتیبانی (مدیریت)
شناسه	مروجی، سیدسجاد، ۱۳۵۸ -
رده بندی کنگره	۱۳۹۰ ۲۳/۲۰/۲HD
رده بندی دیویی	۶۵۷/۲۰۳۸

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مبتنی بر ITIL : ver3.0



تهران: خیابان آیت الله العظمی بروجردی، پلاک ۱ واحد ۵ تلفن: ۸۸۳۱۷۸۳۲

مؤلف: سجاد مروجی

© حق چاپ: ۱۳۹۳، انتشارات هزاره ققنوس www.hazarah-qaynos.com

نوبت چاپ: اول

طراح جلد: آتیه انتشارات هزاره ققنوس

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۶۵۷-۸۱-۴

لیتوگرافی و چاپ: کوثر

شمارگان: ۲۲۰

بهها: ۲۸۸۰۰۰ ریال

همه حقوق محفوظ است. هرگونه نسخه برداری، اعم از زیراکس و بازنویسی، ذخیره کامپیوتر، اقتباس کلی و جزئی (به جز اقتباس جزئی در نقد و بررسی، و اقتباس در گزیده در مسابقات علمی و مانند آنها) بدون مجوز کتبی از ناشر و مؤلف ممنوع و از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری است.

فهرست مطالب

۱۰۳	فصل ۱: کلیات
۶۳	مقدمه
۱۴	ITIL چیست؟
۱۵	تاریخچه ITIL
۱۷	نسخه دوم ITIL:
۱۹	نسخه سوم ITIL
۳۲	بهبود مستمر خدمات
۳۵	چارچوب ITIL
۳۹	مزایا و فواید ITIL
۴۲	موانع موجود در پیاده سازی ITIL
۴۳	فقدان تعهد مدیریت
۴۳	صرفه مناسبت بسیار زیاد بر روی نمودارهای پیچیده
۴۴	عدم تدوین دستورالعمل کاری
۴۴	تعیین نکردن مسئولین فرآیند
۴۵	تمرکز بسیار زیاد بر روی عملکرد به جای کار کیفی
۴۵	عدم اولویت بندی صحیح
۴۵	ضعف در حفظ شتاب حرکت
۴۵	چگونگی آغاز کنیم؟
۱۰۳	فصل ۲: راهبرد خدمات
۵۹	۲. الگو و قوانین راهبرد خدمات
۱۰۲	۱.۲ ایجاد ارزش
۵۹	۱.۱.۲ توجه به شکاف و فاصله موجود
۶۲	۲.۲ داراییهای خدماتی
۶۳	۱.۲.۲ منابع و قابلیت های موجود
۶۵	۳.۲ اتواعتما می کنند گان خدمات

۶۶	۱.۳.۲ نوع ۱ (ارائه‌دهندگان خدمات داخلی).....
۶۸	۲.۳.۲ واحد خدمات به‌اشتراک گذاشته‌شده (نوع دو).....
۷۱	۳.۳.۲ نوع سه (تأمین‌کننده خدمات خارجی).....
۷۷	۱.۳ تعریف بازار.....
۷۷	۱.۳ خدمات نوراهبرد موجود.....
۷۸	۱.۳ به‌سهم‌ارائه.....
۸۲	۴ اقتصاد خدمات.....
۸۲	۱.۴ مدیریت.....
۸۴	۲.۴ بازگشت سرمایه.....
۸۶	۳.۴ مدیریت تسبب خدمات.....
۸۸	۴.۴ مدیریت تقاضا.....
۸۸	۱.۴.۴ چالش‌های مدیریت تقاضا برای خدمات.....
۹۰	۵ راهبرد سازمان.....
۹۲	۶ راهبرد طراحی.....
۹۳	۱.۶ مدل‌های خدمات.....
۹۵	فصل ۳: طراحی خدمات.....
	۱ مقدمه.....
۹۷	۱.۱ مرور کلی ۱۷.....
۹۷	۲ مدیریت خدمات به‌عنوان یک اقدام عملی.....
	۱.۲ پایه‌ها و اساس طراحی خدمات.....
	۱.۱.۲ هدف.....
۱۰۰	۲.۱.۲ ارزش‌کسب‌وکار.....
۱۰۲	۳.۲.۱ بهینه‌سازی اجزای طرح‌ها.....
۱۰۳	۴.۱.۲ فرایندهای موجود در طراحی خدمات.....
۱۰۶	۳ الگو و قوانین طراحی خدمات.....
۱۱۱	۴ روش‌های طراحی خدمات.....

