

اعتماد الأيتيل خطوة بخطوة

ITIL© Adoption Step by Step



أيمن عصمت

اعتماد الأيتيل خطوة بخطوة

ITIL[®] Adoption Step by Step

طبعة ٢٠١٦

اعتماد الأيتيل خطوة بخطوة

© أيمن عصمت، ٢٠١٦

حقوق الملكية الفكرية محفوظة للمؤلف م/ أيمن عصمت. حقوق الطبع والنشر محفوظة للناسر، المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

باستثناء التعاملات العادلة للأغراض البحثية أو الدراسة الخاصة، أو النقد والمراجعة، فإنه لا يسمح بإعادة إنتاج هذا الكتاب أو تخزينه أو إرساله في أي صورة أو بأي وسيلة إلا بإذن مسبق عن طريق مراسلة الناسر:

المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

ص.ب. ١١٢، مكتب بريد الشيخ زايد، ٦ أكتوبر، الجيزة، ١٢٥٨٨

جمهورية مصر العربية

<http://www.eaitsm.org>

مراجعة وتحرير ونشر

EAITSM

مطبوعات المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



تم النشر برعاية شركة وان واي فورارد، مصر

لقد تم بذل كل الجهد الممكن لضمان أن المعلومات الواردة في هذا الكتاب دقيقة.

الناشر والمؤلف لا يتحملان أية مسؤولية عن أي خطأ أو سهو، أياً كان سببها.

الآراء الواردة في هذا الكتاب هي آراء الكاتب.

المواقع المذكورة في هذا الكتاب للاستخدام كمرجع فقط، وأي زيارة للمواقع تكون على مسؤولية القارئ نفسه.

لا يتحمل الناشر أو المؤلف أية مسؤولية عن خسائر أو أضرار يسببها أي شخص يتصرف طبقاً للمادة المنشورة في هذا الكتاب.

ITIL علامة تجارية مسجلة لشركة أكسيلوس المحدودة Axelos Ltd.

عن المؤلف

أيمن عصمت خبير إدارة تكنولوجيا المعلومات ومدير إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بإدارة الصحة بحكومة ولاية نيو ساوث ويلز الأسترالية. ولد بمدينة الإسكندرية في ١٩٧٢، وحصل على درجة البكالوريوس في العلوم الإلكترونية من جامعة حلوان. انتقل إلى أبو



ظبي في ٢٠٠٤ واستقر في أستراليا عام ٢٠١١. عمل بمجال تكنولوجيا المعلومات منذ ١٩٩٥ و تخصص في ادارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، كما ساهم في تطوير حلول إدارة تكنولوجيا المعلومات لدي الكثير من الشركات متعددة الجنسيات في أستراليا والشرق الأوسط، وأدار بنجاح التغيير المؤسسي لتطوير وتطبيق استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات التي تضمن تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وطبقًا لمتطلبات العمل في العديد من المؤسسات العملاقة. حصل على عدد من الشهادات المهنية في مجال الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، مثل Expert[©] ITIL, PMP وغيرها.

يمكنكم متابعة أيمن على:

Twitter: @aymanessmat

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ayman-essmat-5310038>

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح والدي وإلى
والدتي العزيزة وإلى زوجتي الحبيبة رانيا وأبنائي
الأعزاء آدم وكريم وندى وإلى كل من علمني
حرفاً أو أرشدني ولو بإشارة وإلى كل من لم يدخر
جهداً لمساعدتي.

المؤلف

المحتويات

١	تمهيد.....
٤	الجزء الأول: المقدمة ومنهجية الاعتماد
٦	الفصل الأول: مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
١٩	الفصل الثاني: منهجية الاعتماد
٢٥	الجزء الثاني: اعتماد الأيتيل خطوة بخطوة
٢٧	الفصل الثالث: مرحلة اتخاذ القرار
٢٨	الخطوة الأولى: تحديد الأهداف والغايات Define Goals and Purposes
	الخطوة الثانية: دراسة الجدوى وإعداد قضية العمل Feasibility Study and Business Case Development
٢٩	الخطوة الثالثة: اتخاذ القرار والحصول على الدعم الإداري Decision Making and Gaining Executive Support
٣١	الخطوة الرابعة: إعداد خارطة الطريق Roadmap Development
٣٢	الفصل الرابع: مرحلة التخطيط
٣٤	الخطوة الخامسة: تقدير نضج قدرات المؤسسة Organisation Capability Maturity Assessment
٣٥	الخطوة السادسة: تحديد النطاق والاحتياجات Define Scope and Requirements
٤١	الخطوة السابعة: تحديد الأولويات والعلاقات الاعتمادية Define Priorities and Dependencies
٤٧	الخطوة الثامنة: تحليل الفجوات Gap Analysis
٤٨	الخطوة التاسعة: إعداد خطة التنفيذ Develop Execution Plans
٥٢	الفصل الخامس: مرحلة التصميم

