

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عنوان و نام پدید آور:	مفاهیم بنیادی کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات نسخه ۴/تألیف مؤسسه به روش جهانی اکسلوس - انتشارات رسمی کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات؛ مترجم محمدرضا تقوا.
مشخصات نشر:	تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری:	۳۲۷. وزیری.
فروست:	انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی؛ ۵۸۶/۲.
شابک:	۵ - ۴۵۱-۲۱۷-۹۶۴-۹۷۸: ۳۰۰۰۰۰ تومان
وضعیت فهرست نویسی:	فیبا
عنوان اصلی:	ITIL Foundation ITIL 4 Edition.
موضوع:	آی. تی. آی. ال. (استاندارد مدیریت تکنولوژی اطلاعات)
موضوع:	ITIL (Information Technology Management Standard)
موضوع:	طرح‌های تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع:	Information Technology Projects -- Management
موضوع:	خدمات پشتیبانی (مدیریت)
موضوع:	Support Services (Management)
موضوع:	تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
موضوع:	Information Technology -- Management
شناسه افزوده:	تقوا، محمدرضا، ۱۳۳۳ - مترجم
شناسه افزوده:	دانشگاه علامه طباطبائی
رده‌بندی کنگره:	T ۵۸/۶۴
رده بندی دیوئی:	۰۰۴/۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی:	۷۴۳۱۰۹۴

# مفاهیم بنیادی کتابخانه

## زیرساخت فناوری اطلاعات

نسخه ۴

مؤلف:

مؤسسه به‌رویش جهانی اکسلوس - انتشارات رسمی  
کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات

مترجم:

دکتر محمدرضا تقوا

عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

چاپ دوم



# مفاهیم بنیادی کتابخانه

## زیر ساخت فناوری اطلاعات

نسخه ۴

مؤلف:

مؤسسه به روش جهانی اکسلوس - انتشارات رسمی کتابخانه

زیر ساخت فناوری اطلاعات

مترجم:

دکتر محمدرضا تقوا

---

زیر نظر معاونت پژوهشی دانشگاه

شابک: ۵ - ۴۵۱-۲۱۷-۹۶۴-۹۷۸

---

صفحه آرا: فریده دیوباد سرویراستار: دکتر نازیلا فرمانی انوشه

---

طراح جلد: سمیرا حاجی گلدی ناظر فنی: عبدالرضا گودرزی

---

مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی؛ صندوق پستی: ۱۵۸۱۵/۳۴۸۷

---

فروشگاه آنلاین انتشارات [book.atu.ac.ir](http://book.atu.ac.ir)

---

سایت مرکز چاپ و انتشارات [press.atu.ac.ir](http://press.atu.ac.ir)

---

سایت فروشگاه الکترونیکی [mybooket.com/atu](http://mybooket.com/atu)

---

آدرس فروشگاه مرکزی: تهران انتهای بلوار دهکده المپیک، دانشگاه علامه طباطبائی

---

روبه روی ساختمان مرکزی جنب باجه بانک ملی تلفن: ۴۸۳۹۲۶۵۹ همراه: ۰۹۹۰۳۴۹۹۹۸۵

---

چاپ دوم ۱۴۰۳ شمارگان: ۲۰۰ قیمت: ۳۰۰۰۰۰ تومان

## فهرست مطالب

پیشگفتار مترجم

به آی تی آی ال-۴ خوش آمدید

۱	پیرامون این مستند	۱
۱	پیرامون داستان آی تی آی ال	۱
۲	شرکت اجاره خودروی اکسل	۲
۴	ملاقات با کارمندان اکسل	۴
۵	فصل اول: مقدمه	۵
۵	۱-۱. مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در دنیای نوین	۵
۶	۲-۱. پیرامون آی تی آی ال-۴	۶
۷	۳-۱. ساختار و مزایای چارچوب آی تی آی ال-۴	۷
۷	۱-۳-۱. سیستم ارزش خدمات در آی تی آی ال	۷
۹	۲-۳-۱. مدل چهاربعدی	۹
۱۱	فصل دوم: مفاهیم کلیدی مدیریت خدمات	۱۱
۱۳	۱-۲. ارزش و ارزش آفرینی جمعی	۱۳
۱۴	۱-۱-۲. ارزش آفرینی جمعی	۱۴
۱۶	۲-۲. سازمان‌ها، ارائه‌کنندگان خدمات، مصرف‌کنندگان خدمات و سایر ذی‌نفعان	۱۶
۱۷	۱-۲-۲. ارائه‌کنندگان خدمات	۱۷
۱۸	۲-۲-۲. مصرف‌کنندگان خدمات	۱۸

