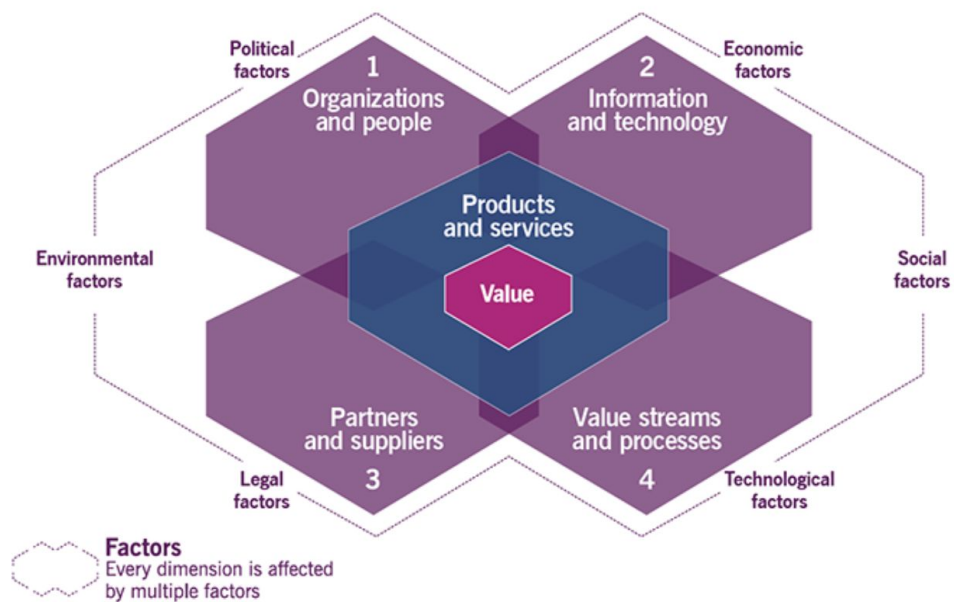


# IT სერვისების მართვა

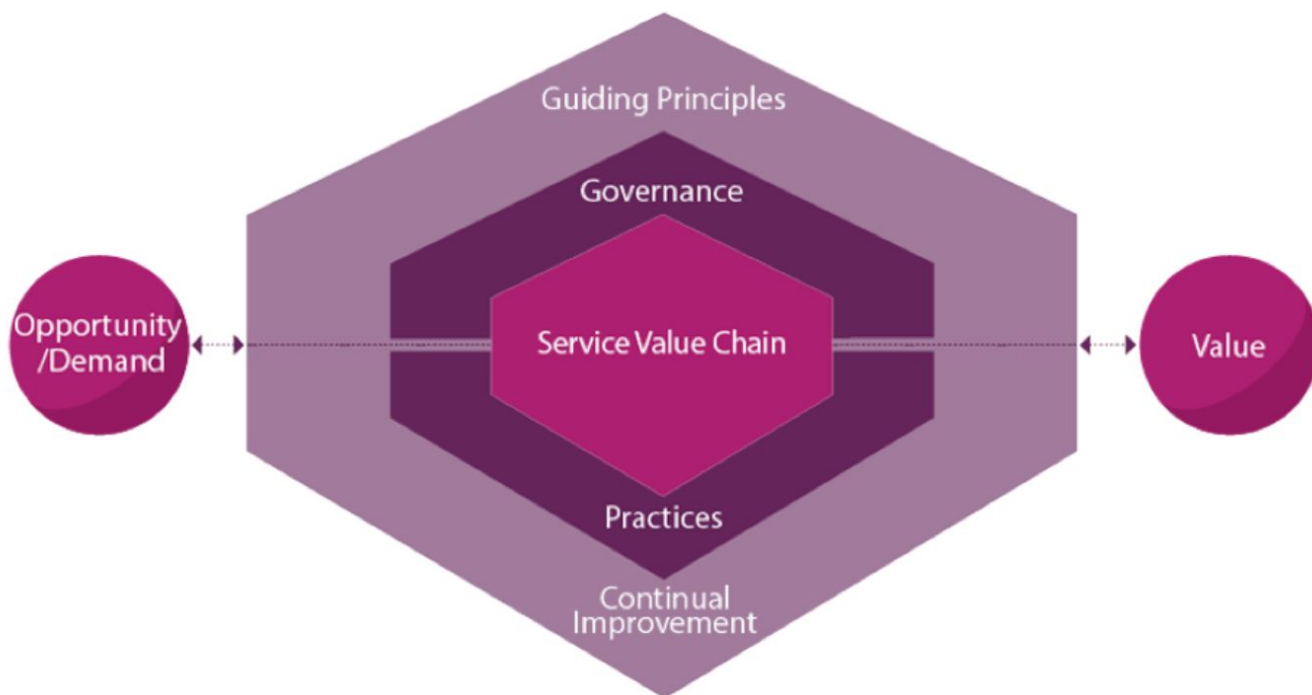
## ITIL 4 ლექცია 4

გაზაფხული 2023

## ITIL – 4 ოთხი განზომილება & PESTLE მოდელი



## სერვისის ღირებულების სისტემა



## ITIL 4 SVS - სერვისის ღირებულების სისტემა

SVS - უზრუნველყოფს მოთხოვნებისა და შესაძლებლობების ტრანსფორმაციას ღირებულებაში (Value)

