



דו בריא לארגון בריא ככה עושים את זה!



בני קמין
מנכ"ל **I-til Consulting**
יועץ בכיר ליישום מתודת ITIL



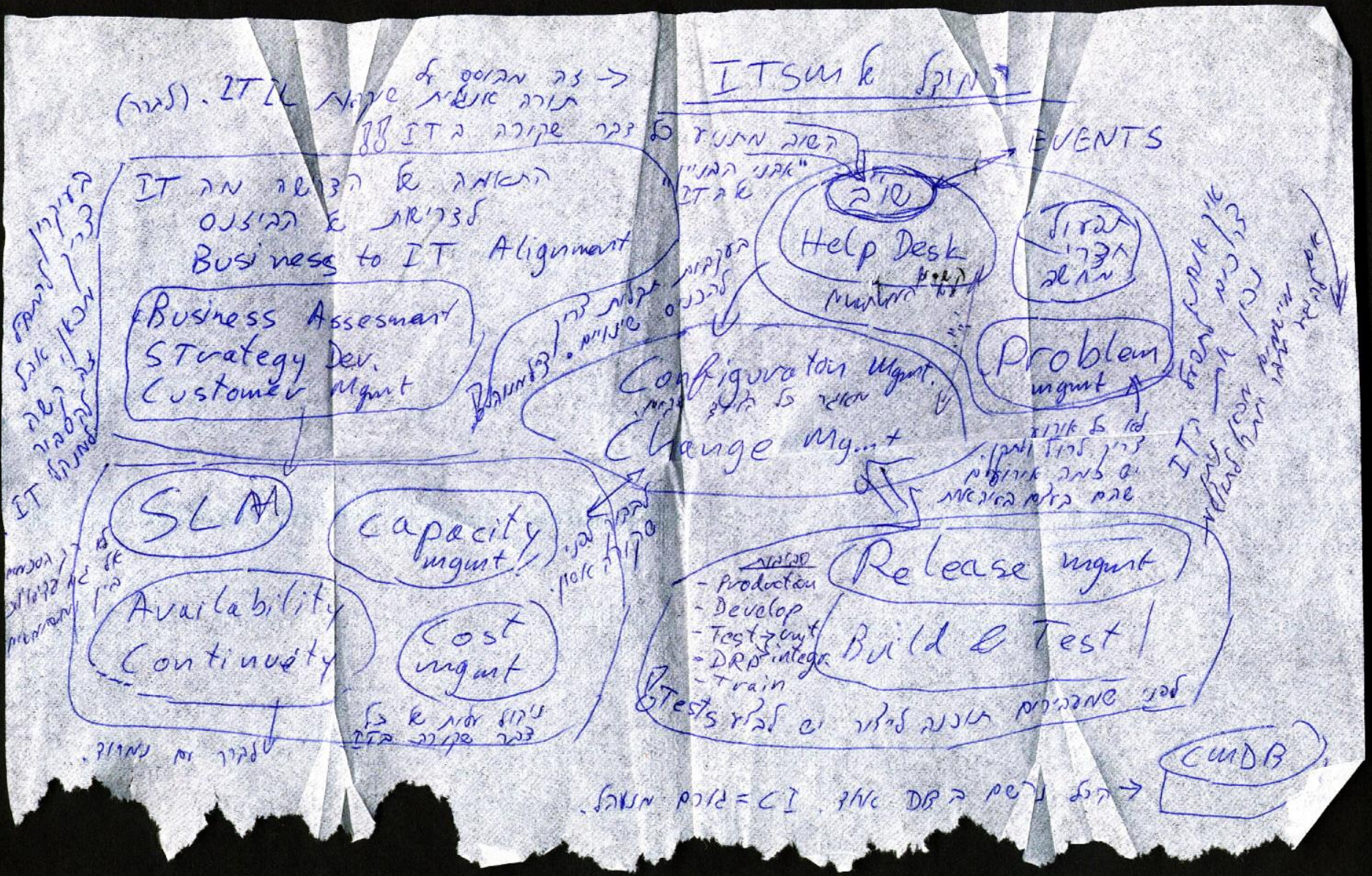
ITIL®
EXPERT
Certification



ITIL®
Manager
Certification

benny@ITIL.co.il

איך נשאבתי לתוך ITIL?



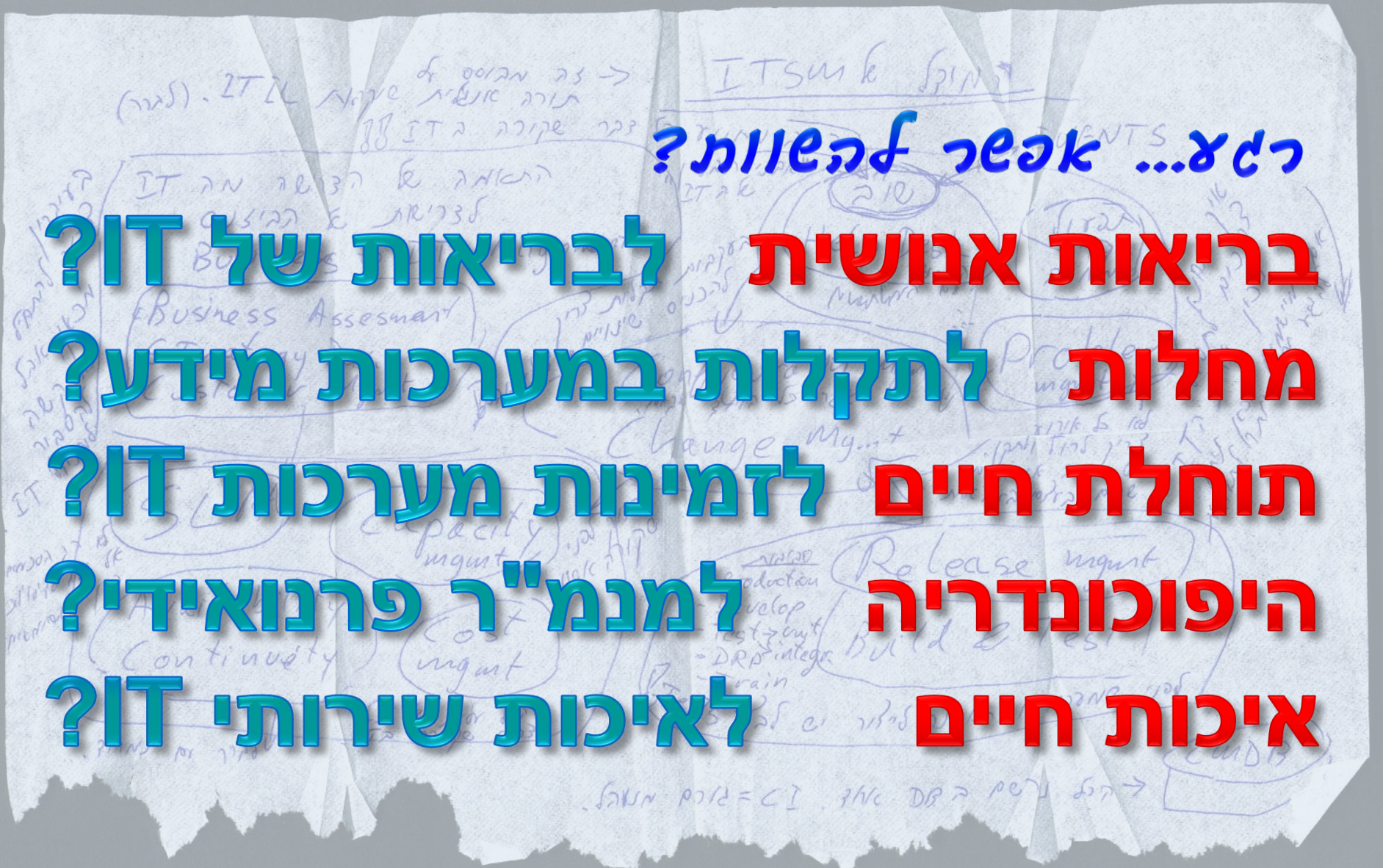
EVENTS

למה הלקוח בכלל צריך שו"ב?

קיבלתי תשובה:

כדי לדעת את מצב הבריות

של מערכות המידע שנותן ה-IT...



כא... אפשר להשוות?

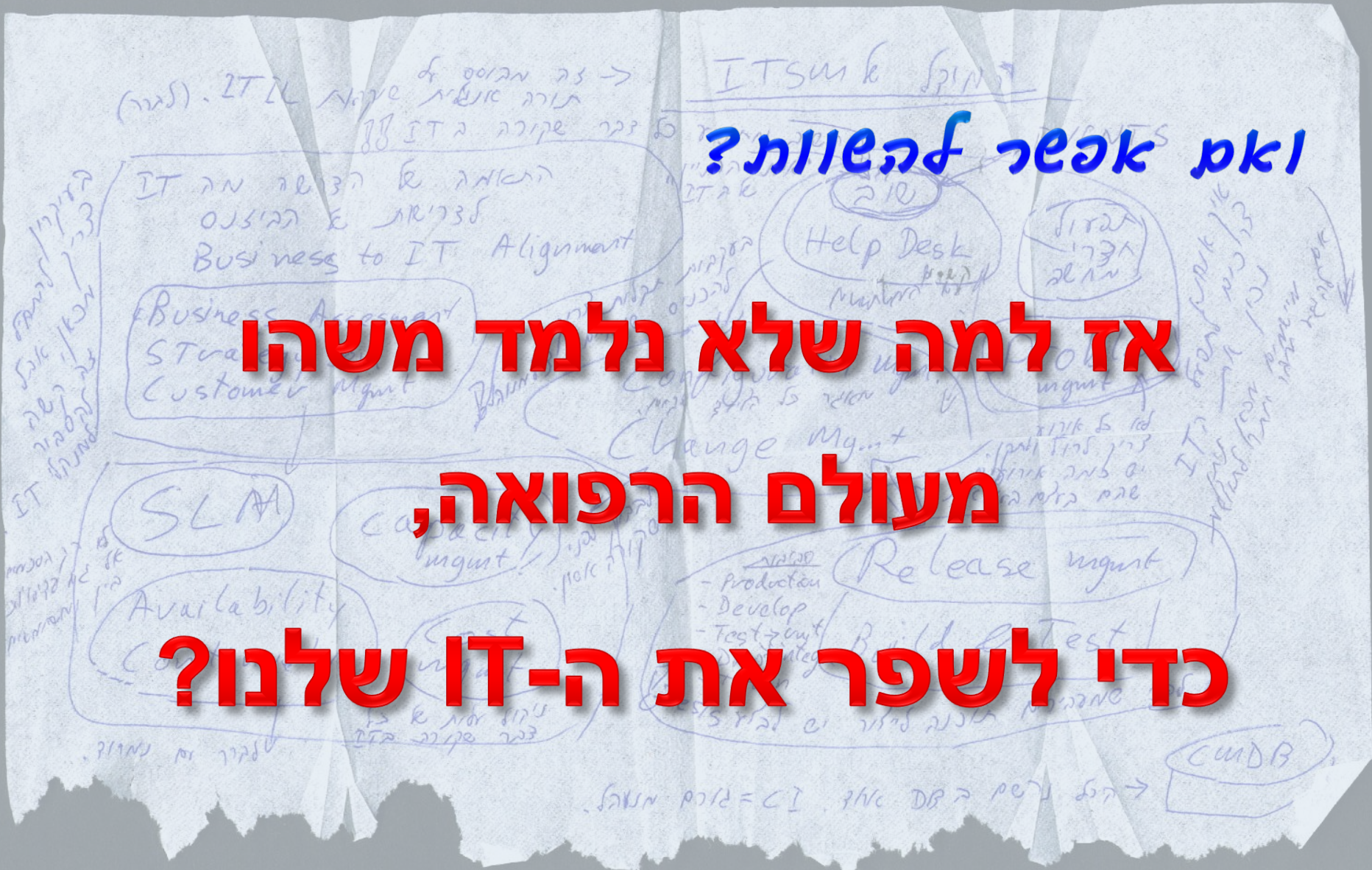
בריאאות אנושית לבריאאות של IT?

מחלות לתקלות במערכות מידע?

תוחלת חיים לזמינות מערכות IT?

היפוכונדריה למנמ"ר פרנואידי?

איכות חיים לאיכות שירותי IT?





■ הקפיצה הגדולה של האנושות

- תקלות הן לא "כוח עליון"
- הארכת תוחלת חיי שירותי IT
- רק ההיפוכונדרים שורדים
- איך משפרים את איכות חיינו ומערכות המידע שלנו?

■ הצד המעשי

- מה זה ITIL?
- מה זו סוויטת ITSM?
- תכל'ס – הדרך לממש את התובנות של ITIL !



■ בני קמין.

