

مدیریت استراتژیک

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

برنامه ریزی استراتژیک :

سازمان‌ها به‌طور معمول در مورد نحوه رسیدن به موفقیت از طریق روش‌های خاص، اهداف خاص و گسترده‌ای دارند. برنامه ریزی استراتژیک به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا اهداف و برنامه زمانی رسیدن به آن‌ها را تنظیم کنند. این برنامه اجازه می‌دهد تا بر نحوه عملکرد و تصمیم‌گیری در سازمان تمرکز کنید.

برنامه ریزی استراتژیک چیست؟

برنامه ریزی استراتژیک اهداف دست‌یافتنی را از طریق عوامل متعددی، مثل مدیریت زمان و تخصیص منابع، تعیین می‌کند. اگر برنامه ریزی استراتژیک به‌درستی انجام گیرد، عملیات‌ها را بهبود می‌بخشد، تمرکز ایجاد می‌کند، اولویت‌ها را مشخص می‌کند و همکاری را افزایش می‌دهد. این برنامه می‌تواند آینده سازمان را شکل دهد و هدایت کند .

اصول اساسی برنامه ریزی استراتژیک:

برنامه ریزی استراتژیک، استراتژی مدیریتی کسب‌وکار است که به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا اهداف سازمانی و اقدامات و فعالیت‌های لازم را برای رسیدن به آن به اشتراک بگذارند. اصول اساسی برنامه ریزی

استراتژیک شرکت شامل موارد زیر است:

تمرکز مناسب بر نیروی انسانی و منابع؛

تنظیم اولویت‌ها؛

تغییر و تنظیم جهت سازمانی؛

هماهنگ‌سازی اهداف سهام‌داران، مدیران و کارکنان؛

همکاری در تمام سطوح سازمانی برای رسیدن به هدفی مشترک.

تدوین مراحل برنامه ریزی استراتژیک:

برای ایجاد یک برنامه استراتژیک کارآمد می‌توانید گام‌های زیر را دنبال کنید:

۱. به بررسی ترندهای صنعت، مصرف‌کننده و تجزیه و تحلیل رقبا پردازید؛

۲. طرح کلی برنامه ریزی استراتژیک را تهیه کنید؛

۳. تحلیل SWOT را اجرا کنید؛

۴. بیانیه مأموریت را تهیه کنید؛

۵. بیانیه چشم انداز را تهیه کنید؛

۶. اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود را تعیین کنید؛

۷. ارزش‌های کلیدی و اهداف بخش‌های مختلف سازمان را تعیین کنید؛

۸. بودجه، سرمایه و نیازهای کارکنان را تعریف کنید؛

۹. درباره روش نظارت بر پیشرفت تصمیم بگیرید؛

۱۰. از مشارکت تمام کارکنان استفاده کنید؛

۱۱. به‌طور منظم پیگیری کنید.

بر مبنای توضیحات ارائه شده مدیریت آمار و فن آوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی بر مبنای اهداف و

چشم انداز خود برنامه استراتژیک خود را به شرح ذیل تدوین نموده است:

مدیریت آمار و فن آوری اطلاعات به منظور جمع آوری داده‌های تولید شده در سیستم دانشگاه و پردازش آن

و ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه آمار و اطلاعات و بعنوان مشاور IT ریاست دانشگاه در زمینه تجهیز،

خرید، ارتقاء و نظارت در امور نرم افزار و سخت افزار تشکیل گردیده است. رضایت مدیران ارشد دانشگاه،

کیفیت مطلوب ارائه خدمات، توانمندسازی نیروی انسانی و پاسخ بهنگام و بروز به مشتریان و ایمان به کار،

صداقت در کار و رضایت مشتریان از جمله باورهای همیشگی این مدیریت می باشد.

