

# ITIL V3 - הצורך בגישת ניהול היישום

## ואיך ליישמה הלכה למעשה

מאת: אילן סווירי, ארכיטקט פתרונות ITSM ומוביל פרויקטי הקמה של מערכי CMDB גדולים בחטיבת מוצרי התוכנה, מטריקס

המיקוד של ארגונים כיום הוא ברווחיות ובכדאיות העסקית. מיקוד זה מספק חיזוק נוסף לצורך ביישום ITIL V3 הנחשב כ- Best Practice, בתחום המחשוב, הדרוש להשגת יעדים אלו. אם ITIL V3 הוא הדרך להשגת רווחיות וכדאיות עסקית אזי ה-BSM (Business Service Management) הוא האמצעי. חברת המחקר פורטר כתבה לאחרונה כי BMC היא ספק לייחוס לשוק ה-BSM וכי **"BMC continues to be the BSM reference"**.

### **V3 התנועה במעגלים, האם התהליך תומך בערך הארגוני?**

ה-ITIL V3 פרץ לעולמנו לפני כ-3 שנים ותודו, בתחילה הוא לא היה מובן ועוד פחות מכך היה מובן המעבר מתרשים המפל, המתאר תהליך, לתרשים המעגלים המתאר מחזור חיים. ה-ITIL V2 המטרה היתה התהליך, איך להעביר את הכדור הלוהט מיד אחת לשנייה, מה- Incident ל- Problem ול- Change. ה-ITIL V3 ההתייחסות שונה. התנועה היא במעגלים ללא התחלה וללא סוף שמשמעם צורך מתמיד בתחזוקה, המעגלים כוללים את: המעגל הפנימי של הגדרת הערך והאסטרטגיה, המעגל האמצעי של תהליך השינוי והמעגל החיצוני של ה- Problem. וכך בעוד שב- V2 ראינו את התהליך ללא קישור והבנה אמיתיים של הערך, יש תקלה – צריך לפתור, יש בעיה צריך לשנות, יש שינוי צריך לבצע, ה-ITIL V3 המעגלים הקונצרניים הם אלה המספקים את הערך והשאלות, אותם יש לשאול כל הזמן, האם הפעולה, השינוי, הבעיה רלוונטיים לערך אותו אנו נדרשים לספק. וכך הארגון נדרש להגדיר את הערך – אסטרטגיית הארגון, ובשביל אסטרטגיה זו ועל מנת לבצע את האסטרטגיה יש צורך במעגל התהליכי, שנבחן ביכולתו לתמוך בערך הארגוני. כאשר התהליכים נכשלים הם מצריכים ביצוע התאמות. אנחנו פועלים בסביבה משתנה כאשר, לא רק הבסיס משתנה לנו כל הזמן מתחת לרגליים (הלקוחות, השירותים, הארגון והטכנולוגיה), אלא גם קצב השינוי נמצא בתהליך שינוי מואץ, לכן אנו נדרש לתקן את התהליכים שנכשלו, ובתהליכי תיקון אלו היכולת להבין את הגרעין – האסטרטגיה הארגונית היא זאת שמאפשרת לנו לעשות את התיקונים הנכונים והאפקטיביים, שהם שיפור ההתאמה בין התהליכים לאסטרטגיה.

ה-ITIL V3 מנסה לסייע לארגונים להיות ממוקדים ולשפר תוצאות ע"י מתן הכוונה לבנייה נכונה של מרכיבי מערך ה-IT שהם: הערך אותו נדרש הארגון לייצר, התהליכים שיאפשרו לארגון לייצר את הערך ומערך הבקרה שיאפשר לשמר את הארגון ממוקד בערכים שאותם הוא נדרש לייצר תוך התאמת התהליכים לשינויים.

### **הפתרון – הבנה טובה יותר של התהליכים**

לדעתי הפתרון לשאלה זו נמצאת בהבנה טובה יותר של התהליכים, לדוגמא, תהליך השינוי הנמצא בבסיס של יכולת הארגון להתאים עצמו לסביבה המשתנה. לכולם ברור שביצוע טוב של תהליך השינוי יספק לארגון מגוון רחב של ערכים עסקיים. אבל איפה מתחילים.

סנכרון ארגוני וניהול הידע מובילה להבנה שהערך שהשגתו תספק לארגון את מירב התועלות הוא הסנכרון. והיות וכך אזי הדבר הראשון, בדרך לתהליכי שינוי אפקטיביים, אותו נדרש הארגון להקים הוא ה-CMDB המוגדר ב-ITIL V3 והכולל יצירת מודל השפעה משולב עסקי-ארגוני-טכנולוגי ברמת הארגון. חשוב להבין שאסור להתייחס למודל רק בפן הטכנולוגי הצר של Configuration Management וזאת לאור הצורך, שהמודל יהווה תשתית לתהליכי סנכרון ארגוניים (ולא רק טכנולוגיים) אפקטיביים. בכך מהווה ה-CMDB ערך בפני עצמו המחייב השקעה והשתתפות ארגונית כוללת בהקמתו ובשמירה על עדכניותו.