

מפת"ח • MethodA

ITIL ומפת"ח

מצגת מנהלים

www.methoda.com



© כל הזכויות שמורות

בחירה באיכות
מתודה

מהי מתודת ITIL

- ❖ מתודת ITIL (Information Technology Infrastructure Library) הינה אוסף תהליכי עבודה ושרות אשר נועדו לתמוך ולסייע לגוף ה – IT הארגוני בהשגת מטרתו העסקית - מתן שירותי מחשוב ותוכנה לארגון תוך הפיכתו לגוף פעיל, יצרני ונותן שירותים.
- ❖ תהליכי העבודה נשענים על Best Practices
- ❖ ITIL מספקת תיאור תהליכי עבודה רצויים בצורה גנרית
- ❖ מקור המתודה הוא במיטב הניסיון שהצטבר כפי שנאסף ע"י OGC (משרד המסחר הבריטי). מופץ ונשמר עדכני בסיוע פורום המשתמשים *itSMF*.

יתרונות השימוש ב-ITIL

- ❖ מתמקד בתפעול וניהול איכותי של ה-IT. ניתן לשלב את PMI או CMMI לכסוי כל תחומי עיסוק ה-IT.
- ❖ אינו מחייב מבחנים ומאפשר אימוץ חלקי.
- ❖ אומץ כ Best Practice ע"י מרבית הארגונים הגדולים וע"י יצרנים וספקים מרכזיים בשוק, ולכן יש מגוון פתרונות של ניהול IT אשר תומכים במסגרת מהבטן.
- ❖ מאפשר ליצר שפה אחידה בשוק בין יצרנים, ספקי שירותים ולקוחות.
- ❖ מימוש המסגרת מפשט במידה ניכרת את העמידה ברגולציות הקיימות בשוק דוגמת SOX.

חסרונות ITIL

- ❖ אינו נוגע בנושא ניהול הפיתוח, רק מאמץ את PMI (או מודלים אחרים לניהול פרויקטים כגון CMMI, Prince2 וכד').
- ❖ מיועד ל-IT בלבד. ארגונים שעיקר העסקים שלהם נוגעים למתן שירות, שנמצאים בתחרות גבוהה ומעוניינים לשפר את הרווחיות. השיטה מאפשרת שיפור השירות ללקוח דרך שיפור שירותי ה-IT לכל נציגי/לקוחות/משתמשי הארגון.
- ❖ אין הסמכה לארגונים

❖ **אסטרטגיית השירות - ITIL Service Strategy**

- הנחיות כיצד להבין את המטרות העסקיות והצרכים האסטרטגיים של הארגון ומהם לתכנן ולפתח מערך ניהול ל-IT שיוודא אספקת שירותי מערכות מידע מתאימים.

❖ **תכנון מערך השירות - ITIL Service Design**

- סיוע בתכנון התשתית הניהולית שתבטיח אספקת שירותי ה-IT. מתן המלצות על תהליכי ה"מטה" שיסייעו למנהל מערכות מידע לנהל את אגף מערכות המידע.

❖ **העברת שירות לייצור - ITIL Service Transition**

- טיפול בגורם העיקרי לתקלות IT, טיפול בשינויים. תהליכים אלה מספקים טיפול מלא במחזור חיי אפליקציה בדרכה מהפיתוח לייצור.

❖ תפעול השירות - ITIL Service Operation

- הגדרת תהליכי העבודה לתפעול השוטף של התשתיות הטכנולוגיות. המלצות על הפעולות שיש לבצע כדי לשמור על רמת שירות גבוהה והתועלת העסקית.

❖ שיפור מתמיד בשירות - ITIL Continual Service Improvement

- איתור, בחינה וניתוח הזדמנויות לשיפור השירות. הצגת שיטות לבקרה על תהליכים, שימוש בהיסטוריית תקלות לשיפור איכות השירותים, תוך שמירה על התאמה של שירותי ה-IT לדרישות המשתנות של העסקים.

מרכיבי מודל ITIL 2011



השוואת ITIL ומפת"ח

- ❖ ITIL עוסק בתיאור מפורט של תהליכי העבודה תוך הגדרת תהליך הזרימה האפקטיבי שלהם ובעלי התפקידים המעורבים.
- ❖ מפת"ח והכלים הנלווים מספקים לבעל התפקיד כלי עבודה ותבניות מוכנות לשימוש הכוללות הנחיות ודוגמאות
- ❖ שימוש יעיל ביותר יהיה לבצע יישום משולב של מתודות אלו, כך שתרומתה של מתודת ITIL תהיה בתיאור התהליכים ואופן יישומם בעוד שממתודולוגיית מפת"ח ניקח את תבניות העבודה וההנחיות לשימוש בהם.
- ❖ שילוב בין נוהל מפת"ח ומתודת ITIL מאפשר ניצול החזקות הקיימות בשתי המתודות לשם מינוף, שיפור וטיוב איכות השרות והמוצרים המסופקים על ידי מחלקת ה – IT הארגונית.

❖ ITIL ומפת"ח משלימות האחת את השניה בשני היבטים:

- Setup ראשוני לתהליך ITIL. ברמת על רצוי להשתמש במפת"ח לצורך Setup ראשוני של התהליך וזאת ע"י שימוש בגלופה מתאימה של עץ מערכת לרמת מימוש תהליך. יש להתייחס ל- Setup כפרויקט לכל דבר ולנהל את מחזור החיים של התהליך באמצעות מפת"ח
- בעוד ITIL מתמקד בתהליכי העבודה הנכונים, מפת"ח מספק שיטה לניהול פרויקט מימוש ה-ITIL, באמצעות הגדרה וגלופות לשלבי מחזור החיים של אותו פרויקט. כאשר מנהלים פרויקט כלשהוא שמממש שירות או פונקציה של ITIL, אפשר להשתמש בעץ המערכת ומחזור החיים של מפת"ח, ושאר הקיטים התומכים, כגון: ניתוח פערים וביצוע Assessment, לניהול מסודר של פרויקט כזה.

מתודה

