



کایا، بیان امنیت

ارائه راهکاری جهت بهینه‌کردن و سفارشی‌سازی سلسله مراتب پیاده‌سازی متدلوژی ITIL در شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فناوری اطلاعات

گردآوری: محمدمظفر مهرعلی

کایپد، بیان امنیت

سرفصل مطالب

مقدمه و کلیات ITIL



چرخه عمر ITSM



کارکردهای سفارشی شده از ITIL



علل موفقیت ITIL



منافع حاصل از پیاده سازی ITIL



نتیجه گیری



معرفی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

مفهوم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات با افزایش پیچیدگی‌های سیستم‌های فناوری اطلاعات از سال ۱۹۸۰، گسترش یافت.

ایدئولوژی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

✓ ارائه یک رویکرد مدیریت سیستماتیک برای سازمان‌ها

✓ جهت طراحی، توسعه، تحویل، پشتیبانی و بهبود مستمر

✓ خدمات IT

ضرورت مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نتیجه گیری

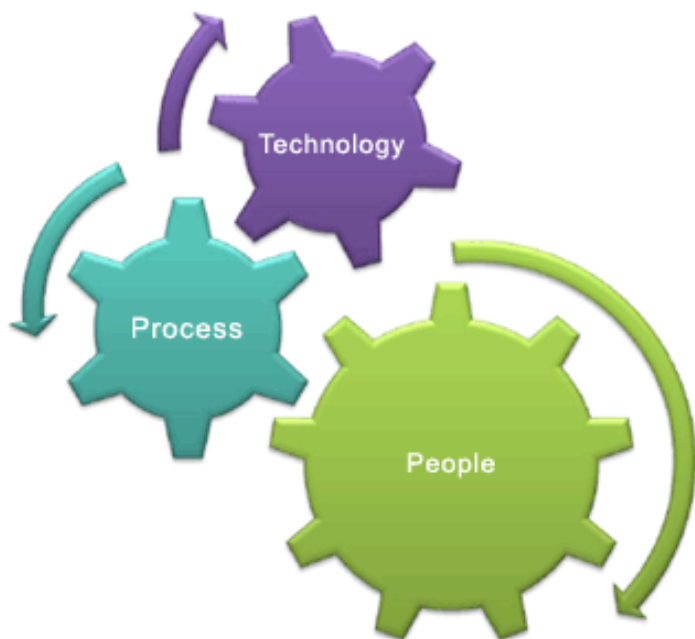
پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات



روال‌های مدیریت سرویس به عنوان
حلقه مرتبطکننده تکنولوژی و افراد
ضرورت سرمایه‌گذاری سازمان‌ها به
نحو مناسب در حوزه پشتیبانی، ارائه
و مدیریت خدمات و سیستم‌های
فناوری اطلاعات

سیکل مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نتیجه گیری

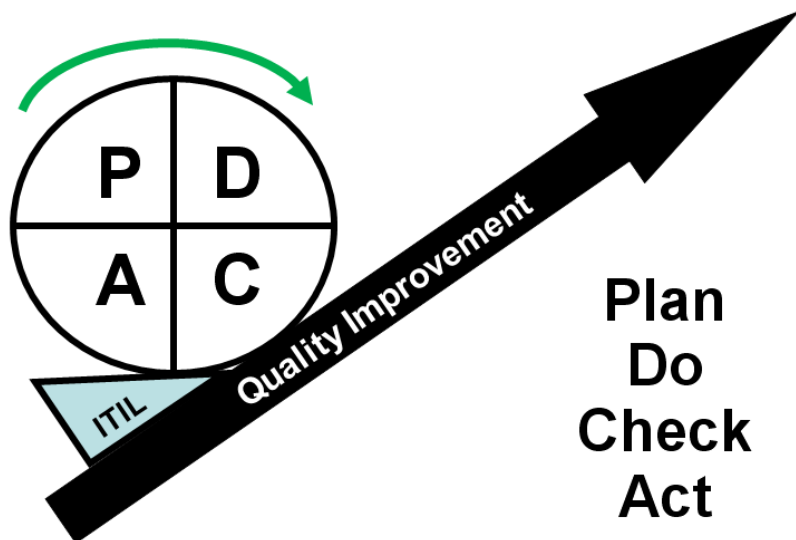
پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات



ITIL، بر منبای چرخه بهبود
 PDCA (Plan-Do-Check-Act)
 پیاده سازی شده است. این چرخه
 را شخصی به نام Demming
 معرفی کرد.

