

عنوان مقاله:

تعیین اولویت بندی عوامل حیاتی موفقیت پیاده سازی ITIL با بهره گیری از روش تاپسیس فازی و برنامه ریزی غیرخطی : مطالعه موردی یکی از بانک های کشور

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

مهدیه حیات مقدم - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت MBA دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

طاہره صدقی - کارشناس ارشد مدیریت مالی، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه ITIL از مطرح ترین چارچوب های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات محسوب می شود که پیاده سازی آن مزایای بسیاری در پی خواهد داشت. با این حال تمام طرح های پیاده سازی ITIL در سازمان ها با موفقیت همراه نیست؛ بنابراین بسیاری از سازمان ها خواهان درک این مطلب هستند که چگونه می توان چارچوب آن را به طور موفقیت آمیز پیاده سازی کرد. این تحقیق با هدف شناسایی و الویت بندی عوامل حیاتی موفقیت در پیاده سازی زیربنایی ITIL در بانک انجام شده است. بدین منظور، پرسشنامه ای طراحی و مسان اعضای تیم پیاده سازی ITIL در سازمان مورد مطالعه توزیع گردید. پس از تجزیه و تحلیل نتایج و تعیین عوامل حیاتی موفقیت، جهت اولویت بندی عوامل با روش تحلیل سلسله مراتب فازی، پرسشنامه ای طراحی و در اختیار خبرگان و اعضای تیم توزیع گردید. محاسبات مربوط بر روی داده ها انجام پذیرفت و سپس آلترناتیوها (عوامل موضوع) با توجه به وزن های بدست آمده، رتبه بندی شدند. سه عامل استفاده از مشاوران خارج سازمانی، ابزار و نرم افزار مناسب و تخصیص بودجه کافی به پروژه به ترتیب به عنوان مهمترین عوامل حیاتی موفقیت در پیاده سازی ITIL، شناسایی شدند. در پایان در جهت کمک به طراحی استراتژی برای پیاده سازی چارچوب ITIL مدل سلسله مراتبی از عوامل حیاتی موفقیت با توجه به اولویتشان ارائه شد.

کلمات کلیدی:

چارچوب ITIL، عوامل حیاتی موفقیت، تحلیل سلسله مراتبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/694259>

