

# IT სერვისების მართვა

# ITIL 4 ლექცია 13

შემოდგომა 2023

Organizational

Change

Management

#### Service Service Service Service VALUE INSIGHTS Catalogue Continuity Request Desk Management Management Management/A Service Service Service Availability Service Deployment Validation Configuration Level Management Design Management Management/ Management/\(\Lambda\) & Testing Infrastructure & Business THE SERVICE VALUE CHAIN Platform Analysis Management Plan Capacity & Software Development & Performance Service Management Management Management Design & Transition Change Architecture Practices Enablement Management Products & Value Demand Engage Services Deliver & Obtain / Incident Continual Build Support Management Improvement Information **IT Asset** Security Management Improve Management/ Monitoring Knowledge & Event Management Management/\(\) Service Problem Relationship Portfolio Measurement & Supplier Financial Management Management Management Management Reporting

Management

Strategy

Management

Risk

Management

Project

Management

Workforce

& Talent

Management

Release

Management



## **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
- 5. 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

#### სერვისის მოთხოვნის მენეჯმენტი

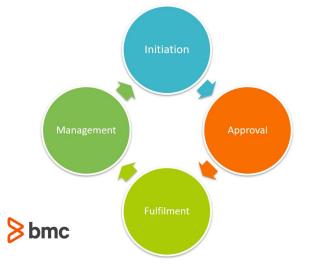
სერვისის მოთხოვნა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ან მისი ავტორიზებული პირის მოთხოვნა, რომელიც იწვევს პროვაიდერის მხრიდან ერთ-ერთ იმ სერვის აქტივობას, რომელიც შეთანხმებული იყო, როგორც პროვაიდერის მხრიდან მისაწოდებელი სერვისის ნაწილი/კომპონენტი.

ინციდენტის აღმოფხვრის შესახებ მოთხოვნა არ განიხილება სერვისის მოთხოვნად სერვისის მოთხოვნის მარტვის პრაქტიკა პრაქტიკულად არის სერვისის დონის ხელშეკრულების შესრულების მხარდამჭერი პროცესი.

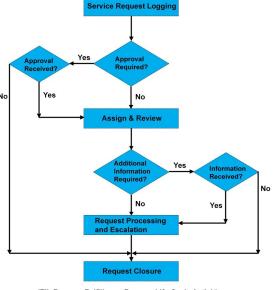
სერვისის მოთხოვნების მართვის რეკომენდაციები:

- მაქსიმალური ავტომატიზაცია და სტანდარტიზაცია
- მოთხოვნების კატეგორიზაცია მ/შ ისეთი მოთხოვნების გამოყოფა, რომელიც სრულდება ავტორიზაციის გარეშე.
- მომხმარებლების მოლოდინების დაცვა მოთხოვნის დაკმაყოფილების დღოსთან მიმართებაში.

#### Service Request Management Activities







ITIL Request Fulfillment Process Life-Cycle Activities CertGuidance.com



### ITIL 4 <u>სერვისის მართვის პრაქტიკები</u>

#### სერვისის ვალიდაცია და ტესტირება

სერვისის ვალიდაცია და ტესტირება განსაზღვრავს სერვისების ტესტირების მოთხოვნებს/მიდგომებს მათი გადაცემის ეტაპზე (იხ. სერვისის ღირებულებათა ჯაჭვი)

ტესტირება/ვალიდაციის მიზანია იმის გარანტირება, რომ სერვისის დანერგვა არ გამოიწვევს დამატებითი ინციდენტების წარმოქმნას, ის უზრუნველყოფს იმ დამატებით ღირებულებას, რაც შეთანხმებული იყო და ასევე: (ა) სერვისი ასრულებს თავის დანიშნულებას (utility) და გამოყენებადია რეალურ ტექნიკურ/ბიზნეს გარემოში

#### (Warranty)

პრაქტიკის მნიშვნელოვანი აქტივობები:

ტესტირების დაგეგმვა

ტესტირების გეგმის ვალიდაცია

ტესტური გარემოს მომზადება

ტესტირება

რეპორტის მომზადება სადაც მიღებული შედეგები დარდება რეალურს დახურვა და სატესტო გარემოს გასუფთავება