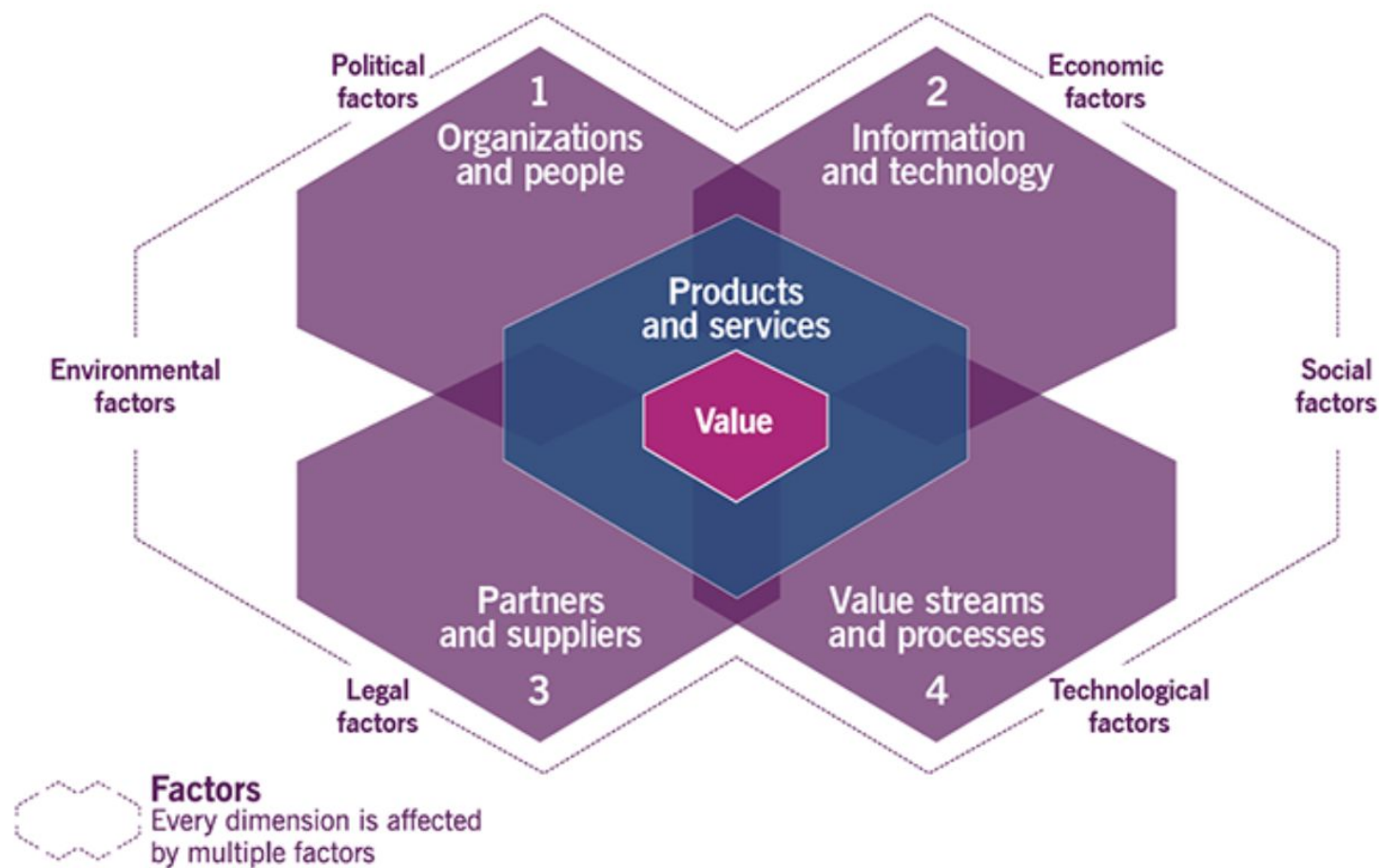


IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 3

შემოდგომა 2023

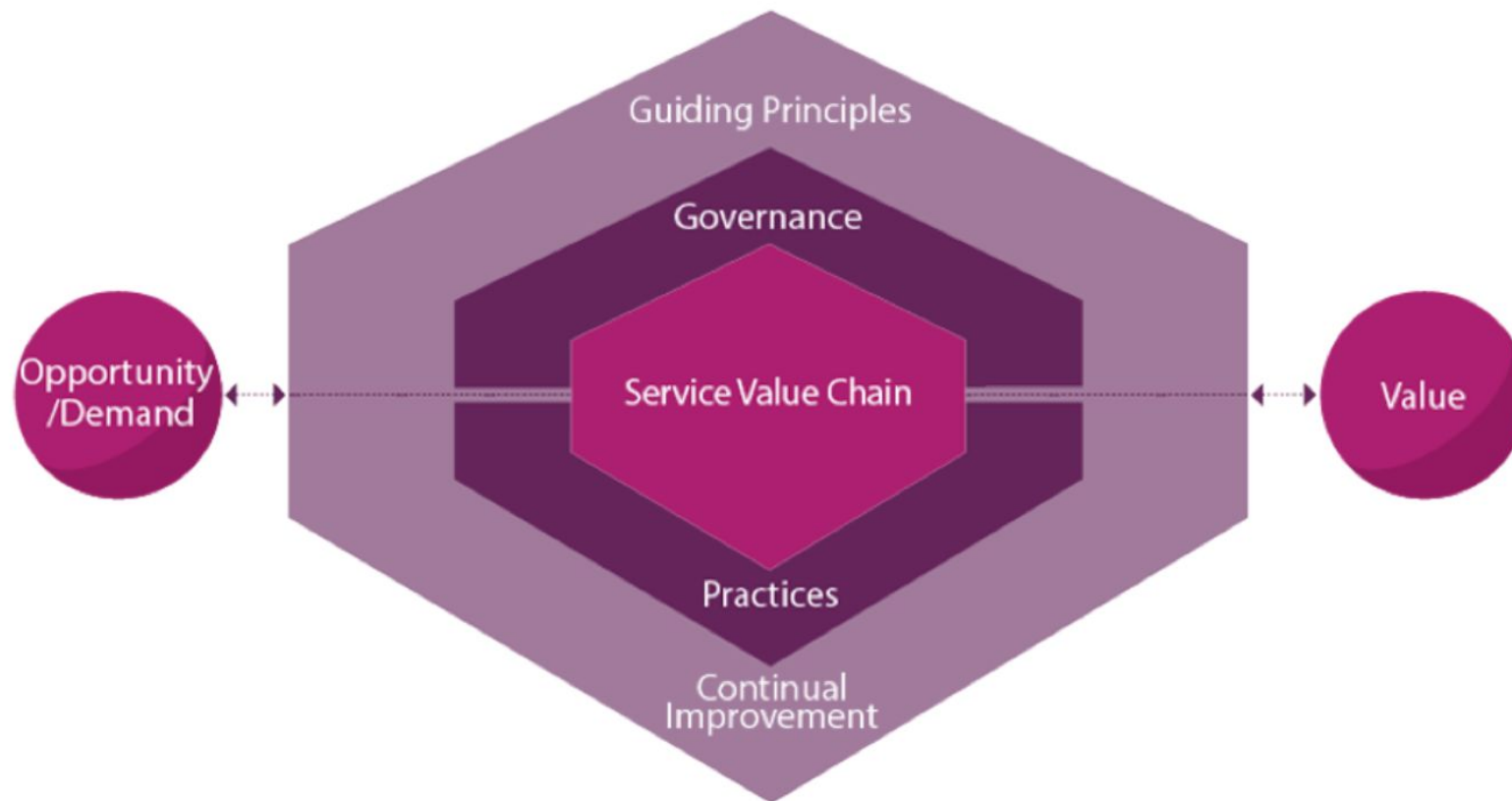
ITIL – 4 ოთხი განზომილება & PESTLE მოდელი



ITIL 4 სერვისების მართვა ძირითადი კონცეფცია და ცნებები (ტერმინები) 2

- 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



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)

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

- Focus on **value**. - ფოკუსირება ღირებულებაზე
- Start where you are - დაიწყე იქიდან სადაც ხარ
- Progress iteratively with feedback - გეონდეს ინტერაქცია და უკუკავშირი
- Collaborate and promote visibility - ითანამშრომლე და ხელი შეუწყე თვალსაჩინოებას
- Think and work holistically - იფიქრე, აკეთე და უყურე ამოცანას ჰოლისტიკურად - მთლიანობაში
- Keep it simple and practical - აკეთე მარტივი და პრაქტიკული გადაწყვეტილებები
- Optimize and automate - დააოპტიმიზირე და მოახდინე ავტომატიზაცია

ITIL 4 შვიდი მმართველობითი პრინციპი

