

EA iTSM

المثلث الحديدي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الحوادث، والتغييرات، والمشاكل

قصص عن تحويل أفضل الممارسات الموجودة في مكتبة البنية التحتية
لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®) إلى نجاح تشغيلي

تأليف

دانيال ماكلين

DANIEL McLEAN

المثلث الحديدي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الحوادث، والتغييرات، والمشاكل

قصص عن تحويل أفضل الممارسات الموجودة في مكتبة البنية
التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®) إلى نجاح تشغيلي

المثلث الحديدي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الحوادث، والتغييرات، والمشاكل

قصص عن تحويل أفضل الممارسات الموجودة في مكتبة البنية
التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®) إلى نجاح تشغيلي

تأليف

دانيال ماكلين

DANIEL McLEAN

ترجمة

EA iTSM

مطبوعات المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



تمت الترجمة برعاية شركة وان واي فوروارد، مصر

تم بذل جميع الجهود الممكنة للتأكد من دقة المعلومات المتضمنة في هذا الكتاب في وقت الطبع، وليس بإمكان المؤلف أو الناشر أو المترجم قبول أي مسؤولية عن أي أخطاء أو حذفات، أياً كانت كيفية حدوثها. ليس بإمكان المؤلف أو الناشر أو المترجم قبول أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار تسببت لأي شخص نتيجة لتصرف أو عدم تصرف كنتيجة عن المواد الموجودة في هذه الطبعة.

باستثناء التعاملات العادلة للأغراض البحثية أو الدراسة الخاصة، أو النقد والمراجعة، في حدود المسموح بموجب قانون حقوق الطبع والتصاميم والبراءات، ١٩٩٨، فإنه لا يسمح بإعادة إنتاج هذا الكتاب أو تخزينه أو إرساله في أي صورة أو بأي وسيلة إلا بإذن مسبق عن طريق مراسلة الناشر:

المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

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

جمهورية مصر العربية

<http://www.eaitsm.org>

© D McLean 2012

حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف دانيال ماكلين بموجب قانون حقوق الطبع والتصاميم والبراءات، ١٩٩٨.

English edition first published in the United Kingdom in 2012 by IT Governance Publishing. The Arabic edition was released in 2015 by the EAITSM Inc. in Egypt.

النسخة الإنجليزية طبعت لأول مرة في المملكة المتحدة في ٢٠١٢ بواسطة IT Governance Publishing، وصدرت النسخة العربية في ٢٠١٥ بواسطة المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

تمهيد

يكافح الناس كثيراً في تنفيذ العمليات المبنية على معايير أفضل الممارسات، ونادراً ما يكون ذلك بسبب الفشل في فهم المعايير أو الأدوات أو التكنولوجيا، ولكن عادةً يكون بسبب الفشل في إدراك وتفهم القضايا المحيطة بتغيير سلوكيات الأفراد والتعامل مع هذه القضايا.

تنفيذ عملية ما ليس سوى تغيير السلوك. الكلمات في عبارة: الناس - العمليات - الأدوات، مذكورة بهذا الترتيب لسبب. إذا لم يعتنق الناس نشاطاً ما، فإن العمليات والأدوات لا تعني شيئاً. إن تغيير سلوك الناس يعد أحد أصعب الأشياء التي نقوم بها في بيئات الأعمال، وهو ما يجده أفراد تكنولوجيا المعلومات عادةً أصعب شيء.

يوجد لدى تكنولوجيا المعلومات سر لا يجب أحد أن يتحدث عنه. المهنيون ذوو الأداء العالي يدركون أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد في نجاحها على الحوار بين الناس وسلوكيات الناس أكثر منها على حالة التكنولوجيات المستخدمة. ويعد ذلك صحيحاً بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات كما هو صحيح بالنسبة لأي جزء آخر في الشركة.

للأسف، تكنولوجيا المعلومات لها تاريخ مزرع فيما يتعلق بقضايا الأفراد ذات الصلة بالحوار والتغييرات السلوكية. هذه العناصر مذكورة في بعض المعايير، لكن بقليل من الأمثلة والإرشادات الخاصة بها.