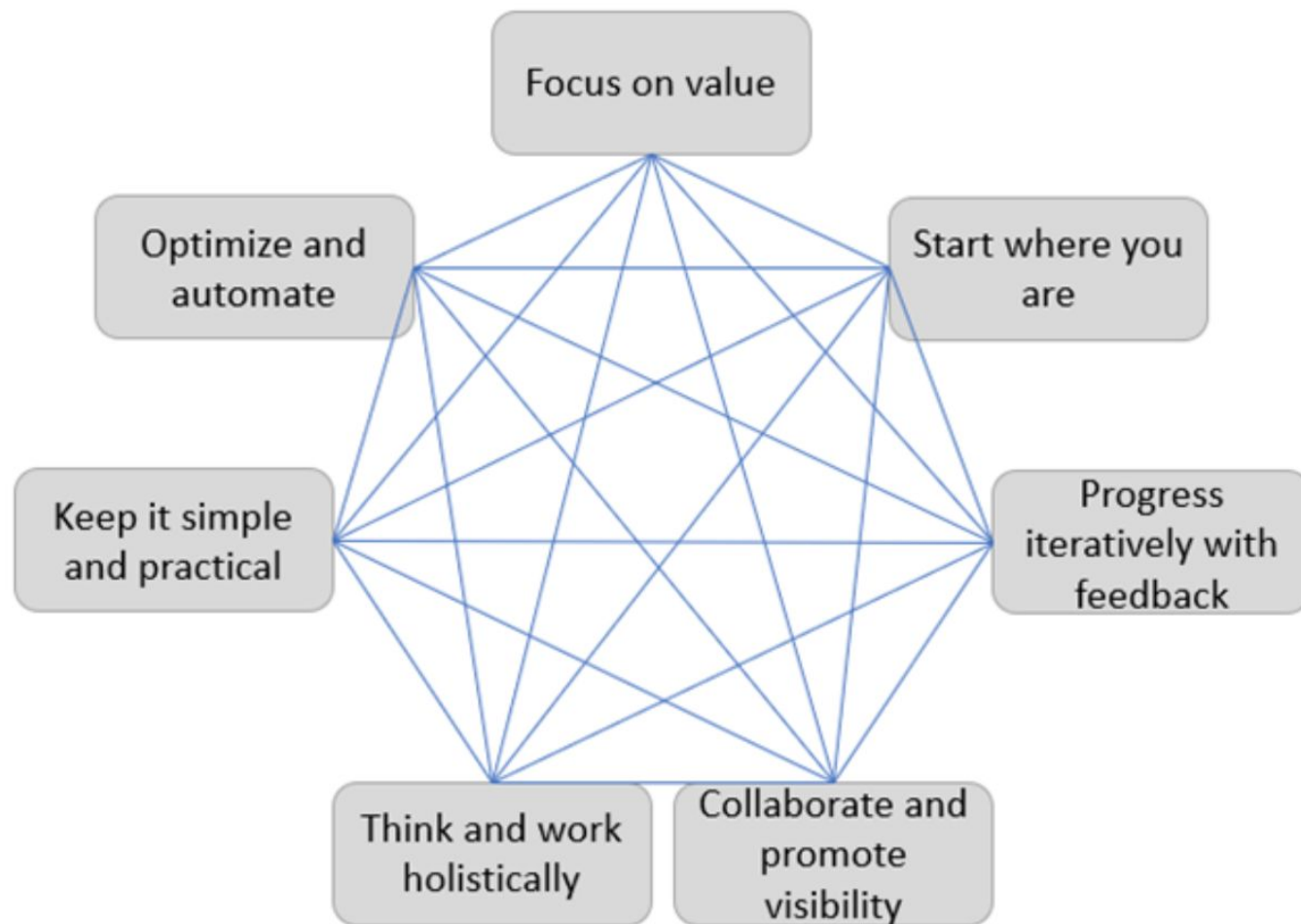
SVS ცენტრალური კომპონენტია სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი - უშუალოდ სერვისის პროცესთა ერთობლიობა, რომელიც გარდაქმნის შესაძლებლობა/მოთხოვნებს ღირებულებაში.

