

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

انتقال خدمت ITIL

مجموعه‌ای از بهترین تجارب مدیریت خدمت فناوری اطلاعات

تألیف

استوارت رنس

ترجمه

مریم اکبرزاده و فاطمه نریمانی



شماره مسلسل ۸۲۶۷

شماره انتشار ۳۵۷۱

انتشارات دانشگاه تهران

Rance, Stuart	: رنس، استوارت	سرشناسه
انتقال خدمت ITIL: مجموعه‌ای از بهترین تجارب مدیریت خدمت فناوری اطلاعات / تألیف استوارت رنس؛ ترجمه مریم اکبرزاده، فاطمه نریمانی؛ زیر نظر نسترن حاجی حیدری.		عنوان و نام پدیدآور
تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات، ۱۳۹۳.		مشخصات نشر
: ۲۸۹ ص: مصور، جدول، نمودار؛ ۲۲ × ۲۹ س. م.		مشخصات ظاهری
: انتشارات دانشگاه تهران؛ شماره انتشار ۳۵۷۱.		فروست
: 978-964-03-6688-2		شابک
فیپا.		وضعیت فهرست‌نویسی
ITIL – Transition Service.	: عنوان اصلی:	یادداشت
	: کتابنامه.	یادداشت
: تکنولوژی اطلاعات – مدیریت.		موضوع
: خدمات پشتیبانی (مدیریت)		موضوع
: طرح‌های تکنولوژی اطلاعات – مدیریت.		موضوع
: اکبرزاده، مریم، ۱۳۶۶ – مترجم.		شناسه افزوده
: نریمانی، فاطمه، ۱۳۶۶ – مترجم.		شناسه افزوده
: حاجی حیدری، نسترن، ۱۳۵۸، ویراستار علمی.		شناسه افزوده
: دانشگاه تهران. مؤسسه انتشارات		شناسه افزوده
: ۱۳۹۳ الف ۸ ر ۸۴۲ / ۲ / ۳۰ HD		رده‌بندی کنگره
: ۶۵۸/۴۰۳۸		رده‌بندی دیویی
: ۳۶۵۷۰۲۹		شماره کتابشناسی ملی

این کتاب مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان است. تکثیر کتاب به هر روش اعم از فتوکپی، ریسوگرافی، تهیه فایل‌های pdf، لوح فشرده، بازنویسی در وبلاگ‌ها، سایت‌ها، مجله‌ها و کتاب، بدون اجازه کتبی ناشر مجاز نیست و موجب پیگرد قانونی می‌شود.

عنوان: انتقال خدمت ITIL: مجموعه‌ای از بهترین تجارب مدیریت خدمت فناوری اطلاعات

ISBN:978-964-03-6688-2



9 789640 366882

تألیف: استوارت رنس

ترجمه: مریم اکبرزاده- فاطمه نریمانی

زیر نظر: دکتر نسترن حاجی حیدری

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۳

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

چاپ و صحافی: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

«مسئولیت صحت مطالب کتاب با مترجمان است»

«کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است»

بها: ۲۴۰۰۰۰ ریال

خیابان کارگر شمالی - خیابان شهید فرشی مقدم - مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

پست الکترونیک: press@ut.ac.ir - تارنما: http://press.ut.ac.ir

پخش و فروش: تلفکس ۸۸۳۳۸۷۱۲

فهرست مطالب

۱	معرفی	۱
۱-۱	نگاه کلی	۱
۱-۱-۱	اهداف انتقال خدمت	۲
۲-۱-۱	محدوده	۲
۳-۱-۱	کاربرد	۴
۴-۱-۱	ارزش کسب و کاری	۴
۵-۱-۱	مخاطبان هدف	۵
۲-۱	محتوا	۵
۱-۲-۱	راهبرد خدمت	۶
۲-۲-۱	طراحی خدمت	۶
۳-۲-۱	انتقال خدمت	۶
۴-۲-۱	عملیات خدمت	۷
۵-۲-۱	بهبود مستمر خدمت	۷
۳-۱	ارتباط ITIL با پورتفولیوی الگوهای برتر مدیریتی	۷
۴-۱	چرا ITIL موفق است؟	۹
۵-۱	خلاصه فصل‌های کتاب	۹
۲	مدیریت خدمت به عنوان الگوی برتر	۱۱
۱-۲	خدمت و مدیریت خدمت	۱۱
۱-۱-۲	خدمات	۱۱
۲-۱-۲	مدیریت خدمت	۱۳
۳-۱-۲	مدیریت خدمت IT	۱۴
۴-۱-۲	ارائه‌دهندگان خدمت	۱۵
۵-۱-۲	ذینفعان مدیریت خدمت	۱۵
۶-۱-۲	کاربردی بودن و کیفیت ارائه	۱۶
۷-۱-۲	الگوهای برتر در حوزه عمومی	۱۷
۲-۲	مفاهیم اساسی	۱۸
۱-۲-۲	دارایی‌ها، منابع و قابلیت‌ها	۱۸
۲-۲-۲	فرایندها	۱۹
۳-۲-۲	سازماندهی مدیریت خدمت	۲۰
۴-۲-۲	پورتفولیوی خدمت	۲۲
۵-۲-۲	مدیریت دانش و سیستم مربوط به آن	۲۳
۳-۲	حاکمیت و سیستم‌های مدیریتی	۲۴
۱-۳-۲	حاکمیت	۲۴
۲-۳-۲	سیستم‌های مدیریتی	۲۵
۴-۲	چرخه عمر خدمت	۲۶
۱-۴-۲	تخصصی‌سازی و هماهنگی در طول چرخه عمر	۲۷
۲-۴-۲	فرایندها در طول چرخه عمر خدمت	۲۷

