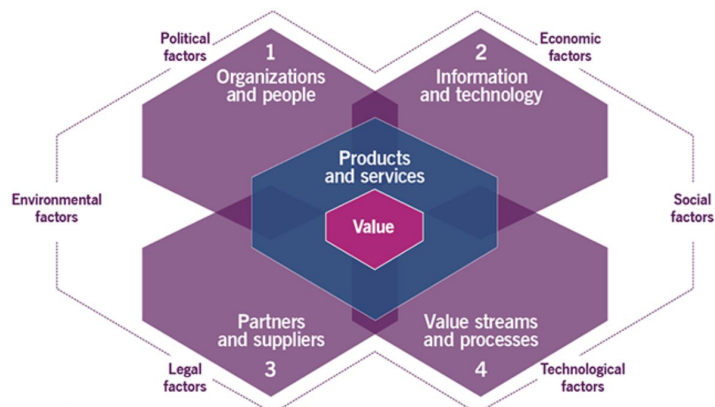


IT სერვისების მართვა

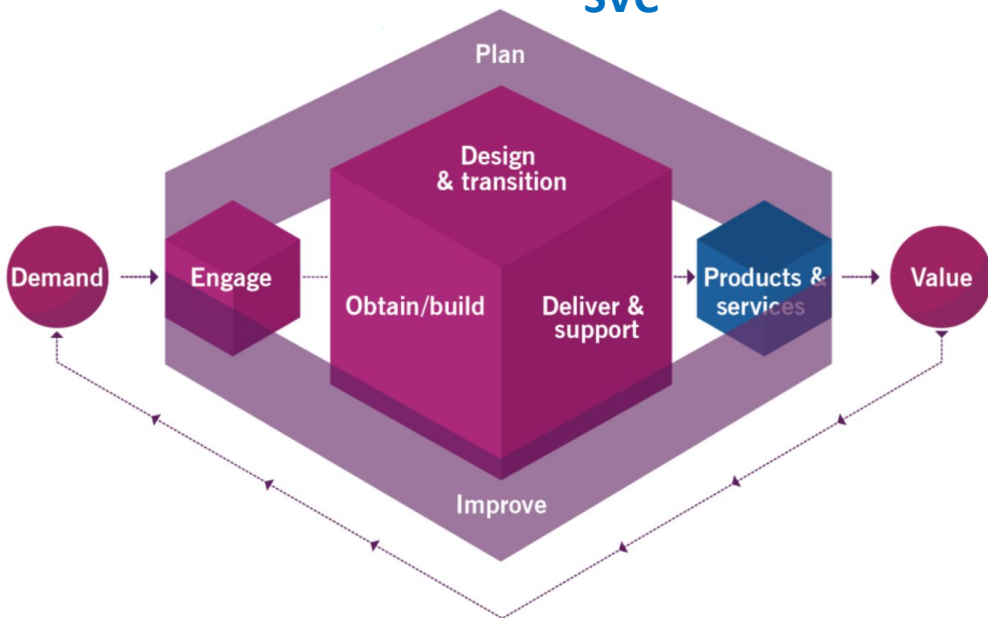
ITIL 4 ლექცია 5

შემოდგომა 2023

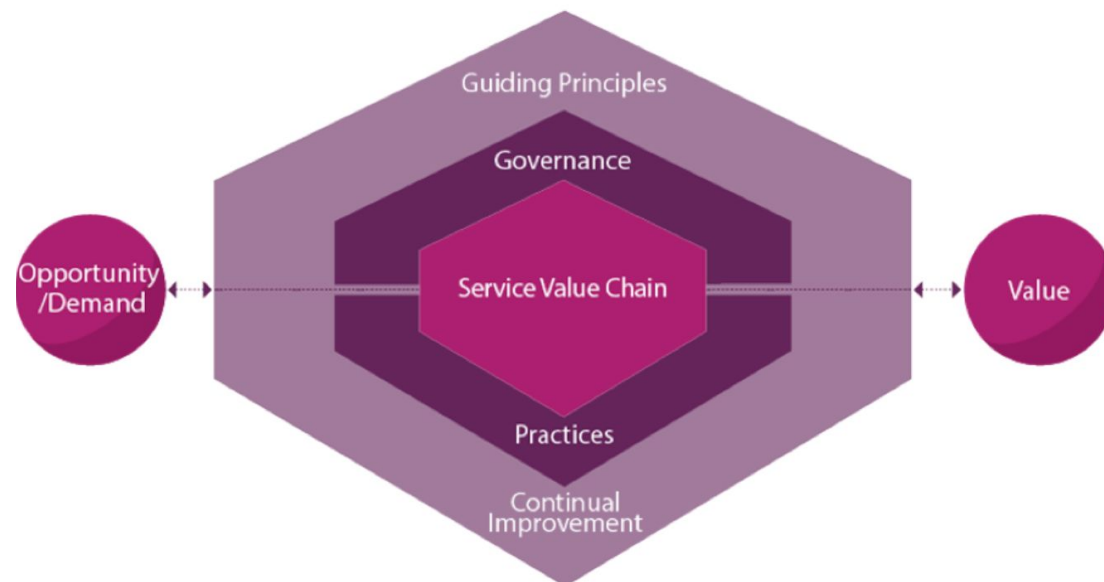
ITIL – 4 ოთხი განზომილება & PESTLE მოდელი



