

# IT სერვისების მართვა

## ITIL 4 ლექცია 6

გაზაფხული 2023

## ITIL 4 მართვის პრაქტიკები

### ITIL 4 მართვის პრაქტიკები შედგება სამი ჯგუფისგან

- ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები - 14 მიმართულება
  - ორგანიზაციული ცვლილებების მართვა
  - პორტფოლიოს მართვა
  - პროექტების მართვა
  - ურთიერთობების 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 ორგანიზაციული ცვლილებების მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

SVS/SVC აქტივობები: მუდმივი გაუმჯობესება დაგეგმვა; დიზაინი და

ცვლილება:

დანიშნულება: პრაქტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს ორგანიზაციული

ცვლილების წარმატებით დანერგვას განსაკუთრებული ფოკუსით მათი გუნდის

მიერ „მიღებადობის“ და შიდა წინააღმდეგობების შემცირების საკითხებზე.

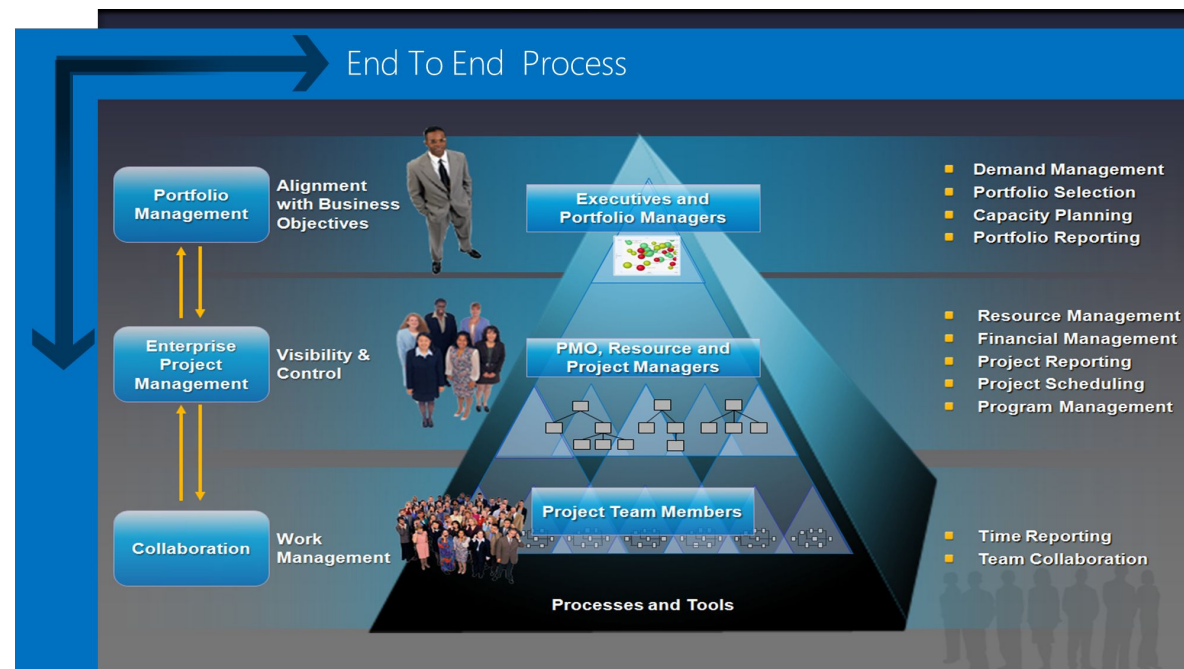
- ცვლილებები და ხალხი
- ცხადი, გასაგებად ჩამოყალიბებული მიზნები და გეგმა
- მართვა / ლიდერშიფი.
- სურვილი და მზადყოფნა
- შენარჩუნება

## ITIL 4 პორტფოლიოს მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება: პრაქტიკა, რომელიც ფოკუსირებულია კომპანიის პროდუქტებისა და სერვისების „მიქსის“ მართვა განვითარებაზე

- პროდუქტების და მომსახურებათა დაბალანსებული, ღირებულების მაქსიმიზაციაზე ორიენტირებული, სტრატეგიასთან ჰარმონიზირებული მიქსი
- ბალანსი მიმდინარე ბიზნესსა და ახალ პროექტებს/მიმართულებებს შორის
- ღირებულებათა ჯაჭვის ადაპტაცია პორტფოლიოს მართვასთან დასახული სტრატეგიული მიზნების მიღწევის მიზნით.
- პროექტების / აქტივობების პრიორიტეტიზაცია, რესურსული შეზღუდვების, ფინანსური/საინვესტიციო დანახარჯების და სხვა პარამეტრების გათვალისწინებით.
- კონტროლი, პერფორმანსის მონიტორინგი და პორტფოლიოს კორექცია გარემო პირობების ცვლილებების პარალელურად



## ITIL 4 პროექტების მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება: პრაქტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში პროექტების წარმატებით

განხორციელება/დანერგვა/მიწოდებას

- დაგეგმვა, დელეგირება, მონიტორინგი, კონტროლი, მოტივირება
- დროებითი გუნდები & მიმდინარე ბიზნესი
- ღირებულება და პრიორიტეტი, თანაკვეთები სხვა პროექტებთან
- Waterfall & Agile



## ITIL 4 ურთიერთობების მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება: ორგანიზაციის შიდა პრაქტიკა, რომელიც  
დანიშნულია ორგანიზაციასა და მის სტეიქჰოლდერებს შორის  
ღირებულ ინტერაქციის ჩამოყალიბება სტრატეგიულ და  
ტაქტიკურ დონეებზე.

- სტეიქჰოლდერების ინფორმირება კომპანიის მიმდინარე ბიზნესის, გეგმებისა და პროექტების შესახებ
- სტეიქჰოლდერების კმაყოფილების ხარისხი (კომპანიის პერფორმანსით და ა.შ.)