- ۳- اصول انتقال خدمت ۳۱
- ۳-۱- سیاست‌های انتقال خدمت ۳۱
- ۳-۱-۱- تعریف و پیاده‌سازی یک سیاست رسمی برای انتقال خدمت ۳۱
- ۳-۱-۲- پیاده‌سازی تمامی تغییرات در خدمات از طریق انتقال خدمت ۳۲
- ۳-۱-۳- اتخاذ استانداردها و یک چارچوب مشترک ۳۳
- ۳-۱-۴- حداکثرسازی استفاده دوباره از فرایندها و سیستم‌های مدون ۳۳
- ۳-۱-۵- همراستاسازی برنامه‌های کسب و کار با نیازهای کسب و کار ۳۴
- ۳-۱-۶- تدوین و حفظ ارتباطات با ذینفعان ۳۴
- ۳-۱-۷- تدوین کنترل‌ها و دیسپلین‌های مؤثر ۳۵
- ۳-۱-۸- ایجاد سیستم‌هایی برای انتقال دانش و پشتیبانی از تصمیم‌گیری ۳۶
- ۳-۱-۹- برنامه‌ریزی برای بسته‌های نسخ ۳۶
- ۳-۱-۱۰- پیش‌بینی و مدیریت اقدام‌های اصلاحی ۳۷
- ۳-۱-۱۱- مدیریت پیشگیرانه منابع در انتقال‌های خدمت ۳۸
- ۳-۱-۱۲- تضمین مشارکت زودهنگام در چرخه عمر خدمت ۳۸
- ۳-۱-۱۳- اطمینان از کیفیت خدمت جدید یا تغییر یافته ۳۹
- ۳-۱-۱۴- بهبود پیشگیرانه کیفیت در طول انتقال خدمت ۴۰
- ۳-۲- بهینه‌سازی عملکرد انتقال خدمت ۴۰
- ۳-۲-۱- متریک‌های همراستاسازی با برنامه‌های کسب‌وکار و IT ۴۱
- ۳-۲-۲- متریک‌های انتقال خدمت ۴۱
- ۳-۳- ورودی‌ها و خروجی‌های انتقال خدمت ۴۲
- ۴- فرایندهای انتقال خدمت ۴۳
- ۴-۱- برنامه‌ریزی و پشتیبانی انتقال ۴۳
- ۴-۱-۱- اهداف کلان و خرد ۴۳
- ۴-۱-۲- محدوده ۴۴
- ۴-۱-۳- ارزش برای کسب‌وکار ۴۴
- ۴-۱-۴- سیاستها، اصول و مفاهیم پایه ۴۴
- ۴-۱-۵- فعالیتها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند ۴۷
- ۴-۱-۶- محرکها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها ۵۳
- ۴-۱-۷- مدیریت اطلاعات ۵۴
- ۴-۱-۸- عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد ۵۴
- ۴-۱-۹- چالش‌ها و ریسک‌ها ۵۵
- ۴-۲- مدیریت تغییر ۵۵
- ۴-۲-۱- اهداف کلان و خرد ۵۶
- ۴-۲-۲- محدوده ۵۶
- ۴-۲-۳- ارزش برای کسب‌وکار ۵۷
- ۴-۲-۴- سیاستها، اصول و مفاهیم پایه ۵۸
- ۴-۲-۵- فعالیتها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند ۶۴
- ۴-۲-۶- محرکها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها ۸۰