حوزه فناوری اطلاعات

ماموریت های اصلی

- احصا و بهبود فرایندها در حوزه نرم‌افزاری در سطح سازمان
- به‌کارگیری و استقرار استانداردهای مصوب وزارت بهداشت در بخش‌های مختلف حوزه سلامت
- فراهم‌سازی زیرساخت‌های فنی مورد نیاز برای ارائه خدمات الکترونیک
- نظام‌مند کردن سیستم‌های نرم‌افزاری سازمانی
- ارائه و توسعه خدمات الکترونیک
- توسعه و مدیریت پورتال سازمانی
- توسعه پرونده الکترونیک سلامت (سپاس)
- پایش و نظارت بر عملکرد مراکز و سامانه‌های حوزه سلامت

ارزشها

- کار تیمی
- مشارکت
- مشتری محوری
- بهبود مستمر

هدف کلی

- تحلیل وضعیت موجود مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی بوشهر
- ارتقاء و بهبود فرآیندهای موجود در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
- تدوین سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، هدایت و تنظیم فعالیت‌های مربوط به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی بوشهر طی ۵ سال آینده
- توسعه مستمر زیر ساخت‌های مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
- شناسایی و تقویت استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی در جهت تامین امنیت اطلاعات دانشگاه

اهداف فرعی

- اصلاح نظام جاری سیستم‌های اطلاعاتی
- بهبود فرایندهای کاری و توسعه خدمات الکترونیک
- توسعه میز خدمت الکترونیک دانشگاه بر بستر پورتال سازمانی
- توانمندسازی نیروی انسانی متخصص
- تعیین نیازهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری
- تقویت استفاده از ارتباطات الکترونیکی
- امکان‌سنجی و یکپارچه‌سازی سیستم‌ها و شبکه‌ها در دانشگاه در زمینه سخت‌افزار و نرم‌افزار
- ایجاد شبکه فیبر نوری دانشگاه بعنوان شبکه ارتباطی مادر
- برقراری ارتباط شبکه‌های محلی، دانشکده‌ها، بیمارستان‌ها و ساختمان‌های دانشگاه به شبکه ارتباطی

مادر دانشگاه

- برقراری ارتباط سریع، پایدار، ایمن و مقرون به صرفه با اینترنت

- تکمیل اتصال کلیه نقاط استان به شبکه ملی سلامت (شمس)
- اتصال بیمارستان‌های غیروابسته به سامانه پرونده الکترونیک سلامت (سپاس)
- راه‌اندازی سرویس‌های مربوط به سامانه پرونده الکترونیک سلامت (سپاس)
- فرآهم آوردن زیرساخت‌های مناسب جهت ارائه خدمات آموزشی از راه دور و نشر الکترونیک
- تأکید بر هویت الکترونیکی دانشگاه و شناساندن دانشگاه
- گسترش فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات در کلیه فعالیت‌های دانشگاه
- پیاده‌سازی سیستم مدیریت اطلاعات
- تهیه تجهیزات مناسب ارتباطات
- نظارت بر برگزاری جلسات ویدئوکنفرانس
- ارتقاء رتبه وبمتریک دانشگاه
- توسعه وبسایت دانشگاه و تبدیل آن به یک وبسایت پویای ارائه اطلاعات

فرصت‌ها

- اهمیت پروژه سامانه پرونده الکترونیک سلامت ایرانیان (سپاس) در سطح وزارت
- وجود سامانه‌های یکپارچه اداری مالی (سامانه خدمات الکترونیک دانشگاه)
- وجود پورتال جامع و امکان ایجاد دامنه برای هر واحد سازمانی
- وجود سیستم یکپارچه مکاتبات اداری در کلیه واحدهای زیرمجموعه دانشگاه
- تشکیل جلسات کمیته دولت الکترونیک
- ایجاد شناسنامه خدمات و درج در میز خدمت الکترونیک دانشگاه
- مستعد بودن محیط داخلی برای بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعاتی
- افزایش آگاهی عمومی نسبت به ارزش اطلاعات

- افزایش توجه کارکنان، اساتید و دانشجویان به استفاده کاربردی از فن آوری اطلاعات
- اهمیت مدیران دانشگاهی برای مراکز تصمیم گیر
- تمایل مدیران نسبت به کاربرد اطلاعات در مدیریت
- حمایت ریاست دانشگاه از پروژه‌های حوزه فناوری اطلاعات
- وجود قراردادهای پشتیبانی نرم‌افزارهای خریداری شده
- تهیه شناسنامه نرم‌افزاری کلیه سامانه‌های دانشگاهی
- متمرکز بودن مرکز داده دانشگاه (دیتا سنتر)
- امکان پشتیبان‌گیری از کلیه نرم‌افزارها
- تهیه داشبوردهای مدیریتی از اطلاعات
- ارتباط بهینه مدیریت آمار و فناوری اطلاعات در ستاد با مراکز زیرمجموعه
- پایش و نظارت بر ارتباط بهینه مراکز ارائه خدمات سلامت با نود سپاس دانشگاه
- امکان تعامل درون سازمانی با استفاده از نرم‌افزار پشتیبان آنلاین
- توسعه شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی

