****

**تصميم نموذج تطبيقي لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات**

**وفقاً للأطر القياسية (ITIL, DevOps)**

**مقدمه**

**عبد الفتاح عرابي**

**سبتمبر 2023**

**أهمية النموذج المصمم وفقاً للأطر القياسية (ITIL&DevOps)**

**تصميم المؤشرات الكمية التي تساهم في الأتي:**

* **التحكم في الأحداث الفجائية التي تتسبب في تعطيل خدمات الهيئة.**
* **التحكم في مشاكل تشغيل خدمات الهيئة وتحليل (Root Cause) الذي تتسبب في حدوث هذة المشاكل للإستباق ومنع حدوثها وتقليل (Down Time) المطلوب لإصلاحها.**
* **التحكم في قرارت تغيير خدمات الهيئة.**
* **ثم تحديد الأثار السلبية والإيجابية التي تترتب علي هذة التغييرات قبل تنفيذها.**
* **دراسة محفظة الخدمات التي يقدمها قطاعى المعلومات لجميع ادارات الهيئة واتخاذ القرارات المعتمدة علي البيانات (الحقائق) بشأن هذة الخدمات (عزل الخدمة، تحسين الخدمة، الأبقاء علي حالتها كما هي)، حتي لاتتكلف الهيئة تكالف باهظة دون جدوي.**
* **الرقابة علي استخدام خدمات الهيئة من عدة أوجه**
  + - **Service Level Agreement (SLA)**
    - **Security of Services.**
    - **Budget and Accounting of services**.

**النموذج المصمم وفقاً للأطر القياسية (ITIL&DevOps) يكشف عن الأتي:**

* + - **Service desk (SD) Architecture.**
    - **Abstract Use Case of SD+.**
    - **Abstract User Rules of SD+.**
    - **Relationship between main ITIL process.**

**ويتم توضيح ذلك بورشة العمل المحدد لها موعد يوم الأثنين الموافق 18/9/2023.**

K.B : Knowledge base

RFC: Request for Change

RFI: Request for Info.

IP: Incident M. Process

PP: problem M. Process

SP: service M. Process

CP: Change M. Process

SS: Service Strategy

SD: Service Design

ST: Service Transition

SO: Service Operation

Process

Service Stage

Request

Decision

Connector, Close

Request

Request

K.B

Incident

Problem

RFI

RFC

Service

S.P.L

S.C

S.R

CMDB

**SD**

**(SEC.SLA)**

ST

(R, D)

**SO**

SI

N

Y

N

Y

Approved

Existed

CI

**Example: Request Servuice from Service Desk Plus (SD+) System**