۸۵.....	مدیریت اطلاعات.....	۷-۲-۴
۸۵.....	عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....	۸-۲-۴
۸۶.....	چالش‌ها و ریسک‌ها.....	۹-۲-۴
۸۷.....	مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت.....	۳-۴
۸۷.....	اهداف کلان و خرد.....	۱-۳-۴
۸۷.....	محدوده.....	۲-۳-۴
۸۸.....	ارزش برای کسب‌وکار.....	۳-۳-۴
۸۸.....	سیاست‌ها، اصول و مفاهیم پایه.....	۴-۳-۴
۹۹.....	فعالیت‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند.....	۵-۳-۴
۱۱۳.....	محرک‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها.....	۶-۳-۴
۱۱۴.....	مدیریت اطلاعات.....	۷-۳-۴
۱۱۵.....	عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....	۸-۳-۴
۱۱۵.....	چالش‌ها و ریسک‌ها.....	۹-۳-۴
۱۱۶.....	مدیریت نشر و استقرار.....	۴-۴
۱۱۶.....	اهداف کلان و خرد.....	۱-۴-۴
۱۱۷.....	محدوده.....	۲-۴-۴
۱۱۷.....	ارزش برای کسب‌وکار.....	۳-۴-۴
۱۱۷.....	سیاستها، اصول و مفاهیم پایه.....	۴-۴-۴
۱۲۵.....	فعالیت‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند.....	۵-۴-۴
۱۵۳.....	محرک‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها.....	۶-۴-۴
۱۵۵.....	مدیریت اطلاعات.....	۷-۴-۴
۱۵۶.....	عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....	۸-۴-۴
۱۵۶.....	چالش‌ها و ریسک‌ها.....	۹-۴-۴
۱۵۸.....	اعتبارسنجی و تست خدمت.....	۵-۴
۱۵۹.....	اهداف کلان و خرد.....	۱-۵-۴
۱۵۹.....	محدوده.....	۲-۵-۴
۱۵۹.....	ارزش برای کسب‌وکار.....	۳-۵-۴
۱۶۰.....	سیاست‌ها، اصول و مفاهیم پایه.....	۴-۵-۴
۱۷۹.....	فعالیت‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند.....	۵-۵-۴
۱۸۲.....	محرک‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها.....	۶-۵-۴
۱۸۳.....	مدیریت اطلاعات.....	۷-۵-۴
۱۸۴.....	عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....	۸-۵-۴
۱۸۵.....	چالش‌ها و ریسک‌ها.....	۹-۵-۴
۱۸۵.....	ارزیابی تغییر.....	۶-۴
۱۸۵.....	اهداف کلان و خرد.....	۱-۶-۴
۱۸۶.....	محدوده.....	۲-۶-۴
۱۸۶.....	ارزش برای کسب‌وکار.....	۳-۶-۴
۱۸۶.....	سیاست‌ها، اصول و مفاهیم پایه.....	۴-۶-۴

۱۸۷.....	۴-۶-۵- فعالیت‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند.....
۱۹۱.....	۴-۶-۶- محرک‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها.....
۱۹۲.....	۴-۶-۷- مدیریت اطلاعات.....
۱۹۲.....	۴-۶-۸- عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....
۱۹۲.....	۴-۶-۹- چالش‌ها و ریسک‌ها.....
۱۹۳.....	۴-۷-۷- مدیریت دانش.....
۱۹۳.....	۴-۷-۱- اهداف خرد و کلان.....
۱۹۳.....	۴-۷-۲- محدوده.....
۱۹۴.....	۴-۷-۳- ارزش برای کسب‌وکار.....
۱۹۵.....	۴-۷-۴- سیاست‌ها، اصول و مفاهیم پایه.....
۱۹۸.....	۴-۷-۵- فعالیت‌ها، روش‌ها و تکنیک‌های انجام فرایند.....
۲۰۵.....	۴-۷-۶- محرک‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و واسطه‌ها.....
۲۰۷.....	۴-۷-۷- مدیریت اطلاعات.....
۲۰۷.....	۴-۷-۸- عوامل بحرانی موفقیت و شاخص‌های کلیدی عملکرد.....
۲۰۹.....	۴-۷-۹- چالش‌ها و ریسک‌ها.....
۲۱۱.....	۵- مدیریت بر افراد در طول مرحله انتقال خدمت.....
۲۱۱.....	۵-۱- مدیریت ارتباطات و تعهد.....
۲۱۱.....	۵-۱-۱- ارتباطات در طول انتقال خدمت.....
۲۱۲.....	۵-۱-۲- برنامه‌ریزی ارتباطات.....
۲۱۳.....	۵-۱-۳- روش‌های ارتباط.....
۲۱۵.....	۵-۱-۴- انگیزه و اهمیت ارتباط.....
۲۱۶.....	۵-۲- مدیریت تغییر سازمان و ذینفعان.....
۲۱۶.....	۵-۲-۱- سیکل احساسی تغییر.....
۲۱۷.....	۵-۲-۲- سازمان، نقش‌ها و مسئولیت‌ها.....
۲۱۷.....	۵-۲-۳- نقش انتقال خدمت در تغییر سازمانی.....
۲۱۹.....	۵-۲-۴- راهبرد و طراحی برای مدیریت تغییر سازمانی.....
۲۲۰.....	۵-۲-۵- برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی تغییر سازمانی.....
۲۲۰.....	۵-۲-۶- فرآورده‌های تغییر سازمانی.....
۲۲۲.....	۵-۲-۷- ارزیابی آمادگی سازمان برای تغییر.....
۲۲۳.....	۵-۲-۸- نظارت بر پیشرفت تغییر سازمانی.....
۲۲۳.....	۵-۲-۹- رویارویی با سازمان و افراد در تغییرات منبع‌یابی.....
۲۲۴.....	۵-۲-۱۰- روش‌ها، الگوها و تکنیک‌ها.....
۲۲۸.....	۵-۳- مدیریت ذینفع.....
۲۲۸.....	۵-۳-۱- راهبرد مدیریت ذینفع.....
۲۲۹.....	۵-۳-۲- نقشه ذینفعان و تحلیل آن.....
۲۳۱.....	۵-۳-۳- تغییر در تعهد ذینفع.....
۲۳۳.....	۶- سازماندهی انتقال خدمت.....
۲۳۳.....	۶-۱- توسعه سازمانی.....

