

بررسی استانداردها و چارچوب های مدیریت و راهبری خدمات فناوری اطلاعات

(با تاکید بر استانداردهای ITIL، COBIT، ISO/IEC 20000 و CMMI-SVC)

فرهاد سلیمیان^۱، ناصر نعمت بخش^۲، شهرام فرود^۳، مسعود مالکی^۴، حسن مرتضی نسب^۵، محمدرضا احمدی^۶

۱- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد خوراسگان، Salimian_f@yahoo.com

۲- عضو هیات علمی دانشکده مهندسی کامپیوتر، دانشگاه اصفهان

۳- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد خوراسگان

۴- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد خوراسگان

۵- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد خوراسگان

۶- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد خوراسگان

چکیده

بزرگترین چالش شرکت ها و سازمان های سرویس دهنده خدمات فن آوری اطلاعات، صرف کمترین هزینه ممکن و ارائه بهترین کیفیت می باشد. این امر در بخش های مختلف سازمان نمود پیدا می کند که از آن جمله می توان به مواردی چون افزایش بهره وری نیروی انسانی، استفاده بهینه از ظرفیت های موجود و ایجاد امکانات و ظرفیت های جدید منطبق بر نیاز واقعی کسب و کار اشاره نمود. در اختیار داشتن تکنولوژی پیشرفته و نیروی انسانی متخصص به تنهایی کارگشا نبوده و مساله بسیار مهمی بنام روال های مدیریت سرویس مطرح می گردد که در واقع حلقه مرتبط کننده تکنولوژی و افراد می باشد. برای رسیدن به این اهداف، در دو دهه اخیر فعالیت های بسیاری در زمینه مدیریت سرویس های IT در دنیا صورت گرفته و روشها و توصیه های گوناگونی ارائه شده است.

امروزه چارچوب ITIL از مطرح ترین چارچوب های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات محسوب می شود که پیاده سازی آن مزایای زیادی برای سازمانها در پی خواهد داشت. از این رو روزه روز بر تعداد سازمانهایی که به منظور بهبود فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات اقدام به پیاده سازی این چارچوب می کنند، افزوده می شود. ITIL یک روش یا توصیه پیشنهاد شده توسط یک سازمان یا موسسه نیست، بلکه مجموعه ای از بهترین تجربیات شرکت های بزرگ دنیا طی سالهای گوناگون در مدیریت سرویس های در مدیریت سرویسهای IT می باشد.

هدف این مقاله بررسی چارچوب ها و استانداردهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و انتخاب مناسب ترین گزینه برای استفاده در سازمان های ارائه دهنده فناوری اطلاعات است. برای نیل به این هدف استانداردها و چارچوب های مطرح در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به طور اجمالی تشریح و مورد بررسی قرار می گیرند.

واژه های کلیدی: مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، چارچوب ITIL، چارچوب COBIT، کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات، راهبری خدمات فناوری اطلاعات، مدیریت سرویس IT.