تهدیدها

- وضعیت آگاهی عمومی نسبت به اهمیت نقش آمار و اطلاعات در تصمیم‌گیری
- عدم بهره‌گیری بهینه مدیران از آمار و اطلاعات در تصمیم‌گیری
- عدم هماهنگی‌های لازم جهت راه‌اندازی سیستم‌های نرم‌افزاری در واحدهای زیرمجموعه
- وجود نقاط فاقد امکانات جهت اتصال به شبکه شمس
- عدم اطمینان از اعتبار و گزارشات آمار و اطلاعات تولید شده (مشتریان داخلی)
- عدم اطمینان از اطلاعات دریافتی توسط مراجع ذیصلاح (مشتریان خارجی)

- مشخص نبودن نیازهای اطلاعاتی قبل از تولید اطلاعات
- عدم سرمایه‌گذاری لازم جهت ارتقا امنیت اطلاعات
- عدم سرمایه‌گذاری لازم جهت ارتقا و بروزرسانی تجهیزات
- عدم تخصیص مالی و منابع لازم جهت اجرای پروژه‌های حوزه فناوری اطلاعات
- عدم پرداخت‌های منظم مالی جهت پشتیبانی نرم‌افزارهای سازمانی
- عدم توجه به کمبود منابع انسانی در حوزه آمار و فناوری اطلاعات
- عدم تشکیل شورای فناوری اطلاعات دانشگاه
- عدم برگزاری دوره‌های تخصصی جهت کارکنان مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
- عدم هماهنگی در تهیه نرم‌افزارهای برخی از واحدهای زیر مجموعه

حوزه آمار

آمار و اطلاعات پایه و اساس هر تحقیق، پژوهش، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی است به همین جهت برنامه‌ریزان و کارشناسان برای تدوین برنامه‌ها و تصمیم‌گیری‌ها به داده‌های آماری ویژه‌ای نیاز دارند که بر اساس آنها تحلیل‌های خرد و کلان را شکل دهند. تحلیل وضعیت موجود و پیش‌بینی وضعیت آینده در بخش‌های مختلف جامعه مستلزم داده‌های آماری دقیق، جامع و به روز است؛ بنابراین آمار و اطلاعات یکی از عوامل مؤثر و ضروری برای برنامه‌ریزی، ارزیابی عملکردها و تصمیم‌گیری در سطوح مختلف مدیریت است. مستندسازی سوابق آمارهای رسمی و تهیه راهنماها، پرسشنامه‌ها و نتایج طرح‌های آماری رسمی مربوط به گذشته علاوه برآنکه به روشن‌تر شدن حافظه تاریخی هر ملت نسبت به گذشته خویش کمک می‌نماید، می‌تواند برای برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران با شبیه‌سازی شرایط اجتماعی و اقتصادی گذشته آثار برنامه‌ها و سیاست‌های در دست اجرا را پیش‌بینی نماید، از اینرو شناخت گذشته دارای اهمیتی برابر با شناخت وضعیت حاضر است.

در سطح دانشگاه علوم پزشکی بوشهر اقدامات زیادی در جهت تولید و نشر داده‌ها صورت گرفته که اکثراً بصورت مستقل انجام می‌شود.