۲۳۳	کارکردها.....	۲-۶
۲۳۳	نمونه‌هایی از ساختارهای سازمانی انتقال خدمت.....	۱-۲-۶
۲۳۴	زمینه سازمانی برای انتقال خدمت.....	۳-۶
۲۳۶	نقش‌ها.....	۴-۶
۲۳۷	نقش کلی مالک خدمت.....	۱-۴-۶
۲۳۸	نقش کلی مالک فرایند.....	۲-۴-۶
۲۳۹	نقش کلی مدیر فرایند.....	۳-۴-۶
۲۳۹	نقش کلی متخصص فرایند.....	۴-۴-۶
۲۳۹	نقش‌های برنامه‌ریزی و پشتیبانی انتقال.....	۵-۴-۶
۲۴۰	نقش‌های مدیریت تغییر.....	۶-۴-۶
۲۴۲	نقش‌های مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت.....	۷-۴-۶
۲۴۳	نقش‌های مدیریت نشر و استقرار.....	۸-۴-۶
۲۴۵	نقش‌های اعتبارسنجی و تست خدمت.....	۹-۴-۶
۲۴۶	نقش‌های ارزیابی تغییر.....	۱۰-۴-۶
۲۴۷	نقش‌های مدیریت دانش.....	۱۱-۴-۶
۲۴۷	RACI- ماتریس واگذاری مسئولیت.....	۵-۶
۲۴۸	شایستگی و آموزش.....	۶-۶
۲۴۸	شایستگی و مهارت‌های لازم برای مدیریت خدمت.....	۱-۶-۶
۲۴۹	چارچوب شایستگی و مهارت‌ها.....	۲-۶-۶
۲۴۹	آموزش.....	۳-۶-۶
۲۴۹	روابط انتقال خدمت با سایر مراحل چرخه عمر خدمت.....	۷-۶
۲۵۰	روابط بالادستی برای انتقال خدمت.....	۱-۷-۶
۲۵۰	تأثیر فرایند و رویه سطوح پایین‌دستی.....	۲-۷-۶
۲۵۳	ملاحظات فنی.....	۷
۲۵۴	ابزارهای مدیریت دانش.....	۱-۷
۲۵۵	تعامل.....	۲-۷
۲۵۵	انجمن‌ها.....	۱-۲-۷
۲۵۵	مدیریت جریان کار.....	۲-۲-۷
۲۵۶	سیستم مدیریت پیکربندی.....	۳-۷
۲۵۹	پیاده‌سازی انتقال خدمت.....	۸
۲۵۹	فعالیت‌های کلیدی برای معرفی انتقال خدمت.....	۱-۸
۲۵۹	توجیه انتقال خدمت.....	۱-۱-۸
۲۶۰	طراحی انتقال خدمت.....	۲-۱-۸
۲۶۱	تأثیر معرفی انتقال خدمت بر پروژه‌های جاری.....	۳-۱-۸
۲۶۲	ابعاد فرهنگی تغییر.....	۴-۱-۸
۲۶۲	ریسک و ارزش.....	۵-۱-۸
۲۶۲	رویکردی یکپارچه به فرایندهای انتقال خدمت.....	۲-۸
۲۶۳	پیاده‌سازی انتقال خدمت در یک محیط مجازی یا ابری.....	۳-۸

- ۹- چالش‌ها، عوامل بحرانی موفقیت و ریسک‌ها ۲۶۵
- ۹-۱- چالش‌ها ۲۶۵
- ۹-۲- عوامل بحرانی موفقیت ۲۶۶
- ۹-۳- ریسک‌ها ۲۶۶
- ۹-۴- انتقال خدمت تحت شرایط دشوار ۲۶۷
- ۹-۴-۱- هنگامی که سرعت مهم‌تر از دقت است ۲۶۷
- ۹-۴-۲- منابع محدود ۲۶۸
- ۹-۴-۳- خدمات بحرانی امنیتی و محیط‌های پرریسک ۲۶۸
- ۹-۴-۴- کار با مشتریان سخت‌گیر ۲۶۹