۲۰	..... سایر ذی‌نفعان	۳-۲-۲
۲۱	..... محصولات و خدمات	۳-۲-۳
۲۲	..... پیکربندی منابع برای ارزش آفرینی	۱-۳-۲
۲۳	..... پیشنهادهای خدمات	۲-۳-۲
۲۶	..... روابط خدماتی	۴-۲-۴
۲۶	..... مدل رابطه خدماتی	۱-۴-۲
۲۸	..... ارزش: پیامدها، هزینه‌ها و مخاطرات	۵-۲-۵
۲۹	..... پیامدها	۱-۵-۲
۳۱	..... هزینه‌ها	۲-۵-۲
۳۲	..... مخاطرات	۳-۵-۲
۳۳	..... مطلوبیت و ضمانت	۴-۵-۲
۳۷	..... خلاصه	۶-۲-۶

### فصل سوم: چهار بعد مدیریت خدمات

۳۹	.....	
۴۲	..... سازمان‌ها و افراد	۱-۳-۱
۴۳	..... اطلاعات و فناوری	۲-۳-۲
۵۰	..... شرکا و تامین‌کنندگان	۳-۳-۳
۵۳	..... جریان‌های ارزش و فرآیندها	۴-۳-۴
۵۴	..... جریان‌های ارزش برای مدیریت خدمات	۱-۴-۳
۵۵	..... فرآیندها	۲-۴-۳
۵۶	..... عوامل خارجی	۵-۳-۵
۵۸	..... خلاصه	۶-۳-۶

### فصل چهارم: سیستم ارزش خدمات آی‌تی‌آی ال

۵۹	.....	
۵۹	..... مرور کلی سیستم ارزش خدمات	۱-۴-۱
۶۴	..... فرصت، تقاضا و ارزش	۲-۴-۲
۶۵	..... اصول راهنمای آی‌تی‌آی ال	۳-۴-۳
۶۹	..... تمرکز بر ارزش	۱-۳-۴

- ۷۰..... ۴-۳-۱-۱. چه کسی مصرف کننده خدمات است؟
- ۷۲..... ۴-۳-۱-۲. دیدگاه‌های مصرف کننده نسبت به ارزش
- ۷۲..... ۴-۳-۱-۳. تجربه مشتری
- ۷۳..... ۴-۳-۱-۴. کاربرد اصل
- ۷۵..... ۴-۳-۲. شروع از جایی که هستید
- ۷۶..... ۴-۳-۲-۱. ارزیابی جایی که هستید
- ۷۷..... ۴-۳-۲-۲. نقش سنجش
- ۷۸..... ۴-۳-۲-۳. کاربرد اصل
- ۷۹..... ۴-۳-۳. پیشرفت چرخه‌ای با استفاده از بازخورد
- ۸۰..... ۴-۳-۳-۱. نقش بازخورد
- ۸۱..... ۴-۳-۳-۲. چرخه و بازخورد در کنار هم
- ۸۲..... ۴-۳-۳-۳. کاربرد اصل
- ۸۳..... ۴-۳-۴. مشارکت و ارتقاء دید
- ۸۴..... ۴-۳-۴-۱. با چه کسانی باید مشارکت کرد
- ۸۶..... ۴-۳-۴-۲. ارتباط برای بهبود
- ۸۶..... ۴-۳-۴-۳. افزایش فوریت از طریق دید
- ۸۷..... ۴-۳-۴-۴. کاربرد اصل
- ۸۸..... ۴-۳-۵. تفکر و کار کلی‌نگر
- ۸۹..... ۴-۳-۵-۱. کاربرد اصل
- ۹۰..... ۴-۳-۶. ساده گرفتن و عمل کردن
- ۹۱..... ۴-۳-۶-۱. قضاوت در مورد کاری که باید انجام دهیم
- ۹۲..... ۴-۳-۶-۲. اهداف متناقض
- ۹۲..... ۴-۳-۶-۳. کاربرد اصل
- ۹۳..... ۴-۳-۷. بهینه‌سازی و خودکارسازی
- ۹۴..... ۴-۳-۷-۱. مسیر بهینه‌سازی
- ۹۵..... ۴-۳-۷-۲. استفاده از خودکارسازی
- ۹۶..... ۴-۳-۷-۳. کاربرد اصل

