

ITIL چیست ؟

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) مجموعه ای از تفکرات و تکنیک ها برای

مدیریت زیرساخت های فناوری اطلاعات، پیاده سازی و استفاده از آنهاست.

تعریف: مجموعه ای از تجارب مدیران موفق فناوری اطلاعات در شرکت ها و سازمان های مختلف در سراسر دنیاست که برای مدیریت زیرساخت های IT و به منظور دریافت بهترین ارزش از آنها با درک اینکه چه نقش ها، سیاست ها، راهبردها، فرایندها و کارکردهایی برای این مدیریت باید در نظر گرفته شود، طراحی شده است. در واقع ITIL برای اولین بار در دهه ی 1980 با تلاش دولت انگلستان در جهت پیاده سازی رویکردی کارآمد برای استفاده مناسب و به صرفه از منابع فراوان فناوری اطلاعات پی ریزی شد. این دولت سرانجام موفق شد با بهره گیری از تجارت متعدد کارشناسان متخصص و متبحر حوزه ی فناوری اطلاعات، مجموعه ای کامل از بهترین تجارب در این خصوص را منتشر کرد.

اصلی ترین نیازی که مدیران فناوری اطلاعات را به سمت آشنایی با ITIL و استفاده از مفاهیم و روش های آن در مدیریت فناوری اطلاعات ترغیب نموده است "ایجاد آمادگی برای بهترین مواجهه با تغییرات درونی و بیرونی کسب و کار در فضای مجازی" است.

تاریخچه ITIL

تفکر ITIL در دهه ۱۹۸۰، زمانی به وجود آمد که دولت انگلستان متوجه شد که سطح کیفی خدمات IT که در کشورش ارائه می شود کافی و قابل قبول نیست.

در آن زمان موسسه CCTA (Central Computer & Telecommunication Agency) که امروزه اتاق بازرگانی دولت انگلستان (OGC) نام دارد، مأموریت یافت تا بستر و چارچوبی ارائه کند، تا به کمک آن دولت انگلستان و بخش خصوصی از منابع IT به صورت بهینه و کارآمد و از نظر مالی معتبر استفاده کنند.

اولین نسخه ITIL، GITIM (Government Information Technology Infrastructure Management) نام گرفت، و بدیهی است که با نسخه های جدید ITIL بسیار متفاوت بود، اما از نقطه نظر

فکری به نسخه های جدید بسیار نزدیک بود و بر روی پشتیبانی از خدمات و ارائه خدمات تمرکز داشت. در دهه ۹۰ کمپانی های بزرگ و آژانس های دولتی در اروپا، بسیار سریع استفاده از بستر فراهم شده را شروع کردند و استفاده از ITIL چه در سازمان های دولتی و چه سازمان های غیردولتی به سرعت رو به گسترش نهاد. در سال ۲۰۰۰، شرکت مایکروسافت از ITIL به عنوان پایه ی اصلی محصولات MOF (Microsoft Operations Framework) استفاده نمود.

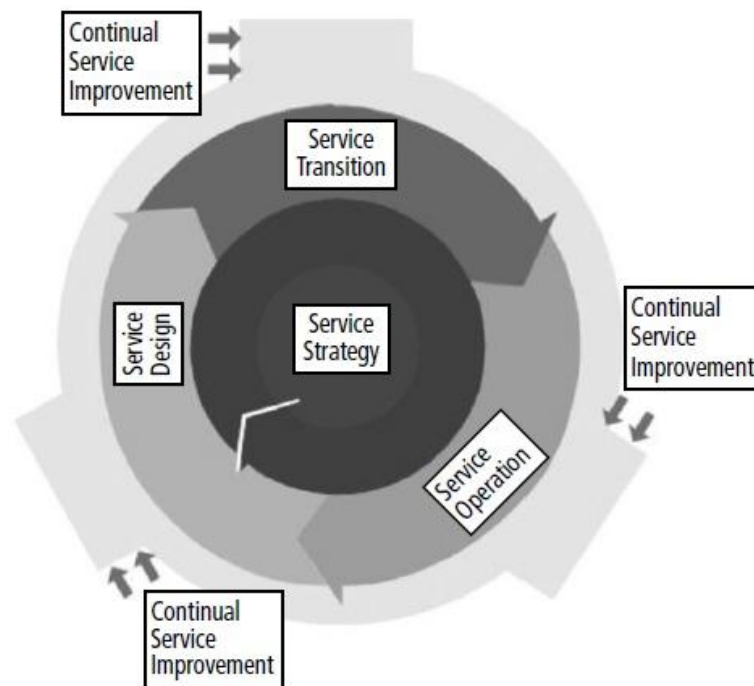
در سال ۲۰۰۱، نسخه دوم ITIL انتشار یافت. دو موضوع اصلی که در نسخه اول بسیار مورد توجه بودند، یعنی پشتیبانی و ارائه خدمات در این نسخه بیشتر گسترش یافتند و در جزئیات بیشتر و کارآمدتر مورد بررسی قرار گرفتند. در همین مدت زمان کوتاه ITIL، به عنوان بهترین و گسترده ترین روش برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات شناخته شد.