ارتباط ITIL با استاندارد جهانی

نتیجه گیری

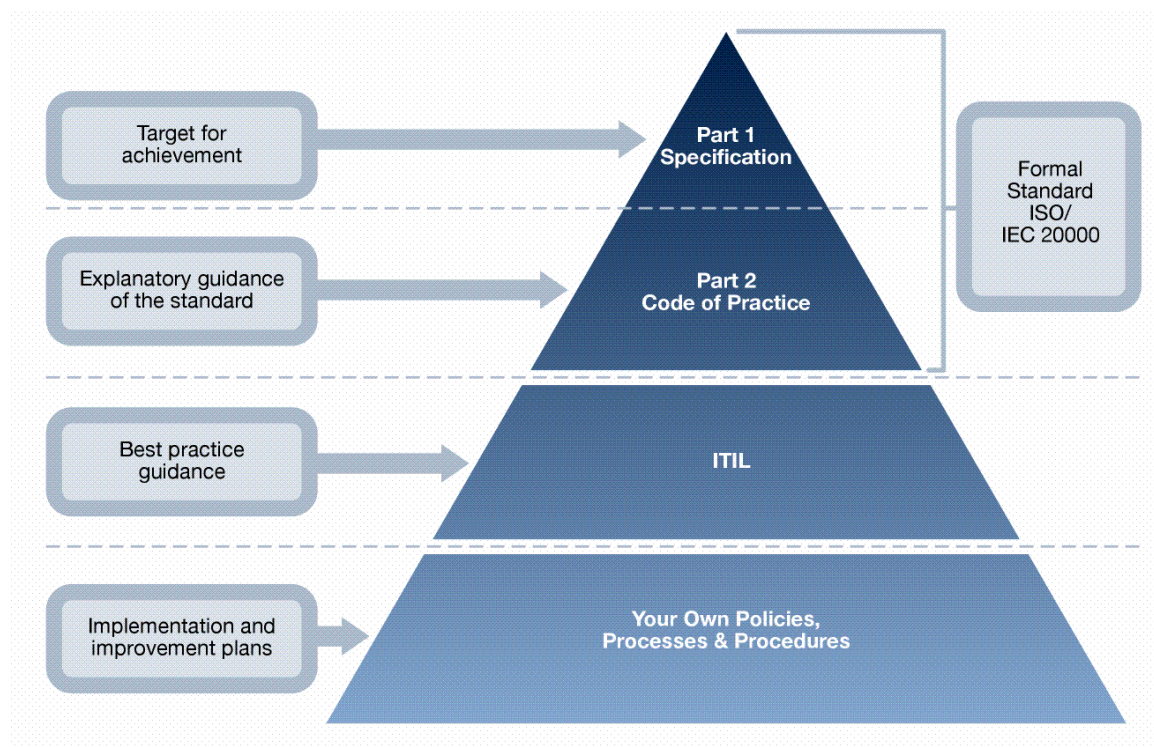
پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات



نکات کلیدی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

نکات کلیدی در پیاده سازی ITIL

نکته اول: بیش از توانایی، کاری به عهده گرفته نشود. 

✓ مدیریت سرویس، علم موشک نیست و نسبتا ساده است ولی برای شناسایی و تعریف فرآیندها باید کار زیادی انجام شود.

نکته دوم: ITIL راه را نشان می دهد، جاده سازی مناسب، وظیفه شماست. 

نکات کلیدی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

افراد باید ارزش کاری که انجام می‌دهند را بدانند تا آن کار به خوبی انجام شود. 

✓ اکثر منفی‌بافی‌ها و بدگمانی‌های موجود نسبت به ITSM، ناشی از برنامه‌هایی است که ضعیف اجرا می‌شوند.

✓ ITSM مانند اتخاذ یک شیوه زندگی سالم است. ITSM نسبتاً ساده است، اما کار و انضباط می‌طلبد.