اهداف

- سازماندهی مدیریت گردش آمار و اطلاعات
- توانمند سازی تولیدکنندگان آمار و اطلاعات و ارتقاء فرهنگ آماری مصرف‌کنندگان
- استقرار و ساماندهی نظام آمارهای ثبتی
- به کارگیری و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد پایگاه‌های اطلاعات آماری
- توسعه پژوهش‌های آماری

فرصت‌ها

- وجود نیروهای انسانی پر تلاش و جوان
- همکاری و تلاش رابطین آمار مبنی بر یکسان سازی آمارها
- تهیه برنامه جامع عملیاتی حوزه آمار
- تهیه و انتشار سالنامه آماری دانشگاه علوم پزشکی بوشهر به صورت چاپی و الکترونیکی
- همکاری و مشارکت در طرح سامانه یکپارچه نظام اطلاعات سلامت ایران در وزارت متبوع (سیناسا)
- تهیه گزارش از برنامه پرسنلی در سطح دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و واحدهای تابعه
- انجام پایش سالیانه به منظور کنترل و نظارت بر روند جمع‌آوری اطلاعات
- احساس نیاز روز افزون به استفاده از آمار و اطلاعات صحیح و بهنگام در دانشگاه
- وجود اپلیکیشن موبایل به منظور در دسترس قرار دادن اطلاعات سلامت استان در اختیار عموم شهروندان
- به روز رسانی فصلی اپلیکیشن سلامت

- تعامل برون سازمانی با سایر ادارات استان
- تهیه شاخص های هیئت امناء و ارسال به دبیرخانه هیئت امناء
- تهیه داشبوردهای مدیریتی در جهت فرهنگسازی استفاده مدیران از آمار
- آمادگی بخش های دانشگاهی برای تغییر در سیستم جمع آوری اطلاعات
- ادغام اداره آمار با واحد IT زیر نظر مستقیم ریاست دانشگاه
- طبق آیین نامه نظارت بر ساماندهی نظام آمارهای ثبتی در دستگاه های اجرایی کشور مصوب جلسه مورخ ۱۳۸۷/۶/۳ شورای عالی آمار ، بایستی تمهیدات لازم برای استقرار نظام آمارهای ثبتی در دستگاه های دولتی فراهم گردد.

تهدیدها

- عدم وجود کمیته آماری در دانشگاه
- عدم وجود هماهنگی های درون بخشی در زمینه جمع آوری و نشر اطلاعات
- طولانی شدن فرآیند جمع آوری اطلاعات در برخی از واحدهای تابعه
- کمبود وسیله نقلیه جهت کنترل و نظارت بر روند جمع آوری اطلاعات
- عدم توجه کافی مدیران در به کار بردن آمار و ارقام در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها
- عدم سیستم صحیح روند جمع آوری اطلاعات در سطح دانشگاه و واحدهای تابعه
- عدم وجود سیستم یکپارچه آماری
- وجود سیستم های مختلف و موازی جهت جمع آوری اطلاعات و آمار
- طولانی شدن فرآیند پاسخگویی بین واحدهای ستادی و محیطی
- عدم تعریف یکسان و جامع در زمینه مفاهیم و اقلام آماری
- عدم برگزاری دوره های آموزشی تخصصی جهت پرسنل مربوطه

- عدم وجود مستندات مربوط به تمامی فرایندهای آماری در سطوح مختلف دانشگاه
- عدم دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی آماری مناسب در واحدهای تابعه دانشگاه
- عدم سرمایه‌گذاری دانشگاه در بخش پژوهش‌های آماری
- عدم تشکل خاص جهت شناسائی نیازهای پژوهشی آماری
- عدم وجود کمیته تحقیقاتی در اداره آمار

مدیریت دارایی فناوری اطلاعات (ITAM) چیست؟



افراد، قابلیت‌ها، فرآیندها و فناوری‌ها معمولاً به عنوان مهم‌ترین دارایی هر کسب و کار تلقی می‌شوند. سازمان شما، با کمک این دارایی‌ها در مسیر درست قرار می‌گیرد و در نهایت به هدف مورد نظر دست پیدا می‌کند. ایجاد هماهنگی کارآمد و موثر بین توانمندی‌های سازمان و محصولات تولیدی، می‌تواند منجر به ایجاد یک مزیت استراتژیک برای کسب و کار شما شود. اینجا همان جایی است که موضوع **itil** یا کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات مطرح می‌شود. این رویکرد به سازمان شما کمک می‌کند تا با کمک فناوری اطلاعات، از تغییر و تحولات بازار کسب و کار اطلاع پیدا کند. همراه ما باشید تا به شما بگوییم استاندارد **itil** چیست و پیاده‌سازی آن دقیقاً چه کاربردی برای کسب و کار شما دارد.

