

EA iTSM



إدارة الإتاحة والسعة في السحاب

منظور قصصي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



تأليف

دانيال ماكلين

DANIEL McLEAN

إدارة الإتاحة والسعة في السحاب

منظور قصصي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

إدارة الإتاحة والسعة في السحاب

منظور قصصي لإدارة خدمات تكنولوجيا
المعلومات

تأليف

دانيال ماكلين

DANIEL McLEAN

ترجمة

EA iTSM

مطبوعات المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



تمت الترجمة برعاية شركة وان واي فوروارد، مصر

تم بذل جميع الجهود الممكنة للتأكد من دقة المعلومات المتضمنة في هذا الكتاب في وقت الطبع، وليس بإمكان المؤلف أو الناشر أو المترجم قبول أي مسؤولية عن أي أخطاء أو حذفات، أياً كانت كيفية حدوثها. ليس بإمكان المؤلف أو الناشر أو المترجم قبول أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار تسببت لأي شخص نتيجة لتصرف أو عدم تصرف كنتيجة عن المواد الموجودة في هذه الطبعة.

باستثناء التعاملات العادلة للأغراض البحثية أو الدراسة الخاصة، أو النقد والمراجعة، في حدود المسموح بموجب قانون حقوق الطبع والتصاميم والبراءات، ١٩٩٨، فإنه لا يسمح بإعادة إنتاج هذا الكتاب أو تخزينه أو إرساله في أي صورة أو بأي وسيلة إلا بإذن مسبق عن طريق مراسلة الناشر:

المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

ص.ب. ١١٢، مكتب بريد الشيخ زايد، ٦ أكتوبر، الجيزة، ١٢٥٨٨

جمهورية مصر العربية

<http://www.eaitsm.org>

© D McLean 2014

حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف دانيال ماكلين بموجب قانون حقوق الطبع والتصاميم والبراءات، ١٩٩٨.

English edition first published in the United Kingdom in 2014 by IT Governance Publishing. The Arabic edition was released in 2015 by the EAITSM Inc. in Egypt.

النسخة الإنجليزية طبعت لأول مرة في المملكة المتحدة في ٢٠١٤ بواسطة IT Governance Publishing، وصدرت النسخة العربية في ٢٠١٥ بواسطة المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

تمهيد

تبحث الشركات باستمرار عن طرق لتحسين تقديمهم للخدمات وتخصيص الموارد، حتى يستطيعوا تقديم خدمات العمل الحيوية بكفاءة واتساق وبتكلفة مبررة. أن تصبح خدمة رئيسية غير متاحة يمكن أن يكون أسوأ من عدم وجود تلك الخدمة إطلاقاً من الأساس.

بعض المؤسسات ترجع إلى أفضل الممارسات للحصول على أفضل طريقة لتطبيق إدارة الإتاحة والسعة. أفضل الممارسات مصممة بحيث تكون مفيدة لعدد كبير من الشركات في بيئات كثيرة مختلفة. الاقتصار على استخدام توصيات أفضل الممارسات بلا تبصر بدون تكييفها بحسب بيئتك الخاصة قد يجعلك في خطر. ليس حجم واحد يناسب الجميع وبالتأكيد ليس بمرور الوقت. سيلزمك التعمق في التفكير لتتأكد من أن ما تفعله ملائم على امتداد الطريق نزولاً إلى المستوى التشغيلي.

جانب كبير من تطبيق عمليتي إدارة الإتاحة والسعة يدور حول تغيير السلوك وطريقة التفكير. الكلمات في عبارة: الناس - العمليات - الأدوات، مذكورة بهذا الترتيب لسبب. إذا لم يعتنق الناس نشاطاً ما، فإن العمليات والأدوات لا تعني شيئاً. إن تغيير سلوك الناس يعد أحد أصعب الأشياء التي نقوم بها في بيئات الأعمال، وهو ما يجده أفراد تكنولوجيا المعلومات عادةً أصعب شيء.

مؤسسات تكنولوجيا المعلومات عالية الأداء ... تلك التي تنجح ... تجمعها سمة مشتركة ... سمة قد لا تتوقع أنها موجودة في مؤسسات تكنولوجيا المعلومات. إنها هذه السمة التي تتيح لهم النجاح حيث يفشل الآخرون.

