

IT სერვისების მართვა

ITIL 4

შემოდგომა 2023

„გავასწოროთ საათები“ (დისკუსია)

რატომ ავირჩიე IT ინჟინერის პროფესია?

1. შემეშალა - სხვა პროფესია უნდა ამერჩია
2. ბევრს იხდიან - მაღალანაზღაურებადი სამსახური მექნება
3. მიყვარს კოდის წერა
4. ძალიან მიყვარს თანამედროვე გაჯეტები
5. ქსელები - ჩემი სიყვარული (იცით რა საინტერესოა კომუნიკაციის პროტოკოლები?)
6. არაადექვატური კითხვაა - აბა 21-ე საუკუნეში სხვა რა პროფესია უნდა ამერჩია?
7. ასე გამოვიდა...
8. მიყვარს ხალხთან კომუნიკაცია, მათი დახმარება - „ხალხს“ კი IT-სისტემებთან სულ პრობლემები აქვთ და დახმარება

სჭირდებათ;

9. თუ ხარ IT პროფესიონალი - ყველა ბიზნესში, ყველა ორგანიზაციაში შეგიძლია იმუშავო
10. მიზიდავს ვებ გვერდების და მობილური აპლიკაციების დიზაინი
11. მიყვარს/მაინტერესებს დიდ მონაცემთა ბაზებთან მუშაობა
12. ბავშვობიდან მიყვარდა ელექტრონიკა
13. სხვა

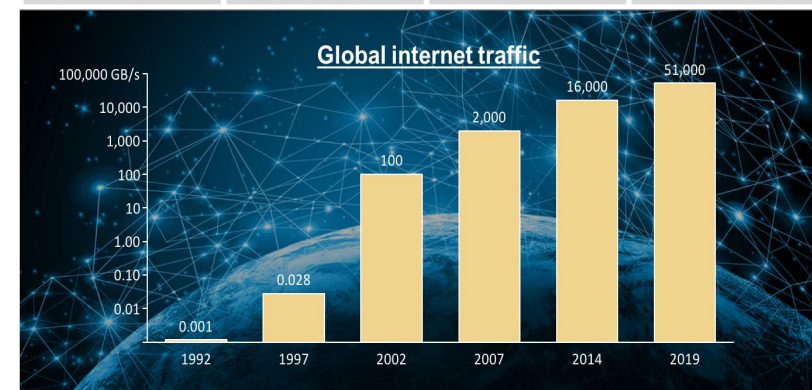
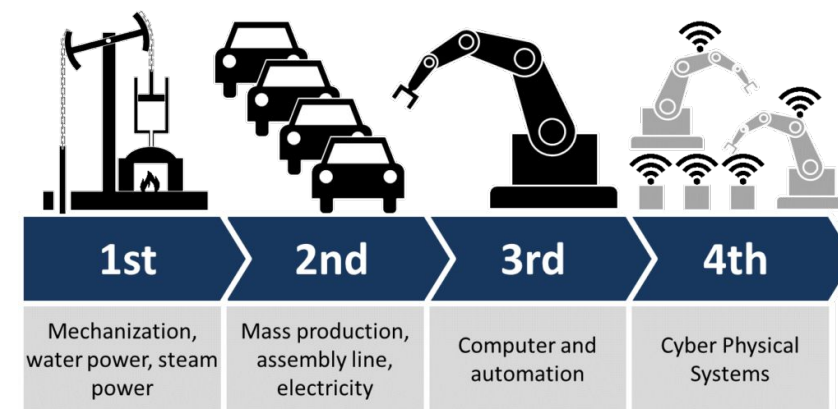
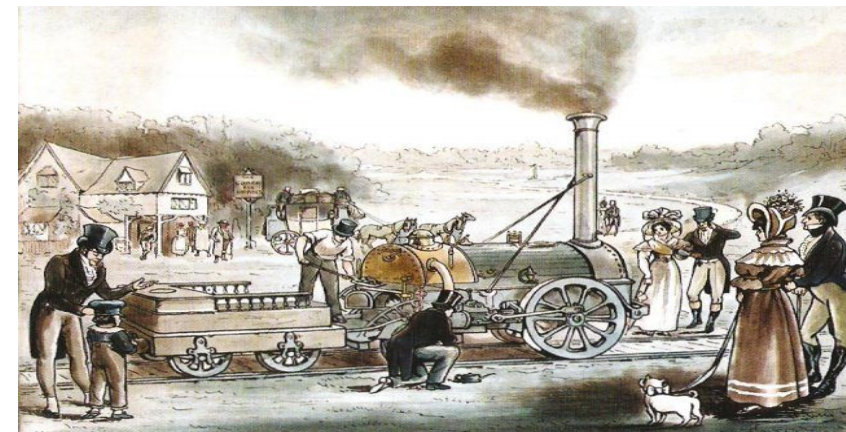
ინფორმაციული (ციფრული) ერა - რა იყო მანამდე?

