

ITIL

شانزدهمین جلسه درس مبانی فناوری اطلاعات- دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر پردیس فنی دانشگاه تهران - بهار ۱۳۹۸

مرور

- چه کسب و کاری باعث آرامش می شود؟
- فناوری چیست و چه تفاوتی با علم دارد؟
- فناوری چه اجزایی دارد؟
- نظر هایدگر نسبت به فناوری؟
- خصوصیات اطلاعات چیست؟
- امنیت اطلاعات و ارزش یک پیام از دید شانون چیست؟
- تابع شانون بر اساس ارزش پیام را تبیین کنید.
- گراند تئوری چه گام هایی دارد؟
- جامعه اطلاعاتی چیست و چه معیارهایی دارد؟
- سه مدل درآمدی و مثالشان؟
- تعریف تجارت الکترونیکی و ۴ فاز شکل گیری معامله
- یک سیستم در هر سطح سازمانی؟
- OAS , KWS نمونه هایی از یک هستند.
- MIS چه ویژگی هایی دارد؟
- منبع داده های ESS کدامند؟
- ERP نسبت به MRP2 ؟
- آموزش چیست؟ تحلیل cecm در قالب چارچوب آموزش الکترونیکی
- فناوری مورد استفاده در نسل های آموزش از راه دور



قبل از شروع

- لطفا پرسشنامه الکترونیکی شخصیتی-کارآفرینی را برای کمک به یکی از دوستان محققان پر کنید.
- مازیک
- تعریف پروژه یک نمره ای، لینک آن را در روز امتحان روی برگه بنویسید.
- مطالب سایت:
- درباره من (شما!)، تماس با من (اطلاعات تماس دلخواه + فرم تماس)، درباره درس (خصوصیات کلی)، خلاصه درس
- گزارشی از جلسات درسی (فایل pdf، در اینجا خلاصه باید به قلم شما از جلسات درسی نوشته شود ولی حجم آن خیلی مهم نیست و می تواند حتی ۵ صفحه باشد)
- بخش پرداخت (پرداخت متصل به سیستم با واسط های موجود مثل زرین پال، IDpay و ...)
- نقاط کامل کننده:
- اتصال به دامنه
- ارتباط داینامیک با سیستم پرداخت (۱۰۰۰ تومان) و دسترسی به فایل پی دی اف در صورت پرداخت (استفاده از مازول یا برنامه نویسی)

نگاهی به گذشته

- فناوری اطلاعات (فناوری، اطلاعات، فاوا)
 - روش تحقیق
 - جامعه اطلاعاتی
 - کاربرد های فاوا در جامعه اطلاعاتی
 - اقتصاد دیجیتال و تجارت الکترونیک
 - سیستم های اطلاعاتی
 - آموزش الکترونیکی
-
- این جلسه و جلسه بعدی: کار فاوا، اخلاق و قوانین فاوا



پارادوکس فاوا

سرمایه گذاری فاوا قرار بود باعث بهبود کارایی شود، ولی نشده (۱۹۹۳)

Business Computing



THE PRODUCTIVITY PARADOX OF INFORMATION TECHNOLOGY

Erik Brynjolfsson

The relationship between information technology (IT) and productivity is widely discussed but little understood. Delivered computing power in the U.S. economy has increased by more than two orders of magnitude since 1970 (Figure 1) yet productivity, especially in the

service sector, seems to have stagnated (Figure 2). Given the enormous promise of IT to usher in "the biggest technological revolution men have known" [29], disillusionment and even frustration with the technology is increasingly evident in statements like "No, computers do

search. After reviewing and assessing the research to date, it appears that the shortfall of IT productivity is as much due to deficiencies in our measurement and methodological tool kit as to mismanagement by developers and users of IT. The research considered in this article reflects the

problems assessing the contributions of this critical new technology, and this has been generally interpreted as a negative signal of its value.