- ۹۷..... ۸-۳-۴ تعامل اصول
- ۹۸..... ۴-۴ حاکمیت
- ۹۸..... ۱-۴-۴ نهادهای حاکمیتی و حاکمیت
- ۹۹..... ۲-۴-۴ حاکمیت در سیستم ارزش خدمات
- ۱۰۰..... ۵-۴ زنجیره ارزش خدمات
- ۱۰۷..... ۱-۵-۴ طرح ریزی
- ۱۰۸..... ۲-۵-۴ بهبود
- ۱۰۹..... ۳-۵-۴ جذب
- ۱۱۰..... ۴-۵-۴ طراحی و انتقال
- ۱۱۲..... ۵-۵-۴ کسب/ساخت
- ۱۱۳..... ۶-۵-۴ تحویل و پشتیبانی
- ۱۱۴..... ۶-۴ بهبود مستمر
- ۱۱۶..... ۱-۶-۴ مراحل مدل بهبود مستمر
- ۱۱۶..... ۱-۱-۶-۴ مرحله اول: رسالت ما چیست؟
- ۱۱۸..... ۲-۱-۶-۴ مرحله دوم: اکنون کجا هستیم؟
- ۱۱۹..... ۳-۱-۶-۴ مرحله سوم: می خواهیم کجا باشیم؟
- ۱۲۱..... ۴-۱-۶-۴ مرحله چهارم: چگونه به آنجا برسیم؟
- ۱۲۲..... ۵-۱-۶-۴ مرحله پنجم: انجام اقدام
- ۱۲۳..... ۶-۱-۶-۴ مرحله ششم: آیا به آنجا رسیدیم؟
- ۱۲۵..... ۷-۱-۶-۴ مرحله هفتم: چگونه به پیشروی ادامه دهیم؟
- ۱۲۶..... ۲-۶-۴ بهبود مستمر و اصول راهنما
- ۱۲۹..... ۷-۴ شیوه‌ها
- ۱۲۹..... ۸-۴ خلاصه

### فصل پنجم: شیوه‌های مدیریت آی تی آی ال..... ۱۳۱

- ۱۳۵..... ۱-۵ شیوه‌های مدیریت عمومی
- ۱۳۵..... ۱-۱-۵ مدیریت معماری
- ۱۳۸..... ۲-۱-۵ بهبود مستمر



- ۱۴۴ ..... ۳-۱-۵. مدیریت امنیت اطلاعات
- ۱۴۸ ..... ۴-۱-۵. مدیریت دانش
- ۱۵۱ ..... ۵-۱-۵. سنجش و گزارش دهی
- ۱۵۲ ..... ۱-۵-۱-۵. شاخص های کلیدی عملکرد و رفتار
- ۱۵۲ ..... ۲-۵-۱-۵. گزارش دهی
- ۱۵۴ ..... ۶-۱-۵. مدیریت تغییرات سازمانی
- ۱۵۶ ..... ۱-۶-۱-۵. فعالیت های مدیریت تغییرات سازمانی
- ۱۵۸ ..... ۷-۱-۵. مدیریت سبد
- ۱۶۲ ..... ۸-۱-۵. مدیریت پروژه
- ۱۶۵ ..... ۹-۱-۵. مدیریت روابط
- ۱۶۷ ..... ۱۰-۱-۵. مدیریت مخاطره
- ۱۷۲ ..... ۱۱-۱-۵. مدیریت مالی خدمات
- ۱۷۸ ..... ۱۲-۱-۵. مدیریت راهبرد
- ۱۸۲ ..... ۱۳-۱-۵. مدیریت تامین کنندگان
- ۱۸۳ ..... ۱-۱۳-۱-۵. منبع یابی، راهبرد تامین کنندگان و روابط
- ۱۸۴ ..... ۲-۱۳-۱-۵. ارزشیابی و انتخاب تامین کنندگان
- ۱۸۵ ..... ۳-۱۳-۱-۵. فعالیت ها
- ۱۸۶ ..... ۴-۱۳-۱-۵. یکپارچه سازی خدمات
- ۱۸۹ ..... ۱۴-۱-۵. مدیریت نیروی کار و استعداد
- ۱۹۱ ..... ۱-۱۴-۱-۵. فعالیت های مدیریت نیروی کار و استعداد
- ۱۹۴ ..... ۲-۵. شیوه های مدیریت خدمات
- ۱۹۴ ..... ۱-۲-۵. مدیریت دسترس پذیری
- ۱۹۸ ..... ۲-۲-۵. تحلیل کسب و کار
- ۲۰۳ ..... ۳-۲-۵. مدیریت ظرفیت و عملکرد
- ۲۰۶ ..... ۴-۲-۵. کنترل تغییرات
- ۲۱۱ ..... ۵-۲-۵. مدیریت حوادث
- ۲۱۷ ..... ۶-۲-۵. مدیریت دارایی های فناوری اطلاعات