فهرست اشکال

- شکل شماره (۱-۱): چرخه عمر ITIL..... ۲
- شکل شماره (۲-۱): محدوده انتقال خدمت..... ۴
- شکل شماره (۳-۱): ارتباط ITIL با سایر الگوهای برتر مدیریتی..... ۸
- شکل شماره (۱-۲): مکالمه در خصوص تعریف و معنای خدمات..... ۱۳
- شکل شماره (۲-۲): منطق ایجاد ارزش به کمک خدمت..... ۱۷
- شکل شماره (۳-۲): منبع الگوهای برتر در مدیریت خدمت..... ۱۸
- شکل شماره (۴-۲): نمونه‌ای از منابع و قابلیت‌ها..... ۱۹
- شکل شماره (۵-۲): مدل فرایند..... ۲۰
- شکل شماره (۶-۲): پورتفولیوی خدمت و محتوای آن..... ۲۳
- شکل شماره (۷-۲): لایه‌های معماری سیستم مدیریت دانش خدمت..... ۲۴
- شکل شماره (۸-۲): چرخه برنامه‌ریزی-اجرا-کنترل-اقدام اصلاحی..... ۲۶
- شکل شماره (۹-۲): یکپارچگی در طول چرخه عمر خدمت..... ۲۹
- شکل شماره (۱۰-۲): بهبود مستمر خدمت و چرخه عمر خدمت..... ۳۰
- شکل شماره (۱-۴): محدوده مدیریت تغییر و مدیریت نشر و استقرار برای خدمات..... ۵۷
- شکل شماره (۲-۴): نمونه جریان فرایندی برای یک تغییر استاندارد..... ۶۵
- شکل شماره (۳-۴): نمونه جریان فرایندی برای درخواست استقرار استاندارد..... ۶۶
- شکل شماره (۴-۴): نمونه جریان فرایندی برای درخواست تغییر عملیاتی استاندارد..... ۶۶
- شکل شماره (۵-۴): نمونه‌ای از مدل تصویب تغییر..... ۷۴
- شکل شماره (۶-۴): واسطه‌ها میان مدیریت تغییر و مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت..... ۸۴
- شکل شماره (۷-۴): نمونه‌ای از یک مدل منطقی پیکربندی..... ۹۱
- شکل شماره (۸-۴): نمونه‌ای از روابط میان CMS و SKMS..... ۹۳
- شکل شماره (۹-۴): نمونه کاربرد لایه‌های معماری CMS..... ۹۴
- شکل شماره (۱۰-۴): رابطه میان کتابخانه نسخه‌های نهایی نرم‌افزار و سیستم مدیریت پیکربندی..... ۹۸
- شکل شماره (۱۱-۴): مدل فعالیت رایج برای مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت..... ۱۰۱
- شکل شماره (۱۲-۴): نمونه‌ای از شکست پیکربندی برای خدمت محاسباتی کاربر نهایی..... ۱۰۳
- شکل شماره (۱۳-۴): نمونه‌ای از شکست پیکربندی برای یک سیستم مجازی مدیریت شده..... ۱۰۳
- شکل شماره (۱۴-۴): نمونه‌ای از سطوح پیکربندی چرخه عمر خدمت و خط مبنا..... ۱۰۸
- شکل شماره (۱۵-۴): نمونه ساده‌شده‌ای از یک زیرساخت IT..... ۱۰۹
- شکل شماره (۱۶-۴): نمونه چرخه عمر قلم پیکربندی..... ۱۱۱
- شکل شماره (۱۷-۴): نمونه ساده‌ای از واحدهای نشر برای یک خدمت IT..... ۱۱۹
- شکل شماره (۱۸-۴): اجزای معماری که باید ساخته و تست شوند..... ۱۱۹
- شکل شماره (۱۹-۴): نمونه یک بسته نسخه..... ۱۲۰
- شکل شماره (۲۰-۴): هماهنگ‌سازی استقرار اجزای خدمت..... ۱۲۱
- شکل شماره (۲۱-۴): گزینه‌های انفجار بزرگ و فزیندی شده..... ۱۲۲
- شکل شماره (۲۲-۴): استقرار فزیندی شده در عرض مکان‌های جغرافیایی..... ۱۲۳
- شکل شماره (۲۳-۴): فازهای مدیریت نشر و استقرار..... ۱۲۶