هذه المؤسسات تتعلم كيف تغير سلوك الناس بنضس سهولة تغيير التكنولوجيات. تغيير السلوك يعد أحد أصعب الأشياء التي نقوم بها على الإطلاق في الأعمال. تكنولوجيا المعلومات غالباً ما تكون في وضع سيء

تمهيد

لأن مؤسسات تكنولوجيا المعلومات لا يُعرف عنها اتصافها بمهارات شخصية قوية، لكن هذا لا يعني أنها لا تستطيع التعلم.

هذا الكتاب واحد من سلسلة من الكتب صُمِّمَت لتساعدك في فهم - على مستوى تشغيلي - كيفية تطبيق العمليات الجديدة وتنفيذ التغييرات الضرورية في سلوك الناس.

هذه القصص الخيالية مبنية على خبرات فعلية لناس مثلك تماماً ... يتعاملون مع نفس أنواع الناس والقضايا التي تواجهها كل يوم.

انظر إلى ما الذي نجح ... وانظر ماذا فشل ... افهم العثرات لتتجنبها. تعلم من نجاحات شخصيات القصة وتجنب أخطاءهم.

برجاء تذكر أن هذه القصة هي قصة خيالية، جميع الأشخاص والأماكن والمؤسسات والأحداث التي تظهر في هذا العمل خيالية. أي تشابه مع أشخاص حقيقيين، أحياء أو أمواتاً، هو محض صدفة. أي تشابه مع أماكن أو مؤسسات أو أحداث فعلية هو محض صدفة.

عن المؤلف

السيد ماكلين هو استشاري قام بتصميم وتنفيذ وتشغيل عمليات تدعم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات على مدى ١٣ سنوات. وقد عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات لما يزيد على ٢٠ عاماً. شارك في المراجعة أثناء تطوير مكتب تجارة الحكومة البريطانية (OGC) كتاب "استراتيجية الخدمة" في الإصدار الثالث من مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®). قام بتطوير وتقديم مواد تدريبية للـ ITIL معدلة حسب الممارسات والاحتياجات التشغيلية الخاصة بالشركة المعنية. وقد عمل في الولايات المتحدة والشرق الأوسط.

الخدمات الاستشارية التي يقدمها السيد ماكلين تركز على تركيز أفضل الممارسات من عدة معايير ذات صلة في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، في صورة عمليات تشغيلية واقعية محسنة تناسب البيئة التشغيلية والاحتياجات الخاصة لكل مؤسسة. وهو يقدم هذا الدعم على مستويات التصميم، والتنفيذ، والتشغيل اليومي.

من بين امتيازات أخرى، فإن السيد ماكلين حاصل على شهادة المدير في مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL)، وشهادة المدير في الأيزو ٢٠٠٠٠، وشهادة محترف أيزو ٢٠٠٠٠: إدارة وتحسين عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

السيد ماكلين حاصل أيضاً على كل من درجتي البكالوريوس والماجستير من جامعة كورنل.

السيد ماكلين يسكن في شيكاغو، إلينويس، الولايات المتحدة.

^١ ITIL علامة تجارية مسجلة لشركة أكسيلوس المحدودة Axelos Ltd.

شكر وتقدير

أرغب في شكر الأفراد التاليين، والذين بدونهم لم يكن أي من ذلك ممكناً. عملائي، والمستخدمين، والزبائن، حيث أتاحوا لي التعلم والتطور من خلال خدماتهم.

مدرائي وقادتي، لثقتهم بي ومنحي الفرص التي جعلتني أنمو.

زملائي، لتحديهم عاداتي وجعلي أقوم باستمرار بتقييم وتحسين ما أقوم بتسليمه.

نتوجه بالشكر لكريس إفانس - أخصائي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وأيضاً ي. ر. هـ. ل. (مارتن) سوارى - مدقق تكنولوجيا المعلومات، UWW، وذلك لمساهماتهما المفيدة جداً في مراجعة المسودة. أساتذتي وموجهي، لمرونتهم مع جهلي، ومثابرتهم في تعليمي، وصبرهم على أسئلتني اللانهائية.