- ۲۲۴ ..... ۷-۲-۵. پایش و مدیریت رویدادها
- ۲۲۹ ..... ۸-۲-۵. مدیریت مشکلات
- ۲۳۶ ..... ۹-۲-۵. مدیریت نسخه
- ۲۴۱ ..... ۱۰-۲-۵. مدیریت کاتالوگ خدمات
- ۲۴۲ ..... ۱-۱۰-۲-۵. فعالیت‌های مدیریت کاتالوگ خدمات
- ۲۴۵ ..... ۱۱-۲-۵. مدیریت پیکربندی خدمات
- ۲۵۰ ..... ۱۲-۲-۵. مدیریت استمرار خدمات
- ۲۵۵ ..... ۱۳-۲-۵. طراحی خدمات
- ۲۵۸ ..... ۱-۱۳-۲-۵. تفکر طراحی
- ۲۶۰ ..... ۲-۱۳-۲-۵. تجربه مشتری و کاربر
- ۲۶۲ ..... ۱۴-۲-۵. میز خدمت
- ۲۶۷ ..... ۱۵-۲-۵. مدیریت سطح خدمات
- ۲۶۸ ..... ۱-۱۵-۲-۵. توافقتنامه‌های سطح خدمات
- ۲۷۴ ..... ۱۶-۲-۵. مدیریت درخواست خدمات
- ۲۷۷ ..... ۱۷-۲-۵. اعتبارسنجی خدمات و آزمون
- ۲۷۸ ..... ۱-۱۷-۲-۵. اعتبارسنجی خدمات
- ۲۷۸ ..... ۲-۱۷-۲-۵. آزمون
- ۲۸۰ ..... ۳-۵. شیوه‌های مدیریت فنی
- ۲۸۰ ..... ۱-۳-۵. مدیریت استقرار
- ۲۸۵ ..... ۲-۳-۵. مدیریت زیرساخت و بستر
- ۲۹۰ ..... ۳-۳-۵. توسعه و مدیریت نرم‌افزار
- ۲۹۵ ..... **پی‌نوشت**
- ۲۹۵ ..... داستان آی‌تی‌آی‌ال، یک سال بعد
- ۲۹۷ ..... **پیوست الف) نمونه‌هایی از جریان‌های ارزش**
- ۲۹۷ ..... الف-۱) کاربری نیاز به حل و فصل یک حادثه دارد
- ۳۰۰ ..... الف-۲) خطایی در نرم‌افزار شخص ثالث، مسائلی را برای یک کاربر ایجاد میکند ...

الف-۳) الزام کسب و کار برای یک خدمت مهم و جدید فناوری اطلاعات ..... ۳۰۳

الف-۴) تغییر مقررات، مستلزم توسعه نرم افزار جدید است ..... ۳۰۷

**واژه نامه** ..... ۳۱۳



## پیشگفتار مترجم

به نام خدا

کتابی که در پیش‌رو دارید برگردان فارسی کتاب ITIL Foundation – ITIL 4 Edition از موسسه جهانی Axelos Global Best Practice از مجموع کتب نشر شده توسط انتشارات TSO (The Stationery Office) در خصوص چهارچوب مدیریت فناوری اطلاعات با استفاده از آی‌تی‌آی‌ال است که جدیدترین نسخه منتشر شده آن یعنی نسخه ۴ است که به ارائه کامل موضوع برای افراد مبتدی و حرفه‌ای رشته مدیریت فناوری اطلاعات می‌پردازد. کتاب دارای پنج بخش اصلی و بیست و شش فصل است: بخش اول مقدمه‌ای کوتاه در خصوص این به‌روش است

