**Agile მანიფესტი 2001 წ. -**  ხალხი და ინტერაქცია > პროცესები და ინსტრუმენტები, მუშა სოფტი > სრულყოფილი დოკუმენტაცია, მომხმარებელი > კონტრაქტუალური საკითხები, ცვლილებაზე რეაგირება > გეგმა

**ITIL – 4  ოთხი განზომილება & PESTLE  მოდელი -** ორგანიზაცია და ხალხი,ინფორმაცია და ტექნოლოგია,პარტნიორი და მომწოდებელი,ღირებულების პროცესები

სერვისი - საშუალებების ერთობლიობა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის ღირებული შედეგის შექმნას  გაერთიანებული ძალისხმევით (Co-creation of value), მომხმარებლის მხრიდან რისკებისა და დანახარჯების მართვის აუცილებლობის გარეშე.

**VOCR**  - Value – Outcome – Cost – Risk

პროდუქტი = რესურსების სპეციფიური კონფიგურაცია

სერვისი - outcome vs. output - შედეგი vs. პროდუქტი

პროდუქტს აქვს კლიენტებისთვის/მომხმარებლებისთვის პოტენციური ღირებულება. პროდუქტის პოტენციალის რეალიზაციისთვის პროვაიდერმა უნდა დააფორმიროს შეთავაზებები, (Service offerings) რომელიც აღწერს პროდუქტის გამოყენებასთან ასცორებულ ხარისხს, ფასს, შესაძლებლობებს/დროულობას, რისკებს თუ კლიენტმა შეთავაზებაზე გააკეთა არჩევანი, მაშინ სერვის პროვაიდერი და კლიენტი შედიან მომსახურებით ურთიერთობაში (Service relationships) ფასეულობა, პროვაიდერისთვის კლიენტებისთვის ასევე სხვა დაინტერესებული მხარეებისთვის ფასეულობა  გენერირდება სწორედ მომსახურებითი ურთიერთობების პროცესში .

**ITIL 4 SVS - სერვისის ღირებულების სისტემა** SVS - უზრუნველყოფს მოთხოვნებისა და შესაძლებლობების ტრანსფორმაციას ღირებულებაში (Value)**.** SVS ცენტრალური კომპონენტია სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი - უშუალოდ სერვისის პროცესთა ერთობლიობა, რომელიც გარდაქმნის შესაძლებლობა/მოთხოვნებს ღირებულებაში.ღირებულებათა ჯაჭვის ფუნქციონირებისთვის არსებობს მართვის/მმართველობის (Governance)   პრაქტიკები (Practices). ყველაფერი მოქცეულია ორგანიზაციის სახელმძღვანელო პრინციპების (Guiding Principles)

A diagram of service value chain

Description automatically generated

Focus on value, Start where you are, Progress iteratively with feedback, Collaborate and promote visibility,Think and work holistically, Keep it simple and practical, Optimize and automate

**ITIL 4 SVC - სერვისის ღირებულებთა ჯაჭვი**

ბიზნესის წაყვანა (Run the business) - ანუ ღირებული სერვისების მუდმივი/უწყვეტი  მიწოდება დაინტერესებული მხარეებისთვის

ბიზნესის ზრდა/სრულყოფა - არსებული სერვისების ხარისხის, ფორმის, საიმედოობის, უსაფრთხოების და სხვა პარამეტრების განვითარება - ინკრემენტალური ინოვაცია

 ბიზნესის ტრანსფორმაცია - ახალი სერვისების გაშვება - რადიკალური ინოვაცია დამკვეთების (დაინტერესუბული მხარეების) კმაყოფილების ზრდის მიზნით,  ახალი ღირებულებების მიწოდება, ახალი საოპერაციო სქემების გაშვება, ახალი პროდუქტებისა და სერვისების შეთავაზება, გაყიდვების და დამკვეთებთან ინტერაქციის ახალი მეთოდების შემუშავება - გაშვება.

დაგეგმვა -  სერვისის ოპერატიული ნაწილის აფგრეიდის (სრულყოფის) ან ტრანსფორმაციის დაგეგმვა ყველა შესაძლო დონეზე.