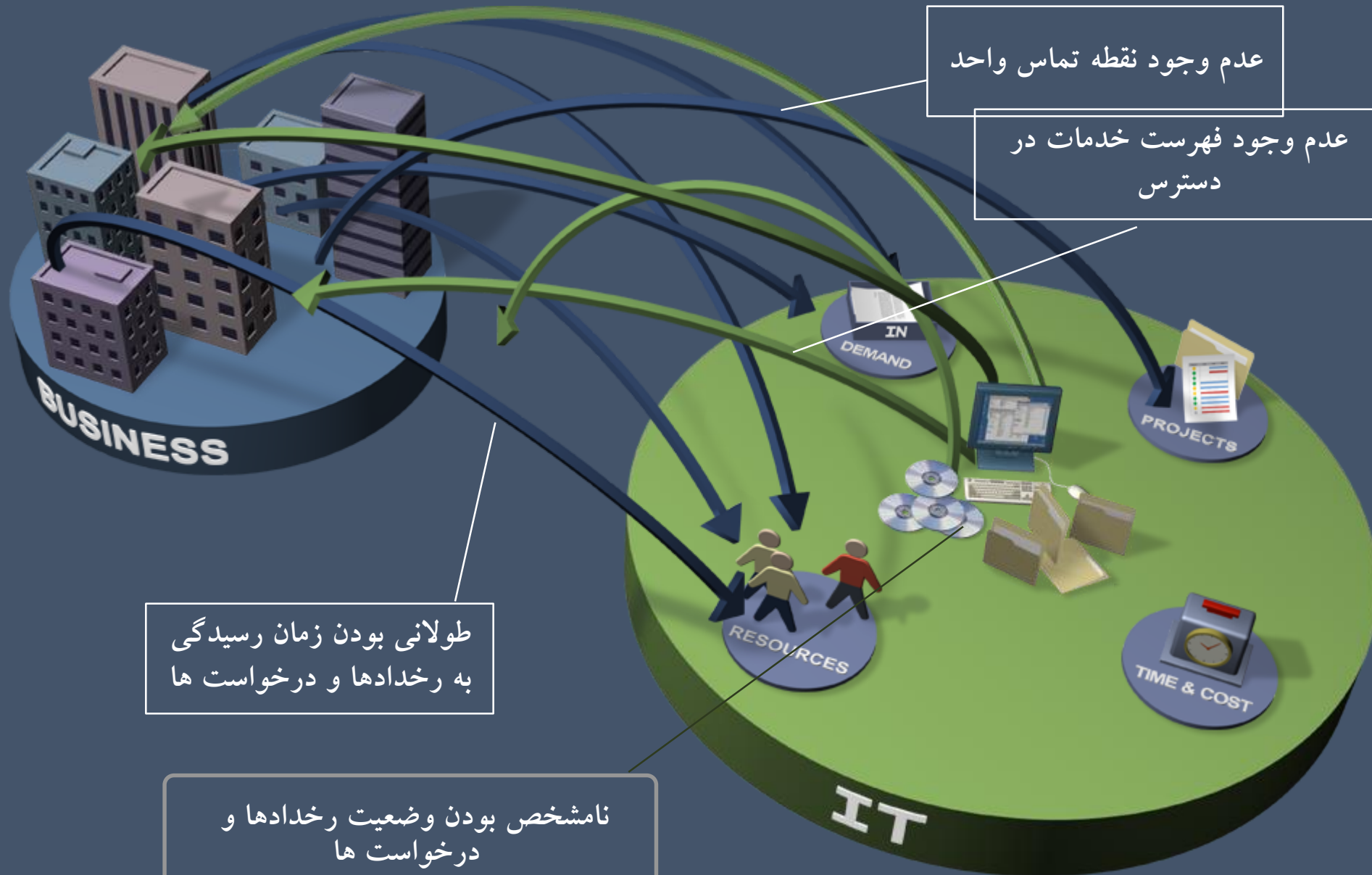
The disappointment in IT has been chronicled in articles disclosing broad negative correlations with economywide productivity and in-

