

ITIL چیست؟

نویسنده : حامد بهین، کارشناس ارشد زیرساخت

ناشر : شرکت مهندسی شبکه و راهبري تحقیقات (مشورت)، عضو گروه شرکت های همکاران سیستم

تاریخ : ۱۳۸۸/۱۲/۲۶

کلمات کلیدی : ITIL، مدیریت رخداد، سرویس دسک

- ITIL یک استاندارد مدیریتی است.
- ITIL مجموعه ای از تجربه های موفق و بهترین افکار، الگوها و روش ها در زمینه مدیریت است که در یک سازمان فرایند گردش کار را مشخص می کند.
- ITIL را می توان یک خط کش دانست که مفاهیم تجربه شده را مستند کرده و با زبان واحد بیان می کند. به عبارت دیگر ITIL، مجموعه ای از مفاهیم و قوانین برای مدیریت فناوری اطلاعات است.
- هدف اولیه آن رسیدن به یک سیستم مدیریت برای شرکت های فعال در زمینه IT و رضایت مشتری بود.
- به زبان عامیانه، ITIL یک زبان مشترک برای افرادی است که وظیفه شان خدمات رسانی است و می خواهند خدمات بهتر و سریع تری ارائه کنند و هدف آن مکانیزه کردن رفتار یک سیستم می باشد.
- نسخه های مختلف ITIL

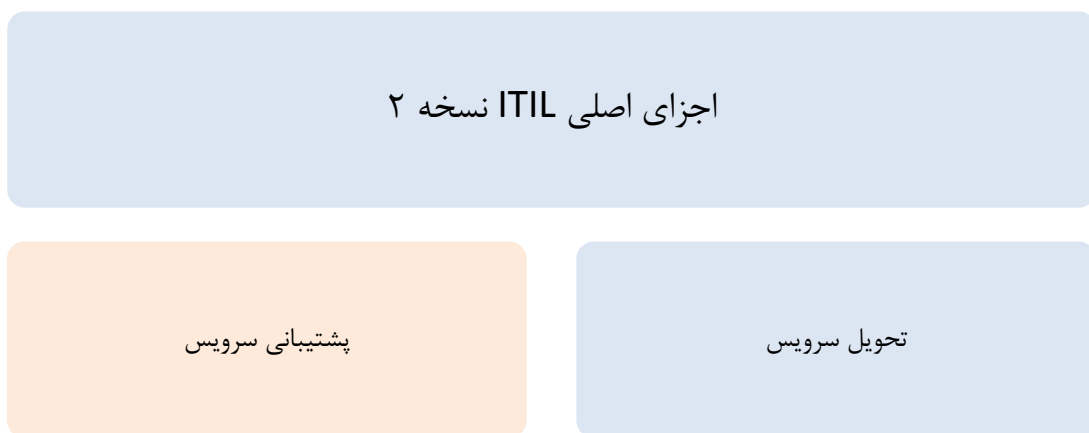
نسخه اول	۱۹۸۹
نسخه دوم	۲۰۰۰
نسخه سوم	۲۰۰۷

- نسخه اول ITIL توسط یک موسسه انگلیسی به نام OGC معرفی شد. این استاندارد انگلیسی پس از چند سال مقبولیت جهانی یافت.
- ITIL در ایران از حدود سال ۸۳ مورد توجه گرفته است.
- ITIL، بر منبای چرخه بهبود PDCA(Plan-Do-Check-Act) پیاده سازی شده است. این چرخه را شخصی به نام Demming معرفی کرد.
- ITIL برای مدیریت خدمات IT، اقتصادی است.
- ITIL به عنوان مجموعه ای کامل و تلفیق شده از زیرساخت های نرم افزاری، سخت افزاری، شبکه و نیروی انسانی با بهره گیری از تجارب و کارکردهای سازمان قابل کاربرد در تمامی سازمان ها است و تعاریف و مفاهیم به کار برده شده در آن به نوع و یا ساختار سازمان بستگی ندارد.
- ITIL توانمندی های IT را جهت سنجش و بهبود عملکرد داخلی و ارائه خدمات بهتر، به کار می گیرد.

- ITIL جریان اطلاعات و ارتباطات را میان واحد IT و دیگر بخش های سازمان، سازماندهی می کند.
- دو اصل که در ITIL به عنوان مبنا قرار گرفته اند:
 - رضایت مشتری
 - بهبود مستمر

نسخه دوم ITIL:

نسخه دوم ITIL دو ابرفرایند تحویل سرویس^۱ و پشتیبانی سرویس^۲ است.



نسخه سوم ITIL:

نسخه سوم ITIL نیز به ۵ بخش تقسیم می گردد:

¹ Service Delivery

² Service Support

اجزای ITIL نسخه ۳

بهبود مداوم
سرویس

عملیات سرویس

انتقال سرویس

طراحی سرویس

استراتژی سرویس

پشتیبانی سرویس در نسخه دوم تقریباً معادل عملیات سرویس است و شامل فرایندهای زیر می باشد:

- مدیریت رخداد^۳
- مدیریت مشکل^۴

مدیریت رخداد یعنی این که به محض وقوع یک یا چند نقص در سرویس دهی، در کم ترین زمان سرویس دهی به وضع طبیعی خود بازگردد و به گونه ای عمل شود که تاثیرات منفی آن به حداقل ممکن برسد.

مشکل، دلیل ناشناخته و زیربنایی یک یا چند رخداد است و هدف از مدیریت مشکل این است که این مشکلات ریشه یابی و حل گردند و از وقوع مجدد آن رخدادهای جلوگیری شود.

برای نمونه، این که سرویس VoIP در برخی مواقع دچار مشکل می شود، یک رخداد است و مدیریت رخداد می کوشد تا سرویس VoIP هر لحظه که قطع شد، در سریع ترین زمان ممکن به حالت طبیعی برگردد. اما علت قطعی سرویس VoIP، یک مشکل است و مدیریت مشکل می کوشد تا آن را ریشه یابی و حل کند.

موجودیت های ITIL را می توان به سه گروه تقسیم کرد:

- فرایندها: مانند مدیریت رخداد
- نقش ها: وظیفه ای که به یک نفر در ارتباط با یک فرایند داده می شود، مانند مدیر حل مشکل
- توابع: ابزارهایی که در ارتباط با فرایندهای گوناگون ITIL استفاده می شوند.

³ Incident Management

⁴ Problem Management

سرویس دسک^۵:

سرویس دسک یک تابع است که وظیفه دارد تا به درخواست ها و رخدادها رسیدگی کند. درخواست ها می توانند به دو گروه تقسیم شوند:

- درخواست برای اطلاعات (مثلا راهنمای یک نرم افزار)
 - درخواست برای سرویس (مثلا استفاده از سرویس ایمیل)
- سرویس دسک تنها نقطه ارتباط^۶ (SPoC) بین دریافت دارندگان و ارائه کنندگان سرویس است. یک کانال ارتباطی سریع، موثر، مفید و پر کاربرد می باشد. سرویس دسک کمک می کند تا سطح خدمات یک سازمان ارتقا یابد.
- وظایف اصلی سرویس دسک:

- کنترل رخدادها: مدیریت چرخه زندگی تمامی درخواست ها
- ارتباطات: مطلع کردن مشتری ها از وضعیت رسیدگی به درخواست ها و پاسخ دهی به آنها

بنابراین به کمک سرویس دسک نه تنها مشتری دیگر بین پرسنل سازمان برای دریافت خدمات پاسکاری نمی شود، بلکه در جریان پیشرفت درخواست یا حل رخداد خود قرار می گیرد.

⁵ Service Desk

⁶ Single Point of Contact