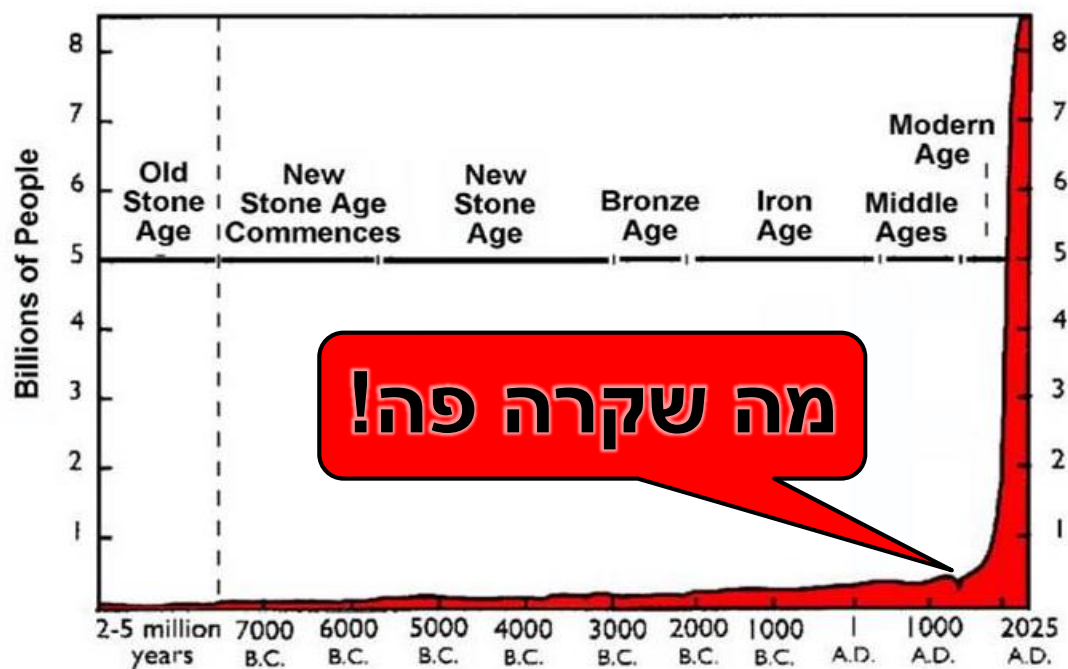
- מומחה ליישום מתודת ITIL.
- החלוץ! כן, הראשון בארץ.
- 17 שנות ניסיון ביישום תהליכים ב-IT.
- התמחות מיוחדת ב-Management of Organizational Change.

■ מנכ"ל **I-til Consulting**

- חברה שעוסקת בשיפור השירות ב-IT והקמת מוקדי שירות.
- בעבר: מייסד פורום **itSMF** הישראלי, והנשיא הראשון.
- הרצנו 5 כנסים שנתיים בהשתתפות אלפי מנמ"רים ובכירי IT.
- פורום **itSMF** הוא שהחדיר את המודעות למתודת **ITIL** בארץ.

הקפיצה הגדולה של האנושות

World Population Growth Through History



הקפיצה הגדולה של האנושות

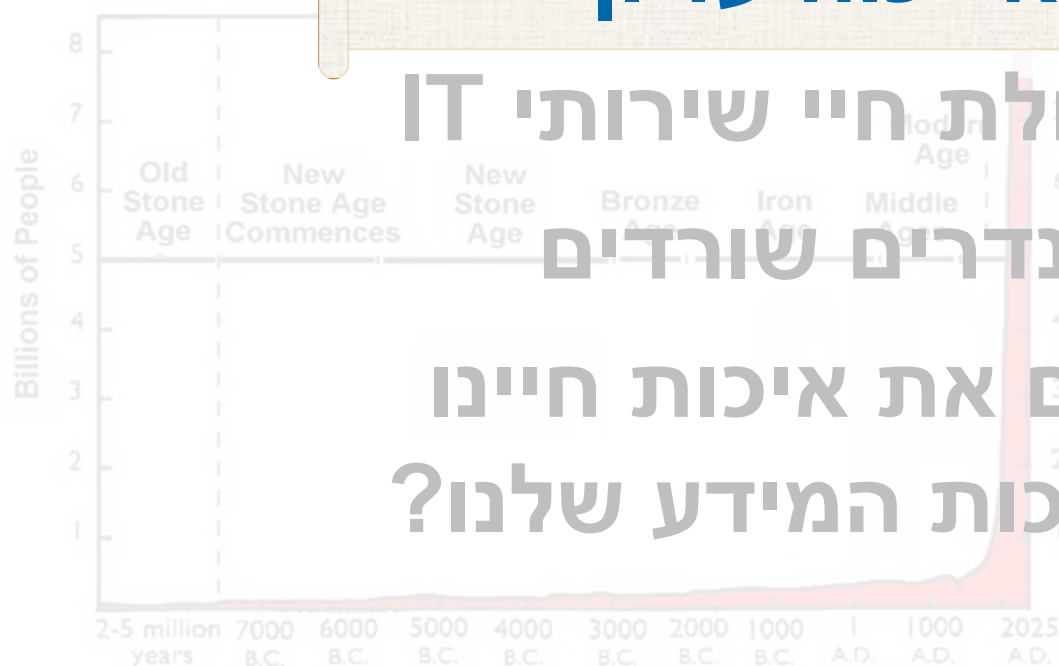
• תקלות הן לא "כוח עליון"

• הארכת תוחלת חיי שירותי IT

• רק ההיפוכונדרים שורדים

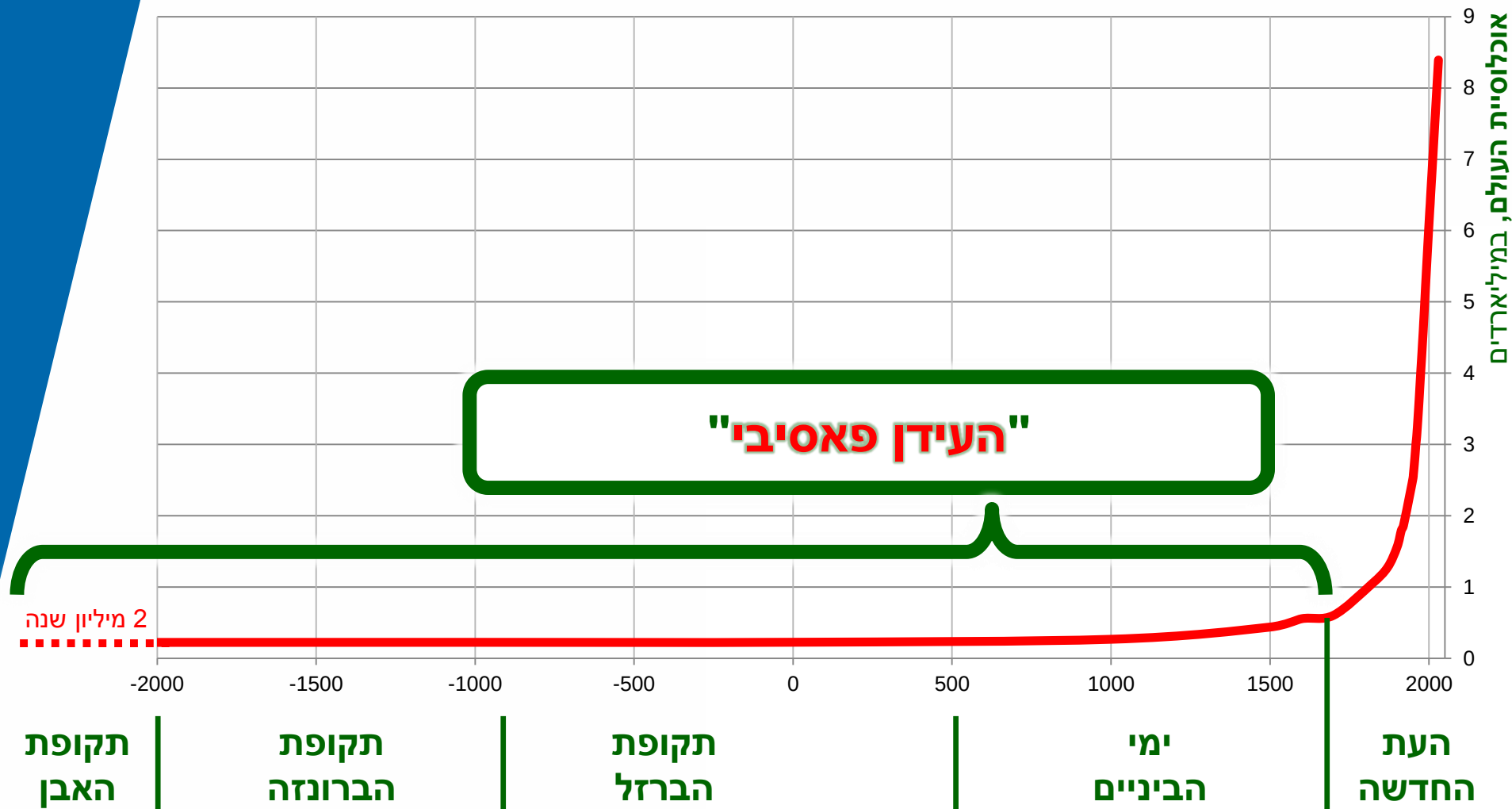
• איך משפרים את איכות חיינו
ואיכות מערכות המידע שלנו?

World Popu



מה קרה לאנושות בסוף ימי הביניים?

World Population Through History



מה קרה לאנושות בסוף ימי הביניים?

עד סוף ימי
הביניים בני
האדם האמינו
שאלוהים הוא
שגורם למחלות
על-פי ההתנהגות
המוסרית שלהם,
ומלאך המוות הוא
שקובע את מותם.

World Population Through History



אוכלוסיית העולם, במיליארדים

2 מיליון שנה

-2000

-1500

-1000

-500

0

500

1000

1500

2000

תקופת
האבן

תקופת
הברונזה

תקופת
הברזל

ימי
הביניים

העת
החדשה

מה קרה לאנושות בסוף ימי הביניים?

רק לאחר ימי
הביניים התחילו
בני האדם לחקור
את הסיבה
שגורמת למחלות,
ולאתר פתרון
למרביית המחלות.
התמותה ירדה
באופן דרמטי.

World Population Through History

אוכלוסיית העולם, במיליארדים



2 מיליון שנה

-2000

-1500

-1000

-500

0

500

1000

1500

2000

תקופת
האבן

תקופת
הברונזה

תקופת
הברזל

ימי
הביניים

העת
החדשה

אז... נכון. תקלות הן לא "כוח עליון"

■ המסקנה ראשית: מחלות הן לא "כוח עליון"!

- האמונה שכל "תקלה" בגוף היא "כוח עליון", שמחלות הן בלתי נמנעות ונשלטות ע"י האל הביאה לפסיביות ומנעה מהחוקרים לחפש את הגורם לתקלה.
- מהרגע שהאנושות הבינה שקיימת יכולת לשלוט על תקלות בתפקוד הגוף – התחילה הרפואה המודרנית.

■ המסקנה המשנית: תקלות IT הן לא "כוח עליון"!

- היום כל ארגון שחושב שתקלות במערכות המידע הן "כוח עליון" – נכנס לפסיביות ונמנע מלחפש את תרופה ולמנוע מהתקלות לחזור על עצמן.
- נראה עכשיו איך שולטים על תקלות במערכות המידע...

הקפיצה הגדולה של האנושות

World Population Growth Through History

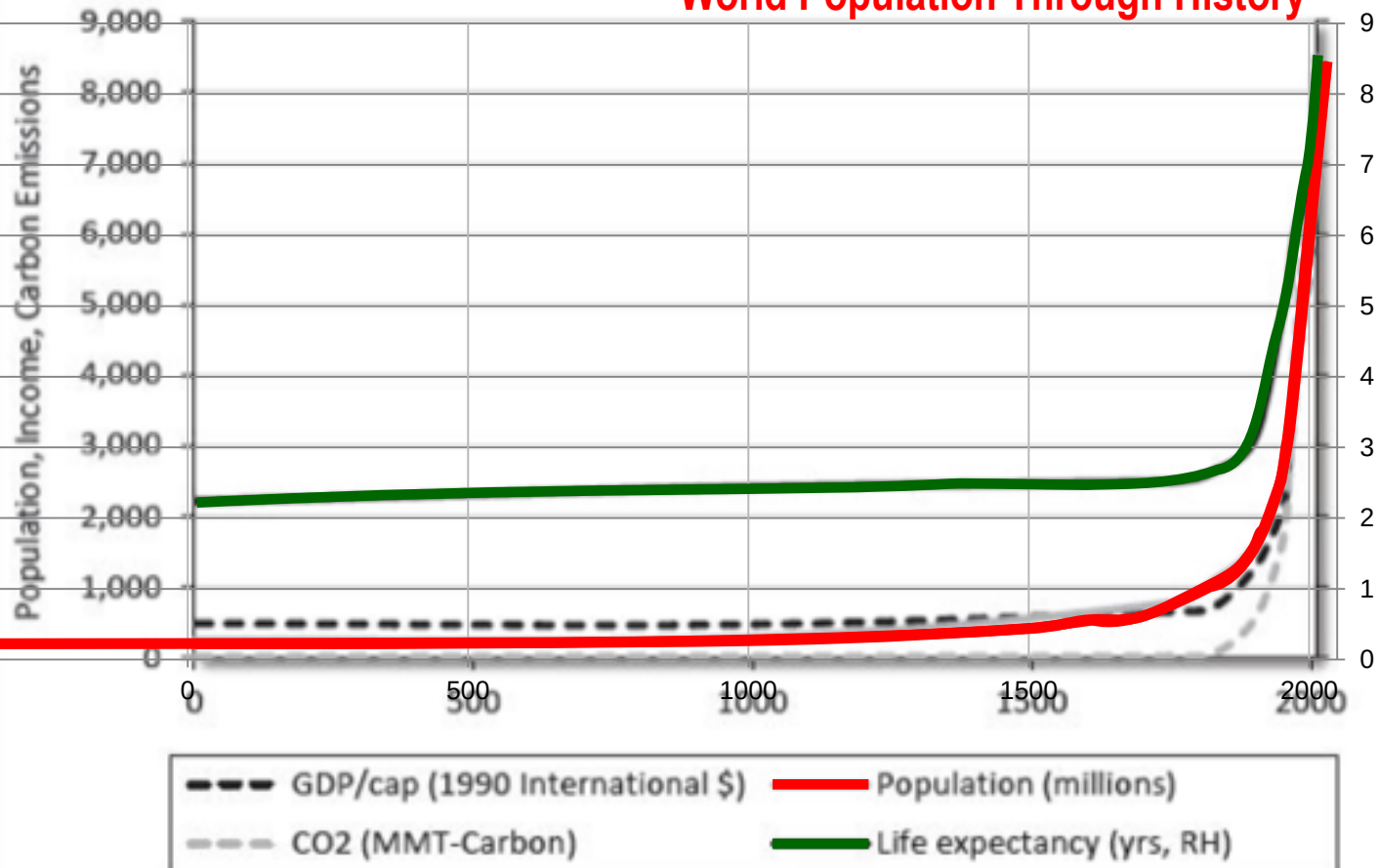


- תקלות הן לא "כוח עליון"
- הארכת תוחלת חיי שירותי IT
- רק ההיפוכונדרים שורדים
- איך משפרים את איכות חיינו ואיכות מערכות המידע שלנו?