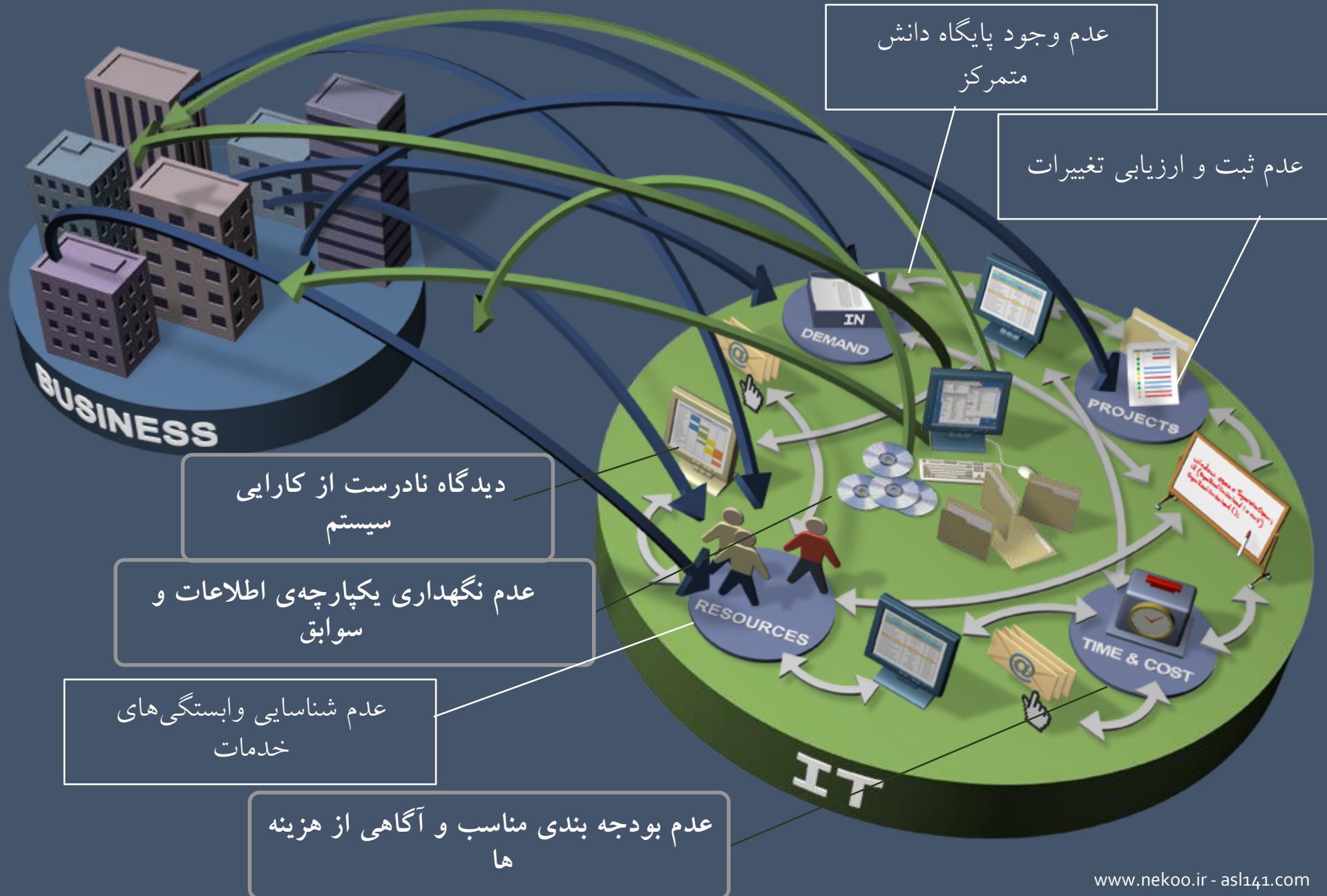
به نظر شما چرا؟

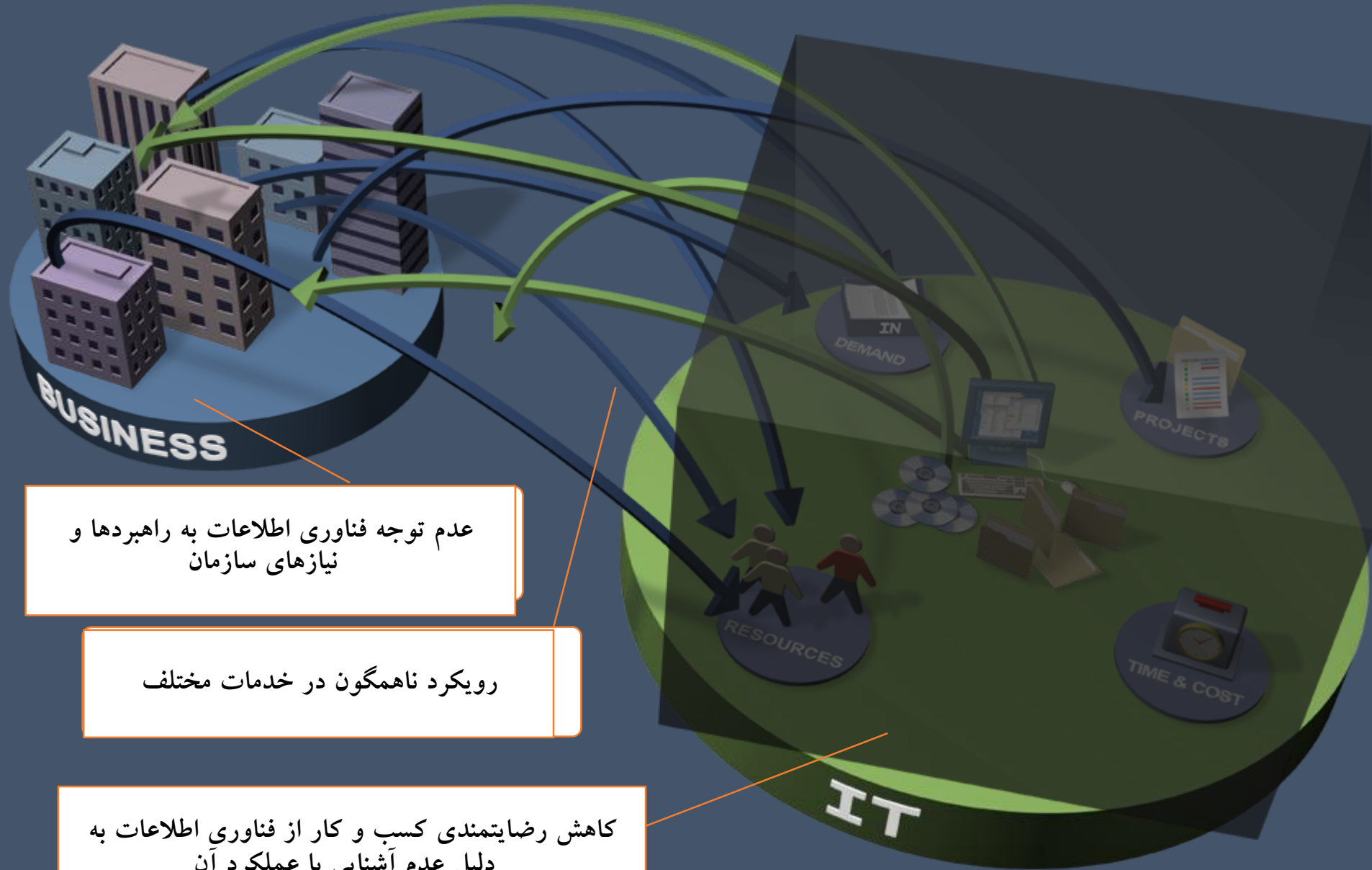
مشکل سیستم ها از سیستم هاست

- با افزایش حجم سامانه های اطلاعاتی
- مشکل سیستم های جزیره ای و غیر مرتبط و دیتابیس های بسیار توزیع شده و تکراری و غیر منسجم
- مشکل وابستگی سازمان به سیستم ها و گلوگاه شدن پشتیبانی
- افزایش انتظارات از واحد فاوا، لزوم ورود فاوا به واحد فاوا! (تا کوزه گر از کوزه شکسته آب نخورد)

از بیرون ببینیم...







تغییرات واحد آی تی سازمان ها

- توجه به نیاز مشتری به جای توجه به تکنولوژی
- فعال و پیش فعال به جای منفعل بودن و منتظر رخداد خارجی ماندن
- بازیگر فرآیندهای سازمان به جای لوله کشی اطلاعات واحدهای سازمان
- شفافیت مالی در مقابل عدم اشراف بر هزینه ها
- ارزش آفرینی مالی به جای اندازه گیری شاخص های فنی



ITIL – کتابخانه زیر ساخت فاوا

▪ مجموعه ای از بهروشیهای Best Practice مرتبط با مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

▪ از شناسایی نیاز مشتری تا مرتفع ساختن آن نیاز در قالب ارائه خدمات فناوری اطلاعات

▪ ارائه مجموعه‌ای از فرآیندها در کنار پیشنهاداتی برای واحدهای سازمانی

▪ برای اجرای یک پروژه ITIL در یک سازمان لازمست تا به افراد، ابزارها و فرآیندها توجه شود

