

ISO 20000

ניהול שירותי IT

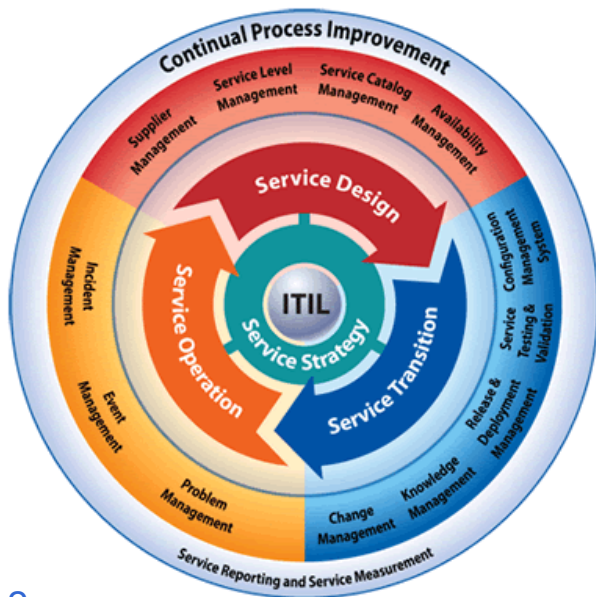
www.methoda.co.il



© כל הזכויות שמורות



- ❖ תקן ISO 20000 הינו תקן בינלאומי העוסק בניהול שירותי IT
- ❖ גרסה עדכנית של התקן מ- 2011 מבוססת על ITIL V3 – ספרית הידע של ניהול IT
- ❖ 90% מהארגונים בעולם מיישמים תהליך ITIL אחד לפחות



למי נועד התקן?

❖ ארגונים בוגרים בעלי ניסיון בתקנים

❖ גופי IT המעוניינים להשיג אחד או יותר מהיעדים הבאים:

◦ העלאת שביעות רצון לקוחותיהם

◦ התייעלות

◦ שיפור זמינות

◦ שיפור מקצועיות

◦ עמידה בדרישת לקוחות בינלאומיים



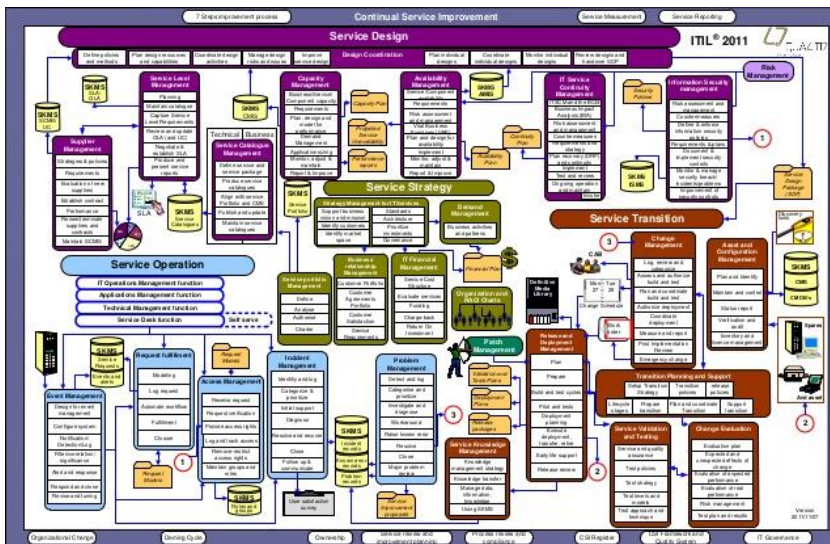
- ❖ שיפור תהליכי תשתיות ותפעול בהתאם ל Best Practices
- ❖ יצירת שפה אחידה ומשותפת לניהול IT ותיאום ציפיות מול לקוחות עסקיים
- ❖ שיפור השירות באמצעות:
 - מעבר לעבודה פרואקטיבית
 - התייחסות למשתמש כאל לקוח
 - מעבר מטכנולוגיה לשירות
 - מדידה כתפיסה ניהולית ושיפור מתמיד
- ❖ התייעלות באמצעות
 - העברת אחריות קו ראשון למרכז שירות ו NOC
 - הפניית משאבי מומחים להתעסקות בחשוב ולא בדחוף
- ❖ תאימות לדרישות רגולציה

שיפור שירות, התייעלות, חיסכון ומוכנות לענן

תיחום על של התקן

❖ מכיל 172 דרישות המקיפות את כל עולם ה IT

- תהליכי ניהול
- תכנון ושינוע שירות
- מסירת שירות
- תהליכי פתרון
- תהליכי בקרה



❖ אחריות הנהלה

❖ ניהול מסמכים

❖ ניהול משאבים

❖ הקמה תחזוקה ושיפור של מערכת ניהול השירות



- ❖ תכנון – כולל גם ניהול סיכונים, לו"ז ומשאבים
- ❖ עיצוב ופיתוח – התייחסות לממדי טכנולוגיה, כסף ומבחני קבלה
- ❖ שינוע – עבודה עפ"י מדיניות שחרור ופריסה מוגדרת ומקיפה



- ❖ רמת שירות
- ❖ דיווח שירות
- ❖ המשכיות שירות וניהול זמינות
- ❖ תקצוב וחשבונאות
- ❖ ניהול קיבולת
- ❖ ניהול אבטחת מידע
- ❖ ניהול ספקים