هذا الكتاب واحد من سلسلة من الكتب صُمِّمَت لتساعدك في تحقيق ما هو أكثر من مجرد معاشة هذه القضايا. هذه الكتب ستوضح لك كيف تعامل الآخرون مع نفس المواقف التي تواجهها كل يوم، فهذه الكتب تنظر إلى ما الذي نجح، وما الذي فشل، والعثرات التي علينا تجنبها.

تعلم من دروسهم وتجنب أخطأهم.

عن المؤلف

السيد ماكلين هو استشاري قام بتصميم وتنفيذ وتشغيل عمليات تدعم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات على مدى ١٣ سنوات. وقد عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات لما يزيد على ٢٠ عاماً. شارك في المراجعة أثناء تطوير مكتب تجارة الحكومة البريطانية (OGC) كتاب "استراتيجية الخدمة" في الإصدار الثالث من مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®). قام بتطوير وتقديم مواد تدريبية للـ ITIL معدلة حسب الممارسات والاحتياجات التشغيلية الخاصة بالشركة المعنية. وقد عمل في الولايات المتحدة والشرق الأوسط.

الخدمات الاستشارية التي يقدمها السيد ماكلين تركز على تركيز أفضل الممارسات من عدة معايير ذات صلة في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، في صورة عمليات تشغيلية واقعية محسنة تناسب البيئة التشغيلية والاحتياجات الخاصة لكل مؤسسة. وهو يقدم هذا الدعم على مستويات التصميم، والتنفيذ، والتشغيل اليومي.

من بين امتيازات أخرى، فإن السيد ماكلين حاصل على شهادة المدير في مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL)، وشهادة المدير في الأيزو ٢٠٠٠٠، وشهادة محترف أيزو ٢٠٠٠٠: إدارة وتحسين عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

السيد ماكلين حاصل أيضاً على كل من درجتي البكالوريوس والماجستير من جامعة كورنل.

السيد ماكلين يسكن في شيكاغو، إلينويس، الولايات المتحدة.

^١ ITIL علامة تجارية مسجلة لشركة أكسيلوس المحدودة Axelos Ltd.

شكر وتقدير

أرغب في شكر الأفراد التاليين، والذين بدونهم لم يكن أي من ذلك ممكناً. عملائي، والمستخدمين، والزبائن، حيث أتاحوا لي التعلم والتطور من خلال خدمتهم.

مدرائي وقادتي، لثقتهم بي ومنحي الفرص التي جعلتني أنمو.

زملائي، لتحديهم عاداتي وجعلي أقوم باستمرار بتقييم وتحسين ما أقوم بتسليمه.

نتوجه بالشكر لكريس إفانس - أخصائي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وأيضاً ي. ر. هـ. ل. (مارتن) سوارى - مدقق تكنولوجيا المعلومات، UWW، وذلك لمساهماتهما المفيدة جداً في مراجعة المسودة. أساتذتي وموجهي، لمرونتهم مع جهلي، ومثابرتهم في تعليمي، وصبرهم على أسئلتني اللانهائية.

موظفي وتلامذتي ومن قمت بتوجيههم، حيث أتاحوا لي أن أنمو من خلال مساعدتهم في التعلم.

أسرتي، لتسامحهم مع تركيزي أحادي الفكر.

زوجتي، باتريشيا، لكونها سندي ورفيقي الدائم.

المحتويات

1	مقدمة
3	الباب 1: تغيير في المهام المسندة
12	الباب 2: الدخول في النار
21	الباب 3: رفع الحرارة
29	الباب 4: البحث عن المكان الصحيح للبدء
42	الباب 5: فحص المكونات الرطبة
60	الباب 6: إدارة انقطاعات الخدمة
70	الباب 7: وقت إعادة التركيز
80	الباب 8: الأسئلة الخمسة
91	الباب 9: ما هو ذلك الضوء في نهاية النفق؟
101	الباب 10: ليس الجميع يحب الإجابات
111	الباب 11: لماذا انقطاعات الخدمة تشبه الهدباء البرية؟
120	الباب 12: عندما لا يكون أحد موجوداً
129	الباب 13: الشيء الصحيح بالطريقة الخاطئة
140	الباب 14: المرور عبرها يتغير
153	الباب 15: بعض الأصابع تشير وبعض الأيدي تصفق
161	الباب 16: ماذا فعلت من أجلي اليوم؟
167	قاموس المصطلحات

مقدمة

عمليات إدارة الحوادث والمشاكل والتغييرات عمليات مترابطة وهي تعد أساسية لنجاح تكنولوجيا المعلومات. مؤسسات تكنولوجيا المعلومات التي تتسم بالأداء العالي تصمم هذه العمليات وتطبقها وتنفذها جيداً.