در بخش دوم به مفاهیم کلیدی خدمات فناوری اطلاعات می‌پردازد. بخش سوم در خصوص ابعاد چهارگانه مدیریت خدمات است. در بخش چهارم به ارزش‌افزینی توسط فناوری اطلاعات پرداخته شده است و در بخش پنجم که عمده کتاب را در بردارد بخشی است تحت عنوان مدیریت شیوه‌های عملی فناوری اطلاعات توسط آی‌تی‌آی‌ال نسخه ۴ عبارتند از فرایندها و شیوه‌های مدیریت سیستم ارزش خدمات آی‌تی‌آی‌ال، شامل ۱۴ شیوه مدیریت عمومی، ۱۷ شیوه مدیریت خدمات و ۳ شیوه مدیریت فنی است. تمامی این شیوه‌ها تحت تاثیر ۴ بعد مدیریت خدمات هستند.

بخش پایانی که کاملاً توسط مترجم اضافه شده است دارای «واژه‌نامه توضیحی انگلیسی-انگلیسی-فارسی» است که کلمات فنی را به صورت «تعریف و معادل فارسی» بیان می‌کند

و به طور خلاصه ولی جامع توضیح می‌دهد. این بخش می‌تواند مرجع سریعی برای دانشجویان و کارشناسان رشته‌های مدیریت فناوری اطلاعات و مهندسی رایانه قرار گیرد. در برگردان فارسی کتاب سعی شد تا حداکثر وفاداری به متن اصلی حفظ شود ولی در عین حال اصول نگارش فارسی و سلاست و روانی خواندن مطالب نیز مدنظر بوده است. در اینجا لازم است از افرادی که در ترجمه و تهیه این کتاب به نحوی بسیار موثر به مترجم یاری رساندند، به ویژه آقای سعید کاظم پوریان، آقای سجاد صالحی پور و آقای مسعود ظهرابی که نگارش این اثر را ممکن ساختند، تشکر و سپاسگزاری نمایم.

**محمد رضا تقوا**

**عضوهیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی**

## به آی تی آی ال-۴ خوش آمدید

اکسلوس در این مرحله جدید از توسعه صنعت فناوری اطلاعات، مفتخر به ارائه آی تی آی ال-۴ (آخرین گام در تکامل به روش<sup>۱</sup> فناوری اطلاعات) است. آی تی آی ال-۴ با تکیه بر تجربه ما و به ارمغان آوردن تفکر تازه و آینده‌نگر به بازار، کسب و کار شما را برای برخورد با چالش‌های فعلی صنعت مجهز می‌سازد.

پذیرش آی تی آی ال به عنوان پر استفاده‌ترین راهنما در دنیا در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، با آی تی آی ال-۴ ادامه خواهد یافت. این راهنما با ادغام شیوه‌های مدرن و نوظهور با فنون<sup>۲</sup> مقرر و ثابت‌شده، از استمرار روش‌های کاری موجود (که اکنون مدیریت خدمات در آن‌ها موفقیت‌آمیز است) اطمینان حاصل می‌کند. آی تی آی ال-۴ جهت کمک به افراد و سازمان‌ها برای دیدن منافع خود و حرکت به سمت استفاده از آن‌ها با اعتماد، تمرکز و کمترین اختلال، راهنمایی در مورد این روش‌های جدید نیز فراهم می‌سازد.

رویکرد کلی‌نگر آی تی آی ال-۴، پروفایل مدیریت خدمات را در سازمان‌ها و صنایع تشکیل می‌دهد و آن را زمینه‌ای راهبردی‌تر تنظیم می‌کند. تمرکز آن به سمت مدیریت سرتاسری محصولات و خدمات (از تقاضا تا ارزش) متمایل می‌شود.