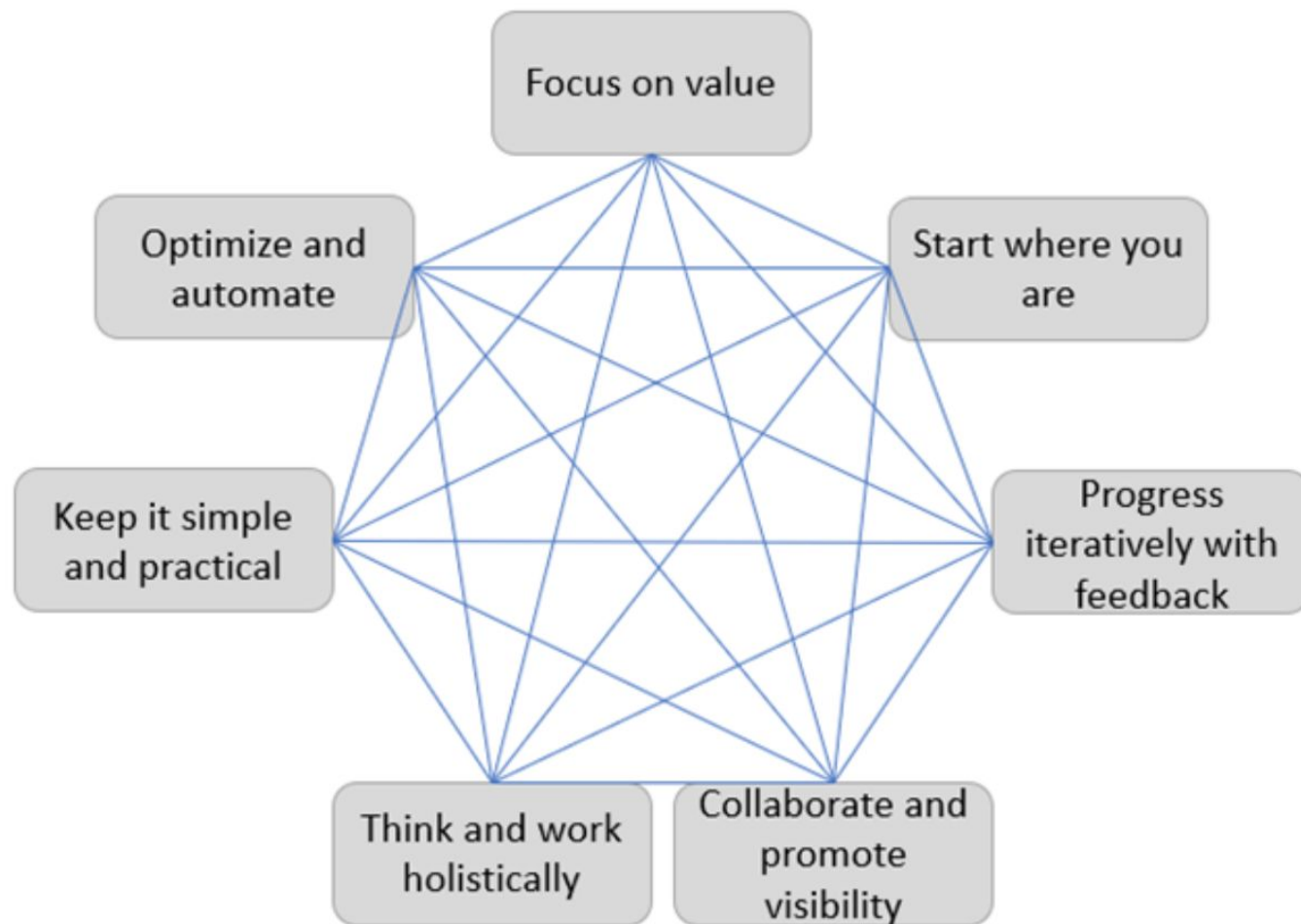
SVC



სერვისის ღირებულების სისტემა



ITIL 4 შვიდი მმართველობითი პრინციპი



ITIL 4 მართვის პრაქტიკები