חקר המחלות גם האריך את תוחלת החיים

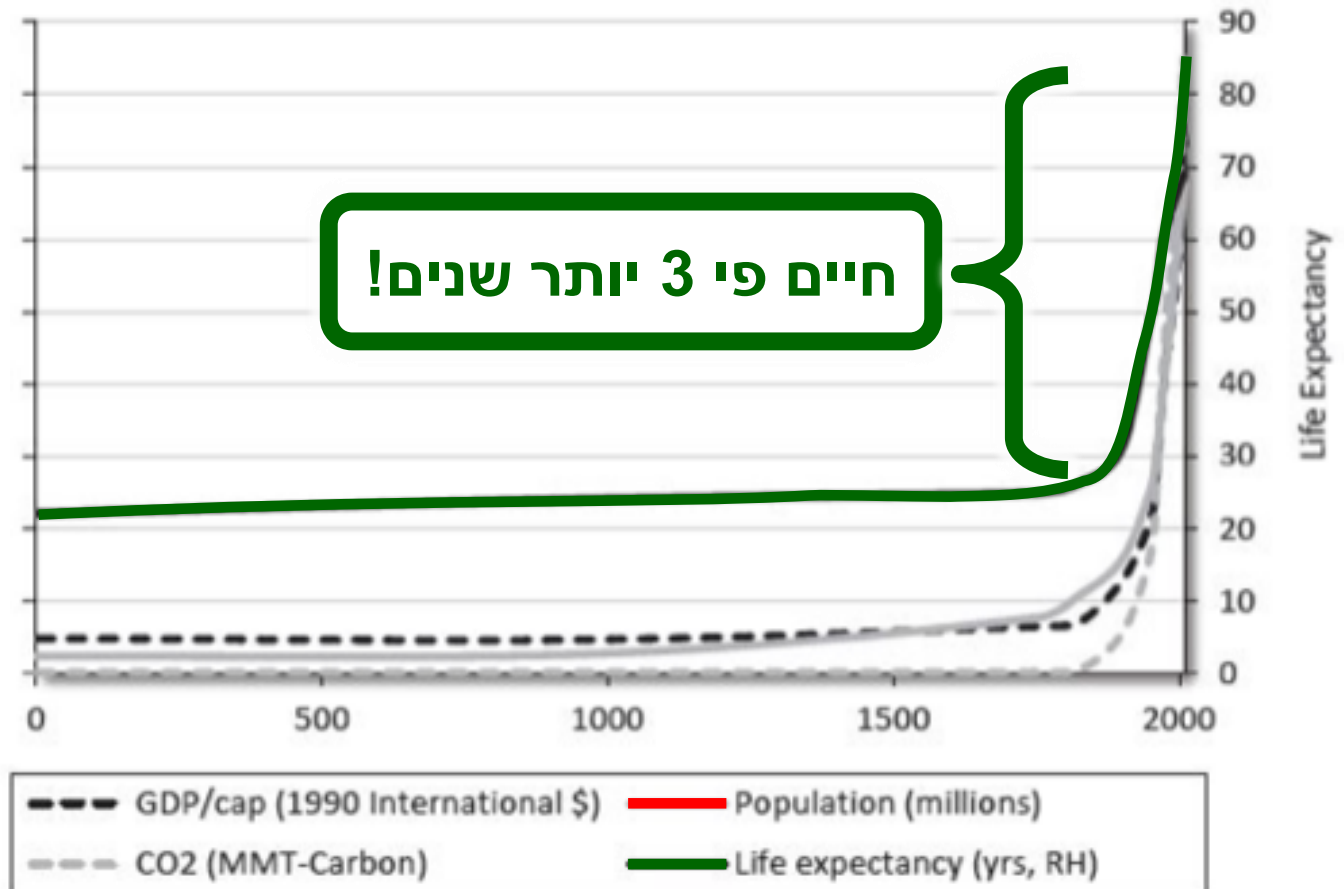
Global Progress, 1 A.D.–2009 A.D. (as indicated by trends in world population, gross domestic product per capita, life expectancy, and carbon dioxide [CO₂] emissions from fossil fuels)

World Population Through History



חקר המחלות גם האריך את תוחלת החיים

Global Progress, 1 A.D.–2009 A.D. (as indicated by trends in world population, gross domestic product per capita, life expectancy, and carbon dioxide [CO₂] emissions from fossil fuels)



חיים פי 3 יותר שנים!

--- GDP/cap (1990 International \$) — Population (millions)
--- CO2 (MMT-Carbon) — Life expectancy (yrs, RH)

המקבילה של "תוחלת החיים" ב-IT:

▪ "בריאות" של מערכת מידע

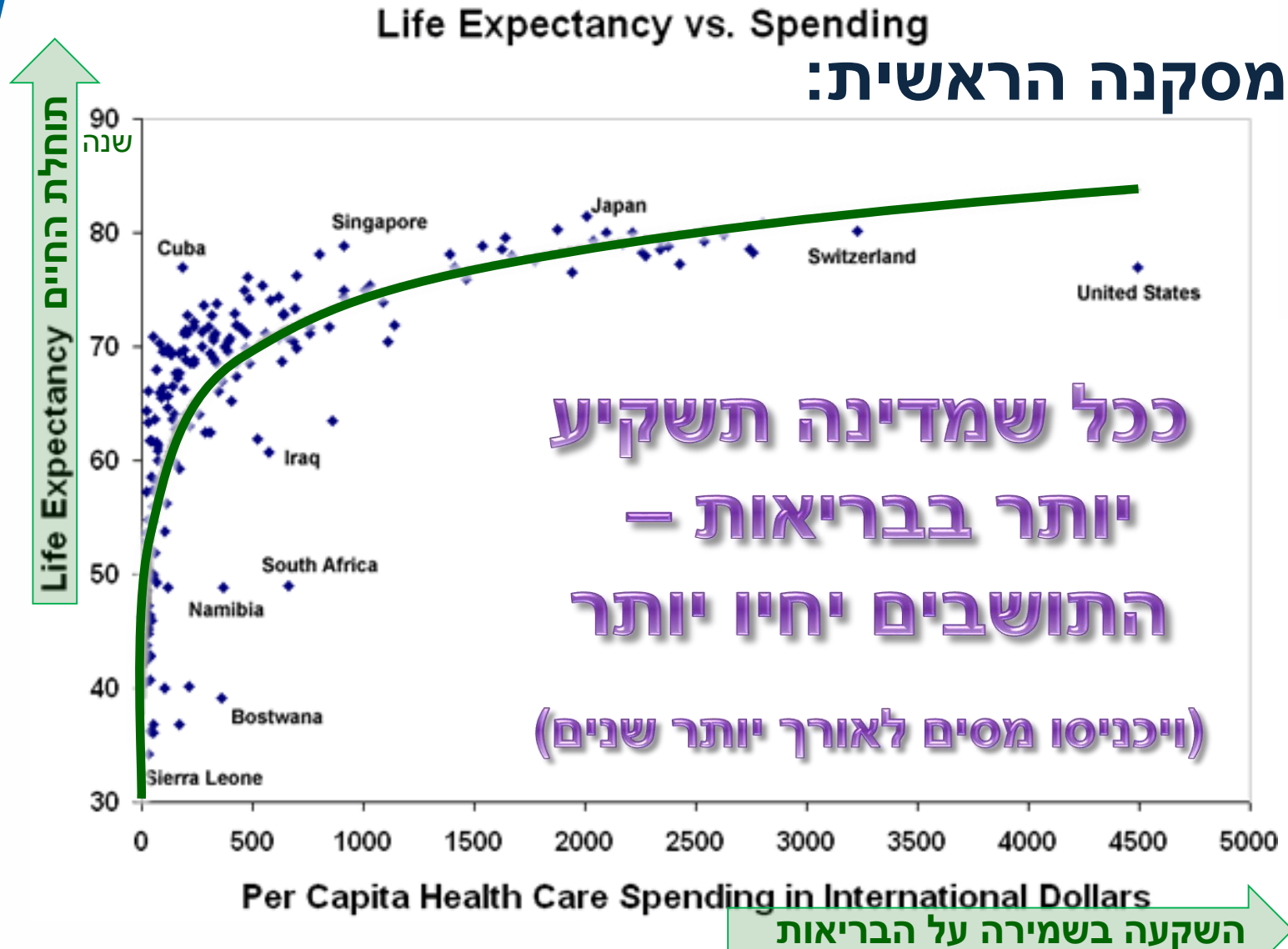
- כשהמשתמש מבקש מערכת מידע "בריאה" הוא מתכוון שהמערכת תעבוד ע"פ הציפיות שלו כאשר הוא צריך אותה, וזה כולל:



- אז... האם אפשר לשפר את כל אלה בלי מאמץ?
מה עלינו לעשות כדי לספק IT בריא? **להשקיע !!**

כדי להיות בריא – צריך להשקיע

■ המסקנה הראשית:



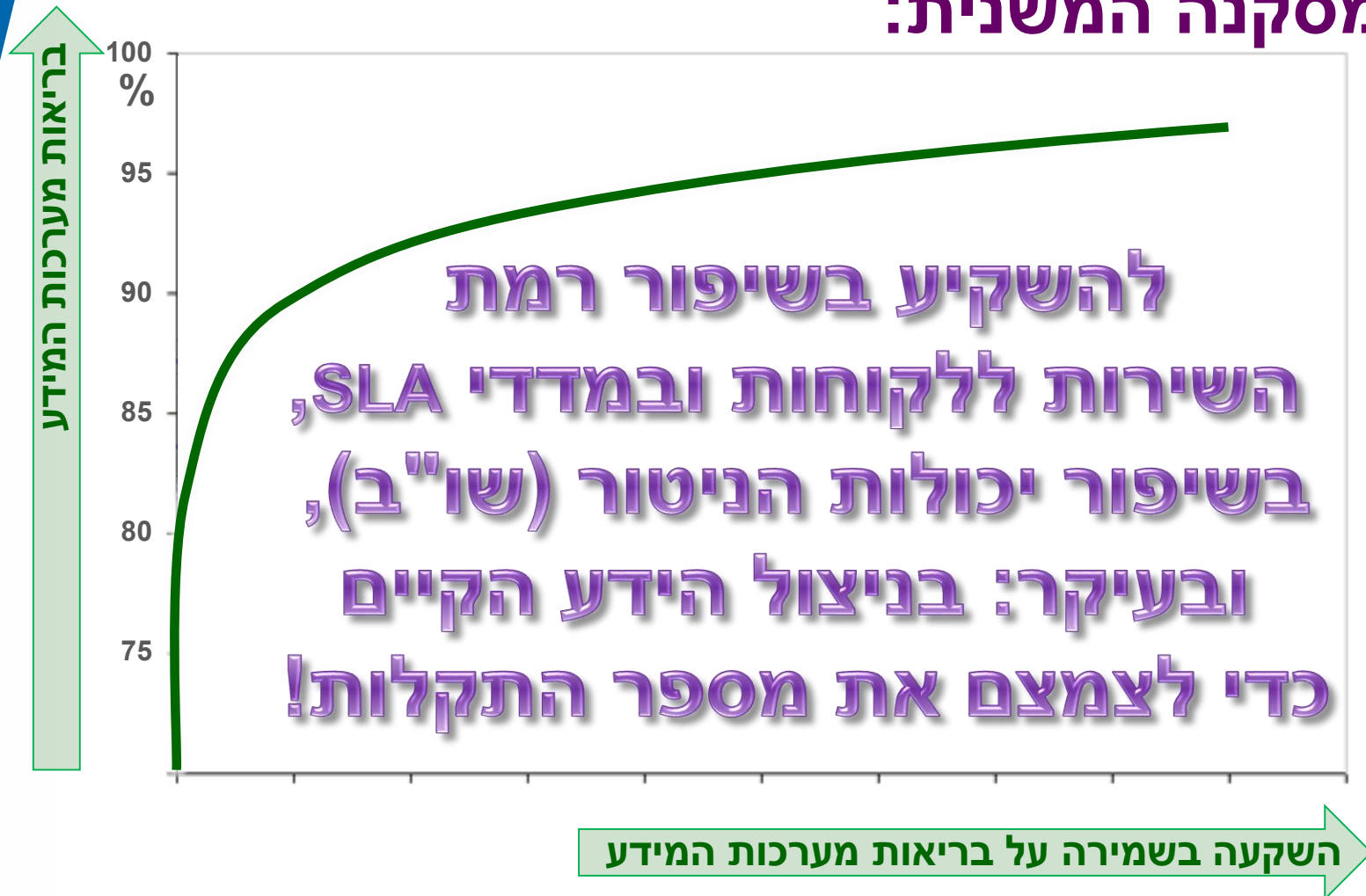
כדי להיות בריא – צריך להשקיע

■ המסקנה המשנית:



כדי להיות בריא – צריך להשקיע

■ המסקנה המשנית:



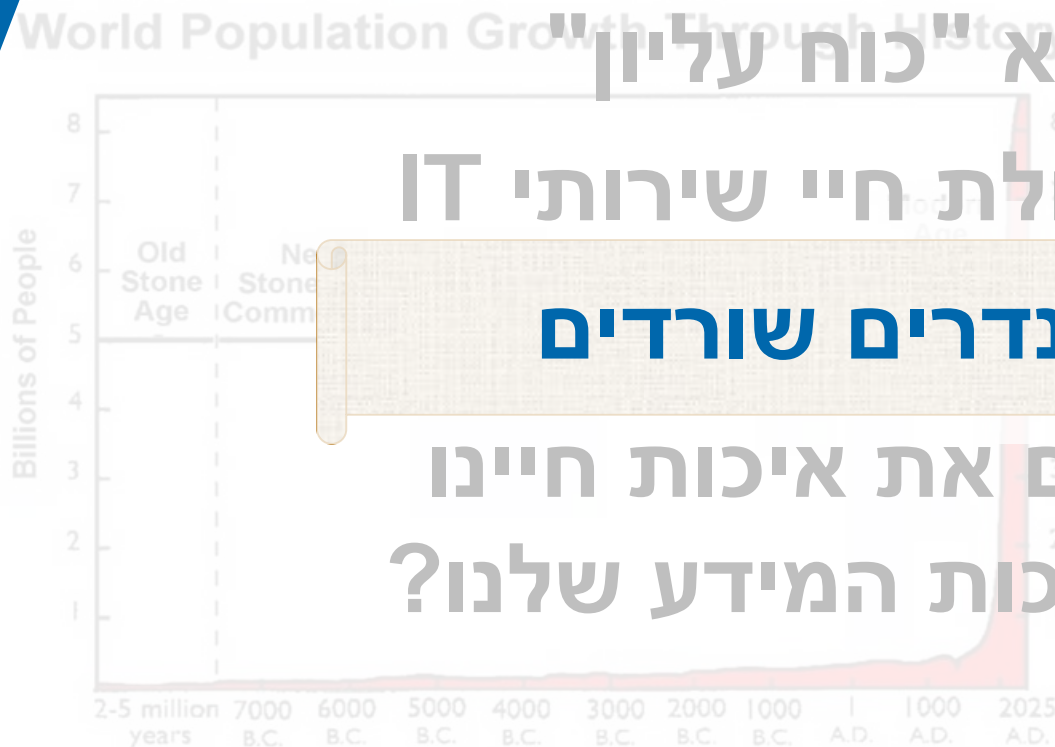
הקפיצה הגדולה של האנושות

• תקלות הן לא "כוח עליון"

הארכת תוחלת חיי שירותי ID

• רק ההיפוכונדרים שורדים

• איך משפרים את איכות חיינו ואיכות מערכות המידע שלנו?



