

–مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM / ITIL)

1- مفهوم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM)

تعریف

IT Service Management (ITSM) مجموعه‌ای از سیاست‌ها، فرآیندها و فعالیت‌هایی است که برای:

طراحی، ارائه، مدیریت و بهبود خدمات فناوری اطلاعات با هدف ایجاد ارزش برای کسب‌وکار به کار می‌رود.

نکته کلیدی:

در ITSM تمرکز روی **خدمت (Service)** است، نه صرفاً فناوری.

تفاوت نگاه سنتی و ITSM

نگاه سنتی IT	نگاه ITSM
تمرکز روی تجهیزات	تمرکز روی خدمت
سرور و شبکه مهم است	ارزش کسب‌وکار مهم است
رفع خرابی	مدیریت چرخه عمر خدمت
فناوری محور	مشتری محور

نگاه سنتی: سرور سالم است.

نگاه ITSM: آیا کاربران می‌توانند خدمت مورد نیاز خود را دریافت کنند؟

2- مفهوم Service خدمت

در: ITIL خدمت یعنی:

وسیله‌ای برای ایجاد ارزش برای مشتری، بدون اینکه مشتری مجبور باشد هزینه و ریسک مالکیت منابع خاص را بپذیرد.

مثال:

بانکداری اینترنتی یک خدمت است. سرورها، نرم‌افزارها و شبکه فقط منابع ارائه خدمت هستند.

گردآوری: رویا مهمان نواز

3- ITSM و ITIL چه تفاوتی دارند؟

ITSM چیست؟ یک حوزه مدیریتی است. یعنی: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات.

ITIL چیست؟ یک چارچوب (Framework) برای پیاده‌سازی ITSM است.

ITSM روش انجام → ITIL

مثال:

ITSM: : می‌خواهیم خدمات IT را بهتر مدیریت کنیم.

ITIL: : این کار را با این روش‌ها و Practice ها انجام می‌دهیم.

4 - 4 ITIL چیست؟

آخرین نسخه چارچوب ITIL (Information Technology Infrastructure Library) است. تمرکز 4 ITIL بر روی :

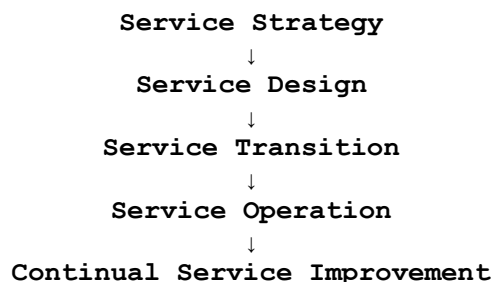
- ارزش‌آفرینی
- چابکی
- همکاری بین IT و کسب‌وکار
- بهبود مستمر

تکامل نسخه‌ها:

نسخه	ویژگی اصلی
ITIL v1	تمرکز بر فرآیندهای IT
ITIL v2	تمرکز بر Service Delivery و Service Support
ITIL v3	تمرکز بر چرخه عمر خدمات (Service Lifecycle)
ITIL 4	تمرکز بر ارزش‌آفرینی (Service Value System)

5- چرخه عمر خدمات (ITIL (Service Lifecycle

در ITIL v3، مدیریت خدمات از 5 مرحله اصلی تشکیل می‌شود:



هدف:

تبدیل یک نیاز کسب‌وکار به یک خدمت قابل ارائه، پایدار و قابل بهبود

مرحله اول		تعریف:	مفاهیم مهم:
Service Strategy راهبرد خدمت		تعیین اینکه: • چه خدماتی ارائه شود؟ • برای چه مشتریانی؟ • با چه ارزشی؟ • با چه منابعی؟	Service Portfolio Management مدیریت سبد خدمات یعنی مدیریت: • خدمات در حال بررسی • خدمات فعال • خدمات بازنشسته
Financial Management for IT Services مدیریت مالی خدمات IT شامل: • هزینه‌ها • بودجه • سرمایه‌گذاری			

