
روش عملکرد مدیریت رویداد در بستر ITIL با معرفی ابزار

www.ketab.ir

پدیدآورندگان: محمد شفیع، تورج عباس‌پور

سرشناسه: شفیعی، محمد، ۱۳۶۳
 عنوان و نام پدیدآور: روش عملکرد مدیریت رویداد در بستر ITIL با معرفی ابزار پدیدآورندگان: محمد شفیعی، تورج عباس پور
 ویراستار: محمد تقی رادفرد
 وضعیت ویراست: اول
 مشخصات نشر: تهران: ارتش جمهوری اسلامی ایران، قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص)، ۱۳۹۳
 مشخصات ظاهری: ۸۵ صفحه. نمودار، جدول
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۱۴-۴۴-۱: ۸۵۰۰۰ ریال
 وضعیت فهرست نویسی: فیا
 موضوع: تکنولوژی اطلاعات - مدیریت
 موضوع: خدمات پشتیبانی (مدیریت)
 موضوع: طرح ها، تکنوا...ی اطلاعات - مدیریت
 شناسه افزوده: عباس پور، تورج، ۱۳۵۹
 شناسه افزوده: تهران: ارتش. قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص)
 رده بندی کنگره: ۱۳۹۲ ۷۲۸ / HD۳۰
 رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸
 شماره کتاب شناسی ملی: ۹۴۰۹۳۹



عنوان: روش عملکرد مدیریت رویداد در بستر ITIL با معرفی ابزار
 پدیدآورندگان: محمد شفیعی، تورج عباس پور
 ویراستار: محمد تقی رادفرد
 طراح جلد و صفحه آرا: عطیه پارسایان
 ناظر نشر: نورالدین گنج خانلو
 مدیر برنامه ریزی: نورالدین گنج خانلو
 ناشر: قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا
 چاپ: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا
 صحافی: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۱۴-۴۴-۱
 شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
 چاپ اول: ۱۳۹۴
 قیمت: ۸۵۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، بزرگراه بسیج، بلوار هجرت، قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا، مرکز مطالعات راهبردی
 تلفن: ۳۵۹۲۲۳۳۰ (۰۲۱) دورنگار: ۳۳۲۴۰۴۶۸ (۰۲۱)

مقدمه

در عصر تکنولوژی و با توجه به روند رو به پیشرفت علوم جدید، سازمان‌های اقتصادی، دولتی و حتی سازمان‌های خصوصی نیاز به بازمهندسی درون سازمانی خواهند داشت. به عنوان مثال در طول سالیان متمادی نیاز به مدیریتی بنام فناوری اطلاعات در سازمان‌ها احساس نمی‌شده اما با ورود تکنولوژی و علوم رایانه و نیاز به خدمات دهی سریع و مناسب به مشتریان، مدیریتی مبتنی بر فناوری اطلاعات تشکیل شده است.

امروزه مدیران ارشد شکایت از شکست استراتژی‌ها و نیمه تمام ماندن اکثریت آن‌ها دارند. با توجه به گذر دهه شدن روز به روز سازمان‌ها، استراتژی‌ها نیز دگرگون شده و امروزه استفاده از روش‌های علمی در برنامه‌ریزی و نگاشتن استراتژی‌ها امری الزامی محسوب می‌گردد. چشم اندازی که مدیران برای سازمان خود متصورند برای خود آن‌ها روشن است اما برای کارمندان و مشتریان ناشناخته بوده و اداس آن‌ها را برپا می‌کند. روبرو خواهد شد. جهت برطرف نمودن این مشکل روش‌های گوناگونی وجود دارند که با استفاده از این روش‌ها می‌توان استراتژی‌ای مناسب با توجه به قوانین سازمان وضع کرده و آنرا اجرا کرد. در این میان روش ارزیابی عملکردی یکی از کاربردی‌ترین روش‌ها در این میان است. روش ارزیابی متوازن اولین بار توسط رابرت کاپلان استاد صاحب نام دانشگاه هاروارد و دیوید نورتن مشاور برجسته مدیریت در آمریکا مطرح شد که از طرف مدیران اقتصادی و مدیران سازمان‌ها به شدت مورد استقبال قرار گرفت. سؤال اینجاست که روش ارزیابی متوازن در یک سازمان چگونه عمل می‌کند؟ با توجه به بسته بودن سازمان‌ها، وجود لایه‌ها و واحدهای مختلف و پیچیدگی کسب و کار نیاز به وجود استراتژی‌ای می‌باشد تا با تکیه بر آن بتوان در نهایت خدمات دهی مناسب به مشتری ارائه نمود. چهار اصل زیر، استراتژی کلی را در یک سازمان بیان می‌نماید.