- شکل شماره (۴-۲۴): نمونه‌ای از تست خدمت از طریق انتقال خدمت..... ۱۳۹
- شکل شماره (۴-۲۵): نمونه‌ای از یک مجموعه فعالیت استقرار..... ۱۴۴
- شکل شماره (۴-۲۶): نمونه‌ای از فعالیت‌های پشتیبانی اولیه چرخه عمر..... ۱۵۱
- شکل شماره (۴-۲۷): نمایش منافع پشتیبانی اولیه چرخه عمر هدف‌گذاری شده..... ۱۵۲
- شکل شماره (۴-۲۸): پویایی‌های یک مدل خدمت..... ۱۶۲
- شکل شماره (۴-۲۹): محدودیت‌های طراحی که به وسیله راهبرد هدایت می‌شوند..... ۱۶۳
- شکل شماره (۴-۳۰): طراحی تست‌ها به منظور پوشش گستره‌ای از دارایی‌های خدمت، کاربردها و کیفیت ارائه..... ۱۷۳
- شکل شماره (۴-۳۱): نمونه‌ای از فرایند اعتبارسنجی و تست..... ۱۷۹
- شکل شماره (۴-۳۲): اجرای فعالیت‌های تست - یک نمونه..... ۱۸۱
- شکل شماره (۴-۳۳): جریان فرایند ارزیابی تغییر..... ۱۸۸
- شکل شماره (۴-۳۴): مفاد فعالیت‌های صلاحیت و اعتبارسنجی..... ۱۹۱
- شکل شماره (۴-۳۵): جریان از داده به خرد..... ۱۹۶
- شکل شماره (۴-۳۶): ارتباط میان پایگاه داده مدیریت پیکربندی، سیستم مدیریت پیکربندی و سیستم مدیریت دانش خدمت..... ۱۹۶
- شکل شماره (۴-۳۷): نمونه‌ای از داده و اطلاعات در سیستم مدیریت دانش خدمت..... ۱۹۸
- شکل شماره (۴-۳۸): مشارکت دانش در اثربخشی کارکنان پشتیبانی..... ۲۰۸
- شکل شماره (۵-۱): نمونه‌ای از محتوای راهبرد و برنامه ارتباطات..... ۲۱۳
- شکل شماره (۵-۲): نمونه‌ای از مسیر ارتباط..... ۲۱۳
- شکل شماره (۵-۳): نمونه‌ای از گام‌های انتقال خدمت برای برونسپاری..... ۲۱۵
- شکل شماره (۵-۴): سیکل احساسی تغییر..... ۲۱۶
- شکل شماره (۵-۵): ذینفعان بالقوه..... ۲۲۹
- شکل شماره (۵-۶): نمونه‌ای از نقشه ذینفع..... ۲۲۹
- شکل شماره (۵-۷): ماتریس تأثیر قدرت..... ۲۳۰
- شکل شماره (۵-۸): نمونه‌ای از نمودار برنامه‌ریزی تعهد..... ۲۳۱
- شکل شماره (۶-۱): نمونه‌ای از ساختار سازمانی انتقال خدمت برای یک سازمان کوچک..... ۲۳۴
- شکل شماره (۶-۲): نمونه‌ای از ساختار سازمانی انتقال خدمت برای یک سازمان بزرگ‌تر..... ۲۳۴
- شکل شماره (۶-۳): نمونه‌ای از سازمان انتقال خدمت و واسطه‌های آن..... ۲۳۵
- شکل شماره (۶-۴): تعامل‌های سازمانی برای انتقال خدمت..... ۲۳۶
- شکل شماره (۶-۵): جریان تجربه..... ۲۵۰
- شکل شماره (۸-۱): گام‌های بهبود فرایندهای انتقال خدمت..... ۲۵۹
- شکل شماره (۸-۲): نمونه‌ای از مسیر فرایندهای موردنیاز برای یک انتقال خدمت..... ۲۶۳

فهرست جداول

جدول شماره (۱-۲): فرایندهای تعریف شده در هر کتاب ITIL.....	۲۸
جدول شماره (۱-۳): ورودی‌ها و خروجی‌های انتقال خدمت به تفکیک گام‌های چرخه عمر.....	۴۲
جدول شماره (۱-۴): ماتریس مسئولیت نمونه برای نقاط نشر در طول انتقال خدمت.....	۴۶
جدول شماره (۲-۴): نمونه‌ای از سیاست نشر خدمت برای یک سازمان خرده‌فروش.....	۴۷
جدول شماره (۳-۴): مثال از انواع درخواست به‌وسیله مراحل چرخه عمر خدمت.....	۶۱
جدول شماره (۴-۴): نمونه محتویات مستندسازی تغییر.....	۶۷
جدول شماره (۵-۴): نمونه ماتریس تأثیر تغییر و دسته‌بندی ریسک.....	۷۱
جدول شماره (۶-۴): نمونه‌هایی از اولویت تغییر.....	۷۲
جدول شماره (۷-۴): مستندسازی پیکربندی برای دارایی‌ها و مسئولیت‌ها در طول چرخه عمر خدمت.....	۱۰۶
جدول شماره (۸-۴): سطوح پیکربندی برای ساخت و تست.....	۱۲۸
جدول شماره (۹-۴): پرسش‌هایی که هنگام برنامه‌ریزی استقرار باید پاسخ داده شوند.....	۱۳۱
جدول شماره (۱۰-۴): نمونه‌هایی از مدل‌های تست خدمت.....	۱۶۶
جدول شماره (۱۱-۴): نیازمندی‌های خدمت، ۱: بهبود دستیابی پذیری و قابلیت استفاده کاربر.....	۱۶۷
جدول شماره (۱۲-۴): نمونه‌هایی از تست‌های قابلیت اداره مدیریت خدمت.....	۱۷۶
جدول شماره (۱۳-۴): عبارت‌های کلیدی که در فرایند ارزیابی خدمت به کار می‌روند.....	۱۸۷
جدول شماره (۱۴-۴): عواملی برای در نظر گرفتن تأثیر یک تغییر خدمت.....	۱۸۹
جدول شماره (۱-۵): ویژگی‌های کاری که به افراد انگیزه می‌بخشد.....	۲۱۵
جدول شماره (۲-۵): درک فرهنگ گروه‌های درگیر.....	۲۱۹
جدول شماره (۳-۵): نمونه‌ای از ماتریس RACI برای مدیریت تغییر.....	۲۲۱
جدول شماره (۴-۵): فهرست ارزیابی نقش و مهارت‌های سازمانی.....	۲۲۲
جدول شماره (۵-۵): نمونه‌ای از یک نظرسنجی بازخوردی.....	۲۲۳
جدول شماره (۶-۵): نکاتی برای مدیریت تغییر.....	۲۲۵
جدول شماره (۷-۵): هشت خوان تحول.....	۲۲۵
جدول شماره (۱-۶): نمونه ماتریس مسئولیت‌پذیری.....	۲۴۸