المحتويات

الخطوة العاشرة: تحديد الأهداف والدوافع التجارية للمؤسسة Define Business	٥٣
Drivers or Business Objectives?
الخطوة الحادية عشرة: تحديد العملاء والمستفيدين Identify Stakeholders	٥٤
.....
الخطوة الثانية عشرة: تحديد الخدمات Define Services	٥٥
.....
الخطوة الثالثة عشرة: تحديد العمليات Define Processes	٥٧
.....
الخطوة الرابعة عشرة: تحديد المهارات اللازمة Define Required Skills	٥٨
.....
الخطوة الخامسة عشرة: تصميم الهيكل الإداري Design Organisation Structure	٥٩
.....
الخطوة السادسة عشرة: تصميم نموذج التكلفة Develop Cost Model	٦٠
.....
الخطوة السابعة عشرة: تصميم نموذج عرض الخدمة Develop Service Offering	٦٢
Model
الخطوة الثامنة عشرة: تصميم مخطط نموذج الخدمة Develop Service Model	٦٣
Blueprint
الفصل السادس: مرحلة الانتقال والتأهيل	٦٧
.....
الخطوة التاسعة عشرة: تغيير الهيكل الإداري Organisational Departmentalisation	٦٩
Change
الخطوة العشرون: تغيير الثقافة المؤسسية Organisational Culture Change	٧٠
.....
الخطوة الحادية والعشرون: تقييم الاستعداد المؤسسي للتغيير Organisational Change	٧١
Readiness Assessment
الخطوة الثانية والعشرون: إعادة تأهيل الأفراد People Rehabilitation	٧٢
.....
الفصل السابع: مرحلة التنفيذ	٧٦
.....
الخطوة الثالثة والعشرون: اختيار الأدوات Tools Selection	٧٧
.....
الخطوة الرابعة والعشرون: ميكنة العمليات Processes Automation	٧٩
.....
الخطوة الخامسة والعشرون: التدريب Tanning	٨٠

المحتويات

٨٢ Implementation	الخطوة السادسة والعشرون: التطبيق
٨٥	الفصل الثامن : مرحلة الممارسة والتحسين
	Performance & Quality	الخطوة السابعة والعشرون: مراقبة الجودة والأداء
٨٦ Monitoring	
٨٩ Performance Reporting	الخطوة الثامنة والعشرون: تقارير الأداء
٩٠ Performance Evaluation	الخطوة التاسعة والعشرون: تقييم الأداء
٩٢ Directing	الخطوة الثلاثون: التوجيه
٩٤	الخاتمة
٩٥	الجزء الثالث: الملاحق والأدوات
٩٧ Appendices	الملاحق
٩٧ Useful Links	ملحق الروابط المفيدة
٩٩ Tools & Templates	أدوات وقوالب
٩٩ Business Case Template	قالب قضية العمل
١٠٠ Benefits Map Sample	نموذج خريطة الفوائد
١٠١ Timeline Sample	نموذج جدول زمني

في كل يوم يزداد ارتباطنا بالتكنولوجيا حتى أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية إلى الحد الذي يمكن اعتبارها أحد المقومات الرئيسية المؤثرة في تغير عاداتنا وتقاليدينا. دعونا نتخيل حياتنا بدون تكنولوجيا، بدون كمبيوتر وتليفون نقال وإنترنت وتلفزيون، بدون سيارة وطيارة ومصباح وغيرها. مما لا شك فيه أن للتكنولوجيا تأثيراً إيجابياً كبيراً في حياتنا، فعلى سبيل المثال لا الحصر هي تساعد على توفير الوقت والجهد وتسهيل التعلم والاتصال. من كان يتخيل منذ عشر سنوات مضت أننا سوف نستطيع الاتصال بالصوت والصورة حول العالم بهذه الكفاءة والجودة. في الواقع هناك جهد ليس بالقليل تم بذله للوصول إلى هذه النتائج ليس فقط في مجال العلوم الطبيعية ولكن أيضاً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية؛ حيث أن التطور العلمي والتكنولوجي ليس إلا نتيجة طبيعية للتطور الاجتماعي، ولهذا أرى أن أي دراسة للعلوم الطبيعية بمعزل عن الإنسان هي ضرب من العبث.

