



האיגוד הישראלי לאסטרטגיה

מצוינות וניהול ביצועים

לאתר האיגוד

צור קשר

הרשמה לניוזלטר

תוכנות וטכנולוגיות

הפופולאריות של ה- ITIL ממשיכה לגדול



הפופולאריות של ה- ITIL ממשיכה לגדול

Information Technology Infrastructure Library, ITIL, הינה ספריית הנהלים המומלצים לניהול השירותים המוענקים על ידי מחלקת ה- IT בארגון. רשימת הנהלים התחילה את דרכה בשנות השמונים כמדריך פנימי של משרדי הממשלה הבריטיים. במהלך העשורים שחלפו מאז, המדריך אומץ על ידי מאות ארגונים, תחילה באנגליה ובאירופה ובשנים האחרונות גם בצפון אמריקה, ומשמש היום כסטנדרט החשוב ביותר בתחום ה- IT העולמי וכשפה משותפת בעזרתה יכולים אנשי ה- IT בארגונים שונים לדון באתגרים משותפים העומדים בפניהם. במספר נושאים, ספריית ה- ITIL היוותה את אחד הגורמים המשמעותיים לשינויים שחלו בתפיסת התפקיד של מנהלים ועובדים במחלקות IT במספר אספקטים מרכזיים: קשרי מחלקת IT ולקוחותיה, הדגשת רמת השירות כערך מרכזי במחלקה, מדידת איכות השירות והתנהלות מחלקת IT כיחידה עסקית.

כבר מסוף 2007 מומחים רבים חזו שבשנה הנוכחית תהיה צמיחה מואצת באימוץ ITIL, במיוחד בצפון אמריקה. על פי סקר של קבוצת אברדין, 55 אחוז מחברות אירופאיות מנהלות IT כשירות, תוך שימוש בקווים מנחים של ITIL, לעומת 33 אחוז מחברות בצפון אמריקה (אוקטובר 2007). Aberdeen טוענת, שהגידול בשימוש ב-ITIL יהיה גבוה יותר בצפון אמריקה מאשר ב-2008, כאשר 26 אחוז מחברות באמריקה מתכננות לאמץ את ה-framework, מול 16 אחוז מחברות אירופאיות.

מארק מקמנוס, VP בחברת Computer Economics מספר שגרסה 3 שהוצא לאחרונה תעורר עניין רב בגלל גישתה הפרקטית ליישום ITIL ופוקוס מוגבר על תועלות עסקיות. דנה גרדנר, אנליסטית ראשית ב-Interarbor Solutions חיזקה את הטענה הזו כאשר ציינה שגרסה 3 מקדמת גישת "משרד שירותים" ידידותית למשתמש.

מנהלי IT רבים בארה"ב מאמינים ש-ITIL יכול לסייע בשיפור אופרציות IT וגם מציע חיבור פוטנציאלי בין ה- IT והעסק, זאת על-פי סקר שנערך לאחרונה ע"י Dimension Data, חברה למתן שירותים. על-פי דיווח של Network World, 85 אחוז מן המשיבים טוענים ש-ITIL וגישות ניהוליות מוכחות אחרות בתחום ה-IT מגדילות את היכולת הפוטנציאלית להביא לאופטימיזציה של גישות ניהוליות בתחום שכבר מיושמות בארגון. בנוסף, 40 אחוז מהם אומרים ש-ITIL מאפשר חדשנות דרך התייעלות בביצוע מטלות יומיומיות, ו-25 אחוז הביעו הערכה אודות הדגש שהושם על אספקת טכנולוגיה פשוטה לעסקים בכלל ולמחלקות ה-IT.

על-פי סקר של Dimension Data, ITIL מוביל במדד הפופולאריות מבין גישות הניהוליות המוכחות המקובלות בארה"ב, אחרי ה- Six Sigma עם 46 אחוז מהחברות אמריקאיות, Microsoft Operation Framework עם 38 אחוזים, תקני ה- ISO עם 33 אחוזים ו- Total Quality Management עם 30 אחוזים.