View more indicators

Filter by WHO region

Help

Print

Life expectancy (years)

Country	Years
Japan	83.7
Switzerland	83.4
Singapore	83.1
Spain	82.8
Australia	82.8
Italy	82.7
Iceland	82.7
Israel	82.5
France	82.4
Sweden	82.4
Republic of Korea	82.3
Canada	82.2
Luxembourg	82
Netherlands	81.9
Norway	81.8
Malta	81.7
New Zealand	81.6
Austria	81.5
Ireland	81.4
United Kingdom	81.2
Belgium	81.1
Portugal	81.1
Finland	81.1
Germany	81
Greece	81
Slovenia	80.8
Denmark	80.6
Cyprus	80.5
Chile	80.5

Map

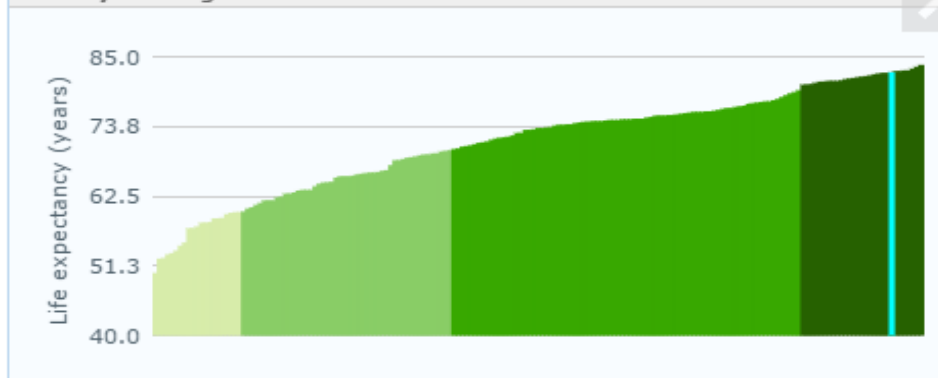


Map disclaimer

The boundaries and names shown and the designations used on this map do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the World Health Organization concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries. Dotted and dashed lines on maps represent approximate border lines for which there may not yet be full agreement. The borders of the map provided reflect the current political geographic status as of the date of publication (2016). However, the technical health information is based on data accurate with respect to the year indicated (2015). The disconnect in this arrangement should be noted but no implications regarding political or terminological status should be drawn from this arrangement as it is purely a function of technical and graphical limitations.

Source: World Health Statistics 2016, WHO

Country ranking



Legend (years)

- <50.0
- 50.0–59.9
- 60.0–69.9
- 70.0–79.9
- 80.0–87.0
- Not applicable
- No data

Note: WHO Member States with a population of less than 90 000 in 2015 were not included in the analysis.

© WHO 2016. All Rights Reserved.

צרכנות בריאות

דו"ח ה-OECD: תוחלת החיים בישראל - מהגבוהות בעולם

מצבה של ישראל בתשתיות רפואיות מהגרוועים בעולם - מספר המיטות לאשפוז בישראל עומד על 2 ל-1,000 תושבים לעומת 3.5 בממוצע הכללי

30 32 שמור

רוני לינדר-גנץ |
16:09 23.11.2011

דו"ח השוואתי חדש של ה-OECD מגלה כי תוחלת החיים בישראל היא מהגבוהות בעולם. הישראלים חיים בממוצע 81.6 שנים - שנתיים יותר מתוחלת החיים הממוצעת במדינות ה-OECD, שעומדת על 79.5 שנים. ישראל נמצאת במקום החמישי בעולם מבחינת תוחלת חיים, כשהיא עוקפת מדינות כמו שוודיה, קנדה, צרפת והולנד.



תוחלת החיים הגבוהה ביותר היא ביפן - שם הממוצע עומד על 83 שנים, ואילו הנמוכה ביותר היא טורקיה, שאזרחיה חיים בממוצע עד גיל 73.8 בלבד. בארצות הברית, בה מערכת הבריאות היא פרטית ברובה, תוחלת החיים נמוכה מהממוצע ועומדת על 78.2 שנים בלבד.

הפער בין המינים בתוחלת החיים עמד בישראל בשנת 2009 על 3.8 שנים (תוחלת חיים של 79.7 שנים לגברים ו-83.5 בקרב נשים) - נמוך יחסית לממוצע ה-OECD, שעמד על 5.5 שנים (76.7 בקרב גברים ו-82.2 בקרב נשים).

גם מבחינת מדד תמותת תינוקות מצבה של ישראל טוב ביחס למדינות ה-OECD. שיעור המיתות בישראל עמד בשנת 2009 על 3.8 ל-1,000 לידות, לעומת 4.4 במדינות ה-OECD בממוצע. ככלל, שיעורי תמותת התינוקות בישראל, כמו ביתר מדינות ה-OECD, צנחו בעשורים האחרונים.

התשתיות הרפואיות בישראל - מהגרוועות בעולם

דו"ח ה-OECD: תוחלת החיים בישראל - מהגבוהות בעולם

התשתיות הרפואיות בישראל - מהגרועות בעולם

בכל הקשור למשאבים הפיסיים, לתשתיות ולחלוקת ההוצאה לבריאות - מצבה של ישראל הוא מהגרועים בעולם. מספר המיטות לאשפוז כללי בישראל בשנת 2009 עמד על 2 ל-1,000 תושבים, נמוך בהרבה מהממוצע במדינות ה-OECD שעמד על 3.5 מיטות ל-1,000 אנשים.

שיעור נמוך זה בא לידי ביטוי בשלל מדדים המעידים על הצפיפות בבתי החולים. השהייה הממוצעת של הישראלים באשפוז הכללי (אשפוז הכולל לפחות לילה) היא נמוכה מאד יחסית ליתר מדינות ה-OECD - 4.5 ימים בישראל, לעומת 7.2 ימים בממוצע). אחוז תפוסת המיטות באשפוז הכללי בישראל הוא הגבוה ביותר מבין מדינות ה-OECD - 96.3% ב-2009, לעומת 76% בממוצע.

עוד מצביע הדו"ח על מצוקה בתחום האשפוז הסיעודי. מספר המיטות למחלות ממושכות (LTC)

שיעור התוחלת החיים בישראל, כמו ביתר מדינות ה-OECD, צנח בעשורים האחרונים.

ומה תוחלת החיים בישראל?

■ רגע, מה קורה פה?

גם תשתיות גרועות וגם תוחלת חיים ארוכה?

- בבריאות? כל הישראלים פרנואידים/ היפוכונדרים !!
- מבקרים אצל הרופא פי 3 מעמים אחרים.
- חוקרים כל מחלה... ולא מסתפקים בדעה של רופא אחד.



■ המסקנה הראשית:

לשמירת בריאותנו – טוב להיות היפוכונדר,
ולבדוק כל מחלה כאילו חיינו תלויים בה!

(זה יבטיח לנו שנחיה יותר, ועם פחות מחלות)



■ המסקנה המשנית:

גם בבריאות IT - משתלם להיות "היפוכונדר" ולבדוק כל תקלת IT כאילו חיינו תלויים בה...

את המקור *fe*

(זה יבטיח לנו פחות תקלות וזמינות גבוהה יותר)



הקפיצה הגדולה של האנושות

World Population Growth Through History



- תקלות הן לא "כוח עליון"
- הארכת תוחלת חיי שירותי IT
- רק ההיפוכונדרים שורדים
- איך משפרים את איכות חיינו ואיכות מערכות המידע שלנו?

לשיפור איכות ה-IT שלנו נחוצה שיטה!

■ אם רוצים מערכות IT בריאות – צריך שיטה!

◦ עכשיו אנחנו כבר מבינים שתקלות מחשב הן לא כוח עליון, ושניתן למנוע ו/או להפחית את מספר התקלות.

◦ אולי כדאי לאמץ את השיטה של חוקרי רפואה?

■ בכל פעם שקרתה תקלה – **נחקור את הסיבה** שגרמה לה.

■ כדי שתקלה לא תקרה שוב **נשנה את שיטת העבודה** עם המערכת, נעקוף את גורמי התקלה, נמנע מלחזור על טעויות.

■ נגדיר מנגנונים שיחוללו **התראות** במידה והתקלה עומדת לקרות, כדי שנוכל להקטין את הנזק.

■ נתארגן עם **מערך תרופות** לכל מחלה/ תקלה:
Script שישחזר את מערכת המידע מיד לאחר שהתקלה.

◦ **נאמץ שיטת ניהול טובה יותר למערכות המידע שלנו!**

לשיפור איכות ה-IT שלנו נחוצה שיטה!

■ המסקנה ראשית: ניתן לשפר את איכות חיינו!

- נחקור ונחפש (עם רופא) את הסיבה למחלה שתקפה, וניישם את המלצות הרופא שמבוססות על מחקרים.
- אם נקפיד להימנע מגורמי מחלות נחייה טוב יותר!

■ המסקנה המשנית: ניתן לשפר את שירותי ה-IT!

- נחקור ונחפש (עם הטכנאים שלנו) את גורם השורש של התקלה שקרתה, נפיק תובנות וניישם אותם.
- אם נקפיד להתייחס בתשומת לב להתראות שו"ב, ונהיה היסטריים בכל פעם שלקוח מתלונן על תקלה – נוכל לספק שירותי IT טובים יותר,

אבל בשביל זה צריך שיטה לניהול ה-IT !

■ מאיפה נמצא שיטת ניהול טובה ל-IT?

◦ יכולנו לתכנן מאפס שיטה טובה יותר לניהול מערכות המידע שלנו, להמציא תהליכים, ולשפר אותם כל פעם מחדש, בשיטת Trial & Error.
מובטח לנו שבעוד כמה שנים נדע מהם תהליכי העבודה המושלמים ל-IT...



◦ אבל... למה להמציא את הגלגל, אם אפשר פשוט להתבסס על

"Best Practices"?

ולנצל את ניסיונם של אחרים?

לשיפור איכות ה-IT שלנו נחוצה שיטה!

■ מהיכן יבוא עזרי? מאיפה נמצא שיטת ניהול?

◦ מתודת ITIL זהו אוסף של הנחיות (Guidance) המגדירות את כל תהליכי עבודה לניהול IT, הנחיות שמבוססות על ניסיון מצטבר.



◦ במקום לפתח לבד שיטת ניהול טובה לתפעול ותחזוקת מערכות מידע - נוכל לאמץ את השיטות של מתודת ITIL !!

לסיכום

"הקפיצה הגדולה של האנושות"

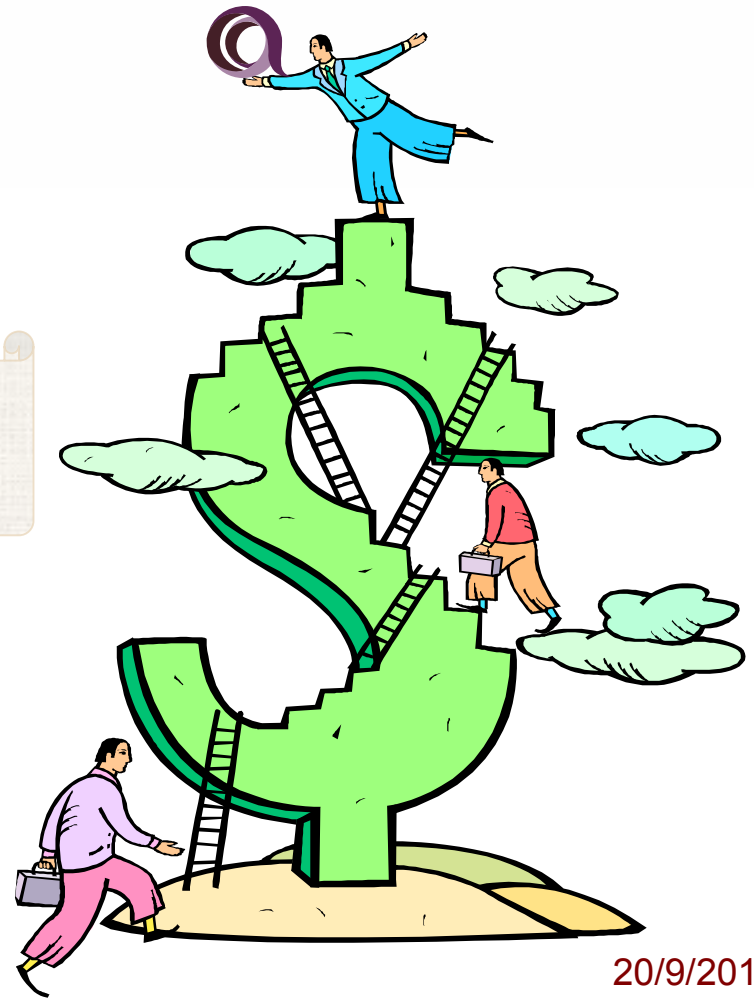
- תקלות הן לא "כוח עליון". אם נחקור את מקור התקלה נוכל למנוע מהתקלה להתרחש שנית.
- הארכת תוחלת חיי שירותי IT. אין מה לעשות, כל דבר טוב בחיים עולה כסף, גם IT יעיל ומועיל.
- רק ההיפוכונדרים שורדים. כדי להקים IT שממש עוזר לעשיית עסקים דרוש מנמ"ר פרנואיד.
- כדי לשפר את איכות חיינו ואיכות מערכות המידע שלנו – עלינו לאמץ שיטה לניהול IT. ספוילר: יש שיטת ניהול מומלצת: מתודת ITIL.

