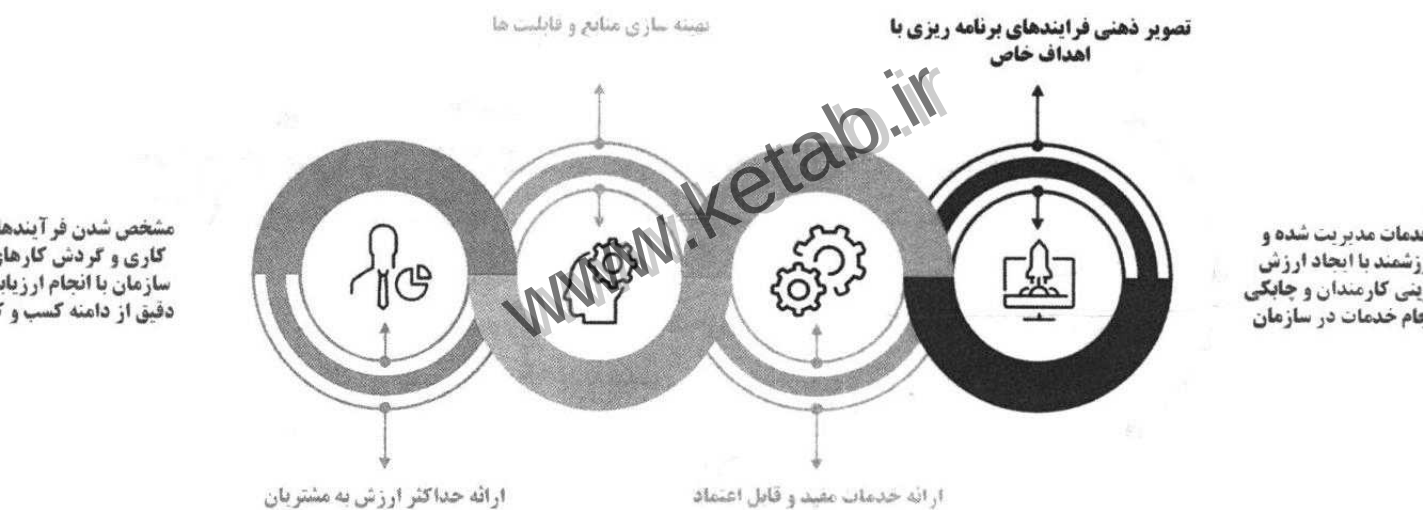


پیاده‌سازی ITSM

یک تجربه موفق با Servicedesk Plus V11.1



آشنایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM

تعریف و شناخت فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها

دوین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان

پیاده سازی فرآیندها در ابزار Servicedesk Plus

تألیف: عرفان شامحمدی حیدری

جلد اول - ۱۳۹۹

سرشناسه	: شامحمدی حیدری، عرفان، ۱۳۶۰-
عنوان و نام پدیدآور	: پیاده‌سازی ITSM یک تجربه موفق با /Servicedesk Plus V11.1 عرفان شامحمدی حیدری.
مشخصات نشر	: تهران: ایده آفرین، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۲ ج.: جدول، نمودار.
شابک	: دوره ۸-۹-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۵-۰۰: ج ۲. ج ۱: ۸-۹-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۵-۰۰: ج ۲.
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان روی جلد: آشنایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM تعریف و شناخت فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها تدوین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان پیاده سازی فرآیندها در ابزار .Servicedesk Plus.
عنوان روی جلد	: آشنایی با مفاهیم پایه و اصلی ITSM تعریف و شناخت فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها تدوین فرآیندهای سفارشی بر اساس نوع سازمان پیاده سازی فرآیندها در ابزار .Servicedesk Plus.
موضوع	: کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
موضوع	: IT infrastructure library
موضوع	: آی. تی. آی. ال. (استاندارد مدیریت تکنولوژی اطلاعات)
موضوع	: ITIL (Information technology management standard)
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع	: Information technology -- Management
موضوع	: خدمات پشتیبانی (مدیریت)
موضوع	: Support services (Management)
رده بندی کنگره	: T۵۸/۶۴
رده بندی دیویی	: ۰۰۴/۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۰۷۲۸۵
وضعیت رکورد	: فیپا