ინდუსტრიული ერა

“მასმარკეტი” - გაჩნდა საშუალება სხვადასხვა მანქანებით და მექანიზმებით
ვანარმოთ ერთი ტიპის ნაკეთობები სწრაფად და იაფად, რითიც ისინი
ხელმისაწვდომი ხდება „მასებისთვის“. კლასიკური მაგალითი - ფორდის
კონვეიერი.

პარალელურად ვითარდება ელექტროენერგეტიკა (ედისონი vs. ტესლა) -
ენერგია ხდება ხელმისაწვდომი- ჩნდება ელექტროქსელები - პირველი
მასიური, უნივერსალური მოხმარების ქსელი - „ენერგიის ინტერნეტი“

ვითარდება რადიო ტექნიკა. იწყება ინფორმაციის გადაცემის საშუალებების
განვითარება - რადიო, ტელევიზია, რადიოლოკაცია და ა.შ. - ეს ტექნოლოგიები
უკვე მოკრძალებული ნაბიჯებით გვაახლოებს „ინფორმაციულ ერასთან“



Source: Cisco VNI, 2015

ინფორმაციული ერა - შენახვა / გადაცემა / დამუშავება

ინფორმაციის შენახვა

მსოფლიოში ინფორმაციის ელექტრონულად შენახვის ჯამური შესაძლებლობა: 1986 წ. – 2.6

ექსაბაიტი ($2.6 \cdot 10^{18}$ ბაიტი დაახლოებით 1 CD ROM per capita)

2014 წ. 5 ზეტაბაიტი ($5 \cdot 10^{21}$ ბაიტი. გაიზარდა დაახლ. 2000-ჯერ 30 წლის განმავლობაში

ინფორმაციის გადაცემა

მსოფლიო მასშტაბით IP ტრაფიკი 2007წელს იყო - 77 ექსაბაიტი, 2020 – 2,500 ექსაბაიტი

(გაიზარდა 32-ჯერ 13 წლის განმავლობაში)

ინფორმაციის დამუშავება

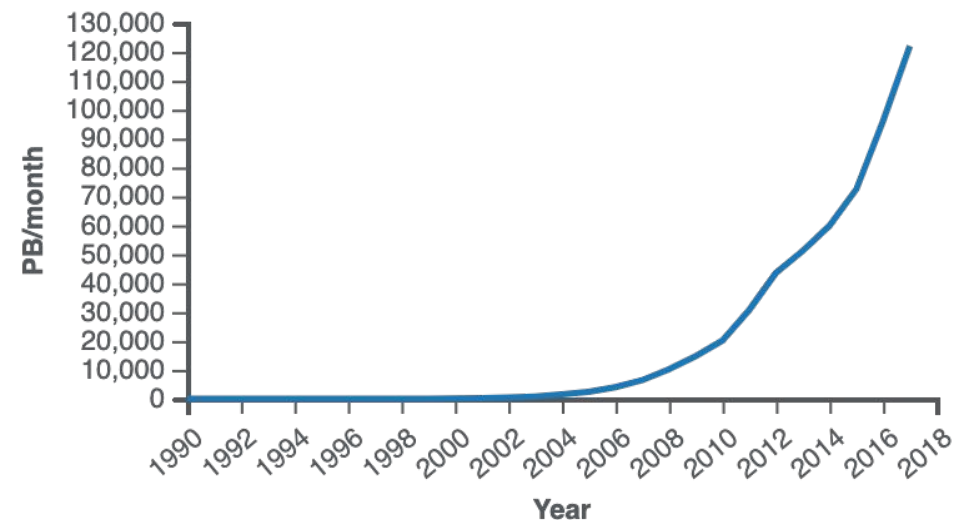
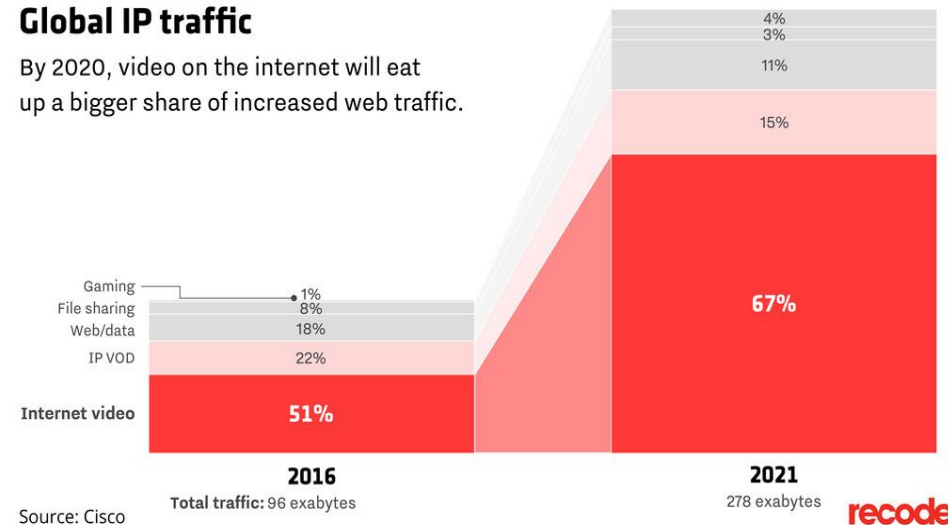
3000 –დან 700,000 MIPS -ი 20 წლის განმავლობაში 300-ჯერ გაიზარდა პროცესორების სიმძლავრე