آی تی آی ال-۴، نتیجه میزان زیادی از کار پژوهشی و توسعه جهانی در سرتاسر صنایع فناوری اطلاعات و مدیریت خدمات است. این کار، دربرگیرنده متخصصین، مربیان، مشاوران، فروشندگان، کاردان‌ها و مشتریان فعال کسب و کار است. تیم معماری با ذی‌نفعان و کاربران

---

1 Best Practice

2 Know-how

بیشتری از آی تی آی ال مشارکت داشته است تا اطمینان حاصل کند که این محتوا، الزامات نوین استمرار، نوآوری، انعطاف پذیری و ارزش را برآورده سازد.

آموزش فناوری اطلاعات، رویکردی ساخت یافته را برای افراد جهت توسعه شایستگی های آنها در محل کار فعلی و آتی آنها فراهم می سازد. راهنمای همراه آن نیز به سازمانها کمک می کند تا از مزایای فناوری های جدید و آتی نیز استفاده کنند، در ایجاد تحولات دیجیتال خود موفق شوند و در صورت نیاز، برای آنها و مشتریان آنها ارزش آفرینی کنند.

مبانی آی تی آی ال، آغاز سفر آی تی آی ال-۴ برای شما است. این مستند، ذهن شما را به روی یک راهنمای گسترده تر و پیشرفته تر در سایر مستندات و آموزش آی تی آی ال (که از رشد و توسعه شما پشتیبانی می کنند) باز خواهد کرد.

به نسل جدید به روش فناوری اطلاعات خوش آمدید!



مارک باشام

مدیر عامل

به روش جهانی اکسلوس



## پیرامون این مستند

مبانی آی تی آی ال، اولین مستند آی تی آی ال-۴ و آخرین تکامل از پر استفاده ترین راهنمای مدیری خدمات فناوری اطلاعات است. طیف مخاطبین آن از دانشجویان فناوری اطلاعات و کسب و کار (که اولین گامها را در مدیریت خدمات برمی دارند) تا متخصصین مجرب آشنا با ویرایش های اولیه آی تی آی ال و سایر منابع و به روش صنعت است.

مبانی آی تی آی ال-۴، موارد زیر را به همراه دارد:

- درکی از چارچوب مدیریت خدمات آی تی آی ال-۴ و چگونگی تکامل آن جهت اتخاذ فناوری ها و روش های کاری نوین برای خوانندگان فراهم می کند
  - مفاهیم چارچوب مدیریت خدمات را جهت پشتیبانی از داوطلبین آزمون مبانی آی تی آی ال-۴ توضیح می دهد
  - به عنوان راهنمای مرجعی عمل می کند که متخصصین می توانند از آن در کار، مطالعات بیشتر و توسعه حرفه ای خود استفاده کنند.
- امیدواریم برای شما مفید باشد.

## پیرامون داستان آی تی آی ال

راهنمای ارائه شده در این مستند می تواند برای تمامی انواع سازمان ها و خدمات اتخاذ و تعدیل شود. مبانی آی تی آی ال برای نمایش چگونگی امکان به کارگیری مفاهیم آی تی آی ال در عمل برای فعالیت های سازمان، از یک شرکت ساختگی در سفر آی تی آی ال خود بهره می گیرد.

این شرکت که اجاره خودروی اکسل نام دارد، در حال ایجاد تحولی جهت نوین‌سازی خدمات خود و بهبود سطح رضایت و حفظ مشتریان خود است و از آی‌تی‌آی‌ال برای انجام این کار استفاده می‌کند. کارمندان اکسل در هر فصل از این مستند، چگونگی بهبود خدمات توسط شرکت را توصیف خواهند کرد و چگونگی استفاده از به‌روش آی‌تی‌آی‌ال برای انجام این کار را توضیح خواهند داد.

بخش‌های داستان آی‌تی‌آی‌ال در سرتاسر این مستند وجود دارند که با یک مرز مشخص جدا می‌شوند.

## شرکت اجاره خودروی اکسل

شرکت اجاره خودروی اکسل، یک شرکت جهانی است که دفاتر مرکزی آن در سیاتل قرار دارد. شرکت اکسل ۱۰ سال پیش تشکیل شد و در حال حاضر حدوداً ۴۰۰ کارمند در اروپا، آمریکا، آسیا و اقیانوسیه دارد.