انتشارات ایده آفرین

تهران، میدان انقلاب، خیابان فخر رازی، کوچه فاتحی داریان، پلاک ۳، طبقه ۲

تلفن: ۶۶۴۹۰۳۴۱

پیاده‌سازی ITSM

یک تجربه موفق با Servicedesk Plus V11.1

جلد نخست

عرفان شامحمدی حیدری

چاپ اول: بهار ۱۴۰۰

شابک جلد نخست: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۸-۱ شابک دوره: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۸۵۲-۹-۸-۰۰

پیشگفتار (front matter)

کتابی که پیش رو دارید، حاصل ۱۲ سال کار و تحقیق در استانداردهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITIL) و ابزارهای مدیریتی آن (ITSM) است. در این سالها با کاستیها و ویژگیهای فراوان ابزارهای مدیریت همراه بودیم و در حال حاضر با ابزار Servicedesk plus از شرکت ManageEngine کار می‌کنیم. در بین ابزارهای متفاوت و فراوان در این زمینه، از ابزارهای کارآمد، قدرتمند و ساده برای کاربران است و از این جهت به عنوان ابزار کاری ما انتخاب گردید.

بعد از سالها کارکردن با سازمانهای مختلف خصوصی و دولتی به این نتیجه رسیدیم، هر ابزاری که برای مدیریت خدمات در سازمان پیاده‌سازی شود، تا زمانی که کارشناسان مربوط به آن، به‌درستی به نحوه عملکرد ابزار و همچنین تئوری پیدایش ابزار و کارایی آن به صورت کامل واقف نباشند، خروجی مطلوب برای پروژه‌های این چنینی را نداشته، بیشتر اتلاف وقت و هزینه است. به همین دلیل بر آن شدم تا تمامی مازول‌ها و زیرساخت‌های این ابزار قدرتمند را به صورت کامل و عملی پیاده‌سازی و نحوه عملکرد آن را مکتوب و مصور کنم تا شاید به این روش، کارشناس فناوری اطلاعات نگاه بهتر و جامع‌تری به ابزارهای اینچنین، به‌دست آورند.

کارشناسان فناوری اطلاعات در سازمانها بعد از مطالعه دقیق و راهبردی این کتاب می‌توانند به صورت کامل، یک پروژه ITSM را در سازمان، پیاده‌سازی و آن را راهبری و مدیریت کنند.

حین نگارش این کتاب، نسخه نرم افزار از سمت شرکت سازنده دوبار به روزرسانی دریافت کرد که با هر به‌روزرسانی کلیه منوها و قسمت‌ها و مازول‌های نرم افزار شامل تغییرات بنیادین گردید که به این جهت مجبور شدم بسیاری از بخش‌های کتاب را بازنویسی کرده و تصاویر آن قسمت‌ها را نیز تغییر دهم که یکی از بزرگترین چالش‌های نگارش این کتاب بود. به دلیل این تغییرات، نگارش این کتاب ۱۱ ماه به‌طول انجامید. زمانی که خودم برای این کتاب برآورد کرده بودم، ۶ ماه و روزانه ۶ ساعت کار مداوم بود.

حین نگارش این کتاب برخی از گزینه‌های مجهول در ساختار نرم افزار برای خود من هم رفع ابهام شدند. با توجه به این که به مدت ۸ سال اختصاصاً با این نرم افزار کار می‌کنم ولی به دلیل فراوانی تنظیمات و گزینه‌های عملیاتی، باز هم این ابهامات وجود داشتند که با نگارش این کتاب رفع گردیدند. روش نگارش این کتاب به صورت کاملاً پروژه‌محور و عملیاتی بوده، کاملاً واقعی در محیط نرم افزار پیاده‌سازی شده است.

ارزش معنوی این کتاب را ابتدا به همسر که یک سال کار بی وقفه من در خانه را تاب آورد و لب به شکایت نگشود و سپس به پدر و مادرم که زحمات فراوانی را برای رسیدن من به این نقطه کشیده اند، پیشکش می‌کنم.