ინფორმაციასთან წვდომა

მსოფლიო მოსახლეობის 63% - ს აქვს წვდომა ინტერნეტთან.

Global IP traffic

By 2020, video on the internet will eat up a bigger share of increased web traffic.



ინდუსტრიული ეპოქის „supermen“ - ს - ჰენრი ფორდს მიაწერენ გამონათქვამს:

“From labor force (workers) we need just pair of hands – had is unfortunately attached”

დღეს ეს არ მუშაობს - უფრო მართებულია ცნობილის თამაშის „რა სად როდის“ სლოგანის პერიფრაზი:

„IT ინდუსტრია - ბიზნესი სადაც თქვენ შეგიძლიათ იშოვოთ ფული საკუთარი ჭკუით“

გამონკვევები:

პირველ შემთხვევაში: როგორ დავამოტივიროთ ადამიანი - ზოგადად კრეატიული არსება, რომ მან საკმარისი კმაყოფილებით და ეფექტურად შეასრულოს მექანიკური სამუშაო.

მეორე შემთხვევაში: როგორ დავამოტივიროთ IT პროფესიონალი დარჩეს კრეატიული და ეფექტური და ამავე დორს ფოკუსირებული ბიზნესის პრაქტიკული საჭიროებებზე

What came it?

A component of the industrial age - the production of physical goods continues, accelerates - the volumes increase.

Routine/conveyor labor, including its complex forms, has been replaced by robotics

AI may also replace scientific, cognitive work over time;

The boundaries of the local market are breaking down - with software platforms we have access to the greatest/"all the knowledge" and deliver the product instantly "to the whole world"

I will consume more and more non-physical - virtual / informational products and goods

Hierarchies and classic management work poorly - the structure of making decisions "locked" to one person is unproductive

The classical project management methodology (waterfall) also works poorly - we plan in detail / implement with exact adherence to the plan... in a rapidly changing environment, it is irrelevant in relation to the environmental conditions.

Instead of "badly working" methodologies, new methodologies are introduced - Agile, ITIL, etc.

IT სულ და ყველგან

The average user spends 11 hours a day interacting with a computer or mobile device and drives a car for only 1.5 hours a day.

In the same area, for the same number of population, the mobile operator serves/processes 10 times more customer interaction operations compared to the retail bank.

Information technology touches everyone & participates in everything - we all have become permanent users of the IT industry, covering all sectors of life: work, entertainment, leisure, education, communication, shopping, travel, etc. In addition, production, financial, transport, healthcare, defense, etc. are managed today based on IT systems. Systems...

Therefore, the correct management of the IT field is of great, vital, decisive importance.