در سال ۲۰۰۷ نیز نسخه سوم ITIL انتشار یافت که از یک روش برای هدایت چرخه حیات به یک روش مدیریت خدمات ارتقا یافته است و تاکید بیشتری بر جمع کسب و کار فناوری اطلاعات دارد.

نسخه سوم ITIL

نسخه سوم پنج محور اصلی دارد، این پنج محور حوزه فعالیت های ITIL را در مدیریت سرویس^۱ها توسعه داد:

1. استراتژی سرویس
2. طراحی سرویس
3. انتقال سرویس
4. عملیات سرویس
5. بهبود مستمر سرویس



شکل 1-1: چرخه حیات سرویس [13]

به توضیح مختصری در مورد هر کدام از موارد می پردازیم:

1-3-2-1. استراتژی سرویس

استراتژی سرویس در مرکز چرخه زندگی ITIL V3 قرار گرفته است اما نمی تواند به تنهایی و بدون سایر بخش های ساختار IT ایجاد شود. این بخش دربرگیرنده یک چارچوب برای ایجاد تجربیات موفق در اثر توسعه بلند مدت استراتژی سرویس و مدیریت آن است. در این قسمت راهنمایی کلی در زمینه طراحی، توسعه و پیاده سازی مدیریت سرویس نه تنها به عنوان قابلیت های سازمانی بلکه به عنوان یک دارایی استراتژیک مطرح می شود. این بخش شامل موضوعات مختلفی مانند استراتژی عمومی، رقابت و فضای بازار، انواع تامین کنندگان سرویس، بررسی مدیریت سرویس به عنوان یک دارایی استراتژیک، طراحی و توسعه سازمان، بررسی فرایندهای کلیدی سازمان، مدیریت مالی، نقش های کلیدی و مسئولیت های کارکنان درگیر در استراتژی سازمان و ... می باشد.

مهمترین زیر شاخه های این قسمت عبارتند از:

- مدیریت پورتفلیو سرویس
- مدیریت تقاضا
- مدیریت مالی

1-3-2-2. طراحی سرویس

این مورد در برگیرنده طراحی سرویس های IT مناسب و جدید شامل طراحی مواردی مانند معماری، فرایندها، سیاست ها و مستندات با در نظر گرفتن نیازهای فعلی و آینده تجاری سازمان است. طراحی سرویس، ترجمه طرح ها و اهداف استراتژیک سازمان و ایجاد طرح ها و مستنداتی برای اجرا در "انتقال سرویس" و " عملیات سرویس" است. این قسمت دربرگیرنده مباحث زیر می باشد:

- بسته طراحی سرویس
- مدیریت سرویس فهرست
- مدیریت سطح سرویس قابل ارائه
- مدیریت ظرفیت
- مدیریت ماندگاری سرویس
- مدیریت استمرار سرویس دهی IT
- مدیریت امنیت اطلاعات
- مدیریت تامین کننده

1-3-2-3. انتقال سرویس

هدف در انتقال سرویس مدیریت و برنامه ریزی تغییرات، توسعه سرویس و انتشار نسخه های جدید در محیط های عملیاتی با کمترین تاثیرگذاری در سرویس عملیاتی است. فرایندهای زیر در این قسمت مورد توجه قرار می گیرد.

- مدیریت دارایی
- مدیریت پیکربندی
- برنامه ریزی و پشتیبانی انتقال
- مدیریت توسعه و انتشار نسخه جدید
- مدیریت تغییرات
- مدیریت دانش