הצד המעשי של ITIL

• מה זה ITIL?

• מה זו סוויטת ITSM?

• תכל'ס – הדרך לממש את התובנות של ITIL



ITIL זו שיטת ניהול ל-IT

- אוסף של הנחיות והמלצות שמסבירות כיצד צריך להתנהל IT על סמך הניסיון שהצטבר בעולם (Best Practices).
- מתודה שמנצלת את תורת הניהול המדעי (זו שנלמדת ב"מינהל עסקים") לאחר שהותאמה לעולם מערכות המידע.
- מתודת ITIL מחלקת את ניהול ה-IT ל-27 תהליכי עבודה שקשורים זה לזה. בעזרתם גם נתפעל את ה-IT ביעילות וגם נשפר את רמת השירות למשתמשי ה-IT.

■ הבריטים לקחו את הרעיון מ-ERP:

- חילקו את ניהול ה-IT ל"תהליכים".
- כל תהליך הוא בר יישום בפני עצמו.
(גם מוצעת שיטה ליישום כל תהליך)
- התהליכים מתחברים זה עם זה.



■ מתי מומלץ ליישם שיטות ניהול שכאלה?

- ERP מיושם כאשר מערכות הייצור גדלו למימדי ענק, והכלי נועד לסייע למנהל הייצור לעמוד במטלות שלו.
- ITIL נדרש כאשר מערכות המידע גדלו למאות שירותים, והשיטה נועדה לסייע למנהל ה-IT לספק שירותי IT.

מה זה ITIL?

למודולים של ERP
יש תהליך
מקביל ב-ITIL



מה זה ITIL? ← מפת כל 27 התהליכים



Based on AXELOS ITIL® 2011 material
ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

כל הזכויות שמורות © לחברת I-til Consulting

Source: The Expanded ITIL 2011 model by I-til Consulting over AXELOS model

בנס ליקווחות SysAid

#1 / 4

1. המתודה מעלה את שביעות רצון המשתמשים

- מביאה לשינוי בתרבות הארגונית של הארגון כולו: מספקת כלים, מדדים ושיטות לשיפור מתמיד.
- מחייבת לשפר את האינטראקציה ואת מערכת היחסים עם הלקוחות (משתמשי ה-IT): עושים מה שהם רוצים!
- מספקת כלים שעוזרים לניהול ה-IT כשירות ללקוחות.



2. המתודה מעלה את שביעות רצון עובדי ה-IT:

- עובדים נכון, עבודה מתוכננת מראש, מסודרת. פחות מצבי חירום ועבודה בלילה, שקט, בלי בלגנים.
- אנשי ה-IT עובדים בסינרגיה. כל אחד יודע את תפקידו, וכך עובדים יחד, בשת"פ. יחסי ספק-לקוח.
- בעזרת שימוש בידע שנצבר ב-IT – מפיקים ממנו תובנות עסקיות, ומונעים עבודה חוזרת.
- פתאום יש לקוחות מרוצים. אף אחד לא עצבני עלי.
- לא מבזבזים את זמן העובדים: עושים פחות עבודה!!
(לפי גרטנר: בין 40-80% פחות)



3. המתודה איננה קשורה לכלי תוכנה בודד

- אלו סדרה של תהליכים שצריכים להתקיים בכל ארגון, וספקי הכלים כבר התאימו את הכלים לתהליכים.

4. המתודה מציעה שיטות עבודה פרקטיות

- שיטות בדוקות ומנוסות, שעומדות במבחן הזמן.
- שיטות שמתאימות לכל סוג וגודל של ארגון:
 - קטן-גדול, ציבורי-פרטי, ספקי שירות חיצוניים-פנימיים
- ניתנות ליישום לכל סוגי השירות בארגון (לא רק IT).

5. ממשיכה להתעדכן על סמך הניסיון העולמי.



6. המתודה חוסכת כסף:

שווה איליונים!

• מקטינה את מספר התקלות.

• גורמת ל-IT לעשות רק את מה שהארגון צריך:
מתאימה את ה-IT לצרכים האסטרטגיים של הארגון.

• ניהול משאבים אפקטיבי יותר:
עובדים לפי סדרי העדיפויות
של הארגון.

• מאפשרת שיפור מתמיד תוך
שימוש בבקרה ומדדים
(כגון SLA).



הסבר על תהליכי ITIL



חמשת הספרים =
חמשת השלבים בשרשרת השירות

■ "מחזור חיי השירות" נועד כדי:

- לטפל בשירות IT חדש או שירות IT שעבר שינוי מרגע שנולד הצורך בו, דרך התקנתו בייצור ועד תפעולו בבריאות מלאה, ללא תקלות, זמין ורציף.

■ כלומר: "מחזור חיי השירות" מגדיר את השיטה לתפעול היומיומי של מערכת מידע.

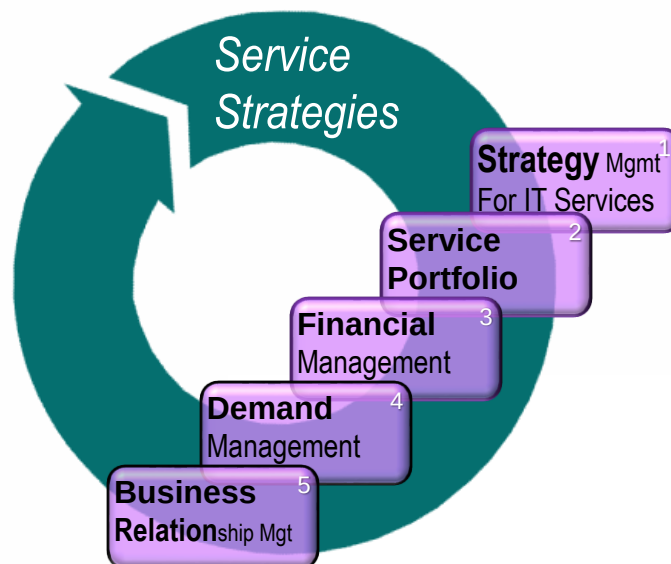
■ אבל... גם מגדיר את תצורת ארגון ה-IT...

- מחזור החיים של שירות IT גוזר את השיטה להקמת מערך השירות שינהל ויספק את שירותי ה-IT, מרגע שנולד אצל הלקוחות צורך במערכות מידע, דרך התקנתם ותפעולם, ללא תקלות, בזמינות, וברציפות.

אסטרטגיית השירות - Service Strategy



ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.



5 תהליכי אסטרטגיית השירות:

- "אסטרטגיית השירות" מספק הנחיות כיצד להבין את המטרות העסקיות והצרכים של הארגון, ומהם לתכנן ולפתח מערך ניהול ל-IT, שיספק שירותי מערכות מידע מתאימים.
- על ה-IT לתכנן כיצד להביא **ערך עסקי** ללקוח. זו מחשבה עסקית: לחשוב כמו לקוח, לא כאיש מיחשוב, ולהביא תועלת למרות אילוצי משאבים, יכולות, טכנולוגיה וכד'.
- נדרש כאן תכנון **וניהול אסטרטגי** להקמת מערך IT ממוקד בעסקים, על-פיו מגדירים את **פורטפוליו (סט) השירותים** שיסופקו, שמבוסס על הבנת **דרישות/ צרכי הלקוחות**, תוך עמידה במסגרת **תקציב**. כאן מוגדר תפקיד האחראי על **הקשרים** בין ה-IT לארגון.

ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

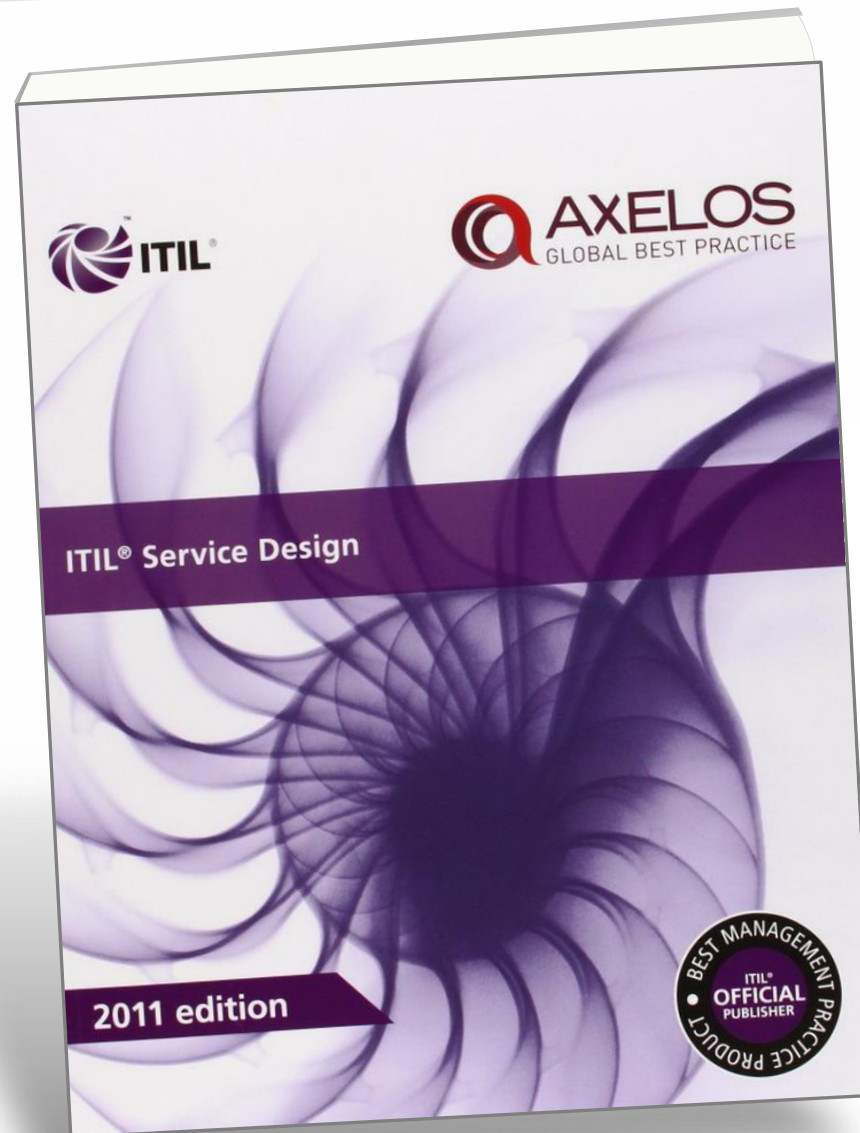
■ רגע.... אז מה פה החידוש?



← לגרום למנמ"ר לחשוב כמו לקוח !!

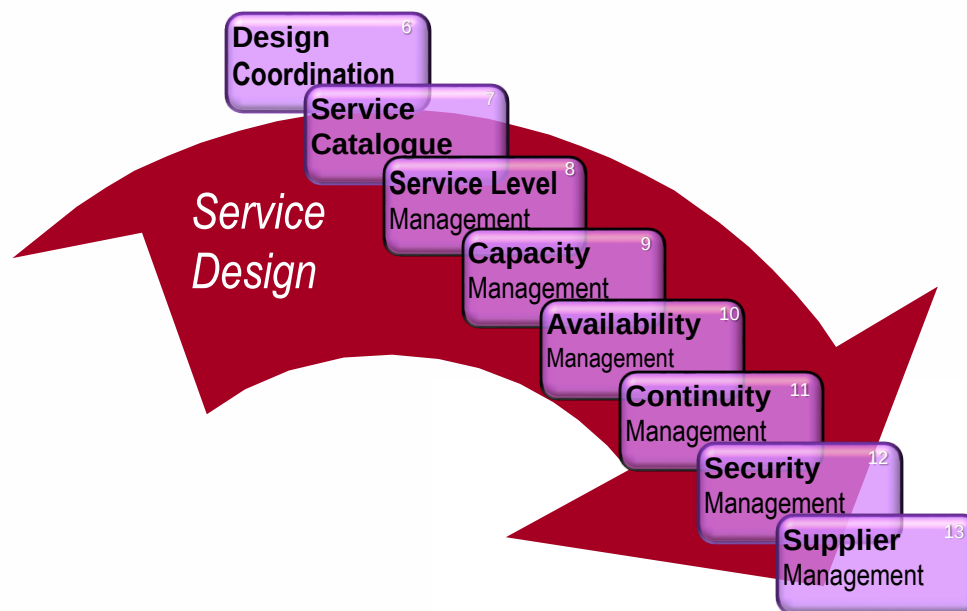
◦ להפסיק לחפש "מה הטכנולוגיה יודעת לתת",
ולמצוא "איך הארגון יפיק יותר תועלת ממערכת מידע".

