



## کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات چیست و چه تاثیری بر استارت اپها دارد؟

کدپستی ۱۵۸۳۶۱۶۴۱۴  
[www.rahaco.net](http://www.rahaco.net)

آدرس: تهران، خیابان سپهد قرن، خیابان دهقانی، پلاک ۱۲  
تلفن: ۰۲۱۵۴۵۲۱

## فهرست

- 3 ..... تعریف کلی از ITIL (کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات)
- 3 ..... تاریخچه ITIL کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
- 4 ..... چرا کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات مهم است؟
- 4 ..... ITIL در مقابل ITSM
- 5 ..... چگونه کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات می‌تواند به کسب و کار شما کمک کند؟
- 5 ..... مزایای تجاری کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
- 6 نتیجه گیری

کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات (ITIL) مجموعه‌ای از شیوه‌های دقیق برای فعالیت‌های فناوری اطلاعات است. به عنوان مثال مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) و مدیریت دارایی فناوری اطلاعات (ITAM) در آن جای می‌گیرند. ITIL بر همسوسازی خدمات فناوری اطلاعات با نیازهای کسب‌وکار تمرکز دارد.

ITIL فرآیندها، رویه‌ها، وظایف و چک‌لیست‌هایی را توصیف می‌کند که نه مختص سازمان هستند و نه به یک فناوری خاص محدود می‌شوند، اما می‌توانند توسط یک سازمان در جهت استراتژی، ارائه ارزش و حفظ حداقل سطح شایستگی اعمال شوند. این به سازمان امکان می‌دهد تا یک خط پایه ایجاد کند و از آن برای برنامه‌ریزی، اجرا و اندازه‌گیری استفاده کند. در حال حاضر، هیچ ارزیابی انطباق با ITIL در یک سازمان توسط یک شخص ثالث مستقل و رسمی وجود ندارد. صدور گواهینامه ITIL فقط برای افراد در دسترس است.

## تعریف کلی از ITIL (کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات)

ITIL (کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات) یک چارچوب است که برای استانداردسازی انتخاب، برنامه‌ریزی، تحویل، نگهداری و چرخه عمر خدمات فناوری اطلاعات در یک سازمان طراحی شده است. هدف اصلی آن بهبود کارایی و دستیابی به ارائه خدمات قابل پیش‌بینی است. چارچوب ITIL به مدیران فناوری اطلاعات این امکان را می‌دهد که به جای ارائه پشتیبانی، به عنوان شرکای خدمات تجاری عمل کنند. دستورالعمل‌ها و بهترین شیوه‌های ITIL اقدامات و هزینه‌های بخش فناوری اطلاعات را با نیازهای کسب‌وکار هماهنگ می‌کند و با رشد یا تغییر جهت کسب‌وکار، آن‌ها را تغییر می‌دهد.

ITIL مخفف Information Technology Infrastructure Library است و این نام اختصاری برای اولین بار در دهه ۱۹۸۰ توسط آژانس مرکزی کامپیوتر و ارتباطات دولت بریتانیا (CCTA) استفاده شد. در آن زمان ده‌ها روش در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مستند سازی و برای توزیع و چاپ گردآوری شدند.

## تاریخچه ITIL کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات

استفاده از ITIL در دهه ۱۹۸۰ آغاز شد و ابتدا توسط CCTA (آژانس مرکزی کامپیوتر و مخابرات بریتانیا) توسعه و منتشر شد. در آن زمان، با توسعه مراکز داده غیرمتمرکز و انتخاب معماری‌های جغرافیایی مختلف، ناهماهنگی‌ها و عدم سازگاری در مدیریت و ارائه خدمات فناوری اطلاعات در سازمان‌ها به وجود آمد.

CCTA نیازمندی‌های مدیریت فناوری اطلاعات را درک کرد و تصمیم گرفت به آن به عنوان یک سرویس نگرینده و روش‌های استاندارد را در کل چرخه عمر خدمات فناوری اطلاعات به کار ببرد. این آژانس سپس روش مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات دولتی را توسعه داد. در سال ۱۹۸۹، CCTA نسخه اول ITIL را منتشر کرد.