مرحله دوم		تعریف:	مفاهیم مهم:
Service Design طراحی خدمت		طراحی یک خدمت جدید یا تغییر یک خدمت موجود به شکلی که قابل ارائه باشد سؤال اصلی: چگونه این خدمت را طراحی کنیم؟	1- طراحی معماری مثلاً: • سرورها • شبکه • نرم‌افزار
		2- طراحی فرآیندها مثلاً: اگر کاربر رمز عبور را فراموش کرد: چه فرآیندی اجرا شود؟	
		3- طراحی SLA	

6- SLA چیست؟ (Service Level Agreement) توافقنامه سطح خدمت

توافق رسمی بین: ارائه‌دهنده خدمت و مشتری

انواع توافقات مهم:

SLA : بین IT و مشتری. مثال: شرکت با واحد مالی

OLA (Operational Level Agreement) : توافق داخلی بین تیم‌های IT مثال: تیم شبکه متعهد به تیم نرم‌افزار

UC (Underpinning Contract) : قرارداد با تأمین‌کننده خارجی مثال: قرارداد اینترنت با ISP

مرحله سوم	تعریف:	مفاهیم مهم:
Service Transition انتقال خدمت	انتقال یک خدمت جدید یا تغییر یافته از مرحله طراحی به محیط عملیاتی. به زبان ساده: تبدیل ایده و طراحی به یک خدمت واقعی قابل استفاده	Change -1 Management مدیریت تغییر هدف: کنترل تغییرات و کاهش ریسک. مثال: ارتقای نسخه پایگاه داده. Release and -2 Deployment Management مدیریت انتشار و استقرار Release: چه چیزی و چه زمانی منتشر شود؟ Deployment: چگونه روی محیط عملیاتی نصب شود؟ Service -3 Validation and Testing اعتبارسنجی و تست خدمت بررسی: آیا خدمت مطابق نیاز مشتری کار می‌کند؟ Knowledge -4 Management مدیریت دانش مثلاً: ثبت راهنمای رفع خطا برای کارشناسان.

مرحله چهارم	تعریف:	Practice های معروف:
Service Operation عملیات خدمت	ارائه روزمره و پایدار خدمات. سؤال اصلی: چگونه هر روز خدمت را سالم نگه داریم؟	Incident Management بازگرداندن سریع سرویس Problem Management رفع علت ریشه‌ای Service Desk ارتباط با کاربران Event Management پایش رویدادها Service Operation مسئول: - مانیتورینگ - پاسخ به خطاها - پشتیبانی کاربران

مرحله پنجم		تعریف:	اقدامات:
Continual Service Improvement (CSI) بهبود مستمر خدمت		همیشه بهتر کردن خدمات	مثال: بررسی می کنیم: • تعداد Incident زیاد است. • کاربران ناراضی هستند. اقدام: • بهبود فرآیند آموزش اتوماسیون

تفاوت مهم Service Transition و Service Operation

Service Transition	Service Operation
آماده سازی خدمت جدید	اجرای خدمت موجود
قبل از بهره برداری	بعد از بهره برداری
تست و انتقال	پشتیبانی روزانه
Release و Change	Problem و Incident

تفاوت Service Level Management و SLA

Service Level Management یک Practice است. یعنی: مدیریت فرآیند توافقات سطح خدمت.

SLA یک سند/توافق است. یعنی: خروجی. Service Level Management.

Service Level Management تعیین می کند چه سطح خدمتی لازم است. **SLA** سندی است که آن تعهد را ثبت می کند.

مفهوم	معنی ساده
Service Strategy	چرا این خدمت را ارائه کنیم؟
Service Design	چگونه خدمت را طراحی کنیم؟
Service Transition	چگونه خدمت را وارد عملیات کنیم؟
Service Operation	چگونه خدمت را روزانه مدیریت کنیم؟
CSI	چگونه بهتر شویم؟
SLA	تعهد سطح خدمت
Change Management	کنترل تغییر
Release Management	مدیریت انتشار
Deployment	نصب و انتقال به محیط واقعی

در ITIL 4 این چرخه پنج‌گانه دیگر ساختار اصلی نیست و جای خود را به **Service Value System (SVS)** داده است، اما مفاهیم آن هنوز در Practice های ITIL 4 وجود دارند.