۱۱۵	۱.۴ مدیر تبلیستخدامات
۱۱۵	۱.۴.۱ اهداف و مقاصد اصلی
۱۱۵	۱.۴.۲ دامنه و چارچوب
۱۱۶	۲ مدیر تسطیح خدمات
۱۱۷	۱.۴.۱ اهداف و مقاصد اصلی
۱۱۸	۱.۴.۲ چارچوب و محدوده
۱۲۰	۳.۴ مدیریت - امنیت
۱۲۰	۴.۳.۱ اهداف / مقاصد اصلی
۱۲۱	۴.۳.۲ زمینه ها چارچوب و محدوده
۱۲۷	۴.۴ مدیر پیوند سترسی
۱۲۷	۱.۴.۴ اهداف و مقاصد اصلی
۱۲۸	۴.۴.۲ زمینه ها چارچوب و محدوده
۱۳۱	۵.۴ مدیر پیوستگی خدمات
۱۳۱	۱.۵.۴ اهداف و مقاصد موجود
۱۳۳	۴.۵.۲ زمینه و چارچوب موجود
۱۳۶	۴.۶ مدیریت امنی تا اطلاعات
۱۳۶	۱.۴.۶ اهداف و مقاصد اصلی
۱۳۸	۴.۶.۲ چارچوب و زمینه موجود
۱۴۰	۷.۴ مدیر تعرض هکتند گان
۱۴۰	۱.۷.۴ اهداف و مقاصد موجود
۱۴۲	۴.۷.۲ زمینه و چارچوب موجود
۱۴۴	۵ اجرای طراحی خدمات
۱۴۵	۱.۵ تجزیه و تحلیل اثرات اقتصادی
۱۴۵	۲.۵ نیازمندی ها یسطح خدمات
۱۴۶	۳.۵ خطرات / ریسک موجود در ۹ یا بنوع خدمات و فرایندها
۱۴۶	۴.۵ اجرا و تکمیل طراحی خدمات

۱۴۹	۱.۴.۵ مادر حاضر کجا هستیم؟
۱۵۰	۲.۴.۵ مادر کجا خواهد میرد؟
۱۵۱	۳.۴.۵ و قیما باید بها آنجا برسیم چگونه میتوانیم اینموارد را بگوئیم؟
۱۵۳	فصل ۴: انتقال خدمات
۱۵۳	۱.۱ هدف و اهداف خدمات
۱۵۳	۱.۱.۱ مدیریت کلی
۱۵۵	۲.۱ هدف و اهداف خدمات
۱۵۶	۲ مدیریت خدمات معنی یکت
۱۵۶	۱.۲ پایه و اساس انتقال خدمات
۱۵۸	۲.۱.۲ ارزش کسب و کار
۱۵۹	۳.۱.۲ بهینه سازی یز انا جرایا انتقال خدمات
۱۶۲	۴.۱.۲ فرایند های موجود در انتقال خدمات
۱۶۳	۳ فرآیند انتقال خدمات
۱۶۴	۱.۳ طرح ریزی انتقال و پشتیبانی از آنها
۱۶۴	۱.۱.۳ هدفها و مقاصد و نیت های موجود
۱۶۶	۲.۱.۳ قلمرو موضوعی
۱۶۷	۲.۳ مدیریت تغییرات
۱۶۸	۱.۲.۳ اهداف
۱۶۸	۲.۲.۳ حیطه ی چارچوب موجود
۱۶۸	۳.۳ مدیریت ساختار و سرمایه خدمات
۱۷۳	۱.۳.۳ اهداف
۱۷۴	۲.۳.۳ حیطه ی چارچوب موجود
۱۷۵	۴.۳ مدیریت خطا و اشتباهات موجود به همراه آماد ه سازی
۱۷۶	۱.۴.۳ اهداف
۱۷۸	۵.۳ اعتبار سنجی خدمات
۱۷۹	۱.۵.۳ اهداف