عرفان شامحمدی حیدری

فروردین ۱۴۰۰ خورشیدی

فهرست

مقدمه.....	۴۷
۱- ITIL چیست؟.....	۴۸
۱-۱- آشنایی با کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات.....	۴۸
۲-۱- تعریف ITIL.....	۴۸
۲- استراتژی خدمات Service Strategy.....	۴۹
۱-۲- فعالیتهای Service Strategy.....	۴۹
۲-۲- فرایندهای Service Strategy.....	۴۹
۳- طراحی خدمت Service Design.....	۵۰
۱-۳- فرایندهای Service Design.....	۵۰
۲-۳- انتقال خدمت Transition Service.....	۵۰
۳-۳- فرایندهای Transition Services.....	۵۰
۴- عملیات خدمت Operation Service.....	۵۰
۱-۴- فرایندهای Operation Service.....	۵۰
۵- بهبود مستمر خدمت Continual Service Improvement.....	۵۱
۶- نقشه راه پیاده سازی فرایندهای ITIL.....	۵۱
۱-۶- استراتژی سرویس (Service Strategy).....	۵۱
۲-۶- طراحی سرویس (Service Design).....	۵۱
۳-۶- انتقال سرویس (Service Transition).....	۵۲
۴-۶- عملیات سرویس (Service Operation).....	۵۲
۵-۶- دسته مدیریت سرویس (Service Management).....	۵۳
۶-۶- بهبود مداوم سرویس (Continual Service Improvement).....	۵۳
۷- مدیریت رخداد (Incident Management).....	۵۳
۱-۷- رخداد چیست؟.....	۵۳
۲-۷- عملکرد اصلی مدیریت رخداد.....	۵۵
۳-۷- فرآیند رخداد.....	۵۶
۴-۷- یک رخداد در پنج مرحله برطرف می شود.....	۵۷

۵۷	۱-۴-۷ شناسایی اولیه (Initial Diagnosis)
۵۷	۲-۴-۷ ارجاع رخداد به سطوح بالاتر (Incident Escalation)
۵۷	۳-۴-۷ بررسی و تشخیص (Investigation and Diagnosis)
۵۷	۴-۴-۷ برطرف ساختن رخداد و بازیابی (Resolution and Recovery)
۵۸	۵-۴-۷ بستن رخداد (Incident Closure)
۵۸	۵-۷ وضعیت رخداد (Incident status)
۵۸	۸- مدیریت مشکل (Problem Management)
۵۹	۱-۸ هدف مدیریت مشکل
۶۰	۲-۸ دامنه مدیریت مشکل
۶۰	۳-۸ نقش اصلی مدیریت مشکل
۶۱	۹- فرآیند مدیریت مشکل (Problem Management Process)
۶۳	۱۰- مدیریت تغییرات (Change Management)
۶۳	۱-۱۰ مدل‌های تغییر
۶۴	۲-۱۰ تغییرات استاندارد
۶۴	۳-۱۰ مأموریت مدیریت تغییرات
۶۴	۱۱- شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)
۶۴	۱-۱۱ تغییرات موفق (Successful Changes)
۶۴	۲-۱۱ تغییرات ناتمام (Backlog of Changes)
۶۴	۳-۱۱ تغییرات اضطراری (Emergency Changes)
۶۴	۴-۱۱ دامنه مدیریت تغییرات (Change Management Scope)
۶۴	۱۲- روش‌های مدیریت تغییرات فناوری اطلاعات
۶۵	۱-۱۲ ایجاد و ثبت درخواست تغییر
۶۵	۲-۱۲ بررسی درخواست تغییر
۶۵	۳-۱۲ ارزیابی تغییر
۶۵	۴-۱۲ تأیید/تصویب تغییر
۶۵	۵-۱۲ اجرای هماهنگ تغییر
۶۶	۶-۱۲ بررسی و بستن درخواست تغییر
۶۶	۱۳- انواع تغییرات فناوری اطلاعات
۶۶	۱-۱۳ تغییرات استاندارد