- ITIL v3 → چرخه عمر خدمت
- SVS و Service Value Chain → ITIL 4

7 – Service Value System (SVS)

یکی از مهم‌ترین بخش‌های ITIL 4 است. هدف: تبدیل تقاضا و فرصت‌ها به ارزش

در ITIL 4، **سیستم ارزش خدمات (Service Value System - SVS)** قلب چارچوب ITIL است. هدف SVS این است که اطمینان دهد سازمان چگونه تقاضا و فرصت‌ها را به ارزش واقعی برای مشتری و ذی‌نفعان تبدیل می‌کند.

اجزای اصلی SVS عبارت‌اند از:

توضیح مختصر	ترجمه فارسی	جزء SVS
مجموعه‌ای از توصیه‌های عمومی برای هدایت تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات سازمان در همه شرایط. این اصول کمک می‌کنند سازمان همیشه روی ایجاد ارزش، ساده‌سازی، همکاری و بهبود تمرکز داشته باشد.	اصول راهنما	Guiding Principles

توضیح مختصر	ترجمه فارسی	جزء SVS
روش ها و سازوکارهایی که سازمان با استفاده از آن ها هدایت، کنترل و پایش می شود تا اطمینان حاصل شود فعالیت های فناوری اطلاعات با اهداف کسبوکار هماهنگ هستند.	حاکمیت	Governance
مجموعه ای از فعالیت های مرتبط که سازمان برای ایجاد، ارائه و بهبود خدمات انجام می دهد. این زنجیره نشان می دهد چگونه یک درخواست یا نیاز به یک خدمت ارزشمند تبدیل می شود.	زنجیره ارزش خدمات	Service Value Chain
مجموعه ای از منابع، فرآیندها، نقش ها و فعالیت هایی که برای انجام کارهای مختلف مدیریت خدمات استفاده می شوند؛ مانند مدیریت رخداد، مدیریت تغییر، مدیریت سطح خدمت و مدیریت مشکلات.	رویه ها / روش های مدیریتی	Practices
فعالیت دائمی برای شناسایی فرصت های بهبود و افزایش کیفیت، کارایی و ارزش خدمات. سازمان همیشه باید بررسی کند چه چیزی می تواند بهتر انجام شود.	بهبود مستمر	Continual Improvement

اصول راهنما



چگونه تصمیم بگیریم؟

حاکمیت



چگونه کنترل و هدایت کنیم؟

زنجیره ارزش خدمات



چگونه خدمت ایجاد و ارائه کنیم؟

رویه ها (Practices)



چه فعالیت ها و روش هایی انجام دهیم؟

بهبود مستمر



چگونه همیشه بهتر شویم؟

نکته طلایی:

- ITIL 4 به جای تمرکز صرف بر فرآیندها، روی ارزش آفرینی تمرکز دارد.
- SVS نشان می‌دهد تمام اجزای سازمان باید برای ایجاد ارزش با هم کار کنند.
- Practice جایگزین مفهوم Process در ITIL 4 شده است، هرچند فرآیندها همچنان بخشی از Practice ها هستند

8- هفت اصل راهنما (7 Guiding Principles)

1- Focus on Value	تمرکز روی ارزش یعنی: هر فعالیت IT باید برای مشتری یا سازمان ارزش ایجاد کند.
2- Start Where You Are	از وضعیت موجود شروع کن. یعنی: قبل از تغییر: • بررسی وضع فعلی • استفاده از امکانات موجود
3- Progress Iteratively with Feedback	پیشرفت مرحله‌ای با بازخورد یعنی: به جای پروژه‌های بزرگ و پرریسک: • اجرای کوچک • دریافت بازخورد • بهبود
4- Collaborate and Promote Visibility	همکاری و شفافیت مثال: تیم شبکه، امنیت و نرم‌افزار باید هماهنگ باشند.
5- Think and Work Holistically	نگاه جامع یعنی: یک خدمت فقط یک سیستم نیست. شامل موارد زیر است: • افراد • فرآیند • فناوری • تأمین‌کننده
6- Keep It Simple and Practical	ساده نگه داشتن: فرآیندهای پیچیده باعث شکست می‌شوند.
7- Optimize and Automate	بهینه‌سازی و اتوماسیون. اول فرآیند را اصلاح کن، سپس اتوماتیک کن.

