

مؤشرات

إدارة التوفر  
**Availability**

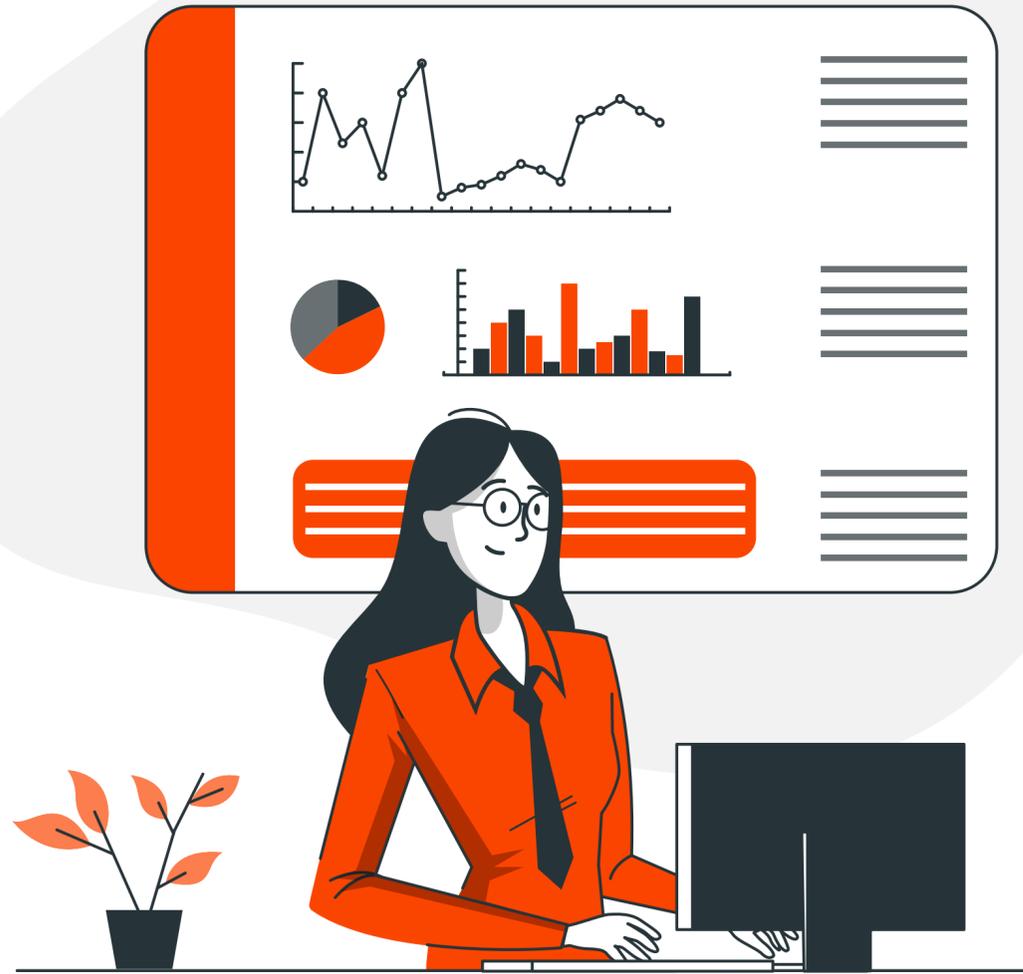
VS

إدارة القدرة  
**Capacity**

في ITIL



مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي مقاييس للأداء تمكّن المنظمات من الحصول على معلومات حول العديد من العوامل مثل فعالية وكفاءة عملياتها. تتمثل الوظيفة الرئيسية لمؤشرات الأداء الرئيسية في مساعدة الشركات على اكتشاف أفضل الطرق لإدارة عملياتها الداخلية وتحسينها.





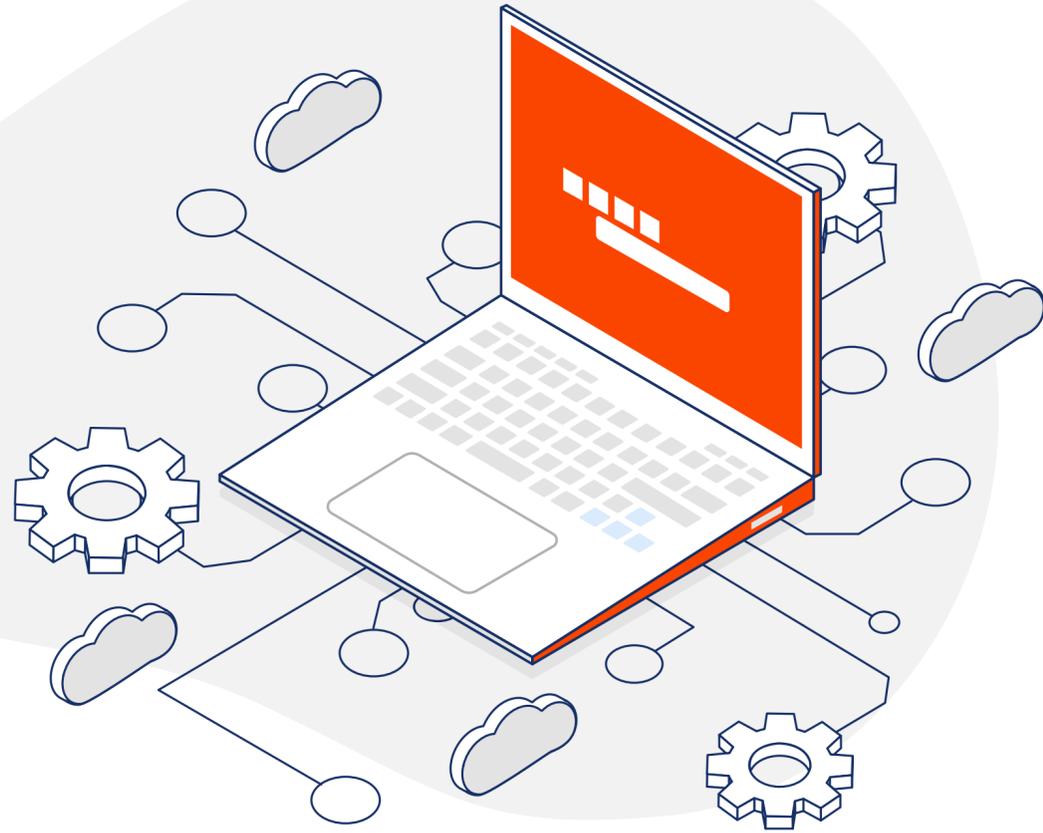
## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في ITIL

