

# IT სერვისების მართვა

# ITIL 4 ლექცია 10

შემოდგომა 2023



### **Service Management Practices**

- 1. Availability Management
- 2. Business Analysis
- 3. Capacity and Performance Management
- 4. Change Enablement
- 5. Incident Management
- 6. IT Asset Management
- 7. Monitoring & Event management
- 8. Problem Management
- 9. Release Management
- 0. Service Catalogue Management
- 1. Service Configuration Management
- 2. Service Continuity Management
- 3. Service Design
- 14. Service Desk
- 15. Service level management
- 6. Service Request management
- 17. Service Validation and testing

#### **General Management Practices**

- 1. Strategy management
- 2. Portfolio management
- 3. Architecture management
- 4. Service financial management
- 5. Workforce and talent management
- 6. Continual improvement
- 7. Measurement and reporting
- 8. Risk management
- 9. Information security management
- 10. Knowledge management
- 11. Organizational change management
- 12. Project management
- 13. Relationship management
- 14. Supplier management

## VALUE INSIGHTS

Availability Management

Business

Service Catalogue Management Service

Configuration

Management /

Service Continuity Management

Service

Design

THE SERVICE VALUE CHAIN

Plan

Design & Transition

Improve

Obtain /

Build

Service Desk Service

Level

Management/

Service Request Management A

Service Validation & Testing

Value

Deployment Management

Infrastructure & Platform Management

> Software Development & Management

Architecture Management

Continual Improvement

Information Security Management/

Knowledge Management

Measurement &

Analysis Capacity & Performance Management Change Enablement

> Incident Management

**IT Asset** Management

Monitoring & Event Management/

Problem

Management

Release

Management

Supplier Management Workforce

Demand

Management Strategy & Talent Management Management

Engage

Service Relationship Financial Management

Risk

Management

Deliver &

Support

Portfolio Management

Products &

Services

Project Management

Reporting

Organizational Change Management

Service Management Practices



# ITIL 4 ცვლილებების შესაძლებლობა (შეძლება /განხორციელება - Enablement) ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

ზოგადი მართვის პრაქტიკების - ორგანიზაციული ცვლილებების მართვა vs. სერვისის მართვის პრაქტიკების ცვლილებების შესაძლებლობა

დანიშნულება : წარმატებული ცვლილებების მაქსიმიზაცია, რისკების სათანადოდ იდენტიფიკაციის და შეფასების გარანტირება, ცვლილების სათანადო ავტორიზირება და ცვლილებათა გეგმის/გრაფიკის მართვა.

#### განიხილება სამი ტიპის ცვლილება:

- 1. სტანდარტული ცვლილება დაბალი რისკი, კარგად ცნობილი/დოკუმენტირებული შეიძლება იყოს სერვისის მოთხოვნაც და ოპერაციული ცვლილებაც
- 2. ნორმალური ცვლილება ცლილება, რომელიც უნდა დაიგეგმოს, შესწავლილ იქნეს, და სათანადოდ დაავტორიზდეს
- 3. გადაუდებელი ცვლილება ცვლილება, რომელიც უნდა განხორციელდეს სასწრაფოდ ხშირად შეფასება-ავტორიზაციის სტანდარტული პროცედირის დარღვევით და ამ შემთხვევისთვის გათვალისწინებული პროცედურის მიხედვით.

Plan	Changes to product and service portfolios, policies, and practices all require a certain level of control, and the change control practice is used to provide it.
Engage	Customers and users may need to be consulted or informed about changes, depending on the nature of the change.
Design and Transition	Many changes are initiated as a result of new or changed services. Change control activity is a major contributor to transition.
Obtain/Build	Changes to components are subject to change control, whether they are built in house or obtained from suppliers.
Deliver and Support	<ul> <li>Changes may have an impact on delivery and support, and information about changes must be communicated to personnel who carry out this value chain activity. These people may also play a part in assessing and authorizing changes.</li> </ul>
Improve	Many improvements will require changes to be made, and these should be assessed and authorized in the same way as all other changes.