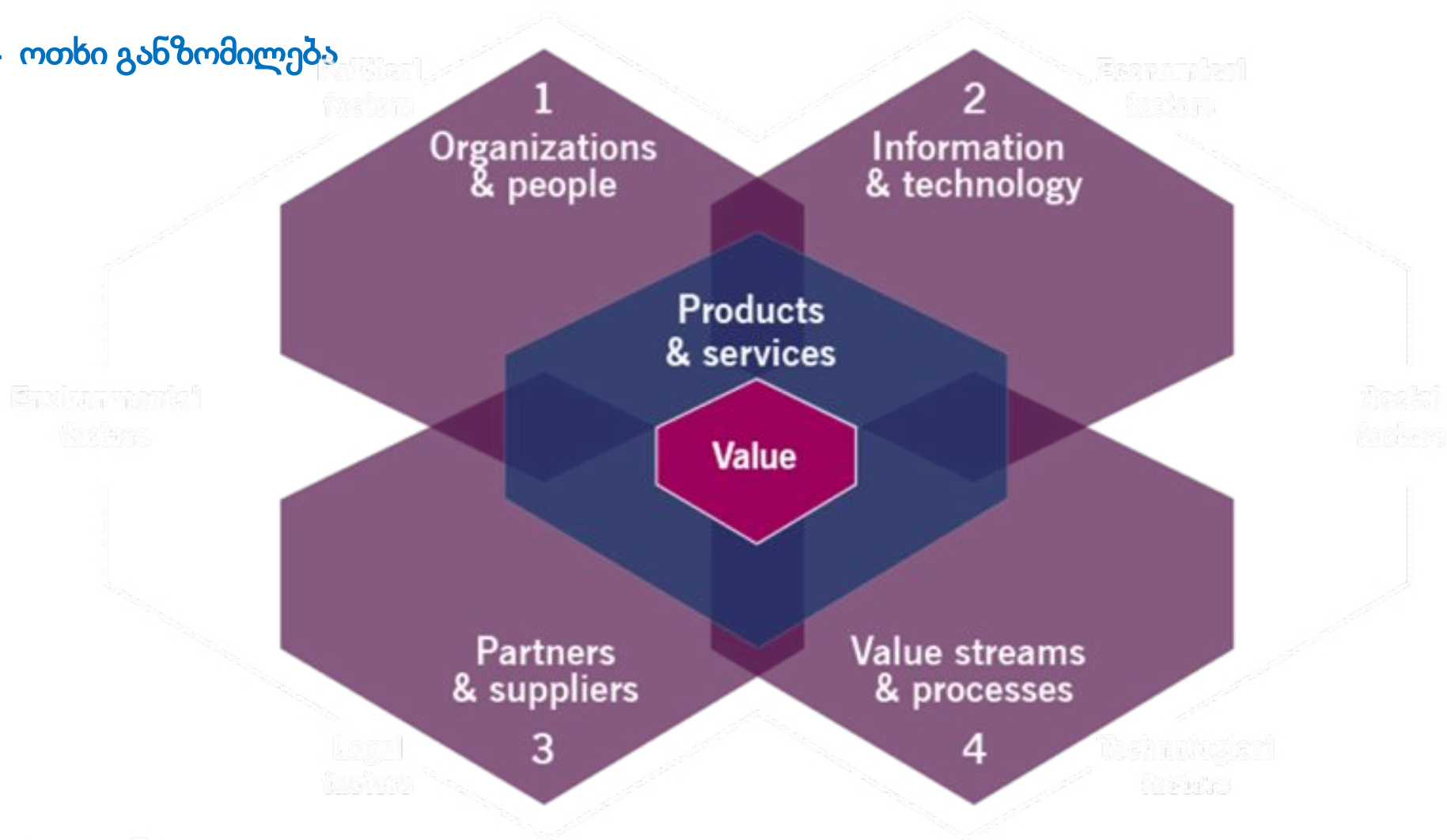
ITIL - Information Technology Infrastructure Library - IT service management framework/general methodology and collection of practices. The first prototype appeared in the 80s (British government), V2 was released in 2006, V3 in 2007 and V4 in 2019.

Agile - the first versions of the methodology appear in 1957, the development is driven by the appearance of various "light methodologies" of programming in the 70-90s. In 2001, the "Agile manifesto" was published - declaring the following values:

- People and interactions are more important than processes and tools
- Working software is more important than perfect documentation
- The customer is more important than contractual issues
- Responding to change is more important than following a plan

DevOps - development + operations - methodology / practices for organizing the production process, the purpose of which is to implement changes in the IT infrastructure with high quality and speed. The methodology covers the following issues: (a) Coding (source code management, merging of "forks"); (b) Compilation/Build Release (Continuous Integration and Tools) (c) Testing and Related Tools (d) Software Package Management and "Artifacts" Repository (e) Release Management (f) Infrastructure Configuration, Virtualization (g) Performance Monitoring, Final User ratings. Formation begins in 1993, wide spread - in 2012-2013

ITIL – 4 ოთხი განზომილება



Factors
Any dimension could be affected
by individual or multiple factors