תכנון השירות - Service Design



ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

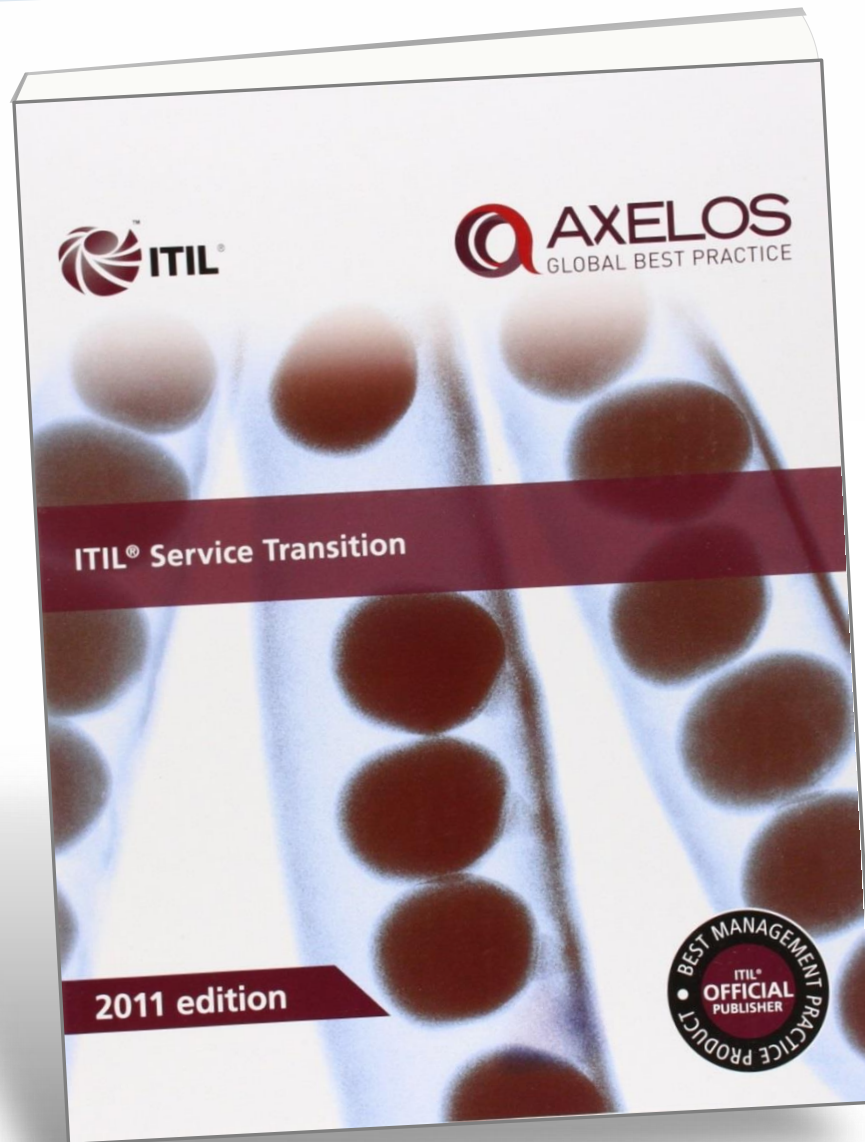
תכנון השירות - Service Design



8 תהליכי תכנון השירות:

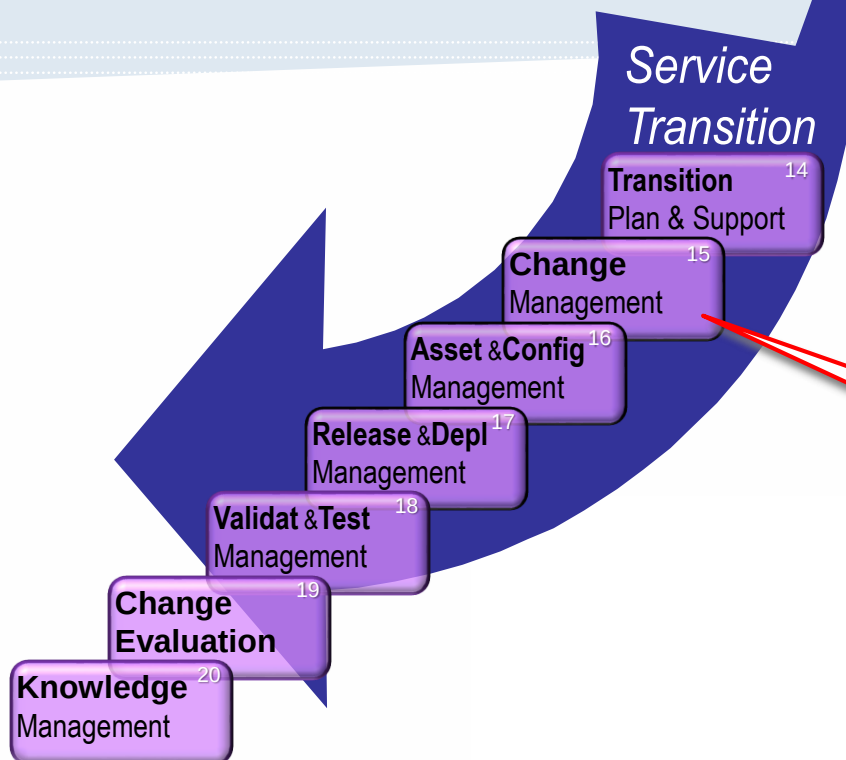
- "תכנון השירות" נועד לסייע בתכנון התשתית הניהולית שתבטיח אספקת שירותי ה-IT. מספק המלצות על תהליכי המטה שיסייעו למנהל ה-IT לנהל את מערכות המידע.
- בעזרת תהליכים אלה אנו **מתאמים** את כלל ספקי השירות ב-IT כל שהלקוחות שלנו יקבלו שירותי מערכות מידע **ברמת השירות המוסכמת**, בביצועים ללא כל חריגות **קיבולת**, **בזמינות** גבוהה, **ברציפות** מלאה גם בשעות חירום, ברמת **אבטחת מידע** ראויה, ותוך ניהול ספקי השירות.

העברה לייצור - Service Transition



ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

העברה לייצור - Service Transition

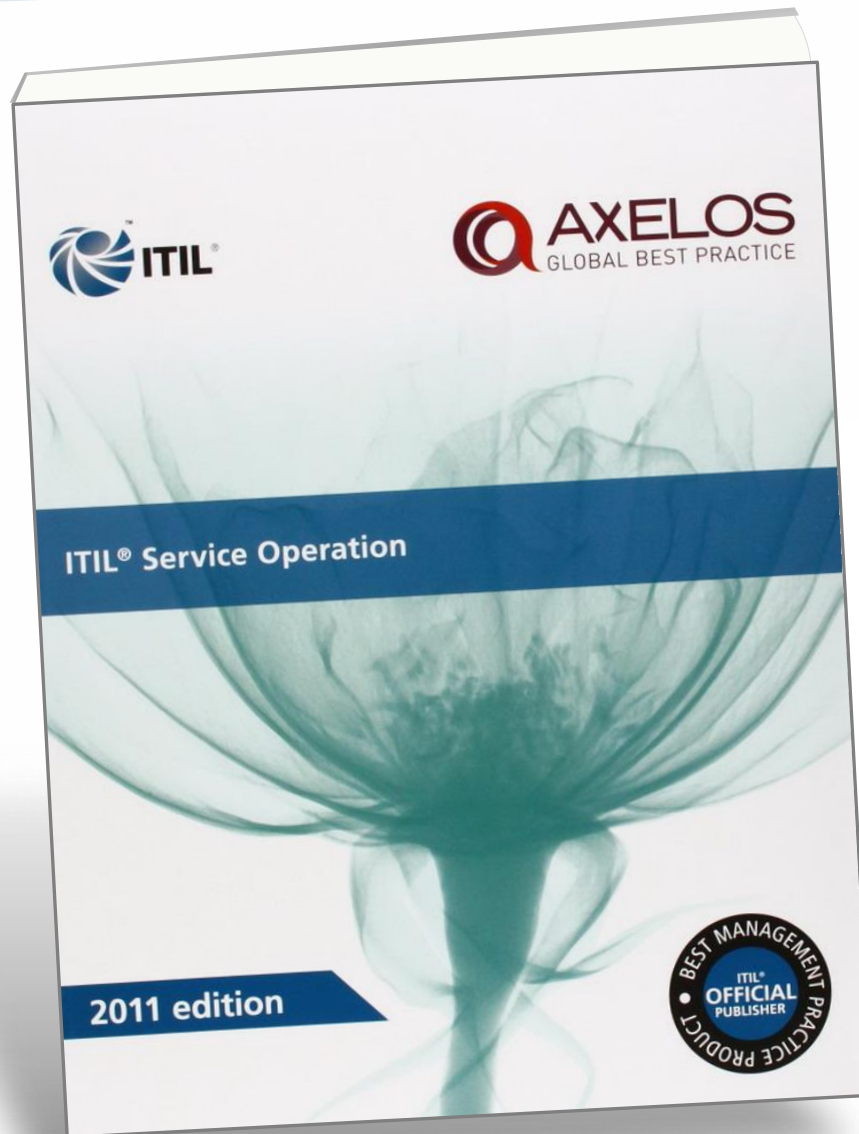


■ 7 תהליכי העברת שירותי IT לייצור:

התהליך שחוסך כסף

- "העברת שירות לייצור" נועד לטפל בגורם העיקרי לתקלות IT: טיפול בשינויים. תהליכים אלה מספקים טיפול מלא במחזור חיי אפליקציה בדרכה מהפיתוח לייצור.
- אנו נתחיל בתכנון פרוייקטי היישום (PMO), ננהל כראוי את השינויים הנדרשים, נוודא שסביבת השינוי מוכרת והתצורה מנוהלת, ננהל את תהליך ההפצה, כולל ביצוע בדיקות כוללות, ולסיום נוודא שהתוצאה אכן מתאימה לדרישת השינוי שנתבקש.
- במהלך הטיפול בשינוי מצטבר מידע רב, אותו ננהל ע"מ למנוע חזרה על תקלות.

ניהול התפעול - Service Operation

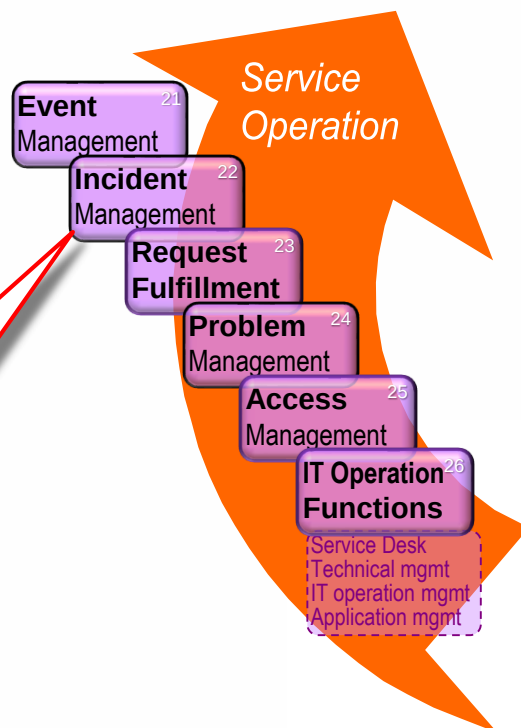


ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

ניהול התפעול - Service Operation



התהליך הכי פופולרי



- 5 תהליכי ניהול התפעול ו-4 פונקציות תפעוליות:

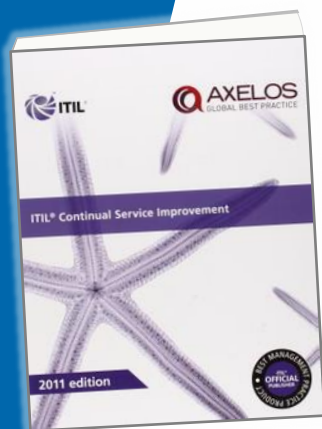
- "ניהול התפעול" מגדיר את תהליכי העבודה לתפעול היומיומי של הטכנולוגיה. המלצות על הפעולות שיש לבצע כדי לשמור על רמת שירות גבוהה והתועלת לביזנס.
- הספר מתאר כיצד לאסוף את המידע על **האירועים** שקרו, כיצד **לנהל תקלות** ולקדם את הטיפול בלקוחות, תוך אספקת **כלים לשירות עצמי**. **בעיות** ינוהלו בתשומת לב מיוחדת. הספר מחייב שכל לקוח יקבל **גישה למידע**, ו**תפעול** ה-IT ינוהל בצורה מקצועית ושקופה.

שיפור מתמיד של השירות – Continual Service Improvement



ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.

שיפור מתמיד של השירות – Continual Service Improvement



- תהליך שיפור מתמיד של השירות:

- "שיפור מתמיד של השירות" נועד לאתר, לבחון ולנתח הזדמנויות לשיפור השירות.
- מציג שיטות לבקרה על תהליכים, שימוש בהיסטוריית תקלות לשיפור איכות השירותים, תוך שמירה על התאמה של שירותי ה-IT לדרישות המשתנות של העסקים.
- מחייב איסוף מדדים ובחינת המגמות, מבדקים, הערכות מצב, וסקרי שביעות רצון.
- מוגדרת כאן שיטה בת 7 שלבים לשיפור, וכן הנחיות על שיטות איסוף מדדים והפקת תובנות ניהוליות לצורך שיפור מתמיד.