التطبيق الناجح لهذه العمليات يتطلب قدرتك على تغيير سلوكيات الأفراد بنفس القدر من الفعالية الذي تقوم به بتغيير التكنولوجيات. هنا حيث يكافح أفراد تكنولوجيا المعلومات، وهي منطقة تتصف بقلّة التغطية العملية أو المحددة في معايير أفضل الممارسات.

التغلب على هذه القضايا يعد أمراً حاسماً بالنسبة لنجاح تطبيق عمليات تكنولوجيا المعلومات، أكثر من حفظ خطوات عمليات دورة الحياة.

هذه القصة السردية تقدم مجموعة من الدروس المأخوذة من خبرات الواقع العملي في تغيير سلوكيات الأفراد بينما يتم بناء تلك العمليات الأساسية.

قد تكون قابلت بالفعل بعض هذه الشخصيات الموجودة في الكتاب. ماذا عن القادة الذين يتأرجح دعمهم حسب الموقف؟ هل كان لديك من قبل زملاء يدعمونك فقط إذا كان ذلك يحبط منافسيهم؟ ماذا عن الأشخاص المضللين الذين يقومون بتحريف البيانات الحرجة بناءً على أهداف ليست لها علاقة بأهدافك؟

برجاء تذكر أن هذه القصة هي قصة خيالية، جميع الأشخاص والأماكن والمؤسسات والأحداث التي تظهر في هذا العمل خيالية. أي تشابه مع أشخاص حقيقيين، أحياء أو أمواتاً، هو محض صدفة. أي تشابه مع أماكن أو مؤسسات أو أحداث فعلية هو محض صدفة.

قاموس المصطلحات

<i>English</i>	عربي
Best Practice	أفضل الممارسات
Business	العمل / الأعمال / إدارات العمل
CEO	الرئيس التنفيذي
Change	تغيير
Change Advisory Board (CAB)	المجلس الاستشاري للتغيير
Change Management	إدارة التغيير
Change Manager	مدير التغيير
CIO	رئيس تكنولوجيا المعلومات
Configuration	التهيئة
Configuration Management	إدارة التهيئة
Configuration Management Database (CMDB)	قاعدة بيانات إدارة التهيئة
Continual Improvement	التحسين المستمر
Continual Improvement	التحسين المستمر

قاموس المصطلحات

Data Center	مركز البيانات
Deming Cycle	دورة ديمينغ
Deployment	النشر
Disruptions	أعطال
Emergency Changes	تغييرات الطوارئ
Hardware	المكونات الصلبة
Incident	حادثة
Incident Management	إدارة الحوادث
Information Technology (IT)	تكنولوجيا المعلومات
Inside-out	الداخل-إلى-الخارج
Integration Testing	اختبارات التكامل
IT Infrastructure Library (ITIL)	مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
IT Service Management	إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
Known Error Database (KEDB)	قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة
Live Environment	البيئة الفعلية
Operation Environment	بيئة التشغيل

قاموس المصطلحات

Outages	انقطاعات
Outside-in	الخارج-إلى-الداخل
Problem	مشكلة
Problem Management	إدارة المشاكل
Procedure	إجراء
Process	عملية
Recovery	استعادة
Release	إطلاق
Remediation	علاج
Restoration	استرجاع
Server	جهاز الخادم
Service	خدمة
Service Component	مكون خدمة
Service Design	تصميم الخدمة
Service Level Agreement (SLA)	اتفاقية مستوى الخدمة
Service Strategy	استراتيجية الخدمة

قاموس المصطلحات

Service Transition	انتقال الخدمة
Software	البرمجيات
Standards	مواصفات / معايير
Subject Matter Expert (SME)	خبير في المجال
System Testing	اختبار النظام
Unit Testing	اختبارات الوحدة
Value	قيمة
War Room	غرفة الحرب
Wetware	المكونات الرطبة
Workaround	أساليب الالتفاف

هذا الكتاب واحد في سلسلة كتب قصص خيالية حول تطبيق ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات في الواقع العملي



للحصول على بقية الكتب في السلسلة اتصل بنا

<http://www.eaitsm.org>

