

IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 2

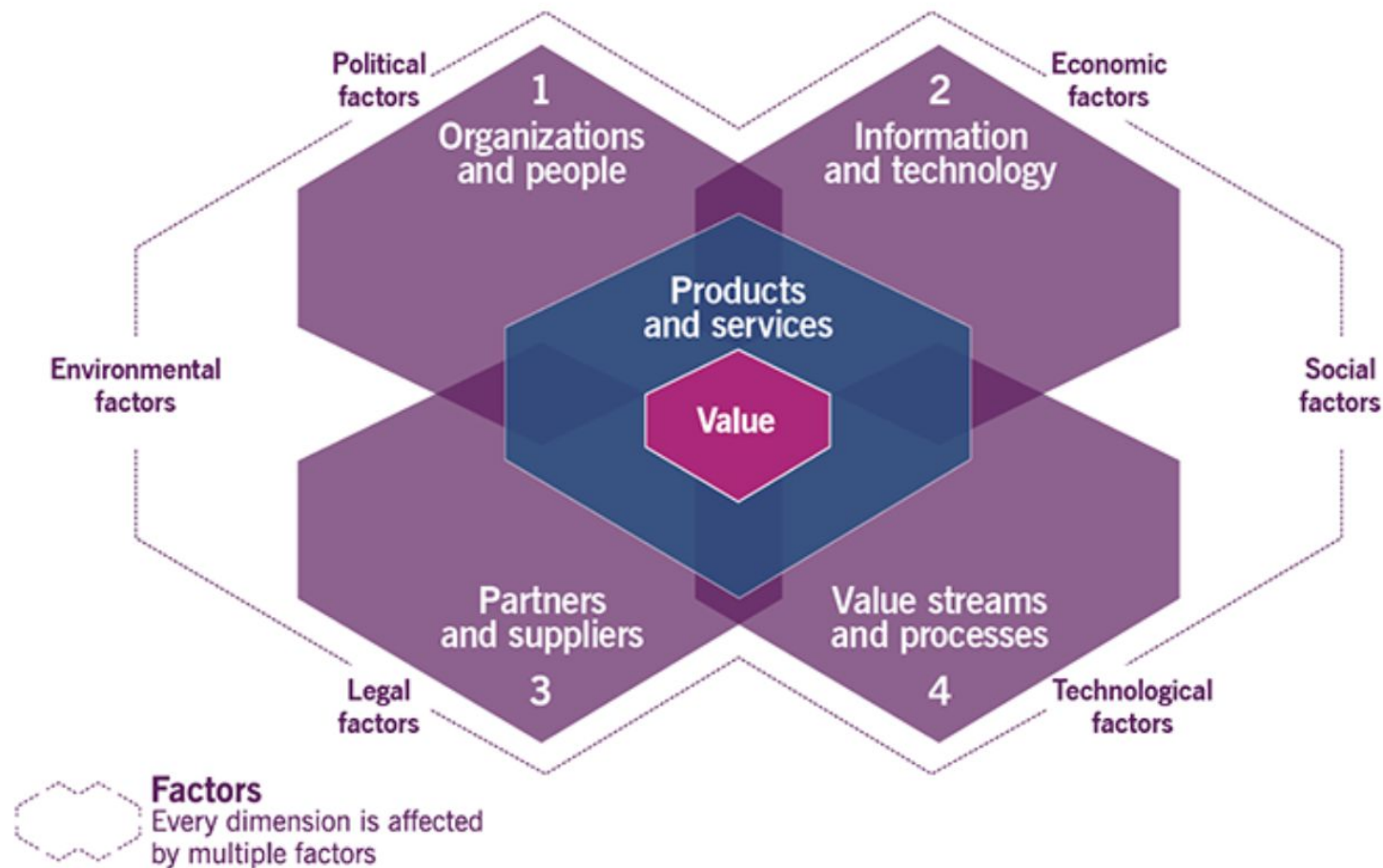
გაზაფხული 2023

Agile მანიფესტი 2001 წ.