בהסתמך על ממצאי הסקר הני"ל, silicon.com מציינים שככל שהחברה גדולה יותר, סביר יותר שהיא תשתמש ב-ITIL. 87 אחוז מחברות עם יותר מ-10,000 עובדים משתמשות במתכונת מסוימת של ITIL, בעוד שמעטות החברות עם פחות מ-100 עובדים שאימצו גישה זו. למרות זאת, ITIL יכול להציע תועלות גם לעסקים קטנים ובינוניים.

על מנת להבין טוב יותר את התרומה של ITIL לארגון נבחן כיצד **משרד עורכי דין מוביל בארה"ב, Shoosmiths** יישם את גישת ה-ITIL ורשם שיפור משמעותי בביצועיו.

בעקבות ניתוח SWOT שביצעה החליטה החברה שעליה לשפר את איכות השירות של מחלקת ה-IT שלה באמצעות הכשרת הצוות לשימוש ב-ITIL באופן גורף.

הרקע למהלך היה שהחברה סבלה מליקויים בתהליכים פנימיים להתמודדות עם פניות של משתמשים בארגון. למרות מאמצי ההדרכה והעבודה הקשה של העובדים, לא הושגו תהליכים מובנים, אפקטיביים ויעילים.

לאחר סקירה מקיפה של התועלות של ITIL, החברה פנתה אל חברת ייעוץ מובילה למטרת הדרכת העובדים. חברת הייעוץ הציעה תנאים מיוחדים לחברה כגון, אם עובד לא מצליח לעבוד את הקורס אז יוכל לעבור אותו שוב ללא תשלום, אם עובד עוזב את החברה עד 12 חודשים לאחר תחילת הקורס אז המחליף שלו יקבל את ההכשרה בהנחה.

תוצרי תהליך ההדרכה: גידול כמות הפניות הנסגרות במגע ראשון (מ-60% ל-80%) ושיפור בשביעות הרצון מרמת השירות הכוללת (מ-76% ל-88%), הוכיחו שהתהליך היה שווה את המאמץ, הכסף והזמן שהושקעו בו. כמו כן, מספר המקרים שבהם מטפלת החברה גדל גם כן בצורה ניכרת. כתוצאה מ-ITIL, הזמן שלוקח לצוות לשנות תהליך ידני הופחת בשעתיים, והחברה הצליחה להתייעל ולמזג שני מוקדי תמיכה טלפוניים.

לסיכום, כיוון שמרבית ההשקעות הקשורות במערכות המידע אינן מובנות להנהלה והחזר ההשקעה עליהן אינו ניתן לכימות ברור ואובייקטיבי, מוצאים עצמם מנהלי מערכות מידע ניצבים בפני סדרה של אתגרים הקשורים ביכולת היחידה למדוד את האפקטיביות והיעילות של פעילויותיה תוך כימות ROI וביצוע שיפור מדיד בתהליכי העבודה.

אחד הגישות המוכחות והמובילות בעולם להשגת יעדי מחלקת ה-IT בארגון הינה תכנון ויישום **תוכנית עבודה ממוקדת יעדים ומדדים (לרבות מדידת ITIL)**, הכוללת הגדרת תוכנית עבודה הנגזרת מאסטרטגיית המחלקה תוך הצבת מטרות ויעדים כמותיים וקישורם לתקציב, לתהליכי העבודה ולמבנה הארגוני. בנוסף פרויקטים לשיפור הנגזרים מתוכנית העבודה מתמקדים בתהליכים המשפיעים על היבטי שביעות רצון לקוחות (גיבוש SLA, זמינות ואיכות השירות ועוד), תהליכי הרכש במחלקה, תפעול שוטף (תחזוקה, תקלות וכו'), תהליכי הפיתוח המבוצעים במחלקה, ניהול ותמחיר מבוסס פעילויות ועוד.

מבוסס על מאמר מאת: אן הול, *itbusinessedge*

<http://www.itbusinessedge.com/blogs/tve/?p=286>

האיגוד הישראלי לאסטרטגיה, מצוינות וניהול ביצועים

ת.ד 932 רעננה 43108 טל: 0522-933155

הפקה והפצה: אינפו-דטה, כפר סבא, 054-6312230, 09-7681294, info@strategicforum.net, keynan@infodata.co.il, www.infodata.co.il

ידעות וחדשות לעיתון ניתן לשלוח info@strategicforum.net