მხარეთა ჩართვა - თანამშრომლების, დამკვეთების, პარტნიორებისა და მომწოდებლების ჩართვა გეგმის სისრულეში მოსაყვანად, მათთან ინტერაქცია და კომუნიკაცია

დიზაინი და ცვლილება - ახალი ან არსებული სერვისების ყველანაირი წინასწარი ანალიზი და ცვლილებების გააზრება / შეთანხმება

მოიპივე  / გააკეთე - უშუალოდ ახალი სერვისისთვის რესურსების მობილიზება და მისი გაკეთება / კონსტრუირება/ ინჟინერინგი

მიწოდება და მხარდაჭერა - სერვისის მოწოდება / დამკვეთის ინსტრუქტირება / მხარდაჭერა

სრულყოფა - სერვისის განვითარების პერმანენტული პროცესი

**ტიპიური მმართველობითი ორგანოები:** დირექტორთა საბჭო, ზედამხედველთა/რეგულატორთა საბჭო / აღმასრულებელი გუნდი

ITIL 4 მართვის პრაქტიკები

 — მართვის პრაქტიკა არის ორგანიზაციული რესურსების კრებული, რომლის დანიშნულებაა გარკვეული სამუშაოს შესრულება ან მიზნის მიღწევა ITIL 4 მართვის პრაქტიკები შედგება სამი ჯგუფისგან ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები  - 14 მიმართულება

* სისტემების/პროცესების არქიტექტურის მენეჯმენტი - SVS/SVC აქტივობები:  დაგეგმვა; დიზაინი და ცვლილება; მუდმივი გაუმჯობესება.

დანიშნულება:  ორგანიზაციის შემადგენელი ნაწილების (ელემენტების) და მათი ერთიან მექანიზმში ინტერაქციის სურათის დადგენა რომელიც საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას ეფექტურად დააგენერიროს ღირებულება - მიაღწიოს თავის ბიზნეს მიზნებს (სად ვართ?). სასურველი სურათის დადგენა (სად მივდივართ/გვინდა ვიყოთ) და ამ ცვლილების განხორციელების მართვა.

* + ბიზნეს არქიტექტურა - ბიზნეს პროცესები, ორგანიზაციის კომპონენტები და შესაძლებლობები,  ადამიანური რესურსი
  + სერვისები - ბიზნეს მოთხოვნებთან ჰარმონიზირებული სერვისების, შესაბამისი პროცესების, ტექნიკურ/პროგრამული საშუალებების ინტერაქცია - არქიტექტურა
  + მონაცემების / ინფორმაციის მოპოვება/შენახვა/დაცვის პროცესების არქიტექტურა, ინფორმაციის მონაცემთა სტრუქტურა და ა.შ.
* მუდმივი განვითარების უზრუნველყოფა
  + ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები
  + SVS/SVC აქტივობები:  დაგეგმვა; მოიპოვე/გააკეთე, დიზაინი და ცვლილება; მუდმივი გაუმჯობესება, მიწოდება/მხარდაჭერა
  + დანიშნულება:  მეტი ღირებულების მიწოდება ცვალებად გარემოში
* ინფორმაციის უსაფრთხოების მართვა
* ცოდნის მართვა
  + ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები
  + დანიშნულება:  ინფორმაციის / ცოდნის შეგროვება ყველა პროცესიდან და მისი მიწოდების უზრუნველყოფა ყველა პროცესის საჭიროებისთვის. კრიტიკული კომპონენტია მუდმივი განვითარების პროცესისთვის.
* მეტრიკა და რეპორტინგი
  + ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები
  + დანიშნულება:  ორგანიზაციაში სხვქდასხვა პრაქტიკების და აქტივობების ინდიკატორული შეფასება და რეპორტინგი ინფორმირებული გადაწყვეტილებების უზრუნველსაყოფად
* ორგანიზაციული ცვლილებების მართვა ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები
  + SVS/SVC აქტივობები: მუდმივი გაუმჯობესება დაგეგმვა; დიზაინი და ცვლილება;.
  + დანიშნულება:  პრაქტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს ორგანიზაციული ცვლილების წარმატებით  დანერგვას განსაკუთრებული ფოკუსით მათი გუნდის მიერ „მიღებადობის“  და შიდა წინააღმდეგობების შემცირების საკითხებზე.
  + ცვლილებები და ხალხი
  + ცხადი, გასაგებად ჩამოყალიბებული მიზნები და გეგმა
  + მართვა / ლიდერშიფი.
  + სურვილი და მზადყოფნა
  + შენარჩუნება
* პორტფოლიოს მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკებიდანიშნულება: პრაქტიკა, რომელიც ფოკუსირებულია კომპანიის პროდუქტებისა და სერვისების „მიქსის“ მართვა განვითარებაზე
  + პროდუქტების და მომსახურებათა დაბალანსებული, ღირებულების მაქსიმიზაციაზე ორიენტირებული, სტრატეგიასთან ჰარმონიზირებული მიქსი
  + ბალანსი მიმდინარე ბიზნესსა და ახალ პროექტებს/მიმართულებებს შორის
  + ღირებულებათა ჯაჭვის ადაპტაცია პორტფოლიოს მართვასთან დასახული სტრატეგიული მიზნების მიღწევის მიზნით.
  + პროექტების / აქტივობების პრიორიტეტიზაცია, რესურსული შეზღუდვების, ფინანსური/საინვესტიციო დანახარჯების და სხვა პარამეტრების გათვალისწინებით.
  + კონტროლი, პერფორმანსის მონიტორინგი და პორტფოლიოს კორექცია გარემო პირობეის ცვლილებების პარალელურად
* პროექტების მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება:  პრაქტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში პროექტების წარმატებით განხორციელე