موظفي وتلامذتي ومن قمت بتوجيههم، حيث أتاحوا لي أن أنمو من خلال مساعدتهم في التعلم.

أسرتي، لتسامحهم مع تركيزي أحادي الفكر.

زوجتي، باتريشيا، لكونها سندي ورفيقي الدائم.

المحتويات

1	مقدمة
4	الباب 1: كلنا معاً الآن
16	الباب 2: أسرة واحدة كبيرة سعيدة
26	الباب 3: من يريد أن يدعم هذه الخدمة؟
36	الباب 4: الخدمة المهجورة
45	الباب 5: لا تربيكني بالتفاصيل
55	الباب 6: أصوات في الليل
63	الباب 7: عندما تكون السعة غير كافية
70	الباب 8: حديث على القهوة
81	الباب 9: فقط اجلس هناك وخذ هذا
89	الباب 10: مرة أخرى إلى الاختراق يا صديقي؟
97	الباب 11: تأنيب عن طريق التحكم عن بعد
106	الباب 12: للنجاح إحساس جيد
114	الباب 13: لا توجد خطة تنجو عند التواصل مع الواقع
125	الباب 14: الأشياء نادراً ما تكون كما تبدو
134	قاموس المصطلحات

مقدمة

يمكن تصنيف أنشطة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات إلى فئتين: تلك التي تركز على معالجة العناصر ذات الصلة بالأحداث أو الطلبات، وتلك التي تركز على الخصائص غير الملموسة. الإتاحة والسعة تتعلقان بأمور غير ملموسة.

غالباً ما يسيء الناس فهم الاختلافات بين الإتاحة والسعة وأدوارهما في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)، وفي ظل الانتشار الواسع للقدرات المتنوعة المتعلقة بالسحاب، يصبح الخلط بينهما أسوأ. في أبسط مستوياتها، الإتاحة هي المدة التي يمكن استخدام شيء ما خلالها، والسعة هي مقدار ما يمكن استخدامه منه - فكر في الإتاحة على أنها وصف حالة خدمات تكنولوجيا المعلومات بـ 'نعم' أو 'لا'، في حين أن السعة هي وصف 'مقدار' الخدمة.

التسويق بحماس زائد لقدرات خدمات السحاب يؤدي بالناس غالباً إلى الاعتقاد الخاطيء في أن مرونة وقابلية التوسع في السحب تزيد نظرياً الحاجة إلى إدارة السعة. إضافة عناصر السحب يزيد التعقيد ويتطلب تركيبة من خبرات إدارة الأعمال والماليات والخبرات الفنية. لا تنس أن السحب هي فعلياً ليست إلا أدوات، وفي الثلاثي الناس - العمليات - الأدوات، العنصر الأقل أهمية هو الأداة.

لا تظن أن الإتاحة والسعة أقل أهمية لمجرد أنهما يركزان على أمور غير ملموسة. الإتاحة تقع في قلب رضا العملاء، لكنها ليست من السهل إدارتها. إدارة الإتاحة تتطلب فهماً من البداية للنهاية كيف تقدم خدمة ما دعماً للعملاء، ومكونات البنية التحتية اللازمة لتقديمها. هذا شيء فهمه صعب جداً على كثير من الشركات. الأداء العالي في إدارة الحوادث، والمشاكل، والتغيير، والتهيئة، ومستوى الخدمة، كلها تعتمد على عملية إتاحة قوية.

مقدمة

إدارة السعة هي تقدير استباقي للموارد اللازمة لتلبية الطلب على الخدمة، في كل من الحاضر والمستقبل. يمكن أن يكون لذلك تأثير كبير على قدرتك على التسليم واستدامة إتاحة خدمة ما. وهي تُنشئ مؤسسة تكنولوجيا المعلومات الأكثر مرونة، تلك التي تكون استباقية بدلاً من أن تكون انفعالية، وتحافظ على محاذاة قريبة مع خطط واحتياجات شركائك في العمل.