۱۸۰		۲.۵.۳	حیطه معلوچار چویموجود
۱۸۲		۶.۳	ارزیابی
۱۸۲		۱.۶.۳	اهداف
۱۸۳		۲.۶	حیطه عمل
۱۸۳		۷	مدیریت اطلاعات
۱۸۴		۱.۶.۳	اهداف
۱۸۵		۲.۵.۳	حیطه عمل
۱۸۵		۴	فعالیتها عملیات معمول در انتقال خدمات
۱۸۶		۱.۴	مدیریت ارتباطات
۱۸۷		۲.۴	مدیریت سازمانها و پرسنل
۱۸۸		۳.۴	مدیریت سهام آورده
۱۸۹		۵	اجرای انتقال خدمات
۱۹۲		۱.۵	مرحله اول برای معرفی انتقال خدمات
۱۹۲		۱.۱.۵	تأیید و اثبات انتقال خدمات
۱۹۳		۲.۱.۵	طراحی انتقال خدمات
۱۹۳		۳.۱.۵	معرفی کنوئانتال خدمات
۱۹۴		۴.۱.۵	جوانب فرهنگی و تغییرات
۱۹۴		۵.۱.۵	ریسکها و ارزشهای موجود
۱۹۹		۱	مقدمه
۱۹۹		۱.۱	بازبینی
۱۹۹		۲	مدیریت خدمات
۱۹۹		۱.۱.۲	اهداف
۲۰۰		۲.۱.۲	ارزش کسب و کار
۲۰۰		۳.۱.۲	بهینه سازی اجرای عملیات خدمات
۲۰۱		۴.۱.۲	فرایندهای موجود در حیطه عملیات خدمات
۲۰۴		۳	الگو و قوانین موجود در عملیات گردن خدمات

۱.۳	عملیات، کاربردها، گروهها، تیمها، سازمانها و بخشهای مجزا	۲۰۴
۴	فرایندهای عملیاتی یک رده خدمات	۲۰۶
۱.۴	مدیریت رخدادها	۲۰۹
۱.۴.۱	اهداف	۲۱۰
۲.۴	زمینهای چهارچوب موجود	۲۱۱
۲.۴.۲	مدیریت ریداد و مدیریت رخداد	۲۱۴
۱.۲.۴	اهداف	۲۱۵
۲.۲.۴	زمینهای چهارچوب موجود	۲۱۵
۳.۴	اجرا و تحقق در بخشها	۲۱۶
۱.۳.۴	اهداف	۲۱۶
۲.۳.۴	زمینهای چهارچوب موجود	۲۱۷
۴.۴	مدیریت مشکلات	۲۱۸
۱.۴.۴	اهداف	۲۱۸
۲.۴.۴	زمینهای چهارچوب موجود	۲۱۸
۵.۴	مدیریت دسترسی	۲۱۹
۱.۵.۴	اهداف	۲۱۹
۲.۵.۴	زمینهای چهارچوب موجود	۲۲۰
۵	فعالیتها معمول و رایج عملیات خدمات	۲۲۱
۱.۵	مدیریت کنترل	۲۲۱
۲.۵	عملکردها و عملیات فناوری اطلاعات	۲۲۲
۱.۲.۵	مدیریت کنسولیا و عملیاتی	۲۲۲
۳.۵	مدیریت کامپیوترهای بزرگ	۲۲۳
۴.۵	مدیریت سرور و پشتیبانها	۲۲۴
۵.۵	مدیریت شبکههای	۲۲۴
۶.۵	ذخیره و آرشیو سازی	۲۲۴
۷.۵	اجرای پایگاههای اطلاعاتی	۲۲۵

۸.۵	مدیریت خدمات ارائه‌ها	۲۲۵
۹.۵	حمایت پشتیبانی صفحه‌دست‌کاپ	۲۲۶
۱۰.۵	مدیریت ترافیک و راه‌یابی	۲۲۶
۱۱.۵	مدیریت وبسایت / اینترنت	۲۲۷
۱۲	مدیریت امکان‌اتومرکز اطلاعات	۲۲۷
۵	مدیریت امنیت اطلاعات و عملیات خدمات	۲۲۸
۱۴.۵	توسعه و بهینه‌سازی کاربردی عملیاتی	۲۲۸
۶	سازماندهی خدمات	۲۲۹
۱.۶	خدمات تسکین	۲۳۰
۱.۱.۶	دلیل‌موجبات و روش‌های خدمات تسکین	۲۳۱
۲.۱.۶	اهداف خدمات تسکین	۲۳۲
۲.۶	مدیریت فنی	۲۳۴
۱.۲.۶	نقشه‌مدیریت فنی	۲۳۴
۲.۲.۶	اهداف مدیریت فنی	۲۳۶
۳.۶	مدیریت عملیات فناوری اطلاعات	۲۳۷
۱.۳.۶	نقشه‌مدیریت عملیات فناوری اطلاعات	۲۳۸
۲.۳.۶	اهداف مدیریت عملیات فناوری اطلاعات	۲۴۲
۴.۶	مدیریت کاربردی	۲۴۲
۱.۴.۶	نقشه‌مدیریت کاربردی	۲۴۲
۲.۴.۶	اهداف مدیریت کاربردی	۲۴۴
شکل ۷:	بررسی‌ها و توجهات اجرایی تکمیلی	۲۴۵
۱.۷	تغییر مدیریت در عملیات خدمات	۲۴۶
۲.۷	عملیات خدمات و مدیریت پیروزی‌ها	۲۴۶
۳.۷	دستیابی و مدیریت خطر اندر عملیات خدمات	۲۴۷
۴.۷	خدمه‌عملیات و کاربردی در طرح خدمات و اتصالات آنها	۲۴۸
فصل ۶:	بهبود مستمر خدمات	۲۴۹