* დაგეგმვა, დელეგირება, მონიტორინგი, კონტროლი, მოტივირება
* დროებითი გუნდები & მიმდინარე ბიზნესი
* ღირებულება და პრიორიტეტი, თანაკვეთები სხვა პროექტებთან
* Waterfall & Agileბა/დანერგვა/მიწოდებას
* ურთიერთობების მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკებიდანიშნულება: ორგანიზაციის შიდა პრაქტიკა, რომელიც დანიშნულებაა ორგანიზაციასა მის სტეიქჰოლდერებს შორის ღირებული ინტერაქციის ჩამოყალიბება სტრატეგიულ და ტაქტიკურ დონეებზე.
  + სტეიქჰოლდერების ინფორმირება კომპანიის მიმდინარე ბიზნესის, გეგმებისა და პროექტების შესახებ
  + სტეიქჰოლდერების კმაყოფილების ხარისხი (კომპანიის პერფორმანსით და ა.შ.
* სერვისების ფინანსური მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები IT  სერვისების გლობალური ბაზარი - $3.5 ტრილიონი გლობალურადშედარებისთვის:  მთლიანი IT ინდუსტრია - $7.8 ტრილიონი; ნავთობი & გაზი  $7.4 ტრილიონი; უძრავი ქონება $2.7 ტრილიონი. დანიშნულება: სერვისების მიწოდების, განვითარების, ცვლილებების იმპლემენტაციის და SVS / SVC ფუნქციონირების სხვა კომპონენტების კორექტული ხარჯთაღრიცხვა და მიწოდებული ღირებულების ფინანსური უკუგების მართვა.
* ხარჯთაღრიცხვა და „ფარული ხარჯები“
* საუკეთესო სერვისები Vs. ფინანსური შედეგი.
* საბუღალტრო აღრიცხვა-ანგარიშგება და მმართველობითი საინფორმაციო სისტემა (MIS)
* მარაგების მართვა
* ხარჯების  კლასიფიკაცია
* ბიუჯეტირება და ხარჯების / ბენეფიტების ანალიზი (კაპიტალური დანახარჯები, საოპერაციო ხარჯები, ბენეფიტები და /ან დანახარჯების ოპტიმიზაცია
* ფინანსური ინდიკატორები - მუდმივი განვითარება
* სტრატეგიის მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკებ დანიშნულება : ორგანიზაციის მიზნების განსაზღვრის და ამ მიზნების მისაღწევად ქმედებების განსაზღვრა და აუცილებელი რესურსების მობილიზაცია. სტრატეგიის განხორციელების პროცესი:
* გარემოს ანალიზი, მოთხოვნები შესაძლებლობები
* შეზღუდვების და მათი აცილების ან ეფექტის შემცირების ანალიზი
* სტეიქჰოლდერებთან შეთანხმება
* მომხმარებლებზე გავლენის ანალიზი
* სტრატეგიის „თარგმნა“ ტაქტიკურ/ოპერატიულ მოქმედებებში
* SVC - ზე გავლენა და შესაბამისი ცვლილებების მენეჯმენტი
* შიდა მმართველობითი დოკუმენტაციის ცვლილებების უზრუნველყოფა
* მომწოდებლის მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები დანიშნულება : მომწოდებლებთან არსებული შეთანხმებების/კონტრაქტების / პრაქტიკების შესაბამისობის უზრუნველყოფა ორგანიზაციის ბიზნეს საჭიროებებთან და მომწოდებლის მხრიდან ამ შეთანხმებების დაცვაზე კონტროლი და შესაბამისი ზომების მიღება.
* კონტრაქტები და შეთანხმებები
* „უხილავი“ ინტერაქციის პრაქტიკა
* ძირითად მომწოდებლებთან ახლო ურთიერთობა - ახალი შესაძლებლობების/ღირებულებების იდენტიფიცირების მიზნით.
* მომწოდებელთან დაკავშირებული ოპერატიული და გრძელვადიანი რისკების მართვა
* სამუშაო ძალის და ტალანტების მართვა - ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება : ორგანიზაციისთვის, მის ბიზნეს მიზნებთან შესაბამისი ცოდნისა და უნარების ადამიანური რესურსის უზრუნველყოფა და ამ რესურსის ორგანიზაციულ სტრუქტურაში მართებული პოზიციონირება.

* დაგეგმვა
* დაქირავება
* ონბორდინგი
* სწავლება & განვითარება
* შესაძლო ჩანაცვლების ღონისძიებები.

მომსახურების მართვის პრაქტიკები - 17 მიმართულება

ტექნიკური მართვის პრაქტიკები - 3 მიმართულება