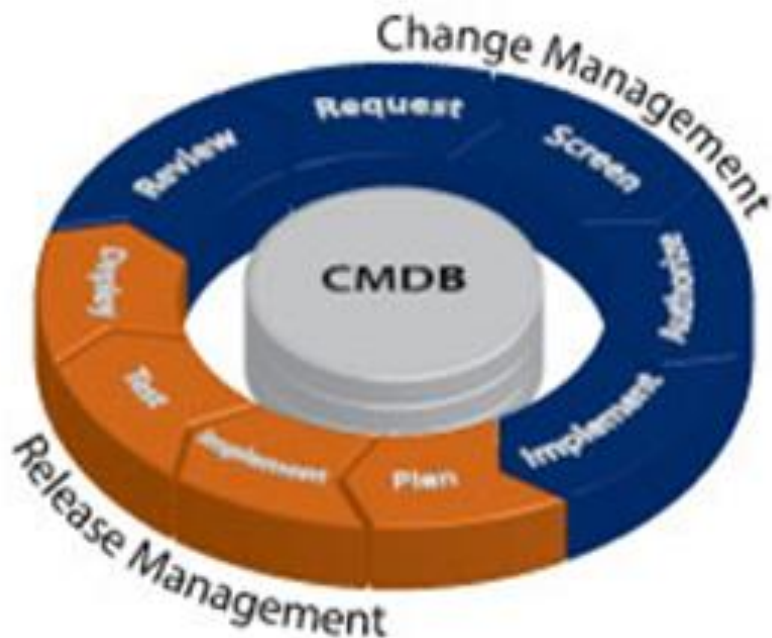
❖ ניהול תקלות ובקשות שירות – דגש גם על Self Service

❖ ניהול בעיות

- תהליך פרואקטיבי לטיפול בסיבות השורש לתקלות
- הפסקת האשמות הדדיות
- שיפור שביעות רצון לקוחות
- חיסכון של זמן, משאבים ותקורות נלוות



- ❖ ניהול תצורה – הקמה תחזוקה ושיפור של CMDB
- ❖ ניהול שינויים – בכלל הרמות: פיתוח, תשתיות ותפעול
- ❖ שחרור ופריסה





- ❖ הפצת שאלונים
- ❖ ניתוח פערים
- ❖ סגירת פערים
- ❖ מבדקים פנימיים
- ❖ מבדק מקדים מכון התקנים
- ❖ מבדק הסמכה של מכון התקנים



❖ מנהל שירות

❖ מנהל רמת שירות

❖ מנהל סיכונים

❖ מנהל בעיות

◦ נאמני בעיות

❖ מנהל שינויים



❖ כחלק ממאמץ מכוון של ארגון התקינה הבינלאומי יש אחידות בתקנים לחלקים מנהלתיים:

- ניהול מסמכים
- מבדקים פנימיים
- סקר הנהלה
- שיפור מתמיד



❖ התקן עובד בצורה של PDCA:

- Plan the SMS (Plan) - 4.5.2 ◦
- Implement and operate the SMS (Do) - 4.5.3 ◦
- Monitor and review the SMS (Check) - 4.5.4 ◦
- Maintain and improve the SMS (Act) - 4.5.5 ◦



תוכן עניינים של ימי מבדק

4	SMS (Service Management System) general requirements:
4.1	Management responsibilities
4.2	Governance of processes operated by other parties
4.3	Documentation management
4.4	Resource management
4.5	Establish and improve the SMS
5	Design and transition of new or changed services
5.2	Plan new or changed services
5.3	Design and development of new or changed services
5.4	Transition of new or changed services
6	Service delivery processes
6.1	Service level management
6.2	Service reporting
6.3	Service continuity and availability management
6.4	Budgeting and accounting for services
6.5	Capacity management
6.6	Information security management
7	Relationship processes
7.1	Business relationship management
7.2	Supplier management
8	Resolution processes
8.1	Incident and service request management
8.2	Problem management
9	Control processes
9.1	Configuration management
9.2	Change management
9.3	Release and deployment management

- ❖ ניתוח פערים בין מצב קיים לדרישות התקן
- ❖ בניית תכנית עבודה לסגירת הפערים
- ❖ ליווי ועזרה במימוש סגירת פערים
- ❖ ביצוע מבדקי הכנה פנימיים
- ❖ ליווי מבדק של גורם מסמיך חיצוני



- ❖ ניסיון בהכנת ארגונים להסמכה - < תעשייה אווירית ממן
- ❖ מומחיות בתכני התקן, עם הסמכה אישית, ברמת ITIL Expert
- ❖ מומחים בעולם התשתיות והתפעול
- ❖ מתודולוגיה מנצחת - מאגר של Best Practices הכולל תבניות, מסמכים, נהלים וכלים אקטיביים
- ❖ בגלל השירות!

מתודה – המפתח שלך לשיפור השירות!

❖ ליווי גוף IT של תעשייה אווירית, עד לקבלת התקן ללא הערות



התעשייה האווירית לישראל

❖ משרד המשפטים

❖ מנורה

❖ הראל

❖ רש"ת

❖ תעש

❖ חח"י

מתודה