Service Value Chain –9

زنجیره ارزش خدمت در 4 ITIL شامل ۶ فعالیت است:

1- Plan	برنامه‌ریزی شامل: • استراتژی • معماری • سیاست‌ها
2- Improve	بهبود: شناسایی فرصت‌های بهتر شدن.
3- Engage	تعامل با: • مشتری • تأمین‌کننده • ذی‌نفعان
4- Design & Transition	طراحی و انتقال شامل: • طراحی خدمت • تست • استقرار
5- Obtain / Build	ایجاد یا تأمین شامل: • توسعه نرم‌افزار • خرید تجهیزات
6- Deliver & Support	ارائه و پشتیبانی شامل: • عملیات روزانه • رفع مشکل

ITIL 4 Practice های 4

در ITIL 4 تعداد ۳۴ Practice وجود دارد که در سه گروه اصلی دسته‌بندی می‌شوند:

1. General Management Practices روش‌های عمومی مدیریت – (۱۴ مورد)
2. Service Management Practices روش‌های مدیریت خدمات – (۱۷ مورد)
3. Technical Management Practices روش‌های مدیریت فنی – (۳ مورد)

1- General Management Practices روش‌های عمومی مدیریت

1. Architecture Management مدیریت معماری
2. Continual Improvement بهبود مستمر
3. Information Security Management مدیریت امنیت اطلاعات
4. Knowledge Management مدیریت دانش
5. Measurement and Reporting اندازه‌گیری و گزارش‌دهی
6. Organizational Change Management مدیریت تغییرات سازمانی
7. Portfolio Management مدیریت سبد خدمات/پروژه‌ها
8. Project Management مدیریت پروژه
9. Relationship Management مدیریت روابط
10. Risk Management مدیریت ریسک
11. Service Financial Management مدیریت مالی خدمات
12. Strategy Management مدیریت راهبردی
13. Supplier Management مدیریت تأمین‌کنندگان
14. Workforce and Talent Management مدیریت نیروی انسانی و استعدادها

2- Service Management Practices روش‌های مدیریت خدمات

15. Availability Management مدیریت دسترس‌پذیری
16. Business Analysis تحلیل کسب‌وکار
17. Capacity and Performance Management مدیریت ظرفیت و عملکرد
18. Change Enablement توانمندسازی تغییر (مدیریت تغییر)
19. Incident Management مدیریت رخداد
20. IT Asset Management مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات
21. Monitoring and Event Management پایش و مدیریت رویدادها
22. Problem Management مدیریت مشکلات

23	Release Management	مدیریت انتشار
24	Service Configuration Management	مدیریت پیکربندی خدمات
25	Service Continuity Management	مدیریت تداوم خدمات
26	Service Design	طراحی خدمات
27	Service Desk	میز خدمت
28	Service Level Management	مدیریت سطح خدمت
29	Service Request Management	مدیریت درخواست‌های خدمت
30	Service Validation and Testing	اعتبارسنجی و آزمون خدمات
31	Deployment Management	مدیریت استقرار

3- Technical Management Practices روش‌های مدیریت فنی

32	Deployment Management	مدیریت استقرار
33	Infrastructure and Platform Management	مدیریت زیرساخت و پلتفرم
34	Software Development and Management	توسعه و مدیریت نرم‌افزار

11- مهمترین Practice های 4 ITIL

مهم‌ترین Practice ها	تعریف:	هدف	مثال:
(1) Incident Management مدیریت رخداد	فرآیندی برای بازگرداندن سریع یک خدمت به وضعیت عادی پس از وقوع اختلال	کاهش زمان قطعی سرویس و کم کردن اثر منفی Incident روی کسب‌وکار واکنشی (Reactive) است تمرکز روی رفع سریع اثر مشکل است علت ریشه‌ای الزاماً بررسی نمی‌شود	در یک بانک: کاربران نمی‌توانند وارد اینترنت بانک شوند. تیم: IT 1. درخواست را ثبت می‌کند . 2. شدت مشکل را تعیین می‌کند . 3. تیم مربوطه را درگیر می‌کند . 4. سرویس را دوباره فعال می‌کند.
(2) Problem Management مدیریت مشکل	یافتن علت ریشه‌ای Incident ها. شناسایی و حذف علت اصلی (Root Cause) رخدادها	جلوگیری از تکرار Incident ها	چرا سرور هر هفته قطع می‌شود؟ تحلیل: • کمبود RAM • خطای نرم‌افزاری • تنظیمات اشتباه • حمله امنیتی راه‌حل: ارتقای سرور یا اصلاح نرم‌افزار.

