

# IT სერვისების მართვა

## ITIL 4 ლექცია 7

შემოდგომა 2023

## ITIL 4 მართვის პრაქტიკები

### ITIL 4 მართვის პრაქტიკები შედგება სამი ჯგუფისგან

- ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები - 14 მიმართულება
  - სერვისების ფინანსური მართვა
  - სტრატეგიის მართვა
  - მომწოდებლის მართვა
  - სამუშაო ძალის და ტალანტების მართვა
- მომსახურების მართვის პრაქტიკები - 17 მიმართულება
- ტექნიკური მართვის პრაქტიკები - 3 მიმართულება

## 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

## ITIL 4 სერვისების ფინანსური მართვა

### ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

IT სერვისების გლობალური ბაზარი - \$3.5 ტრილიონი გლობალურად

შედარებისთვის: მთლიანი IT ინდუსტრია - \$7.8 ტრილიონი; ნავთობი & გაზი \$7.4 ტრილიონი; უძრავი ქონება \$2.7 ტრილიონი.

დანიშნულება: სერვისების მიწოდების, განვითარების, ცვლილებების იმპლემენტაციის და SVS / SVC ფუნქციონირების სხვა კომპონენტების კორექტული ხარჯთაღრიცხვა და მიწოდებული ღირებულების ფინანსური უკუგების მართვა.

- ხარჯთაღრიცხვა და „ფარული ხარჯები“
- საუკეთესო სერვისები Vs. ფინანსური შედეგი.

საბუღალტრო აღრიცხვა-ანგარიშგება და მმართველობითი საინფორმაციო სისტემა (MIS)

მარაგების მართვა

ხარჯების კლასიფიკაცია

ბიუჯეტირება და ხარჯების / ბენეფიტების ანალიზი (კაპიტალური დანახარჯები, საოპერაციო ხარჯები, ბენეფიტები და /ან დანახარჯების ოპტიმიზაცია

ფინანსური ინდიკატორები - მუდმივი განვითარება <https://www.youtube.com/watch?v=qiLXJ0lhN2g>

## ITIL 4 სტრატეგიის მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება : ორგანიზაციის მიზნების განსაზღვრის და ამ მიზნების მისაღწევად ქმედებების განსაზღვრა და აუცილებელი რესურსების მობილიზაცია.

სტრატეგიის განხორციელების პროცესი:

- გარემოს ანალიზი, მოთხოვნები შესაძლებლობები
- შეზღუდვების და მათი აცილების ან ეფექტის შემცირების ანალიზი
- სტეიქჰოლდერებთან შეთანხმება
- მომხმარებლებზე გავლენის ანალიზი
- სტრატეგიის „თარგმნა“ ტაქტიკურ/ოპერატიულ მოქმედებებში
- SVC - ზე გავლენა და შესაბამისი ცვლილებების მენეჯმენტი
- შიდა მმართველობითი დოკუმენტაციის ცვლილებების უზრუნველყოფა

<https://hbswk.hbs.edu/item/the-5-strategy-rules-of-bill-gates-andy-grove-and-steve-jobs>

<https://www.youtube.com/watch?v=s4i469PGyFM>

[https://www.youtube.com/watch?v=sM6X\\_TswPA](https://www.youtube.com/watch?v=sM6X_TswPA)

## ITIL 4 მომწოდებლის მართვა

### ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება : მომწოდებლებთან არსებული შეთანხმებების/კონტრაქტების / პრაქტიკების შესაბამისობის უზრუნველყოფა ორგანიზაციის ბიზნეს საჭიროებებთან და მომწოდებლის მხრიდან ამ შეთანხმებების დაცვაზე კონტროლი და შესაბამისი ზომების მიღება.

მომწოდებლის მართვის საკითხები:

- კონტრაქტები და შეთანხმებები
- „უხილავი“ ინტერაქციის პრაქტიკა
- ძირითად მომწოდებლებთან ახლო ურთიერთობა - ახალი შესაძლებლობების/ღირებულებების იდენტიფიცირების მიზნით.
- მომწოდებელთან დაკავშირებული ოპერატიული და გრძელვადიანი რისკების მართვა

## ITIL 4 სამუშაო ძალის და ტალანტების მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება : ორგანიზაციისთვის, მის ბიზნეს მიზნებთან შესაბამისი ცოდნისა და უნარების ადამიანური რესურსის უზრუნველყოფა და ამ რესურსის ორგანიზაციულ სტრუქტურაში მართებული პოზიციონირება.

ადამიანური რესურსების მართვის საკითხები:

- დაგეგმვა
- დაქირავება
- ონბორდინგი
- სწავლება & განვითარება
- შესაძლო ჩანაცვლების ღონისძიებები.

### 6 Trends in Talent Management Process:

- Outsourcing and Freelancing: ...
- Positive and Flexible Company Culture: ...
- Employee Retention: ...
- Soft Skills Are Important: ...
- Boost Employees Engagement: ...
- Data-Driven Strategy:

<https://www.youtube.com/watch?v=XJgpl0BplnQ>