پیشگفتاری به ترجمه کتاب

تا قبل از سال ۱۹۸۰ با وجود نیاز مبرم به درک مفهوم مدیریت خدمت IT، هیچ‌کس این مفهوم را به‌درستی درک نمی‌کرد. از این رو، دولت انگلستان توسعه این مفهوم را شروع کرد و ITIL در دهه ۱۹۸۰ متولد شد. از آن زمان، استفاده از ITIL چه در سازمان‌های دولتی و چه سازمان‌های غیردولتی به‌سرعت گسترش یافت تا آنجا که به‌عنوان مجموعه‌ای از بهترین تجارب و الگوهای مدیریت خدمت در سطح جهان پذیرفته شد. این مجموعه در حال حاضر کامل‌ترین مرجع در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است که ادبیات مشترکی را در IT ایجاد کرده است. این موضوع ما را بر آن داشت تا با ترجمه این مجموعه کتاب‌ها، مرجع مهم و کاملی برای مدیریت خدمت IT به زبان فارسی فراهم کنیم.

ITIL در پنج گام مجزا (در قالب پنج جلد کتاب)، چرخه عمر خدمت را شرح می‌دهد. در هر کتاب به‌طور مجزا راهنمای عملی برای مدیریت آن گام شامل اصول کلیدی، فرآیندها و فعالیت‌های مورد نیاز، نقش‌های سازمانی، فناوری، چالش‌ها، عوامل کلیدی موفقیت و ریسک‌ها بیان شده است.

کتاب راهبرد خدمت شامل تجاربی درمورد برنامه‌ریزی راهبردی فناوری اطلاعات است. هدف اولیه این کتاب، تعیین و مدیریت راهبرد مناسب IT با توجه به راهبرد کسب‌وکاری سازمان است تا از این رهگذر، خدمات ارائه‌شده پاسخ‌گوی نیازهای فعلی و آتی کسب‌وکار باشند. از این رو، تفکر راهبردی باید در مدیریت خدمت نمود پیدا کند و مدیریت خدمت نیز به‌عنوان یک دارایی راهبردی در سازمان IT تلقی شود.

کتاب طراحی خدمت با توجه به نتایج کتاب راهبرد خدمت، راهنمایی جهت طراحی خدمت از بعد مدیریتی و فنی فراهم می‌کند. در این کتاب به تفصیل نحوه توافق بر نیازمندی‌های مشتری، طراحی کاربردها از منظر ویژگی‌های خدمت و نیز کیفیت ارائه خدمت از منظر دسترس‌پذیری، ظرفیت، امنیت و تداوم خدمت بررسی می‌شود.

کتاب انتقال خدمت، فرآیندهای لازم برای تولید و تست خدمت طراحی‌شده را بیان می‌کند. این کتاب راهنمایی‌های لازم جهت توسعه و بهبود قابلیت‌های انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته به محیط‌های مورد پشتیبانی شامل برنامه‌ریزی، تولید، تست، ارزیابی و استقرار نسخه‌های نرم‌افزاری است.

کتاب عملیات خدمت پس از استقرار خدمت در محیط مشتری و ایجاد ثبات در خدمت، راهنمایی‌های مبنی بر چگونگی نگهداشت پایداری در محیط عملیاتی مشتری بیان می‌کند. سایر موضوع‌های مطرح‌شده در عملیات خدمت شامل فرآیندهای مدیریت رخداد، مدیریت خرابی، پاسخ‌گویی به درخواست، مدیریت مسئله و مدیریت دستیابی و نیز کارکردهای میز خدمت، مدیریت فنی، مدیریت عملیات IT و مدیریت برنامه‌های کاربردی است.

در نهایت، در کتاب بهبود مستمر خدمت، با اقتباس از چرخه دمینگ (PDCA) نکاتی در مورد نحوه شناسایی و پیاده‌سازی بهبودها در خدمات IT بیان می‌شود. هدف اصلی این کتاب ارائه روشی برای بازبینی، تحلیل، اولویت‌بندی و ارائه پیشنهاد فرصت‌های بهبود در هر گام از چرخه عمر خدمت (راهبرد خدمت، طراحی خدمت، انتقال خدمت، عملیات خدمت و نیز خود بهبود مستمر خدمت) است. برای آشنایی و درک مناسب مفهوم مدیریت خدمت IT با توجه به مجموعه تجارب و الگوهای ITIL، مطالعه هر پنج جلد به‌طور کامل و به‌عنوان مکمل یکدیگر پیشنهاد می‌شود. مطالعه این کتاب‌ها به افرادی که در پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، شرکت‌های نرم‌افزار، سخت‌افزار و شبکه، شرکت‌های ICP، ISP و مرکز داده فعالیت می‌کنند و همچنین تمام افراد دیگری که می‌خواهند اطلاعاتی راجع به تفکرات و تکنیک‌های مدیریت فناوری اطلاعات و پیاده‌سازی آن کسب کنند، پیشنهاد می‌شود. این مجموعه به متخصصان رشته‌های مهندسی فناوری اطلاعات، مدیریت فناوری اطلاعات، مهندسی نرم‌افزار و مهندسی صنایع در توسعه کسب‌وکار کمک می‌کند.