میز خدمت (Service Desk)

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

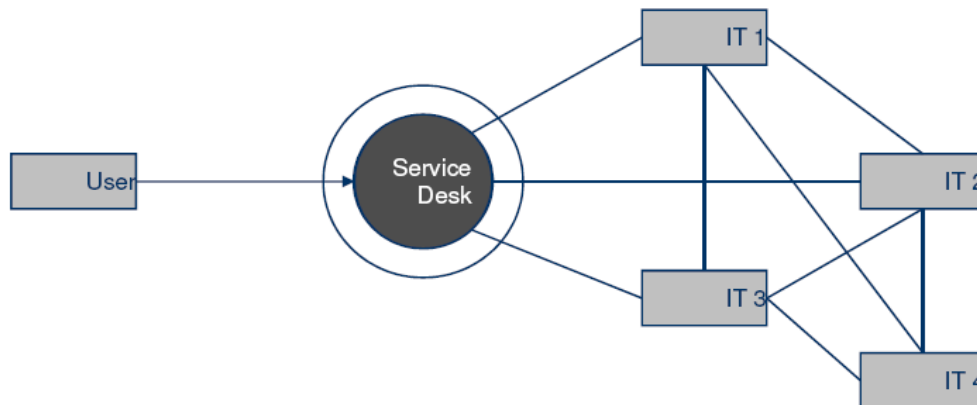
کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

Single Point of Contact

- One Service-Desk, which serves users as a single point of contact for all issues in the IT contact



مدیریت تغییرات (Change Management)

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

✓ افزایش بهره‌وری پرسنل کلیدی به خاطر نیاز کمتر به منحرف شدن از
وظایف برنامه‌ریزی شده برای پیاده‌سازی تغییرات فوری یا تغییرات
نادرست قدیمی

افزایش ضریب موفقیت پیاده سازی ITIL در سازمان

نتیجه گیری

پیاده سازی
ITIL منافع

علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

آموزش تمامی کارکنان 

تشویق کارکنان به جهت جانداختن فرآیند جدید زیرا اغلب افراد 

می گویند ما که کار خود را انجام می دادیم پس چه نیازی به تغییرات بود؟

مدیران ارشد را توجیه کنیم که این کار یک فرآیند بلند مدت است و 

ظرف مدت کوتاهی این عمل را نمی توان انجام داد.

انتخاب یک نرم افزار Help Desk مناسب 

سخن پایانی

نتیجه گیری

پیاده منافع
سازی ITIL

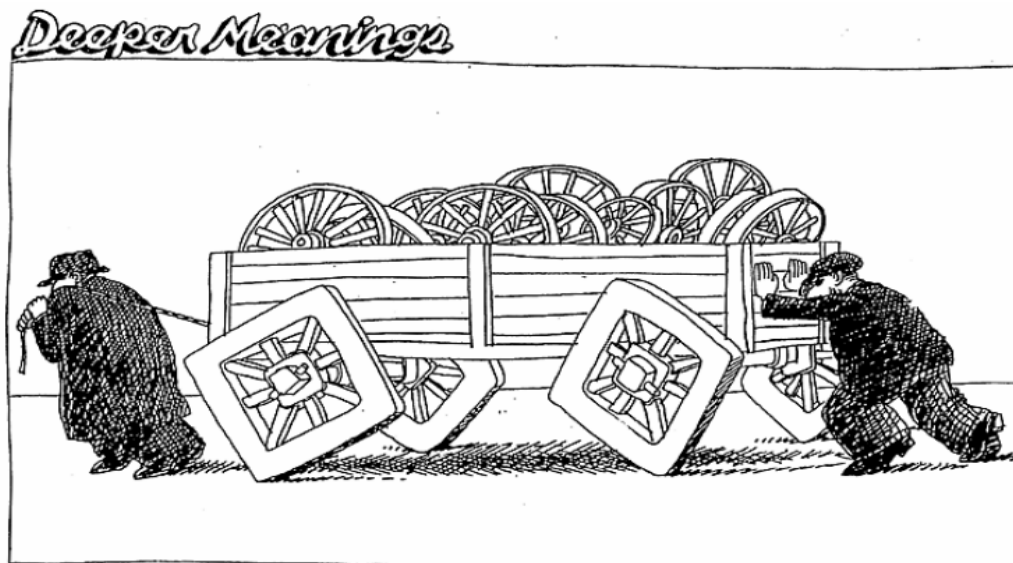
علل موفقیت
ITIL

کارکردهای
سفارشی شده

چرخه حیات
ITSM

کلیات

ابزارها در ITIL وجود دارند، نحوه به کارگیری آن به عهده شماست! 



"We've given you the tools...it's up to you to use them!"



با تشکر از توجه شما