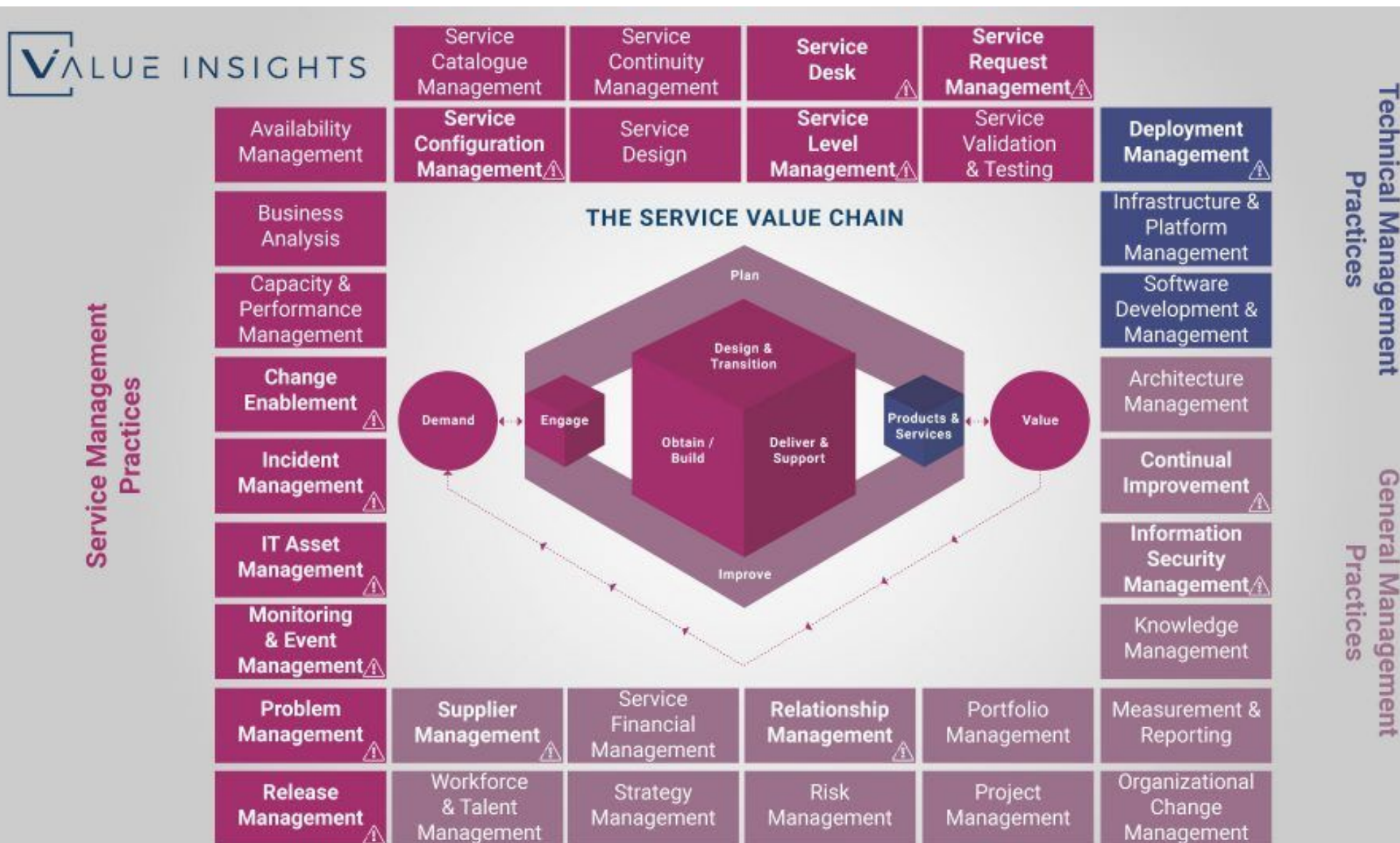


# IT სერვისების მართვა

## ITIL 4 ლექცია 14

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
10. Service Catalogue Management
11. Service Configuration Management
12. Service Continuity Management
13. Service Design
14. Service Desk
15. Service level management
16. 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

## Technical Management Practices

1. დანერგვის (Deployment) მართვა
2. ინფრასტრუქტურის მართვა
3. პროგრამული უზრუნველყოფის დეველოპმენტის მართვა

## Technical Management Practice

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
10. Service Catalogue Management
11. Service Configuration Management
12. Service Continuity Management
13. Service Design
14. Service Desk
15. Service level management
16. 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

### დანერგვის მართვა

პრაქტიკა მჭიდრო ინტერაქციაშია რილიზის და ცვლილებების მენეჯმენტთან  
მიზანია ახალი სოფტის / ჰარდის რეალურ გარემოში დანერგვა

განიხილება სამი სტრატეგია:

ფაზებით დანერგვა

„ბიგ ბანგ დანერგვა“

„მოქაჩვით (Pull) დანერგვა“

‘ბიგ ბენგის’ გარდა შემთხვევებში მნიშვნელოვანია გაკონტროლდეს ახალი და ძველი ფუნქციონალის  
ცალკე-ცალკე და პარალელურად არსებობის საკითხი

### ინფრასტრუქტურის მართვა

დანიშნულება: ორგანიზაციის IT ინფრასტრუქტურის ზედამხედველობა /მონიტორინგი.

პრაქტიკის „პასუხისმგებლობის არეალი“ მოიცავს:

ფიზიკურ ინფრასტრუქტურას

ვირტუალურ დონეს (ვირტუალური მანქანები, ვირტუალიზირებული რესურსები მათი  
მართვა/ინტერაქცია/ გამოყენება მონიტორინგი)

საკუთარ და არენდირებულ (აუთსორსზე გატანილ ) ინფრასტრუქტურას

„ქლაუდ“ / „ღრუბლებში“ გატანილ რესურსებს.

### პროგრამული უზრუნველყოფის დეველოპმენტის მართვა

პრაქტიკის მიზანია სოფტის დაინტერესებულ მხარეთა საჭიროებებთან თანხვედრის გარანტირება, ფუნქციონალის, საიმედოობის, მხარდაჭერის სიმარტივის, სტანდარტებთან/რეგულაციებთან შესაბამისობის და შემოწმებადობის თვალსაზრისით

- არქიტექტურა
- დიზაინი
- დეველოპმენტის პროცესი
- ტესტირების პროცესი
- კოდის რეპოზიტორების და ბიბლიოთეკების მენეჯმენტი
- პაკეტების მენეჯმენტი
- ვერსიების კონტროლი