عندما يتعلق الأمر بمكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL)، فيتم تحديد المقاييس الأكثر أهمية على أنها مؤشرات أداء للعمليات، فمثلاً يمكن أن تكون أهم المؤشرات في عملية إدارة مستوى الخدمة هي عدد مرات انتهاكات اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) ومتوسط الوقت اللازم لحلها، ويقوم بتحديد هذه المؤشرات مزود خدمة تكنولوجيا المعلومات بهدف قياس مدى تلبية الاحتياجات والالتزام بالأهداف.

سنتعرف في هذا الملف على نوعين من المؤشرات في ITIL وهي **مؤشرات إدارة القدرة ومؤشرات إدارة التوفر**، إليكم بعضاً منها.



## إدارة القدرة في ITIL



تهدف إدارة القدرة في ITIL إلى ضمان قدرة خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها في الوقت المناسب وبطريقة موجهة نحو المستقبل وفعالة من حيث التكلفة، وهي مسؤولة عن تخطيط متطلبات الأعمال بكفاءة ودقة وتأخذ بعين الاعتبار جميع الموارد المطلوبة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات.



## مؤشرات إدارة القدرة في ITIL

**دقة التنبؤ بالقدرة (Exactness of Capacity Forecast):** مدى انحراف مستوى تنمية القدرات المتوقع عن النتائج الفعلية.

**نقص القدرة (Capacity Shortage):** عدد الحوادث الحاصلة بسبب عدم كفاية الخدمة أو ضعف قدرة عناصر العملية الإنتاجية.

**مدة إيجاد الحل (Resolution Time):** المدة اللازمة لإيجاد الحل المناسب لنقص القدرة في خدمة ما.

**تعديلات القدرة (Capacity Adjustments):** عدد التعديلات على الخدمة وقدرة عناصر العملية بسبب تغير الطلب.

**مراقبة القدرة (Capacity Monitoring):** النسبة المئوية لعناصر العملية الإنتاجية والبنية التحتية الخاضعة للمراقبة.

**احتياطي القدرة (Capacity Reserves):** النسبة المئوية لاحتياطي القدرة في أوقات الطلب العادي والأقصى.



## إدارة التوفر في ITIL

تهدف إدارة التوفر في ITIL إلى تحديد وتحليل وتخطيط وقياس وتحسين جميع جوانب توفر خدمات تكنولوجيا المعلومات، وهي مسؤولة عن ضمان أن جميع عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات والأدوات والأدوار موجهة لتحقيق أهداف التوفر المتفق عليها.





## مؤشرات إدارة التوفر في ITIL

**انقطاع الخدمة (Service Interruption):** عدد مرات ومدّة انقطاع الإرسال بما يجعل الخدمة غير قابلة للاستخدام بسبب فقدان الإشارة.

**توفر الخدمة (Service Availability):** نسبة توفر خدمات تكنولوجيا المعلومات الفعلي بالنسبة إلى المخطط له في اتفاقيات مستوى الخدمة.

**التغطية (Coverage):** النسبة المئوية للعمليات التجارية الهامة التي لا تغطيها خطة توفر الخدمة المتفق عليها.

**عدم التوفر المخطط له (Planned Unavailability):** نسبة الانقطاع (عدم التوفر) الناتج عن تنفيذ التغييرات المخطط لها بالنسبة لساعات الخدمة ككل.

**تدابير التوفر (Availability Measures):** عدد التدابير التي يتم تنفيذها بهدف زيادة توفر الخدمات ومدى العمل بها بالفعل.



☎ 9 2 0 0 0 3 9 2 8  
📞 1 1 2 1 0 1 1 4 1  
📱 🐦 📷 🌐 /BAKKAHINC  
✉ contactus@bakkah.net.sa  
🌐 www.bakkah.com