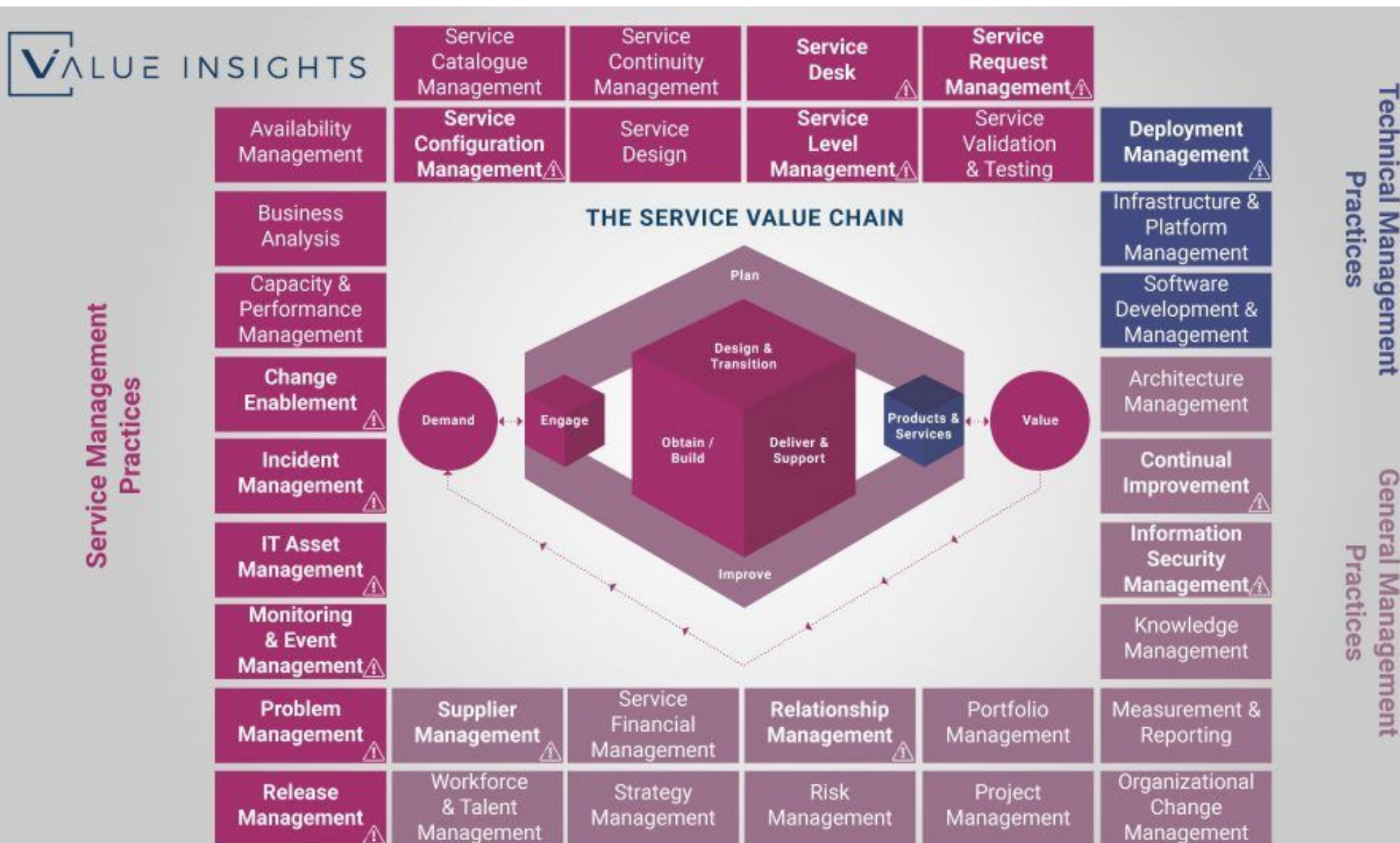
— მართვის პრაქტიკა არის ორგანიზაციული რესურსების კრებული, რომლის დანიშნულებაცაა გარკვეული სამუშაოს შესრულება ან მიზნის მიღწევა