پس از ورود CCTA به دفتر بازرگانی دولتی در سال ۲۰۰۰ و تغییر نام به OGC، نسخه دوم (ITIL v2) در سال ۲۰۰۱ منتشر شد. این نسخه شامل به‌روزرسانی‌ها و توسعه‌های بیشتری نسبت به نسخه اول بود.

سپس در سال 2007، نسخه سوم (ITIL v3) معرفی شد و در سال 2011 به روزرسانی شد تا به بازخوردهای کاربران و جامعه آموزشی و همچنین به رفع خطاها و ناسازگاریها پاسخ دهد.

در سال 2013، دفتر کابینه بریتانیا (Cabinet Office) و شرکت Capita PLC Axelos را تشکیل دادند. مأموریت این سازمان، ارائه راهنماییهای عملی، محتوا و صلاحیتهای استخراج شده از تجربیات واقعی و توسعه روشها است تا افراد و سازمانها را موثرتر کند.

در حال حاضر، Axelos مسئولیت توسعه ITIL را بر عهده دارد. آخرین دستورالعملهای ITIL در سال 2017 اعلام شد و ITIL v4 و ماژولهای مرتبط در طول سالهای 2019 و 2020 منتشر شدند. Axelos به مدیریت توسعه و نظارت بر گواهینامهها و روشهای بهترین عملکرد، از جمله ITIL و PRINCE2، ادامه میدهد.

## چرا کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات مهم است؟

ITIL که متعلق به AXELOS Limited است، یک چارچوب مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است که توسط AXELOS Limited توسعه و ارائه میشود. این چارچوب، به عنوان یک مجموعه توصیهها و بهترین شیوهها در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، استفاده میشود.

ITIL شامل مجموعه‌ای از راهنماها و فرایندهای مدیریتی است که به سازمانها کمک میکند تا خدمات فناوری اطلاعات خود را بهبود دهند و بازدهی بالا و رضایتمندی مشتریان را بهبود بخشند. این چارچوب برای مدیریت عملیات، مشاوره، طراحی خدمات، توسعه، پیاده‌سازی، و نگهداری خدمات فناوری اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد.

کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات با ارائه الگوها، فرایندها و فرمت‌های استاندارد، به سازمانها کمک میکند تا بهبودهای مستمری در مدیریت خدمات خود داشته باشند و بهترین شیوهها را پیاده‌سازی کنند. با استفاده از این چارچوب، سازمانها میتوانند عملکرد، کیفیت و کارایی خدمات فناوری اطلاعات خود را بهبود داده و به تحقق اهداف کسب و کار خود برسند.

استفاده گسترده از ITIL در سازمانها نشان از اعتبار و اهمیت آن دارد و بسیاری از سازمانها در سراسر جهان از این چارچوب برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خود استفاده میکنند.

## ITIL در مقابل ITSM

در حال حاضر، فناوری اطلاعات در بسیاری از سازمانها از هر اندازه‌ای نقش مهمی را ایفا میکند. بزرگ شدن سازمانها همراه با نیاز به ارائه خدمات بهتر و موثرتر به مشتریان، این اهمیت را بیشتر میکند. به همین دلیل، فرآیندهای بسیاری برای ارائه و مدیریت این خدمات فناوری وجود دارد که بتوانند از منابع موجود بیشترین بهره را ببرند.

در این حوزه، دو اصطلاح رایج استفاده میشود: ITIL و ITSM. این دو اصطلاح اغلب به جای یکدیگر استفاده میشوند، اما به مفهومهای متفاوتی اشاره میکنند.

ITIL (کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات) یک چارچوب است که به سازمان‌ها کمک می‌کند برای ارائه خدمات IT موثرتر و بهتر، از بهترین روش‌ها و فرایندها استفاده کنند. ITIL توسط Axelos توسعه داده شده است و شامل مجموعه‌ای از راهنماها و فرایندها است که سازمان‌ها می‌توانند آن‌ها را پیاده کنند و مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خود را بهبود بخشند.