مدیریت دارایی فناوری اطلاعات (ITAM) چیست؟

ITAM، فرم کوتاه شده عبارت **Information Technology Asset Management** و به معنی مدیریت دارایی فناوری اطلاعات است. این سیستم، مجموعه افراد، فرآیندها و ابزارهایی را شامل می‌شود که برای مدیریت و محافظت از دارایی‌های **IT** یک سازمان ایجاد می‌شوند.

به بیان دیگر، مدیریت دارایی در فناوری اطلاعات، هر نوع اطلاعات، سیستم یا سخت افزار متعلق به کسب و کار است که در جریان فعالیت‌های تجاری مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع، دارایی‌ها می‌توانند هم شامل دارایی‌های فیزیکی مانند سخت افزارها و سرورها باشند و هم شامل دارایی‌های غیرفیزیکی مانند نرم افزار، سفارشات خرید و قراردادهای.

متخصصان از طریق ITAM، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای موجود سازمان را بررسی می‌کنند و تصمیمات جامعی در مورد تمامی جنبه‌های مربوط به چرخه عمر دارایی می‌گیرند.

فرآیند مدیریت دارایی فناوری اطلاعات، به معنی جمع‌آوری فهرست دقیق و کاملی از سخت افزار، نرم افزار و دارایی‌های سازمان و استفاده از این اطلاعات برای تصمیم‌گیری‌های آگاهانه تجاری در مورد خریدها و توزیع‌های مرتبط با فناوری اطلاعات است. می‌توانید ITAM را مجموعه‌ای از شیوه‌های تجاری در نظر بگیرید که که عملکردهای مالی، موجودی و قراردادی را برای بهینه‌سازی هزینه‌ها، پشتیبانی از مدیریت چرخه عمر و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک، در محیط فناوری اطلاعات ترکیب می‌کند ITAM. معمولاً به عنوان زیرمجموعه‌ای از فرآیند مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) به شما می‌رود.

همان‌طور که گفتیم، مدیریت دارایی فناوری اطلاعات (ITAM)، فرآیند فهرست نویسی، ردیابی و نگهداری دارایی‌های فناوری یک سازمان است که توانایی ردیابی و تحلیل قطعات مالی و قراردادی را در برابر موجودی واقعی ترکیب می‌کند تا موفقیت خدمات را با درک بهتر نحوه پشتیبانی دارایی‌های فناوری اطلاعات از کسب و کار فراهم کند. این روش به عنوان یک راه‌حل جامع برای موفقیت سازمان به حساب می‌آید.

این روش، چارچوبی را در اختیار تان قرار می‌دهد تا بتوانید چرخه عمر هر دارایی فناوری اطلاعات را از زمانی که برای اولین بار مورد استفاده قرار می‌گیرد تا زمانی که بازنشسته و از رده خارج می‌شود و همچنین حرکت بین آنها را مستند سازی و مدیریت کنید. یک نرم افزار ITAM، به شما امکان می‌دهد تا به راحتی موجودی سخت افزار و نرم افزار، صاحبان دارایی‌ها، تکالیف و سایر اطلاعات خود را در یک مکان مدیریت کنید.

برنامه‌های ITAM برای کمک به انجام موفق فرآیند مدیریت دارایی فناوری اطلاعات در دسترس سازمان‌ها قرار می‌گیرد. این روش، قادر است دارایی‌های سخت افزار، نرم افزار و شبکه را در سراسر سازمان شناسایی کرده، سپس داده را ضبط کند و در دسترس قرار دهد.

مراحل استاندارد ITIL چیست؟

تهیه کنندگان چارچوب itil، با بررسی فعالیت‌های رایج در زمینه فناوری اطلاعات و همچنین تحلیل اقدامات لازم در زمینه ارائه خدمات با کیفیت و موثر، چارچوب itil را به ۵ مرحله تقسیم می‌کنند. این مراحل عبارتند از:

استراتژی خدمات (Service Strategy)

این مرحله به پرسش‌ها و ابهاماتی مانند چرایی و چگونگی ارائه خدمات پاسخ می‌دهد. اینکه مخاطبان این محصولات و خدمات چه افرادی هستند و استفاده از آنها چه ارزشی برای آنها ایجاد خواهد کرد.