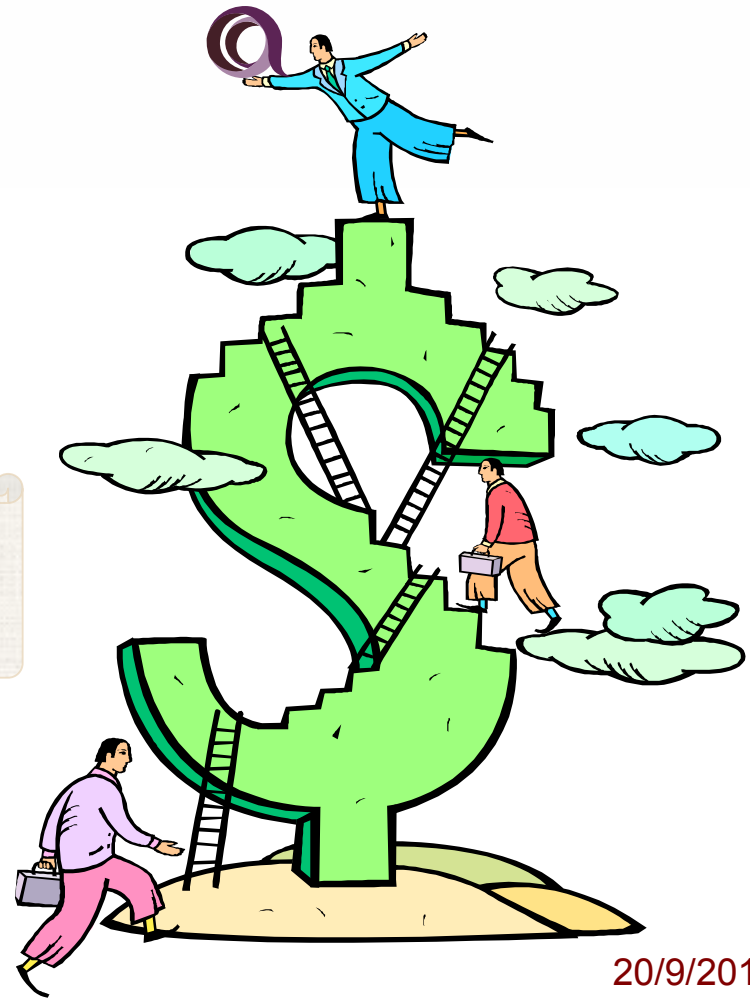


הצד המעשי של ITIL

◦ מה זה ITIL?

◦ מה זו סוויטת ITSM?

◦ תכל'ס – הדרך לממש את
התובנות של ITIL



יש מספר מוצרי ITSM בשוק:



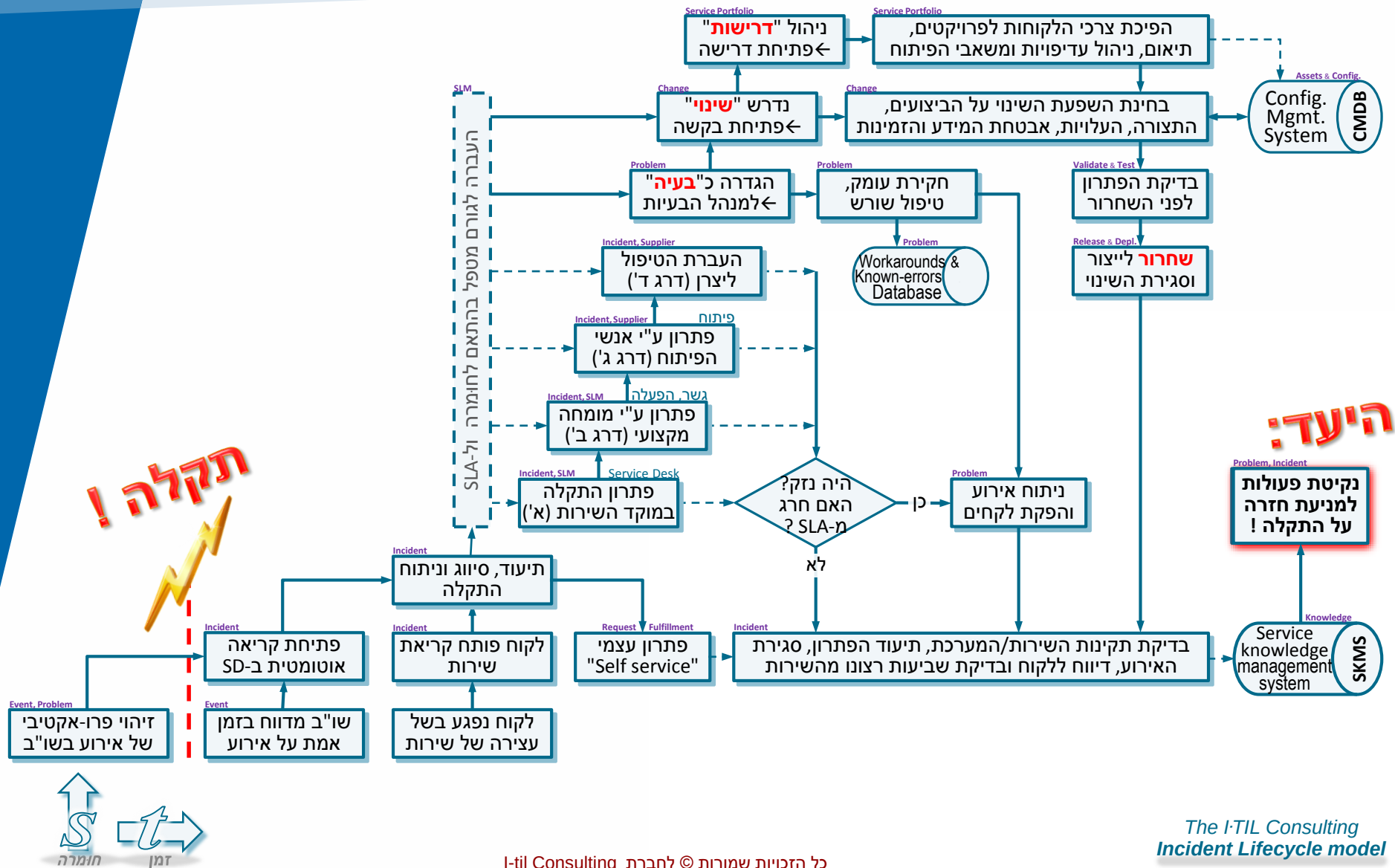
אבל... מה זה סוויטת ITSM?

IT Service Management

זו סוויטת כלים למימוש תהליכי העבודה של ITIL

- מאפשרת לממש את תהליכי העבודה לניהול השירות.
- סט כלים שמנהל את מחזור החיים של כל שירות IT, מחזור החיים של תקלת מיחשוב, כלי שמקמב"ץ את עבודת ה-IT, ומרכז את כל המידע שמצטבר במהלך תפעול ה-IT, כדי שבעזרת מידע זה נוכל למנוע חזרה על תקלות שקרו.

ניהול מחזור החיים של תקלה ב־ITSM

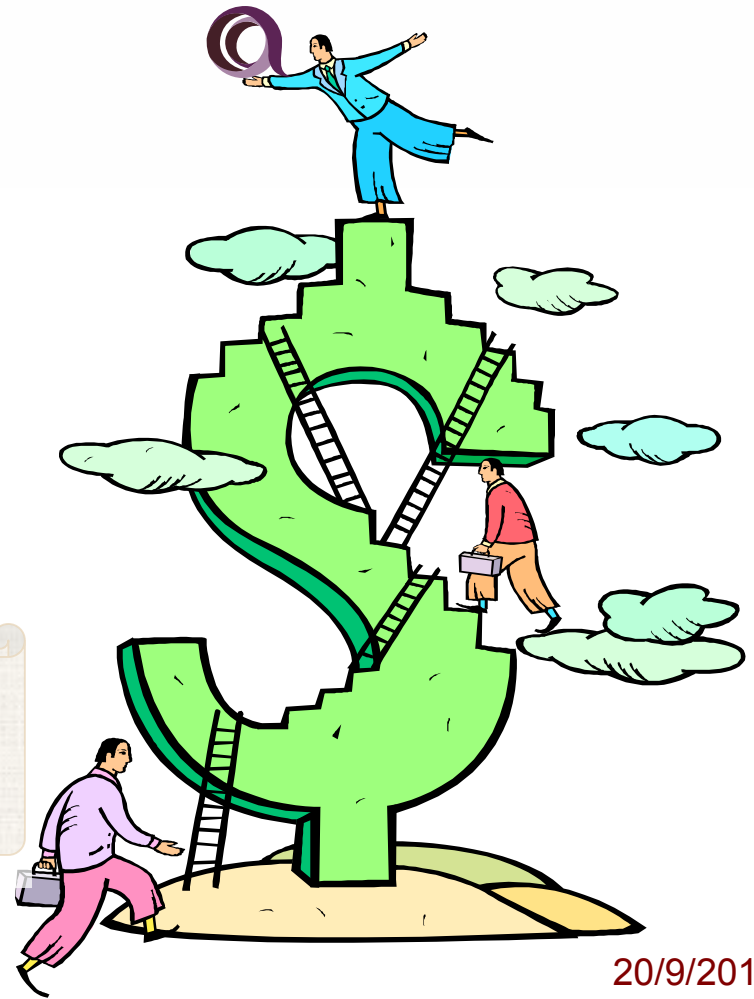


הצד המעשי של ITIL

◦ מה זה ITIL?

◦ מה זו סוויטת ITSM?

◦ תכל'ס – הדרך לממש
את התובנות של ITIL



סיפור הצלחה של יישום ITIL ב-10 שלבים

■ יישום תהליכי ITIL אצל אחד מלקוחותינו

■ המוטיבציה:

שיפור שביעות רצון הלקוחות.

■ השיטה:

יישום ITIL ב-10 שלבים.



1. בחירת התהליכים אותם ניישם תחילה

◦ ביצענו סקר לניתוח המצב הקיים.

הסקר נקרא ITIL Assessment.

◦ בסיומו הלקוח מקבל תכנית אסטרטגית עם המלצה על 3 תהליכים שיישומם יביא מקסימום תועלת.



◦ ה-Quick Win של הלקוח:

- ניהול השירות (Incident)
- ניהול השו"ב (Event)
- ניהול שינויים (Change)

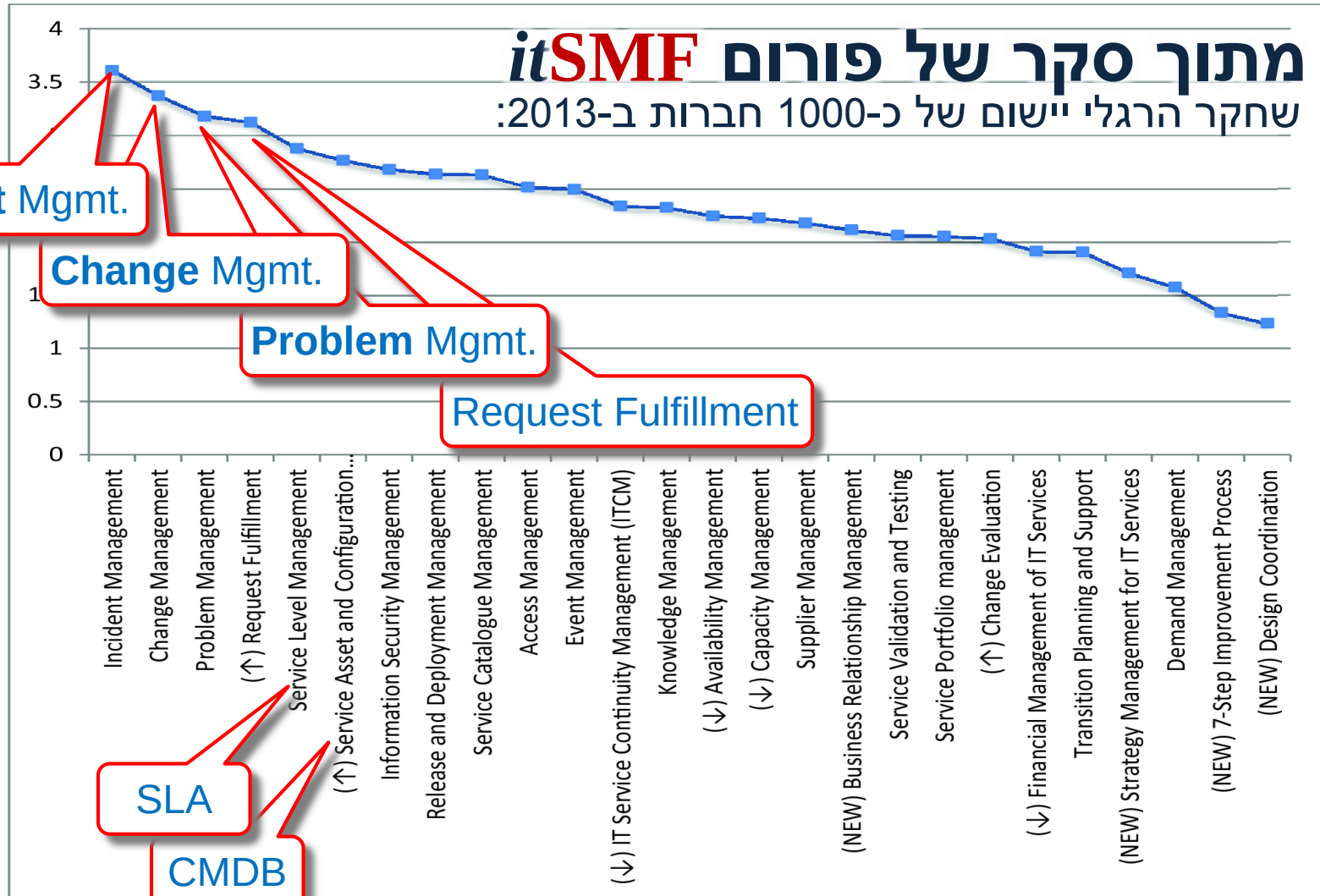
◦ וא...

