

# תהליכים עסקיים פוגשים בטכנולוגיה

כרמל פירוטין - CTO, מתודה

[www.methoda.co.il](http://www.methoda.co.il)



© כל הזכויות שמורות



# הרבה Buzz וקצת תוכן



# היכן הנושא מקוטלג במסגרת נשוב

## ניטור (שו"ב קלאסי) Fault Management

- ☑ קונסול מרכזי - MoM
- ☑ ניטור תקשורת
- ☑ ניטור תשתיות
- ☑ חווית משתמש
- ☑ ניטור אפליקטיבי

## ניהול שירות Service Management

- ☑ Service Desk
- ☑ SLA
- ☑ ניהול שינויים
- ☑ העברה לייצור

## ITG PPM (Project & Portfolio Management)

- ☑ תכנית עבודה שנתית (תע"ש)
- ☑ ניהול פרויקטים
- ☑ רכש וניהול פיננסי (תקציב)
- ☑ מבנה ארגוני וכוח אדם

## בקרת תצורה Configuration Management

- ☑ CMDB
- ☑ Application Modeling
- ☑ Asset & Configuration
- ☑ Desktop management

# היכן הנושא בא לידי ביטוי ?

Manager of Managers

ניהול ומדידת השירות

מידול יישומים

פורטל מדדים ניהולי

בקרת שירותים עסקיים

ניהול תצורה

גילוי וניהול פריטי התצורה

אחסון תצורה מרכזי  
CMDB

ניהול נכסים

ניהול נתונים

אחסון ותחקור

ניהול אירועים

קונסול שליטה ובקרה

תפעול פרואקטיבי

קורלציות וחוקים  
מתקדמים

ניטור אפליקציות

ניטור תשתיות ותקשורת

ניהול תהליכים

ניהול רמת שירות

ניהול העברה לייצור

ניהול שינויים

ניהול בעיות

ניהול תקריות ובקשות

# קצת סדר בבאלגן

התהליך העסקי מורכב ממספר "תחנות" (שלבים). לכל שלב מוגדרים פעילויות, קריטריונים למעבר שלב, תוצרים, אסקלציה ואישורים.



התוצרים מיוצרים באמצעות סדרת פעילויות.



פעילות באמצעות שירות IT הנה הפעלת יישום המיוצג ע"י "כפתור" במסגרת תפריט משתמש אשר מפעיל מערכת ברקע.



להפעלת יישום ניתן לקרוא גם שירות עסקי, ולכן אוסף של שירותים עסקיים בעלי תלויות וקשרים ביניהם ייצגו תהליך עסקי.



# המעבר להודו (ל IT)



## תהליך עסקי אוסף של שירותים עסקיים

ימומש טכנולוגית ע"י יישום אחד או אוסף של יישומים (תהליך חוצה מערכות) וכל יישום הכלול בתהליך העסקי יהיה בנוי משירות IT או אוסף של שירותי IT.

## משירות עסקי לשירות IT

ימומש טכנולוגית ע"י יישום אחד אשר יפעיל תחתיו שירות IT או אוסף של שירותי IT.

# מה אנחנו ממפים ומהי נקודת המפגש

אנחנו מסוגלים לזהות ולמפות CI's, ובמידה פחות מוצלחת את הקשרים והתלויות בינהן.

ה CI's הנם רכיבים לוגיים ופיסיים בעלי זהות ייחודית שעבורם החלטנו לנהל תצורה.

אוסף של CI's בעלי קשר ותלויות יוגדרו כעץ שירות. עץ השירות יהווה CI בפני עצמו.

מה שנותר הוא לבצע את "המפגש" בין היישום לשירותי ה IT המרכיבים אותו ומפגש זה יאפשר לנו את מידול היישום.



# מחשבה לפני מחשב – תכולת ה CMDB

ראשית יש לזהות את לקוחות  
ומשתמשי המערכת

להגדיר את מבנה האינפורמציה, מאגרי המידע, אופן  
האיכלוס (שיטת הפדרציה),

"לאכלס רק ה CI's בעלי ההשפעה על השירות -  
CMDB הוא לא "Asset Management"

להתמקד - ראשית הרכיבים המשתתפים  
ומשפיעים על שירותים עסקיים קריטיים

לאכלס רק רכיבים אשר ברור מהי מדיניות העדכון  
ואופן העדכון השוטף שלהם

ליצור את הקשרים הנכונים למערכות ותהליכים  
משיקים: ניהול תקלות, ניהול בעיות, ניהול שינויים...





# איתור המחט בערימת השחת



## איך אנחנו ממפים

תשתיות - Bottom-Up



שירותים עסקיים - Top-Down



אין להתבסס על אוטומטיזציה מלאה, לשלב תהליך עדכון ידני והרבה בקורות



להחליט מראש מהו מאגר המידע המוביל ולבצע העשרה ממקורות נוספים



להחליט מראש על מדיניות של עדכון מחזורי לכל קטגוריה של CI's בנפרד



# מתודה