طراحی خدمات (Service Design)

اکنون با استفاده از دانش کارشناسان و تجربیات گذشته، باید جنبه‌های مختلف یک خدمت را بر اساس تحلیل‌ها و تصمیمات مرحله قبل، مورد برنامه ریزی و طراحی قرار دهیم. به خاطر داشته باشید که مواردی مانند: امنیت، ظرفیت، میزان دسترسی، استمرار و... را در این مرحله باید مورد توجه قرار دهید.

انتقال خدمات (Service Transition)

این مرحله با در نظر گرفتن طراحی‌های انجام شده در مرحله قبل، خدمات را به سمت اجرایی شدن می‌برد. فعالیت‌هایی مانند: مدیریت دانش، مدیریت تغییر، مدیریت پروژه و... از اقدامات اصلی این مرحله محسوب می‌شوند.

عملیات خدمات (Service Operation)

اکنون زمان پشتیبانی از خدمات است. مدل **itil** در این مرحله، کلیه موارد لازم برای پشتیبانی و نگهداری از خدمات فناورانه را پوشش می‌دهد. مواردی مانند: مدیریت درخواست‌ها، مدیریت حوادث، مدیریت مشکلات و... از فرآیندهای این مرحله به حساب می‌آیند.

بهبود مستمر خدمات (Continual Service Improvement)

از آنجا که نیازهای مخاطبان و استفاده‌کنندگان از خدمات همواره در حال تغییر است، خدمات نیز مطابق با این نیازها و درخواست‌ها باید به طور مداوم بهینه‌سازی شود. بنابراین، در مدل **itil** سیستمی در نظر گرفته شده تا مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و خدمات را جهت به روز رسانی و بهبود آنها به ارائه‌کنندگان خدمات یادآوری کند.



فرآیندهای پرکاربرد استاندارد ITIL چیست؟

توجه داشته باشید که کسب و کارهای مختلف با توجه به تفاوت در سطح بلوغ سازمانی و فرآیندی خود، باید فرآیندهایی را جهت استقرار در سازمان انتخاب کنند که با نیازها و اولویتهای سازمانی آنها مطابقت و تناسب داشته باشد. در این بخش به معرفی برخی از پرکاربردترین فرآیندهای معرفی شده در چارچوب **itil** می‌پردازیم.

فرآیند مدیریت سطح خدمت

یکی از مسائلی که معمولاً در تعامل میان ارائه دهندگان خدمات و استفاده کنندگان از خدمات اتفاق می‌افتد، عدم شفافیت و صراحت در سطوح کمی و کیفی این خدمات است. یک راهکار منطقی برای این موضوع، مذاکره و توافق بر سر سطوح کمی و کیفی مورد نظر دو طرف است. نتیجه این توافق در سندی با عنوان توافق‌نامه سطح خدمات یا **SLA** ارائه می‌شود. استقرار این فرآیند، عملکرد و مجموعه خروجی‌های آن را می‌توانید به عنوان بخش اصلی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات سازمان در نظر بگیرید.

فرآیند مدیریت حوادث

مدیریت حوادث، یکی از رایج‌ترین فرآیندها در مجموعه فعالیت‌های روزانه واحدهای فناوری اطلاعات است. این فرآیند سعی می‌کند با برقراری یک نظام استاندارد جهت گزارش دهی، ثبت، پیگیری و رفع حوادث به وجود آمده، شکاف‌ها و چالش‌های پیش‌بینی نشده در ارائه خدمات را به حداقل رسانده و آنها را در کوتاه‌ترین زمان ممکن برطرف کند.

به خاطر داشته باشید که طراحی و استقرار درست و دقیق این فرآیند، می‌تواند در بهبود کیفیت ارائه خدمات به ذینفعان، موثر باشد.

فرآیند مدیریت تغییرات

یک کسب و کار همواره نیاز به تغییر دارد، بنابراین باید روشی وجود داشته باشد تا نیازها را دریافت کرده، آنها را بررسی و تغییرات لازم را اعمال کند. پس از استقرار این فرآیند می‌توانید از تحت کنترل بودن تغییرات مطمئن باشید. به بیان دیگر، بابت بازخوردهای ناشی از تغییرات بررسی نشده نگرانی نخواهید داشت.