رشد و یادگیری: در این اصل نیاز به آموزش همگانی به مدیران و پرسنل تمامی واحدها در سازمان می‌باشد. آموزش تکنولوژی‌ها، نرم‌افزارها و غیره در این گروه قرار می‌گیرند.

داخلی: در این اصل نیاز به تعیین روش‌ها و تغییراتی درون سازمان می‌باشد تا مدیریت سازمان بتواند به اهداف معین شده در استراتژی دست یابد. برای مثال ایجاد زیرساخت‌های مناسب، تغییر در مدیریت‌ها، ایجاد واحد مدیریت خدمات و غیره در این گروه قرار دارند.

مالی: کلیه هزینه‌ها و درآمدها جزء این گروه می‌باشند. توجه شود که هزینه‌ها و درآمدها شامل آن بخش از مالی می‌گردد که تحت تاثیر فرآیندها و استراتژی باشند. برای مثال هزینه‌هایی که در جهت اجرای استراتژی صرف می‌گردد را در این گروه قرار می‌گیرند. توجه شود که تنخواه و این گونه هزینه‌های مالی در این گروه قرار ندارند. درآمدها نیز شامل سود شرکت حاصل از اجرای استراتژی می‌باشد.

مشتری: مشتریان مسل می‌باشد که با شاخص درجه رضایتمندی مشتریان سنجیده می‌شود.

باید توجه داشت که روش ارزیابی متوازن در درون سازمان اجرا شده و در حقیقت راهکاری کلی برای رسیدن به اهداف می‌باشد. اما برای همسوسازی واحدها نیز به استراتژی‌ای نیاز است که مجدداً می‌توان از روش ارزیابی متوازن بهره جست.

سازمان‌ها با استفاده از روش ارزیابی متوازن به طریق زیر عمل می‌کنند:

اهداف اصلی سازمان انتخاب می‌گردد. برای مثال هدف اصلی را دو فاکتور رضایت مشتری و سرعت بخشیدن در امور اداری در نظر گرفته و بر روی این دو هدف تکیه می‌شود.

با توجه به چهار اصل بیان شده اهداف هر اصل و شاخص‌های مربوط به آن را با توجه به دو هدف اصلی به صورت جداگانه تعریف کرده و به کل سازمان جهت اجرایی شدن ابلاغ می‌شود.

رسیدن به اهداف در سازمان چگونه امکان پذیر خواهد بود؟ دو هدف اصلی را مبنا قرار داده و مدیریت هر واحد (SBU) مجاب به تعیین استراتژی مربوط به واحد خود می‌گردد. مدیر هر واحد استراتژی جایگاه‌های ارائه خواهد داد که با توجه به دو هدف اصلی بیان می‌شود. در ضمن چهار اصل ذکر شد در تمامی استراتژی‌ها رعایت شده و اهداف هر اصل در واحدها نزدیک به اهداف هر اصل در استراتژی کلی می‌باشد. استراتژی‌های تعیین شده از تمامی واحدها جمع‌آوری شده و مورد بازبینی قرار خواهند گرفت. در بازبینی رعایت اصول، نزدیک بودن استراتژی‌ها به استراتژی اصلی و از همه مهم‌تر در نظر گرفتن اهداف اصلی از اهمیت بالایی برخوردار خواهد بود. همسوسازی سازمان جهت ایجاد هم‌افزایی "ایجاد اتصال": همسوسازی به معنای مشارکت تمامی واحدها جهت اجرای استراتژی برنامه‌ریزی شده است. برای اجرا باید کمیته‌هایی تشکیل گردد تا ارتباطاتی که نیاز می‌باشد حفظ شود و مدیران واحدهایی که استراتژی‌شان به هم نزدیک‌ترند با یکدیگر تبادل نظر نمایند. روش ارزیابی کارایی باید در واحدهای خدماتی و با مشارکت تمامی واحدها انجام پذیرد بنابراین جهت اتصال واحدها با یکدیگر، سازمان‌ها باید با تشکیل کمیته‌ها به این هدف دست یابند و از معیارهای ارزیابی ایجاد اتصال جهت رسیدن به این هدف استفاده نمایند.

طبق برنامه‌ریزی‌ها و تدابیر مدیریت فناوری اطلاعات سازمان‌ها، چارچوبی نوین که امروزه در اکثر کشورهای پیشرفته کاربردی بوده و سطح بالای روش ارزیابی متوازن شناخته می‌شود، در لایه‌های سازمان اجرایی شده و روندی رو به بالا خواهد داشت. این چارچوب ITIL می‌باشد که کیفیت سرویس‌های مدیریت فناوری را تضمین می‌نماید. این چارچوب در سال ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ توسط CCTA معرفی و گسترش یافت.