رغم أن معظم علوم الحاسب الآلي هي علوم طبيعية بالمقام الأول ولكنها تتدرج نحو العلوم الإنسانية وترتبط بها ارتباطاً وثيقاً، ففي حين أن علم الإلكترونيات هو علم طبيعي بحث نجد على الجانب الآخر علماء المعلوماتية Informatics هو علم يختص بدراسة المعلوماتية المحتوية على الجوانب الحسابية والمعرفية والاجتماعية، بما في ذلك دراسة الأثر الاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات. كما نجد أيضاً مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM والتي تعنى بتوفير الاحتياجات والخدمات التكنولوجية المفيدة للمجتمع.

في الواقع أن التكنولوجيا لا تدعم حياتنا الشخصية فقط ولكن تدعم أيضاً أنشطة الأعمال التجارية حتى أصبحت جزءاً أساسياً من أنشطة الأعمال التجارية يعتمد عليها في تنفيذ وتشغيل نظم الأعمال والبنية التحتية الأساسية للمؤسسات التجارية.

في الآونة الأخيرة زاد التركيز على كيفية استخدام التكنولوجيا لإضافة قيمة إلى الأعمال التجارية، والحاجة إلى إدارة فعالة لموارد تكنولوجيا المعلومات وتجنب فشل وضعف أداء تكنولوجيا المعلومات. واحدة من كبرى التحديات التي تواجه العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات هي البيئة التقنية المعقدة لتكنولوجيا المعلومات، نتيجة لذلك ظهرت إدارة

تمهيد

خدمات تكنولوجيا المعلومات ك مجال مهتم بتبسيط وتيسير عمليات وأدوات إدارة تكنولوجيا المعلومات وضمان تقديم قيمة حقيقية من وجهة نظر مستخدم الخدمة.

هذا الكتاب يقدم خطوة بخطوة شرحًا عمليًا لكيفية تطبيق أسلوب إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات باعتماد أفضل الممارسات المعروفة باسم مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الآيتيل) Information Technology Infrastructure Library (ITIL[®]) أخذًا في الاعتبار عنصرًا هامًا غالبًا ما يتم تجاهله عند تطبيق الآيتيل في معظم المؤسسات ألا وهو تأهيل البيئة المستقبلية للآيتيل بما فيها من الثقافة المؤسسية والعناصر البشرية. لا أعني هنا بالتأهيل رفع الكفاءة المهنية فقط، بل أذهب إلى أبعد من ذلك، أخذًا في الاعتبار الاستعداد الانفعالي للتغيير لدى العاملين والاستعداد المؤسسي للتغيير وغيرها من العوامل التي ترفع فرص نجاح تطبيق الآيتيل بنسبة عالية جدًا.

ينقسم هذا الكتاب إلى ثلاثة أجزاء رئيسية: الجزء الأول يحتوي على مقدمة وشرح منهجية التطبيق بشكل عام، والجزء الثاني يحتوي على المراحل الست لاعتماد برنامج الآيتيل، أما الجزء الثالث والأخير فيحوي الملاحق والأدوات.

الفصل الأول وهو مقدمة تعطي تعريفات واضحة للمصطلحات والمفاهيم الأساسية حتى يتسنى للقارئ غير المتخصص في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات فهم محتوى الكتاب بسهولة.

الفصل الثاني يتناول منهجية التطبيق واختلافها عن الشكل التقليدي لتطبيق الآيتيل.

الفصل الثالث يمثل مرحلة اتخاذ القرار، حيث تتم فيها دراسة احتياجات المؤسسة والتأكد ما إذا كانت الآيتيل هي الحل المناسب لتلبية هذه الاحتياجات ومن ثم اتخاذ القرار السليم الذي يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

الفصل الرابع يمثل مرحلة التخطيط لبرنامج اعتماد الآيتيل وترسم هذه المرحلة الإطار العام ورسم خطط التطبيق.

الفصل الخامس يمثل مرحلة تصميم نموذج التشغيل المطلوب تنفيذه لتطوير الخدمات.

الفصل السادس وهي مرحلة الانتقال والتأهيل، وهي تعمل بشكل متوازٍ مع جميع المراحل لضمان التطبيق في بيئة صالحة.

تمهيد

الفصل السابع يمثل مرحلة التطبيق، حيث يتم تحديد التكنولوجيا المستخدمة لإدارة الخدمات وكذلك الدمج بين هذه التكنولوجيا مع العمليات والأفراد لتكوين منظومة إدارة خدمات تكنولوجيا معلومات جيدة ومترابطة العناصر.

الفصل الثامن يمثل مرحلة الممارسة، وهي مرحلة متابعة ما بعد التطبيق لضمان ممارسة صحية تتطابق مع ما تم التخطيط له.

وبذيل الكتاب ببعض الملاحق التي تحتوي على بعض النماذج والأدوات المستخدمة في عملية الاعتماد.

EA iTSM

للمزيد من مطبوعاتنا،
زوروا موقعنا الإلكتروني

<http://www.eaitsm.org>