فرآیند مدیریت دانش

معمولاً در همه سازمان‌ها، دانش به عنوان یک دارایی استراتژیک مورد توجه قرار دارد، بنابراین مدیریت آن نیز اهمیت بسیار زیادی دارد. سازمانهایی که مدیریت دانش موفق دارند، ضمن داشتن بهره‌وری بالاتر، می‌توانند از انجام دوباره کاری و تکرار اشتباهات گذشته نیز جلوگیری کنند.

فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات

برای محافظت از اطلاعات، ارتباطات و سایر دارایی‌های مهم باید به مفهوم امنیت توجه ویژه‌ای داشته باشید. پیاده سازی فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات در چارچوب **itil**، باعث می‌شود تا کلیه اقدامات مهم و تاثیرگذار در حوزه فناوری اطلاعات از لحاظ امنیتی نیز مورد بررسی و تایید قرار گیرند.

فرآیند مدیریت رویداد

این فرآیند تلاش می‌کند تا تغییر وضعیت در سیستم‌ها، زیر سیستم‌ها و تجهیزات موثر را بررسی و ارزیابی کرده و در صورت بروز هر گونه حادثه، در کوتاه‌ترین زمان ممکن، مسئولان را مطلع کند.

فرآیند مدیریت سبد خدمات

فرآیند مدیریت سبد خدمات، بین نیازهای کسب و کار و خدمات در حال ارائه به مصرف کنندگان، تعادل و توازن ایجاد می‌کند. به این ترتیب علاوه بر افزایش رضایتمندی مشتریان، می‌تواند جایگاه ارائه دهندگان خدمات را نیز تثبیت کند.

فرآیند مدیریت دارایی‌ها

چارچوب **itil**، تاکید ویژه‌ای بر مدیریت دارایی‌ها و تجهیزات تحت کنترل فناوری اطلاعات دارد. فرآیند مدیریت دارایی‌ها از تشکیل یک پایگاه داده (برای ثبت اطلاعات مربوط به دارایی‌ها به همراه پیکربندی آنها) آغاز می‌شود و با فعالیتهای مربوط پایش و کنترل وضعیت تجهیزات و نظارت بر روی تغییرات آنها، ادامه پیدا می‌کند.

مدیریت فرآیندها در نرم افزار BPMS راهبران به شما امکان می‌دهد تا فرآیندهای خود را در یک ساختار منسجم و یکپارچه برای ذینفعان فرآیندها پیاده سازی کنید.

چه سازمان‌هایی از چارچوب ITIL استفاده می‌کنند؟

تا اینجا دانستیم استاندارد itil چیست و تهیه آن چه مراحل‌ی دارد. در این بخش به شما خواهیم گفت که دلایل سازمان‌ها برای استفاده از استاندارد itil چیست.



همه کسب و کارها با هر اندازه‌ای، به منظور بهبود ارزش خدمات خود، می‌توانند از مدل itil استفاده کنند. این چارچوب به کسب و کارها کمک می‌کند تا همزمان با بهبود قابلیت‌های بخش IT در سازمان خود، مشکلات و نواقص را نیز برطرف کنند. علاوه بر این، سازمان‌ها می‌توانند از مدل itil به عنوان یک راهنما برای بهبود یا اجرای قابلیت‌هایی که برای کسب کار آنها ارزش خلق می‌کند، استفاده کنند.

مزایای استاندارد ITIL چیست؟

در این بخش، ۶ مورد از مهم‌ترین مزایای استاندارد itil را به شما خواهیم گفت:

۱. کسب و کارتان را با IT هماهنگ می‌کند

هر چند که itil استراتژی‌های کسب و کار را ایجاد نمی‌کند، اما از آنها حمایت می‌کند. در واقع، این چارچوب، باعث می‌شود IT، به عنوان یک ارائه‌دهنده خدمات عمل کرده و به بخش استراتژیک کسب و کار شما تبدیل شود.

