

מפת"ח • MethodA

ניהול רמת שירות SLM Service Level Management

מצגת מנהלים

www.methoda.com



© כל הזכויות שמורות

בחירה באיכות
מתודה



ניהול רמת שירות - יעדים

- ❖ תמיכה באופן מיטבי בדרישות ובתהליכים עסקיים
- ❖ שמירה על איזון בין הדרישה לשירותי IT והמימוש שלהם
- ❖ הבנה של צרכי הארגון והכרת היכולות והמשאבים של גוף ה-IT לספק אותם



ניהול רמת שירות - אמצעים

- ❖ הפקת הסכם רמת שירות מוסכם בין נותן השירות (הספק) למקבל השירות (הלקוח)
- ❖ בקרה ואכיפה רציפות של רמת השירות
- ❖ התבססות על מערכת מדידה רב-מימדית, המאפשרת ניתוח מגמות וביסוס של שיפור מתמיד באמצעות מדדים אובייקטיביים.
- ❖ שקיפות של רמת השירות המוסכמת, רמת השירות בפועל, פערים, תהליכי הסלמה, פעולות מתקנות.

תועלות

- ❖ חיסכון במשאבים. לעשות אותו דבר בפחות משאבים
- ❖ תיאום ציפיות בין ספק ללקוח
- ❖ תעדוף נכון בהתאם לצורך עסקי
- ❖ זיהוי נקודות תורפה כך שניתן יהיה לשפר אותן
- ❖ ניהול אפקטיבי של ספקים
- ❖ הגדלת היכולת לעמוד בדרישות הארגון לאורך זמן
- ❖ בסיס איתן לשיפור מתמיד של איכות השירות
- ❖ העלאת שביעות הרצון של הלקוחות/משתמשים
- ❖ סיוע בעמידה ברגולציות ותקנים.

מחזור חיים של תהליך SLM

- ❖ ייזום – דרישת לקוח, צורך עסקי, שינוי,
- ❖ אפיון - הגדרת השירות ותכולתו. הגדרה בקטלוג השירותים ומילוי טופס SLA,
- ❖ גישור מקצועי ועסקי, חתימה על הסכם ה SLA,
- ❖ הקמת מערכת המדידה,
- ❖ הגעה ל- Base Line וכוונון נדרש,
- ❖ On Going - מדידה, בקרה, סקירה, שיפור מתמיד,
- ❖ יציאה משירות – הסרת השירות מקטלוג השירותים של מערכות מידע.

גורמים מעורבים בתהליך

- ❖ מנמ"ר והנהלת החברה,
- ❖ לקוחות,
- ❖ מנהל התפעול (מנהל השירות),
- ❖ מנהל רמת השירות,
- ❖ מנהל השיפור המתמיד / מנהל איכות,
- ❖ מרכז השירות,
- ❖ צוותי תמיכה טכנית בתחום תפעול ותשתיות,
- ❖ צוותי פיתוח ויישומים באגף מערכות מידע,
- ❖ עובדי הארגון (משתמשים),
- ❖ שותפים עסקיים,
- ❖ ספקים – צג ג'.

מדדי שירות לדוגמא

- ❖ מדד עמידה בפרויקטים – לו"ז, משאבים, איכות/תוצרים
- ❖ הרמת שפופרת ומענה לפונה
- ❖ שיעור שיחות ננטשות
- ❖ משך פתרון תקלה (Open ועד Resolve)
- ❖ MTBF - זמן ממוצע בין תקלות
- ❖ MTTR - זמן ממוצע לתיקון
- ❖ FTFR - שיעור פתרון במענה ראשוני
- ❖ משך טיפול בבקשת שירות
- ❖ זמינות מערכות/שירותים - Uptime
- ❖ שביעות רצון לקוחות/משתמשים
- ❖ אירועי אבטחת מידע
- ❖ המשכיות עסקית
- ❖ שיפור מתמיד
- ❖ תקלות חוזרות

בקרת התהליך

❖ **דו"חות** – הפקה של דוחות עמידה ב-SLA לפי חתכים שונים

❖ **Dashboard** - ניתוח מגמות, ביצוע פעולות פרו-אקטיביות למניעת הפרה של ה-SLA.

❖ **תחקירי אירועים** של אי עמידה משמעותית ברמת השירות.

המפתח להצלחה

- ❖ ה-SLA מול הלקוח חייב להיות בראייה של "שירות",
- ❖ גוף ה-IT מספק שירות בעל ערך מוסף ללקוח,
- ❖ יכולות גישור לרמת שירות מוסכמת,
- ❖ מירכוז : הן ברמת תהליכים והן ברמת מערכות,
- ❖ הקמה של קטלוג שירותים,
- ❖ מיסוד תהליך בקרה של רמת שירותומינוי מנהל אחראי,
- ❖ התבססות על מערך מדדים רב מימדי ובר מדידה,
- ❖ ביסוס של תהליך שיפור,
- ❖ בקרה ואכיפה עם תמיכת הנהלה,
- ❖ אימוץ מסגרת ITIL,
- ❖ כלים התומכים בתהליך.

מתודה

