

عنوان مقاله:

مدل پیشنهادی برای فرآیند مدیریت مشکل مبتنی بر چارچوب ITIL جهت کاهش زمان رفع مشکل خدمات IT در سازمانهای فناوری اطلاعات

محل انتشار:

سومین همایش ملی پیشرفت های معماری سازمانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

شکوفه حشینی - دانشجوی ارشد فناوری اطلاعات، دانشکده مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد

اکبر نبی الهی - استادیار، دانشکده مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد

خلاصه مقاله:

امروزه یکی از مشکلات کلیدی تمامی سازمانها و کسب وکارهای جهانی، عدم صحیح مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و توسعه آنها در جهت تحقق اهداف کلان سازمان است. برطرف نمودن مشکل پیش آمده در هنگام استفاده از خدمات فناوری اطلاعات در سریع-ترین زمان ممکن و کمترین هزینه، از اولویت های کاری بخش فناوری اطلاعات ادارات و سازمان های فناوری اطلاعات می باشد. یکی از فرآیندهای مرجع زیرساخت فناوری اطلاعات، مدیریت مشکل میباشد که هدف آن کاهش اثرات نامطلوب رخدادها و مشکلات بر کسب وکار و جلوگیری از وقوع مجدد آنهاست. در این تحقیق سعی بر آن است که یک مدل برای فرآیند مدیریت مشکل مبتنی بر چارچوب ITIL در نظر گرفته شود که قابلیت اجرا در بخش فناوری اطلاعات ادارات و شرکتهای تولیدی و سازمان های فناوری اطلاعات را داشته باشد بدین صورت که ابتدا اصول و اهداف این فرآیند و اجرای آن در زمینه خدمات فناوری اطلاعات را بررسی کرده و سپس به دنبال روش هایی برای غلبه بر چالش های موجود باشد. در این تحقیق برای ارزیابی ریشه ای علل وقوع مشکلات و امکان تشخیص آنها و دقت بیشتر در محاسبه احتمال وقوع و کنترل آنها از روش FMEA استفاده کردیم که شدت اثر را با شناسایی محاسبه وزن معیارهای مرتبط با استفاده از رویکرد AHP به دست میآوریم. این مدل میتواند جهت شناسایی مشکلات، شناسایی علل ریشه ای ریسک ها به متخصصین فناوری اطلاعات کمک نماید. برای ارزیابی پیشرفت های انجام شده، مجموعه ای از شاخص های عملکرد کلیدی یا KPI ها را تعریف می کنیم که بتوانیم از آنها برای سنجش یا مقایسه عملکرد خود استفاده کنیم. علاوه بر این از موافقتنامه های سطح سرویس نیز به عنوان یک پیش شرط برای ارزیابی تحقق وعده های مشتریان استفاده می کنیم. انتظار می رود با پیاده سازی و بومی کردن فرآیند مدیریت مشکل و توجه ویژه به خدمات برون سپاری شده در ادارات و سازمان های فناوری اطلاعات به مواردی همچون تشخیص، ریشه یابی مشکلات نرم افزاری و برطرف کردن دائمی آنها، ثبت مشکلات شناخته شده و راه حل آنها جهت مراجعات بعدی و کاهش زمان رفع مشکل برسیم.

کلمات کلیدی:

؛ FMEA، ITIL، مدیریت فناوری اطلاعات، مدیریت مشکلات، سازمان پشتیبانی IT، فرآیند مدیریت مشکل ITIL، خدمات فناوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/976328>