تفاوت مهم:

Incident	Problem
اختلال فعلی	علت ریشه‌ای
بازگرداندن سرویس	جلوگیری از تکرار
سریع (کوتاه مدت)	تحلیلی (بلند مدت)

ابزارهای مهم:

Root Cause Analysis (RCA) تحلیل علت ریشه‌ای

Known Error مشکلی که علت آن مشخص شده ولی هنوز کامل رفع نشده است.

مثال:	توضیح	تعریف:	مهم‌ترین Practice ها
سازمان می‌خواهد نسخه جدید ERP را نصب کند. تغییر: Upgrade نرم‌افزار مالی بررسی قبل از اجرا: 1- تأثیر روی کاربران 2- زمان مناسب اجرا 3- برنامه بازگشت (Rollback) 4- تست تغییر بدون کنترل = افزایش ریسک سازمان	انواع تغییر: Normal Change نیازمند ارزیابی ریسک و تأیید مثال: تغییر معماری شبکه Standard Change تغییر تکراری، کم‌ریسک، از قبل تأیید شده مثال: ایجاد حساب کاربری استاندارد Emergency Change تغییر فوری مثال: رفع آسیب‌پذیری بحرانی امنیتی	مدیریت تغییرات فناوری اطلاعات به شکلی که: • ارزش ایجاد کند • ریسک را کاهش دهد • اختلال ایجاد نکند مراحل: 1. ثبت درخواست تغییر 2. بررسی اثرات 3. تأیید 4. اجرا 5. ارزیابی	(3) Change Enablement مدیریت توانمندسازی تغییر
کاربر: رمز عبور من قفل شده است. تماس با: Service Desk 1. احراز هویت کاربر 2. ثبت درخواست 3. رفع مشکل 4. بستن Ticket	• ثبت درخواست‌ها • پاسخ اولیه • پیگیری Incident • ارتباط با کاربران	نقطه تماس اصلی بین کاربران و واحد IT.	Service Desk میز خدمت

مفهوم Change در مدیریت تغییر افزودن، اصلاح یا حذف هر چیزی است که می‌تواند روی خدمات IT اثر بگذارد.

Change Enablement در ITIL یعنی اطمینان از اینکه تغییرات با حداقل ریسک و بیشترین ارزش، به صورت کنترل شده اجرا می‌شوند.

این موضوع دقیقاً نقطه اتصال **ITIL + COBIT + ISO 27001** است؛ چون هر سه روی مدیریت ریسک، کنترل و حاکمیت تغییر تأکید دارند.

هر تغییر دارای **ریسک** است چون هر تغییر ممکن است باعث موارد زیر شوی:

- اختلال در خدمت
- کاهش دسترس پذیری
- ایجاد خطای جدید
- آسیب امنیتی
- از دست رفتن داده
- افزایش هزینه

بنابراین هدف Change Enablement **جلوگیری از تغییر نیست؛ بلکه مدیریت ریسک تغییر است.**

فرآیند مدیریت ریسک در تغییر

Change Request



Impact Analysis



Risk Assessment



Approval



Implementation



Review

1	ثبت درخواست تغییر (Change Request) ابتدا تغییر باید رسمی ثبت شود.	• دلیل تغییر • هدف تغییر • زمان اجرا • مسئول اجرا • سیستم‌های تحت تأثیر
2	تحلیل اثر تغییر (Impact Analysis) سؤال:	مثال: ارتقای Database سرور مالی بررسی:

- سیستم حسابداری - گزارش‌ها - نرم‌افزارهای وابسته - کاربران مالی	اگر این تغییر انجام شود چه چیزهایی تحت تأثیر قرار می‌گیرند؟	
- احتمال شکست (Likelihood) - میزان اثر (Impact) فرمول ساده: $\text{Change Risk} = \text{Probability} \times \text{Impact}$	ارزیابی ریسک تغییر (Risk Assessment) معمولاً دو عامل بررسی می‌شود:	3

مثال: فرض کنید یک شرکت می‌خواهد نسخه جدید ERP را نصب کند.