▪ اجزای تکنولوژی خدمات فاوا: مغز افزار، نرم افزار، سخت افزار، سازمان افزار

▪ چند نمونه از این پروژه، بین ۳ تا ۶ ماه وقت گرفته اند

فازهای ITIL

خط مشی گذاری برای خدمت همراستا با استراتژی های سازمان

فرآیند اصلی خدمت

طراحی خدمت

انتقال خدمت به مشتری

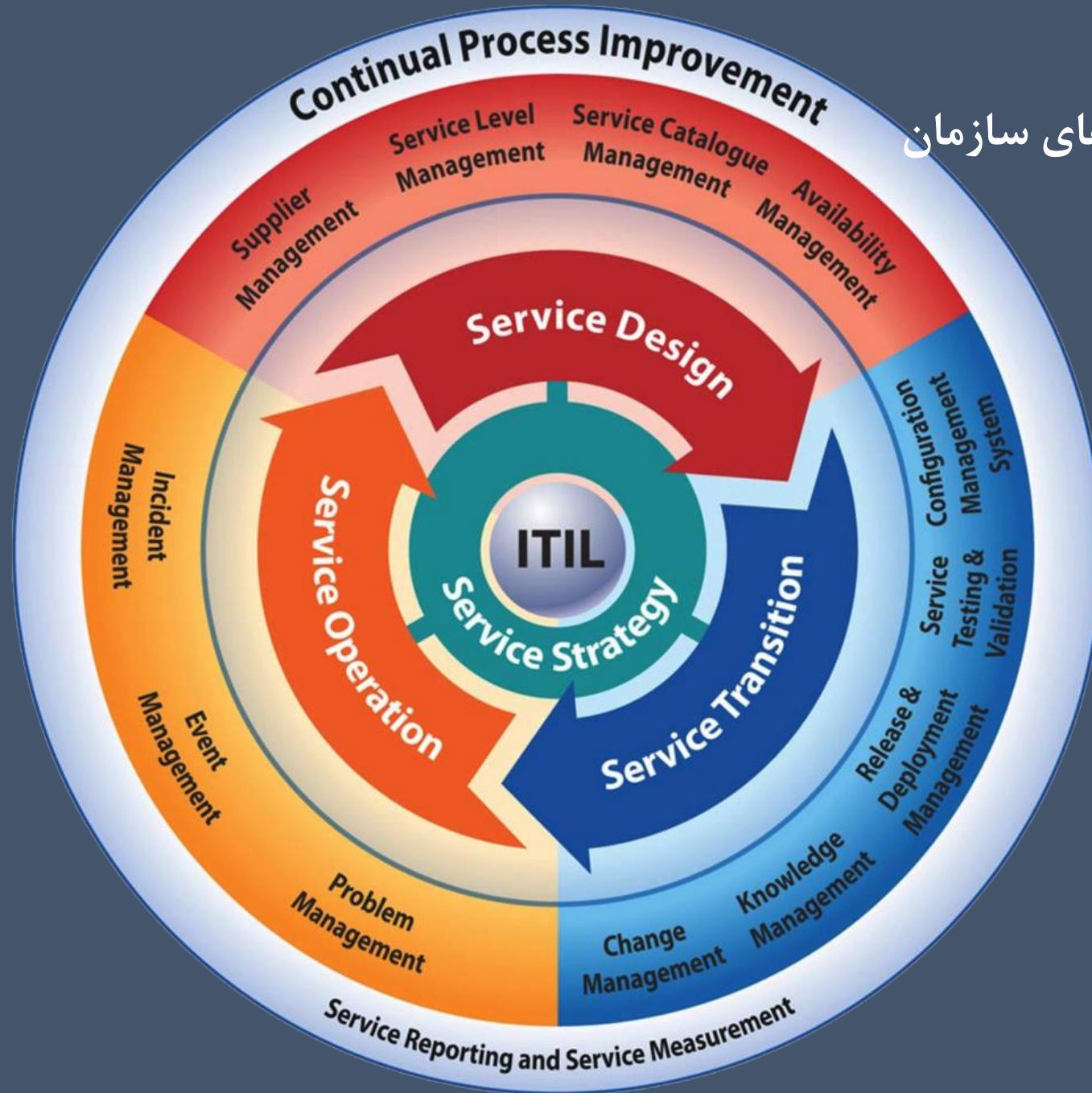
عملیات پشتیبانی

بهبود مستمر فرآیند خدمت رسانی

ارزیابی و بهبود شاخص های کلیدی عملکرد واحد فاوا

KPI های شرکت مورد بررسی شما؟

چیزی را که نمی توان سنجید، نمی توان مدیریت کرد



فرآیندهای پشتیبانی

- مدیریت حوادث Incident Management می‌کوشد تا با برقراری یک نظام استانداردسازی شده جهت گزارش دهی، ثبت، پیگیری و رفع حوادث بوجود آماده، وقفه های برنامه ریزی نشده در ارائه خدمات را به حداقل برساند. پرکاربردترین فرآیندهای ITIL.
- مانیتورینگ سیستم یا گزارشات کاربران (بخشی از میز خدمت الکترونیکی – service desk)
- حادثه >> مشکل
- حادثه یک نمود منفی در سطح خدمات از دید کاربر است که ریشه در مشکل خرابی سیستم دارد.
- رخداد به هر تغییری در سطوح عملیاتی سیستم گویند (هر تغییری چه خوب و چه بد و چه بی تفاوت)

مزایای میز خدمت برای مشتریان و واحد آی تی؟

....