מעקף לשלב ה-1 (לחסכנים ולמעגלי פינות):

#2 / 10

2013 Survey Implementation Index

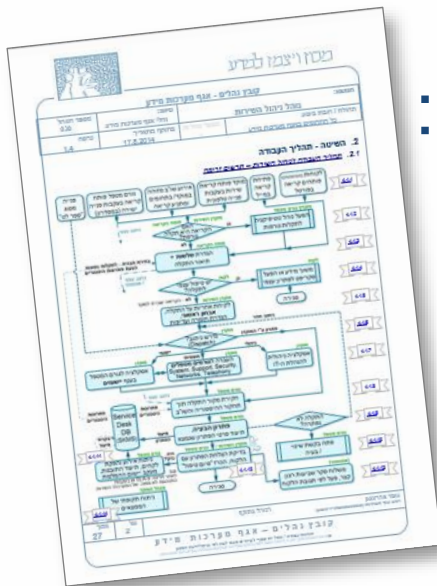
(Nb: 4 means full implementation and 0 means no implementation)



2. יישום התהליך הראשון: ניהול השירות

- ניתוח מצב קיים, ביצוע Gap Analysis מול ITIL.
- הגדרת תהליך העבודה הרצוי לניהול השירות, בהתאמה לתהליך ITIL Incident Management.

- התוצר הוא מסמך הגדרת התהליך, כולל:
 - תרשים זרימה של התהליך,
 - תיאור מילולי על כל שלב בתהליך (נוהל),
 - הגדרת התפוקות של כל שלב,
 - הגדרת תפקידי השותפים בתהליך,
 - והגדרת יחסי ספק-לקוח בשרשרת השירות,
 - הגדרת מנגנוני בקרה: מדדים, SLA.



3. זה ה"פטנט" להבטחת ההצלחה: שיתוף כל העובדים בגיבוש התהליך ורתימתם לתוכנית

◦ הצגת התכנית לבעלי העניין בשלב גיבוש התהליך.

◦ לכ-ו-ל-ם!

◦ מהמנהל הבכיר

ועד אחרון העובדים.

◦ הפנמת ההיזון החוזר

◦ התאמת התהליך

לאנשים בארגון שלנו.

◦ ככה נגבש תהליך

בר-מימוש.



4. אפיון הכלי ואיסוף המידע הנחוץ לתפעול

- כתיבת אפיון מפורט למימוש התהליך ע"ג כלי, כולל:
 - אפיון תכולת המסכים והלוגיקה שמאחורי כל שלב בתהליך.
 - גיבוש SLA, מנגנוני התראות ואסקלציה.
 - אפיון המדדים, הדוחות, והתצוגות למנהלים (Dashboard)
 - אפיון הממשקים לתהליכי ITIL אחרים ולכלים אחרים.
 - תכנון פרויקטלי של היישום וההטמעה.

◦ הכנת **קטלוג השירותים** (Service Catalog)

◦ הכנת **רשימת שלשות** (Categories)

5. הגדרת הצרכים מסוויטת הכלים שתסייע לנו לממש את התהליך הנדרש

- הגדרת הצרכים מהכלי
 - מה נדרש הכלי לעשות?
 - איזה תהליכים עליו לכסות?
- מיפוי לקוחות הכלי והציפיות שלהם
 - עבור מי יידרש הכלי?
 - איזה צרכים הוא ממלא עבור כל לקוח?
- הגדרת מדדי הצלחת השימוש בכלי
 - איך נדע שהלקוחות מרוצים?
 - איך נדע שההשקעה חוזרת?

6. בחירת סוויטת הכלים

- בדיקה מיהו הכלי המתאים ביותר למימוש התהליכים הנדרשים לנו?
(Cost-Effective)
- בקשה להצעת מחיר. רכש.

7. התקנת הסוויטה

- התקנה ויישום הכלי, והתאמתו למסמך האפיון.



לתשומת הלב:
**ההטמעה לא
נגמרת כאן !!**

8. הטמעה משמעותה: "שיווק" התהליך החדש

- שכנוע השותפים בתועלות. **הגברת המודעות.**
- "מכירה" של השיטה החדשה. שיווק ערוצי הגישה.
- הדרכות על תהליך העבודה, לצד הדרכה טכנולוגית.



**שיווק ערוצי הגישה
למוקד השירות**

9. בקרה: מדדים, מבדקים

◦ לאחר שהגדרנו איך נמדוד "מתי ה-IT מתפקד טוב", ויישמנו שיטה לאיסוף נתוני עמידה ב-SLA ומדדים... בסוף כל חודש נפיק תועלת מהממצאים:

- ניתוח מגמות בעזרת דוחות.
- מפגשי Trend Analysis.
- הפקת תובנות עסקיות ומסקנות.

◦ סקרי שביעות רצון לקוחות.



10. שיפור מתמיד

- ניתוח כשלים, הפקת לקחים ויישומם.
- Trend Analysis ככלי לשיפור המדדים. כל חודש.
- רדיפה אינסופית לספק שירות טוב יותר ללקוחות!



- ואפשר גם:
מבדק ISO 20000
לאשר שהגענו ליעד!



- ITIL מצייר לנו את תמונת ה-IT אופטימאלי. **אוטופיה.**
- אנו מנתחים את מצבנו היום, מנתחים פערים (Gap Analysis) ומקרבים את עצמנו לשם. **"Do what works"**
- מגבלות תקציב, התנגדות לקבלת שינוי ופוליטיקה פנים-ארגונית ימנעו מאתנו להגיע לאוטופיה, אבל אנו מרווחים מההתקרבות ל"אוטופיה"



- בפועל אנו חותרים לשיפור רמת השירות שה-IT מספק ללקוחות שלו: משתמשי המחשב.
- אנו מחזקים את הארגון ע"י חיזוק "שרשרת השירות":
 - אם הלקוח של הארגון יהיה מרוצה הוא יביא יותר הכנסות לארגון.
 - אם נציגי הארגון שעומדים מול הלקוח יהיו מרוצים משירותי ה-IT הם יוכלו להביא יותר לקוחות.
 - אם אתם רוצים שרשרת שירות איכותית שכזו – יישמו ITIL ב-IT.

אז... אם הלקוחות שלכם לא שבעי רצון?

■ להשגת לקוחות שבעי רצון אתם צריכים
לשפר את שרשרת השירות שלכם...

■ ואיך עושים את זה? **בשני צעדים:** (כדאי להתחיל מהצעד השני)

1. סקר לניתוח המצב הקיים:

- התהליך קצר: פחות מחודש.
- התהליך אינו יקר.
- נותן תמונה ברורה מאיפה מתחילים ומה עושים.
- משאיר אצלכם מסמך שהוא תכנית אסטרטגית לשיפור השירות בשנים הבאות.

2. צלצלו לבני קמין:

052-5278966



אם עובדי ה-IT שלכם לא שבעי רצון?

■ להשגת עובדים שבעי רצון עליכם לשפר את תהליך ניהול השירות והסינרגיה בין העובדים.

■ איך עושים את זה? **בשני צעדים:** (כדאי להתחיל מהצעד השני)
1. יישום תהליך עבודה ממוקד שירות:

- קודם לתכנן תהליך עבודה ממוקד שירות, אח"כ לעשות
- לשתף את כולם בגיבוש התהליך מהיום הראשון.
- נהלו את השינוי בתשומת לב.
- להתאים את הכלי לתהליך.

Service Oriented

Processes

2. צלצלו לבני קמין:

052-5278966

אם המנכ"ל לא שבע רצון?

■ כדאי **שתתחילו לחסוך**: נצלו את המידע המצטבר במוקד השירות כדי להפיק תובנות עסקיות.

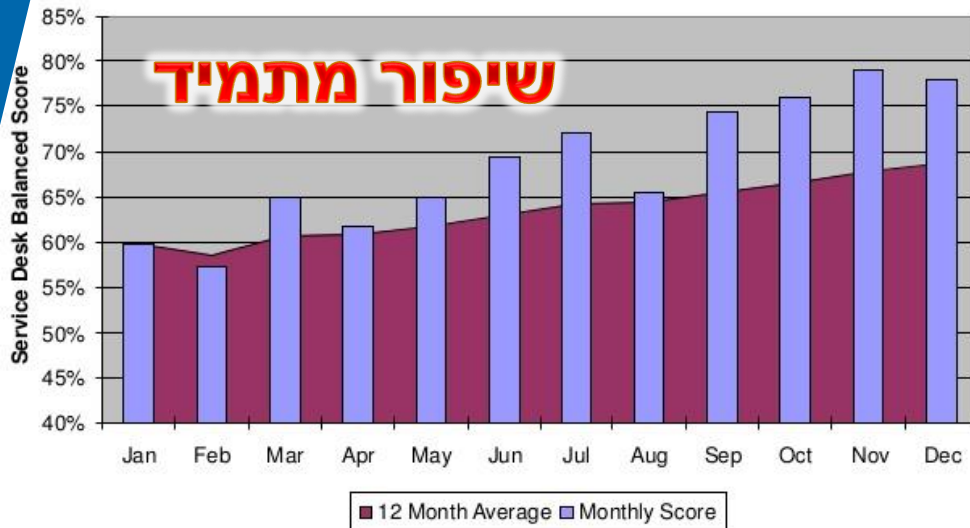
■ איך עושים את זה? **בשני צעדים**: (כדאי להתחיל מהצעד השני)
1. תיעוד קריאות ובקרה על תהליך השירות (SLA):

■ תגדירו SLA על פי עקרונות ה-Best Practices.

■ יישמו אסקלציות ובקרה.
■ תעדו תקלות ונצלו את המידע המצטבר כדי למנוע מהתקלה לחזור.

2. **צלצלו לבני קמין:**
052-5278966

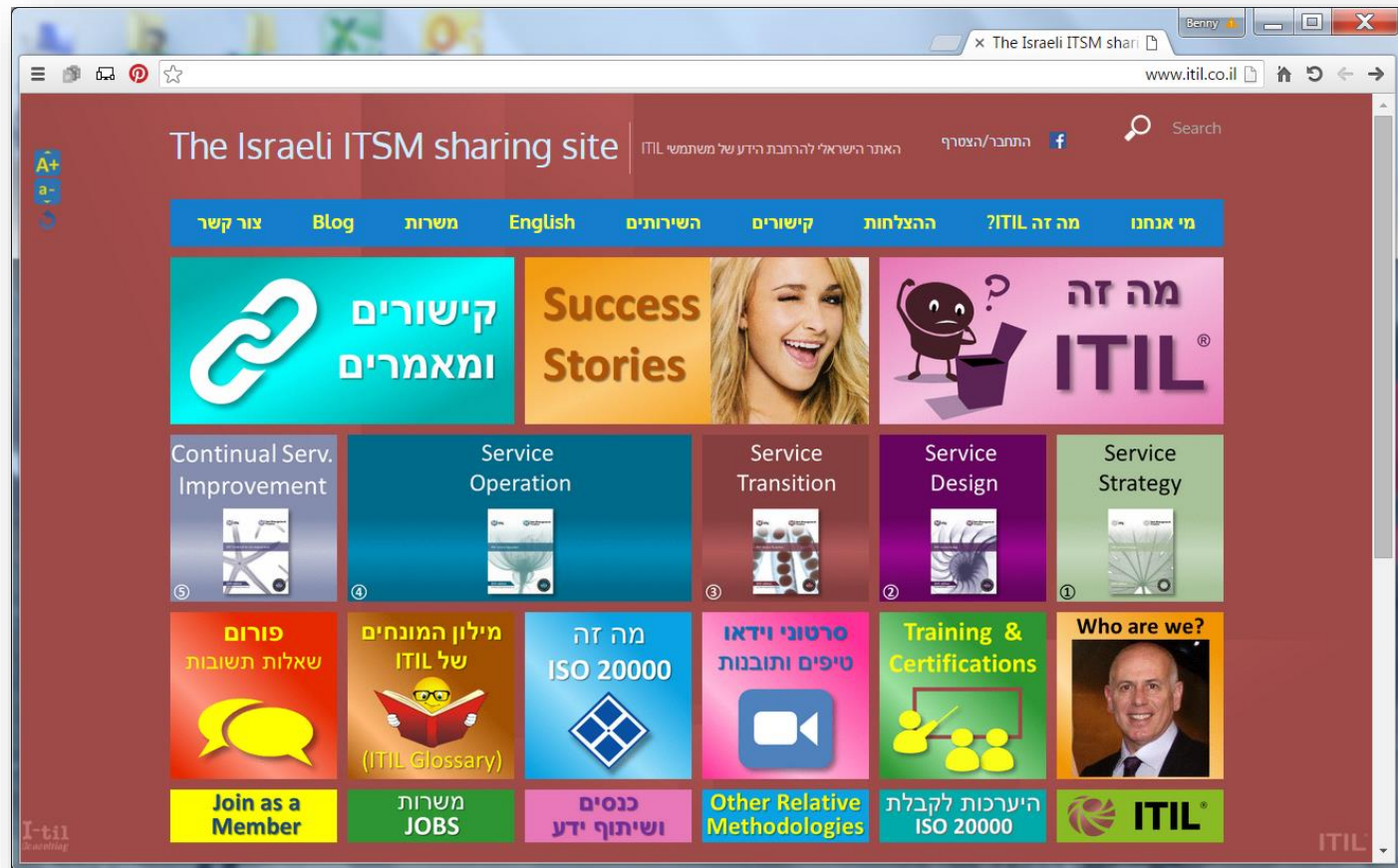
The Service Desk Performance Trend





■ תשובות תמצאו גם באתר ITIL בעברית:

www.ITIL.co.il



■ תשובות תמצאו גם באתר ITIL בעברית:

www.ITIL.co.il



תודה!



052 - 5278966
בני קמיר

benny@ITIL.co.il

I-til Consulting 2016 ©

כל הזכויות שמורות.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם או לתרגם מסמך זה או קטעים ממנו
בשום צורה ואופן ללא אישור בכתב מאת היוצר.

בני קמין

052-5278966

benny@ITIL.co.il

ITIL ® is a registered trade mark of AXELOS Limited, UK.