۲. هزینه‌ها را شفاف سازی می‌کند

از طریق فرآیندهای مدل itil می‌توانید هزینه‌های خود را بر اساس معیارهای دقیق و مطمئن، بررسی کرده و در مورد بودجه بهترین تصمیم را بگیرید.

۳. کیفیت خدمات شما را افزایش می‌دهد

استانداردهای itil، شامل روابط کسب و کار و فرآیندهای مدیریت سطح خدمات است که تجربیاتی را در زمینه تجربه مشتری و همچنین توانایی مدیریت بهتر و موثرتر انتظارات مشتری ارائه می‌دهد. با در نظر گرفتن این موارد، می‌توانید کیفیت خدمات خود را افزایش داده و رضایت مشتریان خود را جلب کنید.

۴. می‌توانید به آن کاملاً مطمئن باشید

امکان نظارت مداوم به همراه فرآیندهای مدیریت حوادث و مدیریت مشکلات در این چارچوب، به کسب و کار شما امکان می‌دهد تا ضمن بررسی و تحلیل عملکرد، مشکلات را ساده‌تر و سریع‌تر حل کند و از طریق مدیریت مشکلات، از وقوع حوادث آینده جلوگیری کند.

۵. باعث چابکی کسب و کار شما می‌شود

این روزها شرایط کسب و کارها به سرعت تغییر می‌کند، پس بهتر است مشاغل چابک باشند تا بتوانند جلوتر از رقبای حرکت کنند. فرآیندهای چارچوب itil به سازمان شما کمک می‌کند تا با تغییرات فناوری هماهنگ شود و بر نوآوری تمرکز کند. به این ترتیب، می‌توانید مشتریان خود را راضی نگه دارید.

۶. انعطاف پذیری کسب و کار شما را افزایش می‌دهد

ماهیت مدل **itil** به شکلی است که سازمان‌ها و واحدهای فناوری اطلاعات می‌توانند با توجه به بودجه و دامنه فعالیت‌ها، نسبت به پیاده سازی **itil** به صورت گسترده یا محدود اقدام کنند. علاوه بر ایجاد زمینه‌ای برای استاندارد سازی و بهینه سازی فرآیندها، استقرار سیستم **itil** در سازمان شما می‌تواند زمینه انعطاف پذیری را برای بهبود و غنی سازی فناوری اطلاعات فراهم کند.



کاربردهای استاندارد ITIL چیست؟

حتما متوجه شده‌اید که هدف از استقرار و کاربرد **itil**، رفع مشکلات رایج در حوزه فعالیت‌های مرتبط با خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌هاست. برخی از مسائل و چالش‌هایی که در اکثر سازمان‌ها به چشم می‌خورد، عبارت است از:

شفاف نبودن خدمات قابل ارائه

نارضایتی مشتریان و ذینفعان از خدمات پشتیبانی

مدیریت نامطلوب منابع انسانی

بهره‌وری پایین سازمان به دلیل انجام دوباره کاری‌های متعدد

عدم نظارت و کنترل کافی بر روی تغییرات و در نتیجه ایجاد تبعات جانبی پس از اعمال تغییرات

وقوع حوادث تکراری و ایجاد وقفه‌های مکرر در ارائه خدمات

و...

اما با وجود این مشکلات، کاربرد استاندارد itil چیست؟ از آنجا که فرآیندهای چارچوب itil، پس از شناسایی مشکلات و چالش‌های معمول در سازمان شکل گرفته‌اند و پیشنهادات و راهکارهای آن نیز برای کاهش این مشکلات مطرح شده‌اند، بنابراین استقرار صحیح و دقیق این فرآیندها می‌تواند راهکاری برای حرکت در مسیر بهبود عملکرد کارکنان و در نهایت، افزایش کیفیت خدمات باشد.

و در انتها...

این روزها، چارچوب itil به عنوان سرفصل مهمی در اجرا و بهبود مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌ها مطرح است. به خاطر داشته باشید که این مدل، تنها یک استاندارد نیست، بلکه یک مجموعه کامل از بهترین روش‌هایی است که می‌توانید آنها را تا حدی که برای کسب و کارتان مناسب تشخیص می‌دهید، استفاده کنید.

مدیریت آمار و فن آوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی بوشهر - مرداد ۱۴۰۱