مقدمه	۱
۱.۱ مرور کلی	۲۴۹
۲ پایه‌ها و اساس پیشرفت و ترقی خدمات	۲۵۰
۱.۲ هدف از بهبود مستمر خدمات	۲۵۰
۲.۲ اهداف بهبود مستمر خدمات	۲۵۱
۳.۲ خط‌های چهار چوب بهبود مستمر خدمات	۲۵۲
۵.۲ ارزش‌های چارچوب بهبود مستمر خدمات	۲۵۵
۶.۲ توجه‌ها و اولویت‌ها	۲۵۸
۷.۲ سود و مزایای بهبود مستمر خدمات	۲۶۰
۸.۲ هزینه‌ها	۲۶۴
۳ الگو و قوانین مربوط به بهبود مستمر خدمات	۲۶۶
۱.۳ بهبود مستمر خدمات و تغییرات	۲۶۶
۲.۳ مالکیت و صاحبیت	۲۶۷
۳.۳ تعاریف موجود در مورد نقش‌ها	۲۶۸
۴.۳ عوامل خارجی و داخلی	۲۶۹
۵.۳ مدیریت سطوح خدمات	۲۶۹
۶.۳ چرخه تقاضا بدیننگ	۲۷۱
۷.۳ محاسبه خدمات	۲۷۱
۲.۷.۳ ارزش‌کسب‌وکار	۲۷۱
۳.۷.۳ فرایندهای ۷ مرحله‌ای پیشرفت و ترقی	۲۷۵
۴ ابزار بهبود مداوم خدمات	۲۷۹
۱.۴ ملاحظات مهم و دقیق برای اجرای بهبود مستمر خدمات	۲۸۰
۲.۴ نقطه شروع و عکس‌جاست؟	۲۸۱
۱.۲.۴ نقطه شروع و عکس‌جاست؟ فرایند و روش خدماتی	۲۸۱
۲.۲.۴ نقطه شروع و عکس‌جاست؟ چرخه‌های فرایند زندگی	۲۸۲
۳.۲.۴ نقطه شروع و عکس‌جاست؟ فرایند گروه‌های کاربردی	۲۸۲

۲۸۳		۳.۴ تسلط و کنترل
۲۸۴		۴.۴ بهبود مستمر خدمات و تغییرات سازمانی
۲۸۴		۵.۴ راهبرد و طرح ارتباطاتی
۲۸۵		۶.۴ خلاصه‌ها چکیده مطلب

www.ketab.ir

فصل ۱: کلیات

ITIL که مخفف IT Infrastructure library می‌باشد، از وسیع‌ترین مجموعه بهروشها^۱ در حوزه فناوری اطلاعات است. ITIL یک چارچوب راهنما برای مدیران فناوری اطلاعات در مدیریت بهینه‌سازی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات می‌باشد که این امکان را برای آنان فراهم می‌کند تا از سطح خدمات ارائه شده در سازمان اطمینان حاصل نمایند و بتوانند زیرساخت‌های مورد نیاز را بر طبق یک برنامه از پیش تعیین شده تامین نمایند. با توجه به تغییرات سریع فناوری در حوزه IT برای حفظ کسب و کار در بازار رقابتی بدون شک سازمان‌ها باید در کوتاه‌ترین زمان ممکن خود را با تغییرات تکنولوژی تطبیق دهند. یکی از دلایل اصلی در موفقیت یا شکست آنها در حوزه IT همین نکته می‌باشد. با وجود اینکه بسیاری از شرکت‌ها برای خود متدولوژی و چارچوب‌های خاصی را توسعه داده‌اند یا برخی از تأمین‌کنندگان مبتنی بر تسلیم چنین مواردی نموده‌اند، این سوال مطرح می‌شود "آیا این متدولوژی‌ها و چارچوب‌ها می‌تواند برای سازمان در طولانی مدت کافی و موثر واقع شود؟" در بسیاری موارد، در صورت تغییرات سازمانی چه در سطح مدیریتی و چه در سطح فناوری این رویه‌ها نمی‌تواند زیرساخت‌های سازمان و خدمات فناوری اطلاعات مورد را بصورت جامع پوشش دهند.

¹ Best Practice