ღირებულებათა ჯაჭვის ფუნქციონირებისთვის არსებობს მართვის/მმართველობის (Governance) და პრაქტიკების (Practices)

კომპონენტები. ხოლო ეს ყველაფერი მოქცეულია ორგანიზაციის სახელმძღვანელო პრინციპების (Guiding Principles)

„ქოლგის ქვეშ“ და უკლებლივ ყველა კომპონენტს ეხება განგრძობითი განვითარების (Continual improvement) პროცესი

## ITIL 4 შვიდი მმართველობითი პრინციპი



## ITIL 4 SVC - სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი

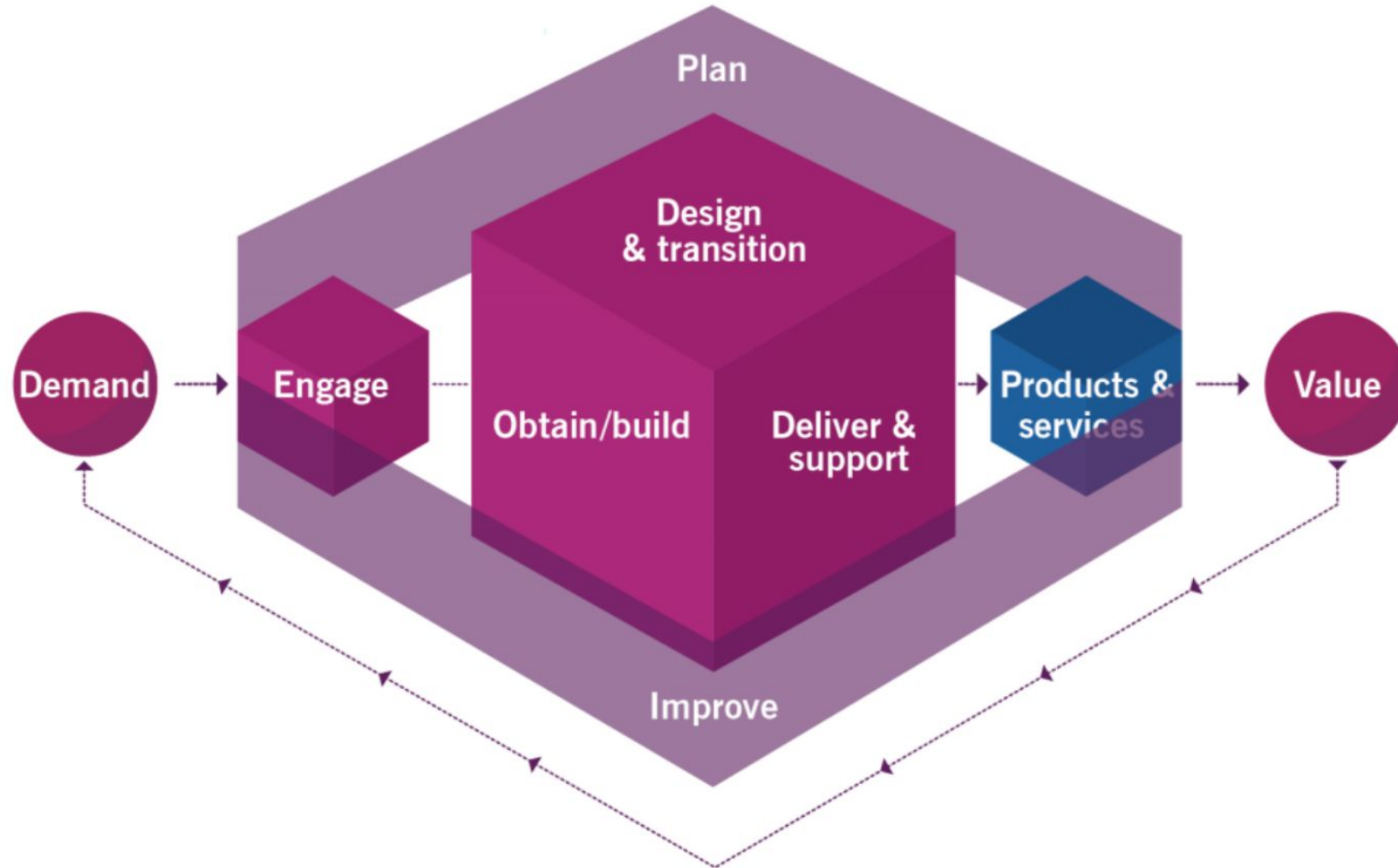
სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი არის ITIL4-ის საოპერაციო მოდელი, რომლითაც მიიღწევა სერვისის 3 მთავარი (ზოგადი ამოცანა)

1. ბიზნესის წაყვანა (Run the business) - ანუ ღირებული სერვისების მუდმივი/უწყვეტი მიწოდება დაინტერესებული მხარეებისთვის
2. ბიზნესის ზრდა/სრულყოფა - არსებული სერვისების ხარისხის, ფორმის, საიმედოობის, უსაფრთხოების და სხვა პარამეტრების განვითარება - ინკრემენტალური ინოვაცია
3. ბიზნესის ტრანსფორმაცია - ახალი სერვისების გაშვება - რადიკალური ინოვაცია დამკვეთების (დაინტერესებული მხარეების) კმაყოფილების ზრდის მიზნით, ახალი ღირებულებების მიწოდება, ახალი საოპერაციო სქემების გაშვება, ახალი პროდუქტებისა და სერვისების შეთავაზება, გაყიდვების და დამკვეთებთან ინტერაქციის ახალი მეთოდების შემუშავება - გაშვება.

## ITIL 4 SVC - სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი - როგორ მუშაობს?

SVC მუშაობს შემდეგი კომპონენტების ურთიერთქმედებით:

- 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



## ITIL 4 ორგანიზაციის მმართველობა

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