- ცვლილების ავტორიზაცია,
- ცვლილების მოთხოვნა (Change request),
- მეწყვილეთა კონტროლი და ცვლილებები მაღალი წარმადობის გუნდებში



#### ITIL 4 <u>ინციდენტების მართვა</u>

#### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : სერვისზე ინციდენტების ნეგატიური გავლენის მინიმიზაცია და სერვისის მაქსიმალურად სწრაფად აღდგენის უზრუნველყოფა

- ხდომილება / ინციდენტი / პრობლემა
- ინციდენტების აღრიცხვის და მეჩინგის სისტემები

ინციდენტების მართვის ამოცანები:

- იდენტიფიკაცია
- ლოგირება
- კატეგორიზაცია
- პრიორიტეტიზაცია
- დიაგნოსტიკა
- ესკალაცია
- გადაწყვეტა
- დახურვა
- კომუნიკაცია

#### ITIL KPIs Incident Management

Key Performance Indicator (KPI)	Definition
Number of repeated Incidents	Number of repeated Incidents, with known resolution methods
Incidents resolved Remotely	<ul> <li>Number of Incidents resolved remotely by the Service Desk</li> <li>(i.e.without carrying out work at user's location)</li> </ul>
Number of Escalations	Number of escalations for Incidents not resolved in the agreed resolution time
Number of Incidents	<ul><li>Number of incidents registered by the Service Desk</li><li>grouped into categories</li></ul>
Average Initial Response Time	Average time taken between the time a user reports an Incident and the time that the Service Desk responds to that Incident
Incident Resolution Time	<ul><li>Average time for resolving an incident</li><li>grouped into categories</li></ul>
First Time Resolution Rate	<ul> <li>Percentage of Incidents resolved at the Service Desk during the first call</li> <li>grouped into categories</li> </ul>
Resolution within SLA	<ul> <li>Rate of incidents resolved during solution times agreed in SLA</li> <li>grouped into categories</li> </ul>
Incident Resolution Effort	Average work effort for resolving Incidents     grouped into categories



#### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

• პრობლება განისზღვრება, როგორც ერთეული ან მრავალჯერადი ინციდენტის გამომწვევი ან პოტენციურად გამომწვევი მიზეზი. პრობლემა შეიძლება დაიდენტიფიცირდეს ინციდენტის ესკალაციისას ან აღნიშნულის გარეშე.

დანიშნულება: პრობლემების სწრაფი აღმოფხვრა, მათი განმეორების პრევენცია და სერვისზე ნეგატიური გავლენის მინიმიზციის მიზნით გადაწყვეტილებების და/ან გვერდის ავლის საშუალებების ("ვორქერაუნდების") შემუშავება

- მართვის სამი ფაზა
  - იდენტიფიკაცია
  - კონტროლი
  - შეცდომების ანალიზი
- პრობლემის იდენტიფიკაცია და ადამიანური ფაქტორები

#### ITIL KPIs Problem Management

Key Performance Indicator (KPI)	Definition	
Number of Problems	Number of Problems registered by Problem Management     grouped into categories	
Problem Resolution Time	Average time for resolving Problems     grouped into categories	
Number of unresolved Problem	Number of Problems where the underlying root cause is not known at a part.	
Number of Incidents per Known Problem	Number of reported Incidents linked to the same Problem after problem ide	
Time until Problem Identification	Average time between first occurance of an Incident and identification of the cause	
Problem Resolution Effort	Average work effort for resolving Problems     grouped into categories	



## ITIL 4 <u>ივენთების მართვა</u>

#### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

• ხდომილება/ივენთი განისზღვრება, სისტემის ან მისი რაიმე კომპონენტის მდგომარეობის ან პარამეტრის ისეთი ცვლილება, რომელსაც მნიშვნელობა აქვს სერვისის უწყვეტი და ხარისხიანი მიწოდებისთვის

დანიშნულება : სერვისის მიწოდების პროცესზე მუდმივი დაკვირვება, ივენტების იდენტიფიკაცია, აღრიცხვა და გამომწვევი მიზეზების მოგვარება.

- გამოყოფენ 3 ტიპის ივენთებს:
  - 1. ინფორმაციული
  - 2. გამაფრთხილებელი
  - 3. განსაკუთრებული



### ITIL 4 <u>IT აქტივების მართვა</u>

#### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

• IT აქტივი - ნებისმიერი ფინანსურად ვალიდირებადი კომპონენტი, რომელიც მონაწილებობს IT სერვისის ან პროდუქტის მიწოდებაში

აქტივების მართვის ამოცანები

აქტივის კონტრიბუციის ღირებულების მაქსიმიზაცია

ხარჯების კონტროლი

რისკების მართვა

აქტივების ყიდვა / განახლება / ამოღების საკითხებზე გადაწყვეტილებების მიღების

მხარდაჭერა

საკონტრაქტო ვალდებულებების და რეგოლატორული მოთხოვნების დაცვა