این کتاب، سومین کتاب از مجموعه پنج جلدی کتاب‌های ITIL است که با بیان فرآیندهای برنامه‌ریزی و پشتیبانی انتقال، مدیریت تغییر، مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت، مدیریت نشر و استقرار، اعتبارسنجی و تست خدمت، ارزیابی تغییر و مدیریت

دانش، تضمین می‌کند ارزش تعریف‌شده در راهبرد خدمت و نیز ترسیم‌شده در طراحی خدمت، به‌طور مؤثری منتقل شده و می‌تواند در محیط عملیاتی به واقعیت تبدیل شود. کتاب پیش‌رو راهنمایی‌هایی را برای مدیریت پیچیدگی‌های مرتبط با تغییرات خدمات و فرآیندهای مدیریت خدمات، جلوگیری از ایجاد نتایج نامطلوب و نیز بروز نوآوری فراهم می‌کند.

کتاب انتقال خدمت شامل بخش‌های زیر است:

- فصل اول؛ به بیان کلیاتی در مورد پنج مرحلهٔ چرخهٔ عمر خدمت می‌پردازد و به‌طور خاص، اهداف، محدوده، کاربرد، ارزش کسب‌وکاری و مخاطبان هدف کتاب طراحی خدمت را تشریح می‌کند.
- فصل دوم؛ مفهوم خدمت، مدیریت خدمت و نیز مدیریت خدمت IT را توضیح می‌دهد و ضمن بیان تعریف ارزش به ابعاد مختلف تعریف آن از دیدگاه ITIL می‌پردازد.
- فصل سوم؛ اصول کلیدی انتقال خدمت را بیان می‌کند. این اصول، زمینه برنامه‌ریزی و اجرای بهترین الگوها را در انتقال خدمت فراهم می‌آورد و برای تمامی سازمان‌ها صرف‌نظر از نوع کسب‌وکار آن یکسان است. اگرچه ممکن است در برخی مواقع با توجه به شرایط اعم از سایز سازمان، توزیع جغرافیایی، فرهنگ و منابع در دسترس نیاز به تغییر داشته باشد. این فصل، با جدولی که ورودی‌ها و خروجی‌های کلیدی گام انتقال خدمت را نمایش می‌دهد، به اتمام می‌رسد.
- فصل چهارم؛ فرآیندها و فعالیت‌های انتقال خدمت را که انتقال خدمت مؤثر بر آن‌ها استوار است و نیز نحوهٔ یکپارچه‌سازی آن با سایر گام‌های چرخهٔ عمر را بیان می‌کند.
- فصل پنجم؛ به مدیریت تغییر سازمان و ذی‌نفعان و ارتباطات می‌پردازد. این ابعاد بحرانی انتقال خدمت، کلید موفقیت هر انتقال هستند و بایستی به دقت مدیریت شوند.
- فصل ششم؛ نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمانی لازم برای گام انتقال خدمت و فرآیندهای مرتبط با آن را تشریح می‌کند. این نقش‌ها، به عنوان راهنما آورده شده و می‌توانند مطابق با ساختارهای سازمانی مختلف ترکیب شوند. نمونه‌هایی از ساختارهای سازمانی نیز ارائه شده است.
- فصل هفتم؛ پیشنهاداتی در مورد استفادهٔ فناوری در انتقال خدمت و الزامات اولیه ارائه‌دهندگان خدمت برای انتخاب ابزارهای مدیریت خدمت را بیان می‌کند.
- فصل هشتم؛ در این فصل برای سازمان‌هایی که به‌تازگی پیاده‌سازی ITIL را شروع کرده‌اند و یا تمایل دارند، بلوغ و قابلیت ارائه خدمت خود را بهبود دهند؛ راه‌های مؤثر برای پیاده‌سازی انتقال خدمت بیان شده است.
- فصل ۹؛ به بیان چالش‌ها، ریسک‌ها و عوامل بحرانی موفقیت در گام انتقال خدمت می‌پردازد.

امیدواریم این مجموعه بتواند خلا موجود در حوزه مشاوره، آموزش و همچنین پیاده‌سازی مدیریت خدمت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها را جبران نماید. در ادامه، از همه مشاوران، پژوهشگران، مدیران، کارشناسان، دانشجویان و علاقه‌مندان این حوزه تقاضا می‌شود ما را از نظرات خود از طریق پست الکترونیکی f_narimani@yahoo.com بهره‌مند سازند تا امکان ارائهٔ مؤثرتر این اثر در آینده فراهم آید.

در پایان ضروری است از سرکار خانم مریم نریمانی برای آماده‌سازی طرح جلد کتاب سپاسگزاری کنیم.

نسترن حاجی‌حیدری

فاطمه نریمانی

زمستان ۱۳۹۳