• Single point of contact – بخش مهمی از معماری سازمانی مدرن و سرویس گراست

مدیریت سطح خدمت

- چالش اصلی بین ارایه دهنده و مشتری خدمات
- سندی تحت عنوان توافقنامه سطح خدمت یا همان SLA (Service Level Agreement)
- ستون فقرات مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان
 - ارتباط با تامین کننده
 - ارتباط با مشتری خدمت
 - ارتباط طرفین با واحد آی تی

برای پیاده سازی حداقلی ITIL در سازمان

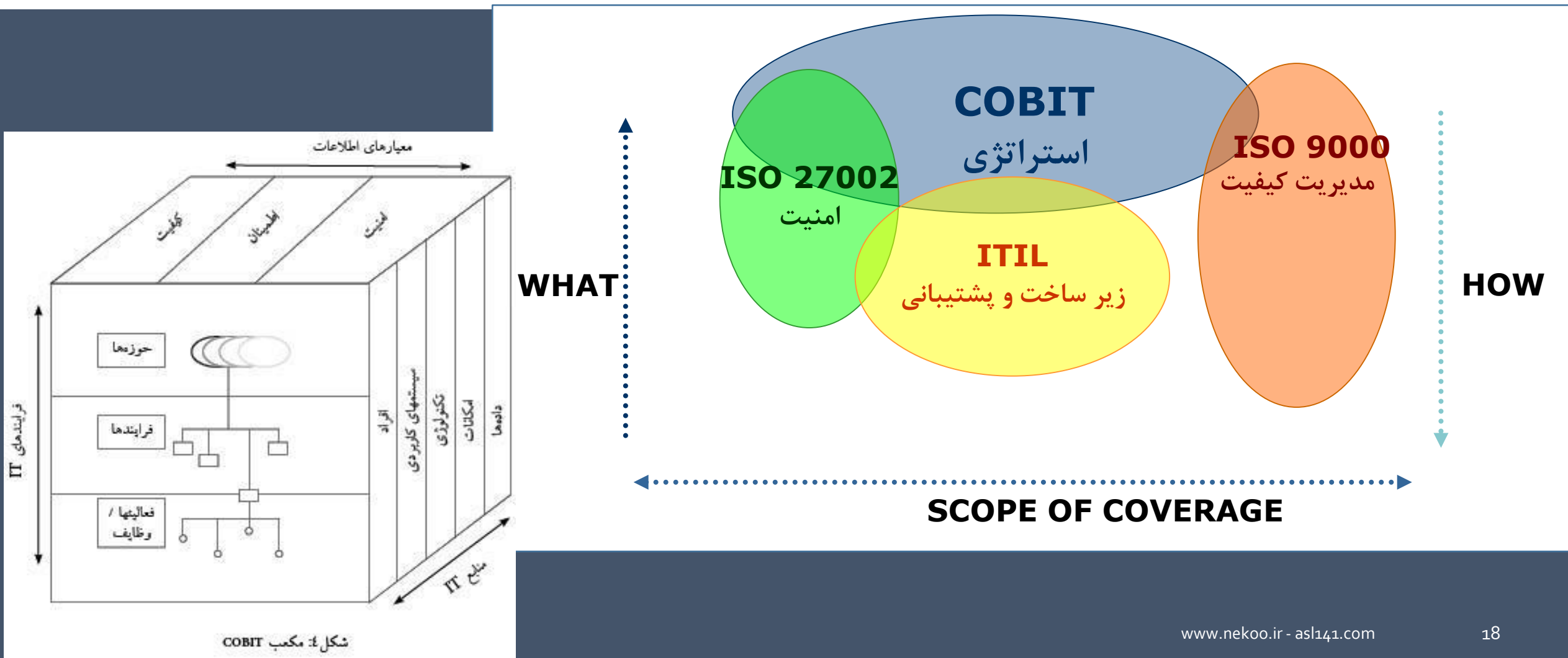
هزینه پشتیبانی = ۲۵ درصد از هزینه خرید

۱. خدمات را بشناسید و شناسنامه دار کنید (SLA+)
۲. میز خدمت داشته باشید و فرآیندی برای تخصیص افراد به پشتیبانی و خدمات
۳. برای هر خدمت فرآیند و مسئولی مشخص کنید
۴. دارایی های فاوا را در سازمان مدیریت کنید
۵. برای سیستم های اطلاعاتی سازمان شناسنامه، مدیریت نسخه ها و مدیریت اطلاعات پشتیبانی داشته باشید
۶. این موارد را در قرارداد تامین کنندگان (نرم افزار و سخت افزار) نیز بگنجانید.