المزيد من مبادرات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات تحيد عن مسارها من خلال فهم كلمة "خدمة" أكثر من أي مصطلح آخر يمكن أن تجده. غالباً ما نتحدث أفضل الممارسات عن الخدمة على أنها شيء ما يضيف قيمة للأعمال من خلال مساعدتهم في تحقيق أهدافهم. بمعنى آخر، فقط الأعمال هي التي تستطيع تعريف ما هي خدمة تكنولوجيا المعلومات. لكن في أغلب الشركات تكون تكنولوجيا المعلومات وحدها هي المعنية بتعريف الخدمات.

تميل تكنولوجيا المعلومات إلى النظر إلى الخدمات بمنظور الداخل-إلى-الخارج، وتقدم عروضاً لإدارات العمل بدلالات تكنولوجية متسقة مع الطريقة التي تم بها تنظيم تكنولوجيا المعلومات؛ حيث إن هذا يعظم كفاءة تكنولوجيا المعلومات ويقلص الأعطال في تكنولوجيا المعلومات. تحتاج إدارات العمل إلى أن تُقدّم الخدمات بمنظور الخارج-إلى-الداخل، وأن تكون مغلفة بدلالات ذات صلة باحتياجاتهم ومنظمة بطرق متسقة مع كيفية تشغيل الأعمال.

مؤسسات تكنولوجيا المعلومات ذات الأداء العالي تفهم ذلك. هدفهم هو أن يكونوا فعالين في الاستفادة من عمليات تشغيل الأعمال، وكذلك أن يكونوا أكفاء في إدارة عمليات تشغيلهم الخاصة. لفضل هذا، يجب عليهم عرض منظورات للخدمة تكون ملائمة ومفهومة بالنسبة لمستخدميهم، وكذلك قابلة للاستخدام في داخل تكنولوجيا المعلومات.

هذا في حد ذاته ليس هيكلًا معقدًا بشكل زائد عن الحد. لكن تأسيس وصيانة تلك العملية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات يعتمد على شيء معقد بشكل كبير - سلوكيات الناس.

مقدمة

إنه ها هنا حيث يكمن التحدي بالنسبة لنا جميعاً.

قاموس المصطلحات

<i>English</i>	عربي
Application Architecture	معمارية التطبيقات
Architect	معماري
Assets	أصول
Availability	الإتاحة
Best Practices	أفضل الممارسات
Business Continuity	استمرارية العمل
Capacity	السعة
Capacity Management	إدارة السعة
Change	تغيير
Cloud Computing	الحوسبة السحابية
Configuration	التهيئة
Customer Satisfaction	رضا العملاء
Deadline	موعد نهائي

قاموس المصطلحات

Debug	تتبع الأخطاء
Deliverables	تسليمات
Demand	الطلب
Development	تطوير
Disaster Recovery	الاستعادة بعد الكوارث
Distributed Computing	الحوسبة الموزعة
Effectiveness	فعالية
Efficiency	كفاءة
Incident	حادثة
Infrastructure	البنية التحتية
Infrastructure as a Service (IaaS)	البنية التحتية كخدمة
Inside-out	الداخل-إلى-الخارج
Integration Testing	اختبارات التكامل
IT Service Management	إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
Mainframe	حاسوب مركزي
Modeling	بناء النماذج

قاموس المصطلحات

Outside-in	الخارج-إلى-الداخل
Platform as a Service	المنصات كخدمة
Problem	مشكلة
Procedure	إجراء
Process	عملية
Production Environment	بيئة إنتاجية
Release	إطلاق
Reliability	الاعتمادية
Roll out	طرح
Scalability	قابلية التوسع
Service Level	مستوى الخدمة
Serviceability	الخدمية
Simulation	محاكاة
Sizing	تقدير حجم
Software as a Service (SaaS)	البرمجيات كخدمة
Statistical Process Control	التحكم الإحصائي في العمليات
Storage	التخزين

قاموس المصطلحات

Stress Analysis	تحليل الضغط
Subject Matter Expert (SME)	خبير في المجال
System Testing	اختبار النظام
Test Environment	بيئة اختبار
Trend Analysis	تحليل الاتجاه
Unit Testing	اختبارات الوحدة
Utilization	استغلال / استخدام
Validation Testing	اختبارات التحقق

هذا الكتاب واحد في سلسلة كتب قصص خيالية حول تطبيق ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات في الواقع العملي



للحصول على بقية الكتب في السلسلة اتصل بنا

<http://www.eaitsm.org>