- ხალხი და ინტერაქცია უფრო მნიშვნელოვანია ვიდრე პროცესები და ინსტრუმენტები
- მუშა სოფტი უფრო მნიშვნელოვანია ვიდრე სრულყოფილი დოკუმენტაცია
- მომხმარებელი უფრო მნიშვნელოვანია ვიდრე კონტრაქტუალური საკითხები
- ცვლილებაზე რეაგირება უფრო მნიშვნელოვანია ვიდრე გეგმის მიყოლა

ITIL - Information Technology Infrastructure Library – IT სერვისის მართვის ჩარჩო/ზოგადი მეთოდოლოგია და პრაქტიკების კრებული. პირველი პროტოტიპი გაჩნდა 80-იან წლებში (ბრიტანეთის მთავრობა), 2006 წელს გამოვიდა V2, 2007 – V3 და 2019 წელს - V4.

ITIL – 4 ოთხი განზომილება & PESTLE მოდელი



ITIL 4 სერვისების მართვა ძირითადი კონცეფცია და ცნებები (ტერმინები) 1

ფასეულობა/ღირებულების შექმნა (Value/Value creation) - ძირეული ცნება, რომელზეც ფოკუსირებულია ITIL 4. აღნიშნული ხაზს უსვამს იმ გარემოებას, რომ IT სერვისის შედეგი უნდა იყოს ორგანიზაციისთვის, მისი ცალკეული ჯგუფებისთვის და/ან მისი მომხმარებლებისთვის კონკრეტული ღირებული შედეგების უზრუნველყოფა.

სერვისი - საშუალებების ერთობლიობა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის ღირებული შედეგის შექმნას გაერთიანებული ძალისხმევით (Co-creation of value), მომხმარებლის მხრიდან რისკებისა და დანახარჯების მართვის აუცილებლობის გარეშე.

სერვისის მართვა (Service management) - სპეციალური ორგანიზაციული შესაძლებლობების ერთობლიობა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის ღირებულების შექმნას სერვისის მიწოდების გზით.

საჭიროება ან სარგებლიანობა (Utility) - საკუთრივ ფუნქციონალი, პროდუქტი ან მომსახურება რომელსაც უზრუნველყოფს სერვისი მომხმარებელთა კონკრეტული მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად. კონკრეტული სერვისის არსი, ის რასაც სერვისი რეალურად აკეთებს და/ან წარმოადგენს. სერვისის ამ პარამეტრის ანალიზით დგინდება რამდენად სრულად შეესაბამება სერვისი მოთხოვნებს/მიზანს

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

გარანტია (Warranty) - პარამეტრი ასახავს სერვისის სათანადო ხარისხის (მოთხოვნებთან შესაბამისობის) უზრუნველყოფის დონეს/შესაძლებლობას, მის ზოგად პერფორმანსს.

სხვა ტერმინები:

- დანახარჯი/ფასი (Cost)
- დამკვეთი / კლიენტი (Customer)
- მომხმარებელი (User)
- რისკი (Risk)
- სპონსორი (Sponsor)

VOCR - Value – Outcome – Cost – Risk

(ფასეულობა - შედეგი - ფასი - რისკი)

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 სადისკუსიო თემები

4 განზომილება: ორგანიზაცია და ხალხი; ტექნოლოგია; ფასეულობათა ნაკადი და პროცესები; პარტნიორები და მომწოდებლები
გარეშე ფაქტორები (PSTLE): პოლიტიკური, სოციალური, ტექნოლოგიური, საკანონმდებლო, გარემოსდაცვითი;

სერვისის მიწოდება - ღირებულებათა კონფერტაციის მუდმივი პროცესი

ქეისები:

Microsoft Mobile OS - რატომ ვერ განვითარდა პლატფორმა?

Internet Explorer vs. Chrome – შევადაროთ „განზომილებები“

ჩინეთი და „ხარისხის მართვა“

Biletebi.ge - ს შემთხვევა;

eCommerce პლატფორმები - რა „უჭირთ“ ქართულ ონ-ლაინ მაღაზიებს?

თვითმომსახურების ტერმინალების - „ფეიბოქსების“ და ბანკომატების ქსელები

დღეს საქართველოში ამოქმედდა ძლიერი აუტენტიფიკაციის რეგულაცია - განვიხილოთ საკითხი 4 განზომილების ქრილში