۶۶	۲-۱۳- تغییرات نرمال
۶۶	۳-۱۳- تغییرات اضطراری
۶۶	۴-۱۳- تغییرات اضطراری
۶۶	۱۴- نقش‌های مدیریت تغییر
۶۶	۱-۱۴- آغاز کننده تغییر
۶۷	۲-۱۴- هماهنگ کننده تغییر
۶۷	۳-۱۴- مدیر تغییر
۶۷	۴-۱۴- کمیته تغییر (Change advisory board)
۶۷	۵-۱۴- تأییدکنندگان
۶۷	۶-۱۴- تیم اجرای تغییر
۶۷	۷-۱۴- فرآیند مدیریت تغییر ITIL
۶۷	۸-۱۴- ایجاد درخواست برای تغییر
۶۸	۹-۱۴- ایجاد کننده درخواست
۶۸	۱۰-۱۴- برنامه‌ریزی تغییر
۶۸	۱۱-۱۴- تست تغییر
۶۹	۱۲-۱۴- ایجاد طرح پیشنهادی تغییر
۶۹	۱۳-۱۴- پیاده‌سازی تغییرات
۶۹	۱۴-۱۴- بازبینی عملکرد تغییر
۶۹	۱۵-۱۴- بستن فرآیند
۶۹	۱۵- مدیریت پیکربندی و دارایی
۷۰	۱-۱۵- اهداف برتر مدیریت پیکربندی و دارایی
۷۰	۲-۱۵- تعاریف کلیدی
۷۱	۳-۱۵- دامنه و مزایای مدیریت پیکربندی و دارایی سرویس
۷۱	۱۶- فعالیت‌های کلیدی SACM
۷۱	۱-۱۶- برنامه‌ریزی
۷۲	۲-۱۶- شناسایی
۷۲	۳-۱۶- کنترل
۷۲	۴-۱۶- اندازه‌گیری وضعیت و گزارشگیری
۷۳	۵-۱۶- تأیید و حسابرسی
۷۳	۶-۱۶- مدیریت اطلاعات

۷۳	۱۷- نقش‌ها و مسئولیت‌های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.....
۷۴	۱۷-۱- ساختارهای سازمانی.....
۷۴	۱۷-۲- نمونه‌ای از ساختار یک بخش کوچک IT.....
۷۵	۱۷-۳- نمونه‌ای از ساختار یک بخش بزرگ IT.....
۷۵	۱۷-۴- نقش‌ها در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM).....
۷۶	۱۷-۴-۱- مسئول.....
۷۶	۱۷-۴-۲- پاسخگو.....
۷۶	۱۷-۴-۳- مشاور.....
۷۶	۱۷-۴-۴- اطلاع رسانی.....
۷۷	۱۷-۵- میز خدمت (Service Desk).....
۷۷	۱۷-۶- مدیر روابط تجاری.....
۷۸	۱۷-۷- مدیر ارتباط با تأمین کنندگان.....
۷۹	۱۸- رویارویی فناوری اطلاعات با نقش‌ها.....
۷۹	۱۸-۱- مدیر رخداد.....
۷۹	۱۸-۲- مدیر مشکل.....
۸۰	۱۸-۳- مدیر تغییر.....
۸۰	۱۸-۴- مدیر پروژه.....
۸۱	۱۸-۵- معماری سازمانی.....
۸۲	۱۸-۶- توسعه دهنده سیستم.....
۸۲	۱۸-۷- پشتیبانی سیستم‌ها.....
۸۳	۱۸-۸- مدیریت استقرار و بیکربندی.....
۸۳	۱۸-۹- مدیر تست و ضمانت کیفیت.....
۸۴	۱۸-۱۰- مدیر امنیت اطلاعات.....
۸۴	۱۸-۱۱- مدیریت مستمر سرویس‌های فناوری اطلاعات.....
۸۵	۱۸-۱۲- تحلیلگر مرکز عملیات شبکه و سرویس.....
۸۶	۱۹- سایر نقش‌ها.....
۸۶	۱۹-۱- تحلیلگر استراتژی.....
۸۶	۱۹-۲- تحلیلگر امور مالی.....
۸۷	۱۹-۳- تحلیلگر تقاضا.....
۸۷	۱۹-۴- مدیر سبد خدمات و کاتالوگ خدمات.....

