

EAiTSM



الأدلة، والخدمات، والحقائب

قصة نجاح في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

تأليف

دانيال ماكلين

DANIEL McLEAN

الأدلة، والخدمات، والحقائب

قصة نجاح في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الأدلة، والخدمات، والحقائب

قصة نجاح في إدارة خدمات تكنولوجيا
المعلومات

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, 2014

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 وتشغيل عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) المبنية على مختلف 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 يعتقد 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.

مؤسسات تكنولوجيا المعلومات ذوات الأداء العالي لديهم سر وراء نجاحهم. إنهم يفهمون أن نجاح تكنولوجيا المعلومات يعتمد على الحوار بين الناس وسلوكيات الناس أكثر منه على حالة التكنولوجيات المستخدمة. لقد تعلموا كيف يغيرون السلوكيات بفعالية كما يغيرون التكنولوجيات.

على الرغم من أن بعض المعايير والمواصفات تشير إلى أهمية أن تكون لدينا القدرة على تغيير السلوكيات، إلا أنها تعطي القليل من الإرشادات الخاصة حول كيفية تحقيق ذلك.

هذا الكتاب واحد من سلسلة من الكتب صُمِّمت 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، بمجرد أن تعلموا كيف يغيرون سلوك الناس أصبحت العمليات والتكنولوجيات أمراً يسيراً، فهذه الكتب تنظر إلى ما الذي نجح، وما الذي فشل، والعثرات التي علينا تجنبها.

تعلم من دروسهم وتجنب أخطاءهم.

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 خدماتهم.

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
4	الباب 1: لا تسقط تحت الحافلة
18	الباب 2: رفقاء سرير غربيون
26	الباب 3: لا تربيكني بالحقائق
35	الباب 4: اعمني بالعلوم
44	الباب 5: مرح الصراعات
53	الباب 6: سادة العالم
64	الباب 7: إلى أي مدى يمكن أن يكون هذا صعباً؟
74	الباب 8: متعة الطعام
87	الباب 9: مساعدة! أحتاج شيئاً ما
100	الباب 10: لا تنظر خلسةً من خلف الستار
110	الباب 11: اعرف ما لا تعرفه
123	الباب 12: أحقق معه أداة لا يزال أحمقاً
139	الباب 13: غلي المحيط، ملء ملعقة في المرة
148	الباب 14: التغيير صعب
156	الباب 15: لا عمل صالحاً يمر بدون عقاب
165	قاموس المصطلحات

مقدمة

المزيد من مبادرات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات تحيد عن مسارها من خلال كلمة "خدمة" أكثر من أي مصطلح آخر يمكن أن تجده. غالباً ما تتحدث أفضل الممارسات عن الخدمة على أنها شيء ما يضيف قيمة للأعمال من خلال مساعدتهم في تحقيق أهدافهم. بمعنى آخر، فقط الأعمال هي التي تستطيع تعريف ما هي خدمة تكنولوجيا المعلومات. لكن في أغلب الشركات تكون تكنولوجيا المعلومات وحدها هي المعنية بتعريف الخدمات.

تميل تكنولوجيا المعلومات إلى النظر إلى الخدمات من الداخل-إلى-الخارج، وتقدم عروضاً لإدارات العمل بدلالات تكنولوجية متسقة مع الطريقة التي تم بها تنظيم تكنولوجيا المعلومات؛ حيث إن هذا يعظم كفاءة تكنولوجيا المعلومات ويقلص الأعطال في تكنولوجيا المعلومات.

تحتاج إدارات العمل إلى أن تقدم الخدمات من الخارج-إلى-الداخل، وأن تكون مغلفة بدلالات ذات صلة باحتياجاتهم ومنظمة بطرق متسقة مع كيفية تشغيل الأعمال.

مؤسسات تكنولوجيا المعلومات ذات الأداء العالي تفهم ذلك. هدفهم هو أن يكونوا فعالين في الاستفادة من عمليات تشغيل الأعمال، وكذلك أن يكونوا أكفاء في إدارة عمليات تشغيلهم الخاصة. لفعل هذا، يجب عليهم عرض منظورات للخدمة تكون ملائمة ومفهومة بالنسبة لمستخدميهم، وكذلك قابلة للاستخدام في داخل تكنولوجيا المعلومات.

هذا في حد ذاته ليس هيكلًا معقدًا بشكل زائد عن الحد. لكن تأسيس وصيانة تلك العملية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات يعتمد على شيء معقد بشكل كبير - سلوكيات الناس.

إنه ها هنا حيث يكمن التحدي بالنسبة لنا جميعاً.

مقدمة

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

قاموس المصطلحات

<i>English</i>	عربي
Asset Management	إدارة الأصول
Best Practice	أفضل الممارسات
Bubble Chart	مخطط الفقاعة
Business	العمل / الأعمال / إدارات العمل
Capabilities	قدرات
Capacity	سعة
CEO	الرئيس التنفيذي
Change	تغيير
Charter	وثيقة إشهار
CIO	رئيس تكنولوجيا المعلومات
Dashboard	لوحة بيانات
Deliverables	تسليمات
Earned Value	القيمة المكتسبة

قاموس المصطلحات

<i>English</i>	عربي
Incident	حادثة
Information Technology (IT)	تكنولوجيا المعلومات
Inside-out	الداخل-إلى-الخارج
IT Infrastructure Library (ITIL)	مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
IT Service Management	إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
Key Performance Indicators (KPIs)	مؤشرات الأداء الرئيسية
Memory Stick	وحدة ذاكرة العصا
Outside-in	الخارج-إلى-الداخل
Policy	سياسة
Problem	مشكلة
Procedure	إجراء
Process	عملية
Profile	الملف الوصفي
Program Manager	مدير برنامج
Project	مشروع

قاموس المصطلحات

<i>English</i>	عربي
Project Management Office (PMO)	مكتب إدارة المشاريع
Project Manager	مدير مشروع
Project Portfolio Board	مجلس إدارة حقائب المشاريع
Project Rank	رتبة المشروع
Resource Utilization	الإفادة من الموارد
Scorecard	بطاقة أداء
Scoring	تقدير درجات
Service	خدمة
Service Catalog	دليل الخدمات
Service Desk	مكتب الخدمة
Service Level Agreement (SLA)	اتفاقية مستوى الخدمة
Service Portfolio	حقيبة الخدمات
Subject Matter Expert (SME)	خبير في المجال
Utility	منفعة
Value	قيمة

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>