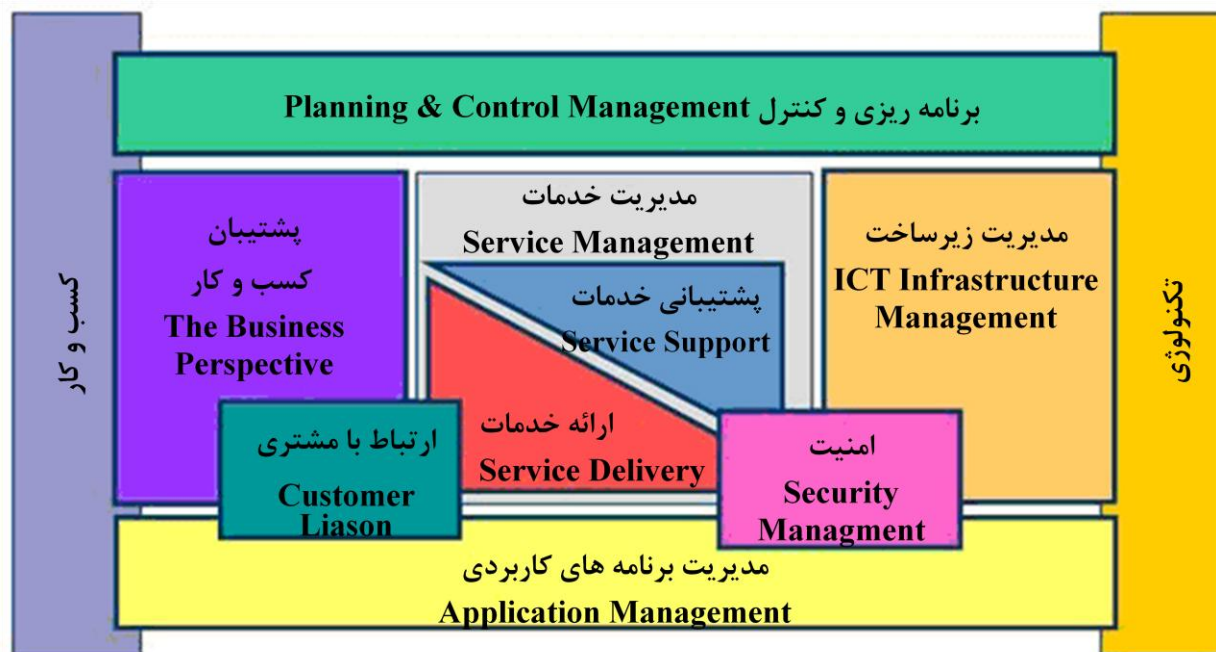
1-2-3-4. عملیات سرویس

در اینجا هدف ارائه سرویس مورد نظر به مشتری بر اساس SLA مورد توافق است. عملیات سرویس بخشی از دوره عمر سرویس است که سرویس و ارزش ها به مشتری ارائه می شوند. همچنین مواردی مانند پایش و پیگیری مشکلات و برقراری تعادل بین قابلیت اطمینان سرویس ارائه شده و هزینه و ... در این قسمت مورد بررسی قرار می گیرد. سایر مباحث مطرح عبارتند از:

- مدیریت رخدادها
- مدیریت وقایع
- مدیریت اشکالات
- تکمیل و پیگیری درخواست
- مدیریت دسترسی ها
- پیشخوان خدمات
- مدیریت برنامه های کاربردی
- مدیریت عملیات IT

1-2-3-5. بهبود مداوم سرویس

هدف در بهبود مستمر سرویس تطابق با تغییرات و پوشش نیازهای تجاری سازمان است که با تشخیص و اصلاح سرویس های IT که این فرایندهای تجاری را پشتیبانی می کنند امکان پذیر است. با این اصلاح و بهبود مستمر هدف افزایش کیفیت سرویس، افزایش اثربخشی فرایندها، افزایش راندمان و کاهش هزینه در دوره عمر سرویس های IT است. بهبود مستمر سرویس در تمام دوره عمر سرویس مطرح می باشد.



← مدیریت ارائه خدمات :

وظیفه اصلی این فرآیند تشخیص انتظارات مشتریان (کسب و کار) از تولیدکنندگان خدمات بمنظور پشتیبانی کافی از مشتریان کسب و کار است. ارائه خدمات به توصیف 5 فرآیند اصلی ITIL پرداخته که به تدارک ارائه خدمات به سازمان مربوط می شود.

مجموعه فرآیندهای ارائه خدمات عبارتند از:

- **مدیریت سطح خدمات :**

این فرآیند تنها اولین و تنها نقطه تعامل مشتری با سازمان IT میباشد. در این فرآیند نیازمندیهای سرویس مورد نیاز مشتری و حدود کیفیت آن تشخیص داده شده تنظیم میگردد و توافقات بعمل آمده مستند میشود. کنترل و بهبود مستمر کیفیت خدمات هم بعهدہ این مدیریت است.

- **مدیریت پایایی خدمات:**

این فرآیند تضمین کننده این است که قابلیت‌های زیرساخت IT، سرویس های IT و سازمانی که ارائه خدمات مینمایند، میتواند با روشی قابل اعتماد و معقول به لحاظ هزینه، سطوحی از پایایی را فراهم کند که انتظارات کسب و کار را تأمین نماید.

- **مدیریت استمرار:**

وظیفه این فرآیند پشتیبانی از استمرار کسب و کار سازمان و دربرگیرنده ی مسئولیت سرویس های IT است که نیاز به برنامه ریزی های فوری دارند. این فرآیند باید تضمین کننده این موضوع باشد که سازمان قادر است سرویس های ضروری خود را در مواقع اضطراری، به حالت نرمال و عملیاتی بازگرداند.