۸۷	۱۹-۵- مدیر ارائه خدمات.....
۸۹	۲۰- پیاده سازی فرآیندهای ITIL در ServiceDesk Plus.....
۸۹	۲۰-۱- پیش نیازهای سخت‌افزاری.....
۹۰	۲۱- پایگاه داده MS SQL.....
۹۰	۲۲- آغاز فرآیند نصب سامانه سرویس دسک.....
۹۰	۲۲-۱- معرفی فایل‌های نصب.....
۹۰	۲۲-۲- پکیج‌های بروز رسانی.....
۹۰	۲۳- نصب سامانه در ویندوز.....
۹۵	۲۴- نصب روی لینوکس.....
۹۵	۲۴-۱- نصب سرویس دسک روی لینوکس با GUI.....
۹۸	۲۴-۲- نصب سرویس دسک بر روی لینوکس بدون GUI.....
۹۸	۲۴-۳- نصب سرویس دسک روی لینوکس به صورت سرویس.....
۹۹	۲۵- پکیج‌های بروز رسانی.....
۹۹	۲۵-۱- بروز رسانی پکیج بروز رسانی در ویندوز.....
۱۰۰	۲۵-۲- پکیج بروز رسانی در لینوکس.....
۱۰۰	۲۵-۳- بروز رسانی از طریق کنسول یا خط فرمان.....
۱۰۱	۲۶- اجرای سرور ServiceDesk plus.....
۱۰۱	۲۶-۱- راه‌اندازی سرور سرویس دسک در ویندوز.....
۱۰۱	۲۶-۲- راه‌اندازی سرویس دسک در لینوکس.....
۱۰۲	۲۷- خاموش کردن سرور سرویس دسک.....
۱۰۲	۲۷-۱- خاموش کردن سرور سرویس دسک در ویندوز.....
۱۰۲	۲۷-۲- خاموش کردن سرور سرویس دسک در لینوکس.....
۱۰۲	۲۸- پیکربندی بانک اطلاعاتی.....
۱۰۲	۲۸-۱- پیکربندی بانک اطلاعاتی PostgreSQL.....
۱۰۳	۲۸-۲- پیکربندی بانک اطلاعاتی MS SQL.....
۱۰۴	۲۸-۳- کاربرانی که از GUI استفاده نمی‌کنند.....
۱۰۵	۲۸-۴- اتصال به بانک اطلاعاتی Postgres SQL در ویندوز.....

پس از سال‌ها ارائه مشاوره و خدمات در سازمانها و ارگانهای دولتی و خصوصی، در پی آن شدیم تا راهی برای شناخت و رفع بزرگترین مشکل در حوزه فناوری اطلاعات در سازمانها و ارگانها بیابیم.

زمانی که به یک سازمان یا ارگان که از نظر انفورماتیک به بلوغ نسبی رسیده است و در حال ارائه خدمت به کارمندان و مشتریان سازمان می‌باشد، پا میگذاریم و به ارزیابی مشکلات و موانع ارائه خدمات انفورماتیک می‌پردازیم تنها یک معضل بزرگ خودنمایی میکند:

عدم شناخت کافی از خدمات، روشهای ارائه آنها، روش مدیریت آنها و روش بهبود آنها
برای رفع این مشکلات استانداردها و چهارچوبهای متفاوتی مانند ITIL، Cobit، ISO و..... بوجود آمده اند ولی هر کدام از این استانداردها و چهارچوبها که در یک سازمان پیاده شوند، تا زمانی که درک درستی از ساختار آنها در سازمان بوجود نیامده باشد و به اصطلاح فرهنگ سازی آن ابزار در سازمان انجام نشود، آن استاندارد محکوم به شکست است و به جای رفع مشکل، گره ای دیگر به کلاف سردرگم ارائه خدمات انفورماتیک آن سازمان اضافه می‌شود.
بزرگترین عامل کندی پیشرفت سازمانها و نارضایتی کاربران نهایی از اجرای فرآیندها، همین عدم درک و شناخت کافی از ابزارهای مدیریتی می‌باشد.

ما برای اینکه بتوانیم گامی در جهت رفع این مشکلات برداریم، بر آن شدیم تا این کتاب را به رشته تحریر درآوریم. این کتاب آمیخته ای از تجربیات مشاوره و پیاده سازی استانداردهای مدیریت خدمات انفورماتیک در بیش از ۳۰۰ سازمان و ارگان دولتی و خصوصی و چارچوبهای استاندارد بین المللی با بومی سازی و سفارشی سازی به روش مدیریت ایرانی میباشد. امیدواریم مدیران و کارشناسان انفورماتیک سازمانها با خواندن این کتاب و پیاده سازی روشهای اجرایی که برای نرم افزار ServiceDesk Plus در آن بیان شده، بتوانند مشکلات ارائه خدمات در واحدهای مختلف سازمان را تا حدودی برطرف نمایند.

"نگاه کردن به عملکرد واحد فناوری اطلاعات مانند این است که سازمان در آینه به خودش نگاه کند:
هر چه سازمان اشتباه داشته باشد در عملکرد واحد فناوری اطلاعات نشان داده خواهد شد."