ITSM (مدیریت خدمات فناوری اطلاعات) به مجموعه فعالیت‌ها و فرایندهای مورد استفاده برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در یک سازمان اشاره دارد. ITSM شامل طرح‌ریزی، طراحی، پیاده‌سازی، بهره‌برداری و بهبود فرایندهای مدیریت خدمات IT است. کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات می‌تواند به عنوان یک چارچوب مفید برای پیاده‌سازی ITSM استفاده شود، اما ITSM شامل دیگر استانداردها و رویکردهایی نیز می‌شود که خارج از حوزه ITIL قرار دارند.

بنابراین، در کل ITIL و ITSM دو اصطلاح استفاده می‌شوند که به دو مفهوم متفاوت اشاره می‌کنند. ITIL یک چارچوب است که به سازمان‌ها کمک می‌کند برای بهبود مدیریت خدمات IT خود از روش‌ها و فرایندهای استاندارد استفاده کنند، در حالی که ITSM به مجموعه فعالیت‌ها و فرایندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در یک سازمان اشاره دارد.

## چگونه کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات می‌تواند به کسب و کار شما کمک کند؟

چارچوب ITIL شامل مجموعه‌ای از متدولوژی‌ها، بهترین روش‌ها و فرایندهای استاندارد است که سازمان‌ها می‌توانند برای بهبود و بهینه‌سازی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خود استفاده کنند. این چارچوب در مورد فرایندها و راهنمایی‌هایی است که سازمان‌ها می‌توانند در راستای بهبود خدمات IT خود پیش بروند، اما نه یک مجموعه ثابت و قطعی از فعالیت‌ها.

ITIL به سازمان‌ها کمک می‌کند تا مفاهیم و اصول کلیدی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را درک کنند و روش‌ها و فرایندهای مناسب را در سازمان خود انتخاب کنند. با اینکه ITIL یک چارچوب قابل انطباق است، اما پیاده‌سازی آن به صورت مشترک در صنعت به عنوان یک رویکرد استاندارد برای مدیریت خدمات IT شناخته می‌شود. از این رو، ITIL می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا فرایندهای خود را بهبود دهند و با تغییرات در صنعت و نیازهای مشتریان سازگار شوند.

## مزایای تجاری کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات

ITIL به سازمان‌های فناوری اطلاعات کمک می‌کند تا به جای مسائل مربوط به فناوری اطلاعات، روی رسیدگی به مسائل تجاری متمرکز شوند.

- هزینه‌های عملیات فناوری اطلاعات را کاهش می‌دهد.
- بهره‌وری فناوری اطلاعات و رضایت کارکنان را بهبود می‌بخشد.
- یک محیط پایدار ایجاد می‌کند که امکان رشد، مقیاس و تغییر را فراهم می‌کند.
- به مدیریت ریسک، اختلال و شکست کمک می‌کند.
- روابط مشتری را با ارائه خدمات کارآمد که نیازهای آن‌ها را برآورده می‌کند، تقویت می‌کند.

## نتیجه گیری

ابزارهای ITSM به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا فرآیندهای مدیریت خدمات را خودکار کنند و تجزیه و تحلیل‌های لازم را ارائه دهند. این ابزارها به شما امکان می‌دهند تا سطوح خدمات خود را مشاهده کنید، منابع را برای برآورده کردن تعهدات سرویس (SLA) تنظیم کنید و در مدیریت حجم زیادی از داده‌ها و محیط‌های پویا کمک کنند.

استفاده از ابزارهای ITSM می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا بهبودهای عمده‌ای در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات خود ایجاد کنند. با استفاده از این ابزارها، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات را پیاده سازی کرده و مزایایی مانند بهبود کیفیت خدمات، افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها را به دست بیاورند.

به عنوان یک کتابخانه راهنما، ITIL اصول و شیوه‌های بهتری را در مدیریت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات فراهم می‌کند. ابزارهای ITSM این اصول را در عمل پیاده می‌کنند و به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا بهینه‌سازی و مدیریت بهتری در زمینه فناوری اطلاعات داشته باشند.

مجله  
رهاکو



رهاکو، مرجع تخصصی مجازی سازی ایران

# مجله رهاکو

RAHA MAG

آدرس: تهران، خیابان سپهد قرنی، خیابان دهقانی، پلاک 12  
کدپستی 1583616414      تلفن: 02154521      [www.rahaco.net](http://www.rahaco.net)