- **مدیریت ظرفیت :**

این فرآیند تضمین کننده ی این موضوع است که در تمامی زمانها، با روشهای مناسب و معقولی به لحاظ هزینه، حجم قابل قبولی از ظرفیت های IT سازمان به منظور تأمین اهداف و نیازهای جاری و آینده کسب و کاری در دسترس میباشد .

- **مدیریت مالی برای سرویس های IT :**

این مدیریت فرآیندی برای بودجه بندی، حسابداری و شارژ هزینه هاست. مهمترین هدف این فرآیند این است که بتوانیم به روشی معقول از لحاظ هزینه ، منابع و دارایی های خدمات IT مدیریت شوند

← **مدیریت پشتیبانی خدمات :** این مدیریت به کاربران این تضمین را می دهد که برای انجام وظایف خود ، خدمات مناسبی را دریافت خواهند کرد. مدیریت پشتیبانی 5 فرآیند اصلی از ITIL را دربر گرفته که به تدارک پشتیبانی از سرویس ها برای کاربر، بموازات وظیفه پیشخوان خدمت پرداخته که دیگر فرآیندها را باعث می گردد. مجموعه فرآیندهای پشتیبانی خدمات عبارتند از:

- **پیشخوان خدمت:** یک فانکشن است که روی فرآیند مدیریت حوادث قرار میگیرد. این قسمت Spoc نام دارد و منظور تنها نقطه تعامل با مشتری در بخش پشتیبانی خدمات میباشد. هدف اصلی فانکشن تسهیل سازوکار بازیابی سرویس ها به حالت عملیاتی و نرمال آنها با حداقل اثرات نامطلوب روی کسب و کار سازمان و در قالب توافقاتی است که در SLA ها انجام شده است. هر درخواست مشتری در بخش خدمات پشتیبانی ابتدا از طریق این قسمت دریافت میشود و در 9٪ مواقع درخواستها و یا مشکلات در همین قسمت حل میشود.

- **مدیریت حوادث :** منظور از Incident هر اتفاقی است که جزء کارهای روتین یک سرویس نیست و ممکن است باعث توقف در اجرای سرویس شود و یا کیفیت سرویس را کاهش دهد. اهداف این مدیریت شامل این موارد است : بازیابی هرچه سریعتر عملیات متوقف شده ی یک سرویس، کاهش اثرات یک اتفاق برای کاربران، مدیریت حوادث در طول چرخه تکامل آن، تهیه مستندات راجع به هر Incident در هر زمان، تضمین استمرار فرآیند های کسب و کار. مدیر این فرآیند پردازش ها را نظارت میکند ، با بقیه فرآیند ها مرتبط است ، تخصیص نیروها در لایه های مختلف این فرآیند را تعیین میکند ، از

بروزرسانی بانک اطلاعاتی این فرآیند مطمئن است، استفاده کارآمد و نگهداری از ابزارها را انجام میدهد، برنامه ریزی و گزارش دهی نیز از جمله وظایف این مدیر است.

- **مدیریت مشکلات:** این فرآیند باید ریشه مشکلات را تشخیص داده و آن را برطرف نماید. هدف اصلی این فرآیند کاهش اثرات نامطلوب وقایع و مشکلات برکسب و کار سازمان است که باعث بروز خطا در زیرساخت IT در یک سازمان میشوند و جلوگیری از بروز حوادث مجدد مربوط به این خطاها.
- **مدیریت پیکربندی:** مدیریت پیکربندی مدیریت IT را برای تشخیص، کنترل، نگهداری و بازنگری نسخه هایی از آیتمهای پیکربندی قادر می سازد و کمک می کند که سرویسها در سازمان به روش معقول و موثر ارائه شوند.
- **مدیریت تغییرات:** این فرآیند وظیفه تهیه روال هایی بمنظور تست، کنترل و نظارت و مدیریت پیاده سازی درخواست تغییرات را برعهده دارد. توسط این فرآیند مدیریت درخواست تغییرات، ارزیابی تغییرات مجوزدهی به تغییرات مدیریت پیاده سازی تغییرات و جلوگیری از تغییرات بدون مجوز، کاهش قطعی سرویس و هماهنگی در ساخت و پیاده سازی و تست تغییرات اعمال شده در سرویس ها، انجام میپذیرد.
- **مدیریت نشر خدمات:** اطمینان حاصل میکند که برنامه ریزی، طراحی، ساخت، پیکربندی و تست نسخه های انتشار یافته جدید نرم افزاری و یا سخت افزاری اجزای IT بدرستی مدیریت میشود.