▪ دستورالعمل امنیت اطلاعات

▪ مانیتورینگ سیستماتیک برای سیستم های اطلاعاتی و خدماتی

چند بهروش (BEST PRACTICE) و استاندارد دیگر



آشنایی با COBIT

مدیریت فرآیندهای فاوا

تطبيق استراتژی فاوا با استراتژی سازمان

تمام این موارد تا سال ۲۰۱۳ اتفاق افتاده

ولی در کشور و جهان هنوز برای تحقیقات و اجرا داغ است

فهرست فرایندهای کویت ۵



مخفف	فرآیند	مجموعه فرآیند
EDM01	تضمین ایجاد چارچوب راهبري و پایش بر اساس آن	ارزیابی، هدایت و پایش
EDM02	تضمین ایجاد ارزش افزوده	
EDM03	تضمین بهینه‌سازی مخاطره	
EDM04	تضمین بهینه‌سازی منابع	
EDM05	تضمین وجود روابط شفاف با ذینفعان	

مدیریت برنامه‌ها و پروژه‌ها	BAI01
مدیریت تعریف نیازمندی‌ها	BAI02
مدیریت تعریف راه حل و ساخت	BAI03
مدیریت در دسترس بودن و ظرفیت	BAI04
مدیریت فعال سازی تغییرات سازمانی ساخت، خرید و عملیاتی	BAI05
مدیریت تغییرات	BAI06
مدیریت پذیرش تغییر و انتقال	BAI07
مدیریت دانش	BAI08
مدیریت دارایی‌ها	BAI09
مدیریت پیکربندی	BAI10
مدیریت عملیات	DSS01
مدیریت رخدادها و درخواست‌های خدمات	DSS02
مدیریت مشکلات	DSS03
مدیریت استمرار	DSS04
مدیریت خدمات امنیتی	DSS05
مدیریت کنترل های فرآیندهای کسب و کار	DSS06
پایش، سنجش و ارزیابی کارایی و تطبیق	MEA01
پایش، سنجش و ارزیابی کنترل‌های داخلی سیستم	MEA02
پایش، سنجش و ارزیابی میزان اجابت درخواست‌های خارجی	MEA03

APO01	مدیریت چارچوب مدیریت فناوری اطلاعات	همسوسازی، برنامه ریزی و سازماندهی
APO02	مدیریت راهبرد	
APO03	مدیریت معماری سازمانی	
APO04	مدیریت نوآوری	
APO05	مدیریت سبد برنامه‌ها	
APO06	مدیریت بودجه و هزینه	
APO07	مدیریت منابع انسانی	
APO08	مدیریت روابط	
APO09	مدیریت توافقات خدمت	
APO010	مدیریت تامین‌کنندگان	
APO011	مدیریت کیفیت	←
APO012	مدیریت مخاطره	

بهینه کنترل شده و قابل اندازه گیری
فرآیندهای تعریف شده
قابل تکرار اما شهودی
ابتدایی / موقتی
وجود ندارد



- ۰- فرایند های مدیریتی اصلا اعمال نشده
- ۱- فرایندها موقتی و بدون سازماندهی هستند
- ۲- فرایندها الگوی منظمی را دنبال می کنند
- ۳- فرایندها ثبت و منتقل می شوند
- ۴- فرایند نظارت و ارزیابی می شوند
- ۵- فعالیتهای خوب دنبال می شوند و به صورت خودکار در می آیند

جایگاه کنونی شرکت
میانگین صنایع
هدف شرکت

سوال امتحانی

- قدم های پیاده سازی حداقلی ITIL در سازمان؟
- پارادوکس فاوا چیست و چه ارتباطی با ITIL دارد؟
- تفاوت حادثه، رخداد و مشکل چیست؟ با مثال توضیح دهید.