ریسک‌های احتمالی:

ریسک	احتمال	اثر
ناسازگاری نسخه جدید	متوسط	زیاد
توقف سیستم مالی	کم	بسیار زیاد
از بین رفتن داده	کم	بحرانی

کنترل‌های کاهش ریسک:

✓ تست در محیط آزمایشی

✓ تهیه Backup

✓ اجرای مرحله‌ای

✓ تعیین زمان کم‌ترافیک

✓ برنامه Rollback

Rollback Plan یعنی: برنامه بازگشت به وضعیت قبلی در صورت شکست تغییر

مهم ترین Practice ها	تعریف:	هدف	مثال:
(4) Service Level Management مدیریت سطح خدمت	مدیریت توافقات بین ارائه دهنده خدمت و مشتری. SLA (Service Level Agreement)	شاخص های مهم: Availability دسترسی پذیری Response Time زمان پاسخ Resolution Time زمان حل مشکل	شرکت ارائه دهنده خدمات ابری با مشتری قرارداد دارد: - دسترس پذیری 99.9 % - پاسخ به Incident بحرانی کمتر از ۳۰ دقیقه این ها SLA هستند.
(5) IT Asset Management مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات	مدیریت چرخه عمر دارایی های IT. شامل: - خرید - نصب - استفاده - نگهداری - بازنشستگی	چیزی که ارزش دارد = Asset مثال: - لپ تاپ - سرور - لایسنس نرم افزار	یک سازمان ۵۰۰ لپ تاپ دارد. IT Asset Management مشخص می کند: - هر لپ تاپ دست چه کسی است؟ - چه زمانی خریداری شده؟ - چه زمانی باید تعویض شود؟
(6) Configuration Management مدیریت پیکربندی	مدیریت اطلاعات مربوط به Configuration Item ها (CI). مثال: - سرور - پایگاه داده - نرم افزار - Router	CI چیست؟ هر جزء مهم که برای ارائه خدمت لازم است. مثال: - سرور - پایگاه داده - نرم افزار - Router	اگر سامانه بانکی قطع شود، باید بدانیم: - روی کدام سرور است؟ - چه نرم افزارهایی وابسته هستند؟ - چه ارتباطاتی دارد؟ این اطلاعات در CMDB نگهداری می شود

Asset Management روی "ارزش و مالکیت دارایی ها" تمرکز دارد.
Configuration Management روی "اطلاعات فنی و ارتباط بین اجزای خدمت" تمرکز دارد.

دید: Asset Management می گوید:

این سرور در سال ۱۴۰۲ خریداری شده، قیمت آن ۵۰۰ میلیون تومان است، گارانتی دارد و متعلق به واحد IT است.

دید: Configuration Management می گوید:

این سرور، پایگاه داده سامانه مالی را اجرا می کند، به این شبکه متصل است، این نرم افزار روی آن نصب شده و خرابی آن باعث توقف سیستم مالی می شود.

گردآوری: رویا مهمان نواز

نکته مهم:

هر Asset الزاماً CI نیست. اما بسیاری از Asset ها می‌توانند CI باشند.

مثال:

میز کار کارمند

Asset است؟ 

CI است؟ 

چون برای ارائه خدمت IT نقشی ندارد.

موضوع	IT Asset Management (ITAM)	Service Configuration Management (SCM)
ترجمه	مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات	مدیریت پیکربندی خدمات
سؤال اصلی	چه چیزهایی داریم و ارزش آن‌ها چقدر است؟	اجزای تشکیل‌دهنده یک خدمت چیست و چگونه به هم وابسته‌اند؟
تمرکز	مالی، مالکیت، چرخه عمر	فنی، ارتباطات و وابستگی‌ها
هدف	مدیریت ارزش دارایی‌ها	ارائه اطلاعات دقیق برای مدیریت خدمات
نگاه	اقتصادی و مدیریتی	عملیاتی و فنی
موجودیت اصلی	Asset دارایی	CI قلم پیکربندی
پایگاه اطلاعاتی	Asset Register	CMDB

- ITAM بیشتر مالی و مالکیتی است .
- Configuration Management بیشتر فنی و سرویس‌محور است .
- CMDB محل نگهداری اطلاعات CI هاست .
- هدف CMDB فقط لیست تجهیزات نیست؛ بلکه نمایش روابط بین CI هاست.