این شرکت در ابتدا نرخ رشد بالا و نرخ بالایی از رضایت مشتری را تجربه کرد. در ۶ سال اول، کسب‌وکار بازگشتی<sup>۱</sup> حدود ۳۰ درصد از تمامی رزروها را تشکیل می‌داد. سهامداران می‌توانستند انتظار سود سهام سه‌ماهه مناسبی را داشته باشند. با این حال، این شرکت در طول ۴ سال اخیر، یک سیر نزولی را تجربه کرده است. نرخ رضایت مشتری به شدت کاهش یافته است و رزروهای تکراری، بسیار کم شده‌اند. رقبا در حال ارائه گزینه‌های جدید و نوآورانه برای اجاره وسایل نقلیه سنتی هستند. هم‌سفری<sup>۲</sup>، سفر اشتراکی<sup>۳</sup> و خودروهای بدون راننده، موارد جذابی هستند. مشتریان نیز انتظار رابط‌های آنلاین و برنامه‌های کاربردی به عنوان استاندارد برای خدمات شرکت داشته‌اند.

در این بازار در حال تحول، شرکت اجاره خودروی اکسل با یک آینده نامطمئن مواجه است. هیئت مدیره، مشتاق بهبود سطوح رضایت مشتری است. آن‌ها می‌خواهند مشتریان را

---

1 Repeat Business

2 Car-pooling

3 Ride-sharing

جذب و حفظ کنند و درآمد سالانه<sup>۱</sup> شرکت را بهبود دهند. آن‌ها یک مدیر ارشد اطلاعات جدید به نام هنری را منصوب کردند. هنری به علت تجربه خود در خدمات دیجیتال و عملکرد خوب خود در تحولات موفقیت‌آمیز فناوری اطلاعات در مقیاس بزرگ انتخاب شد. او اثر پیشنهاد‌های خدماتی دیجیتال را نه تنها برای سطوح رضایت مشتری، بلکه برای نرخ حفظ کارمندان درک می‌کند.

پیشینه قوی هنری در آی‌تی‌آی‌ال و مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، بدین معنا است که او ارزش گواهی آی‌تی‌آی‌ال را می‌داند و خط‌مشی استخدام او، این موضوع را منعکس می‌کند. او با روش‌های تفکر طراحی<sup>۲</sup>، توسعه نرم‌افزار و عملیات فناوری اطلاعات<sup>۳</sup> و چابک<sup>۴</sup> کار کرده است و باور دارد که کسب و کار پایدار، مستلزم رویکردی آمیخته نسبت به مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است.

هنری مشتاق دیدن چگونگی امکان‌بازتعریف تجربه اجاره خودرو توسط تیم خود و حصول اطمینان از این موضوع است شرکت اجاره خودروی اکسل، اولین انتخاب برای مشتریان جدید و فعلی است.

## ملاقات با کارمندان اکسل

در این قسمت، ۴ کارمند کلیدی شرکت اجاره خودروی اکسل معرفی می‌شوند:

هنری: مدیر ارشد اطلاعات جدید شرکت اجاره خودروی اکسل است. او یک مدیر اجرایی موفق در کسب و کار است که آماده ایجاد تغییر است. او به یک رویکرد یکپارچه نسبت به مدیریت خدمات فناوری اطلاعات اعتقاد دارد.



سو: مدیر محصول برای تجربه سفر در شرکت اجاره خودروی اکسل است و در ۵ سال اخیر برای اکسل کار کرده است. سو هوشمند، دقیق و در مورد محیط زیست، احساساتی است.



رادیکا: تحلیلگر کسب و کار فناوری اطلاعات در شرکت اجاره خودروی اکسل است و شغل او، درک الزامات کاربری کارکنان و مشتریان شرکت اجاره خودروی اکسل است. او کنجکاو و پرنرژی است و سعی در نگهداری رابطه‌ای مثبت با تمامی مشتریان داخلی و خارجی خود دارد. رادیکا بیشتر در حوزه فعالیت‌های کشف و طرح‌ریزی (به جای عملیات فناوری اطلاعات) کار می‌کند. او سوالات بسیاری را مطرح می‌کند و در کشف الگوها و روندها عالی است.



مارکو: مدیر تحویل فناوری اطلاعات در شرکت اجاره خودروی اکسل است. او فرآیندمحور است و برای کمک به مدیریت روابط خدماتی مثبت، به صورت مداوم به چارچوب آی‌تی‌آی‌ال مراجعه می‌کند. با این حال، مارکو تجربه کمی در یک رویکرد آمیخته یا مشارکتی نسبت به مدیریت خدمات داشته است.