مهم ترین Practice ها	تعریف:	هدف	مثال:
(7) Information Security Management مدیریت امنیت اطلاعات	حفاظت از اطلاعات سازمان. تمرکز: CIA: • Confidentiality محرمانگی • Integrity تمامیت • Availability دسترس پذیری	ارتباط با: ISO 27001 ITIL Security Management بیشتر عملیاتی است. ISO 27001 چارچوب مدیریت امنیت اطلاعات ارائه می دهد.	برای سامانه منابع انسانی: • کنترل دسترسی • رمزنگاری • Backup • ثبت لاگ
(8) Continual Improvement بهبود مستمر	شناسایی و اجرای فرصت های بهبود خدمات.	مدل معروف: Continual Improvement Model 1. Vision چیست؟ 2. الان کجا هستیم؟ 3. کجا می خواهیم برویم؟ 4. چگونه برسیم؟ 5. اقدام کنیم 6. اندازه گیری کنیم 7. بهبود دهیم	سازمان متوجه می شود: زمان پاسخگویی IT زیاد است. اقدام: • اتوماسیون Service Desk • آموزش کارکنان • اصلاح فرآیند

12- ارتباط ITSM با استانداردها

رابطه ITIL و ISO 20000	رابطه ITSM و ISO 27001	رابطه ITSM و COBIT
ITIL: : چارچوب راهنما ISO 20000: : استاندارد قابل ممیزی برای مدیریت خدمات IT	خدمات IT باید امن باشند. مثلاً: • مدیریت دسترسی • مدیریت رخدادهای امنیتی • کنترل تغییر	COBIT: حاکمیت و کنترل IT ITIL: مدیریت عملیات خدمات

تمرکز	چارچوب
مدیریت خدمات IT	ITIL
استاندارد مدیریت خدمات	ISO 20000
حاکمیت فناوری اطلاعات	COBIT
امنیت اطلاعات	ISO 27001
معماری سازمانی	TOGAF

۳۰ نکته طلایی ITSM برای مرور

1. ITSM درباره مدیریت خدمت است نه تجهیزات.
 2. ITIL یک Framework است، نه استاندارد.
 3. هدف اصلی ITSM ایجاد ارزش برای کسب‌وکار است.
 4. مشتری ارزش خدمت را تعیین می‌کند.
 5. Incident با Problem تفاوت دارد.
 6. Incident = بازگرداندن سرویس.
 7. Problem = حذف علت ریشه‌ای.
 8. Change باید کنترل شود.
 9. SLA توافق سطح خدمت است.
 10. Service Desk نقطه تماس کاربران است.
 11. ITIL 4 بر Value تمرکز دارد.
 12. SVS قلب ITIL 4 است.
 13. Service Value Chain شش فعالیت دارد.
 14. بهبود مستمر بخش اصلی ITIL است.
 15. قبل از Automation باید Optimization انجام شود.
 16. نگاه ITSM جامع است.
 17. فناوری تنها یکی از اجزای خدمت است.
 18. تأمین‌کنندگان بخشی از اکوسیستم خدمت هستند.
 19. Governance در SVS وجود دارد.
 20. ITIL نسخه 4 چابک‌تر از نسخه‌های قبلی است.
 21. SLA معیار اندازه‌گیری خدمت است.
 22. Availability یکی از شاخص‌های مهم خدمت است.
 23. Configuration Item جزء مدیریت پیکربندی است.
 24. Change بدون ارزیابی ریسک نباید اجرا شود.
 25. Problem Management پیشگیرانه است.
 26. Incident Management واکنشی است.
 27. ITSM مشتری‌محور است.
 28. ITIL با DevOps قابل ترکیب است.
 29. ITIL استاندارد گواهی‌پذیر نیست.
 30. ISO 20000 استاندارد مدیریت خدمات است.
-