ITIL 4 მართვის პრაქტიკები შედგება სამი ჯგუფისგან

- ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები - 14 მიმართულება
 - სისტემების/პროცესების არქიტექტურის მენეჯმენტი
 - მუდმივი განვითარების უზრუნველყოფა
 - ინფორმაციის უსაფრთხოების მართვა
 - ცოდნის მართვა
 - მეტრიკა და რეპორტირება
- 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 სისტემების/პროცესების ზოგადი არქიტექტურის მენეჯმენტი

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

SVS/SVC აქტივობები: დაგეგმვა; დიზაინი და ცვლილება; მუდმივი გაუმჯობესება.

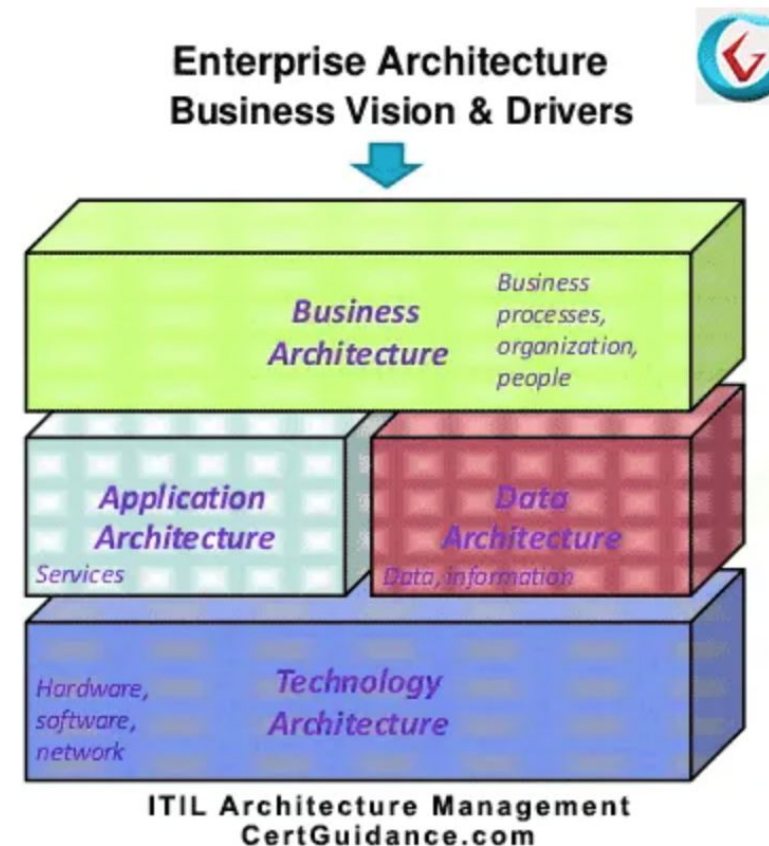
დანიშნულება: ორგანიზაციის შემადგენელი ნაწილების (ელემენტების) და მათი ერთიან მექანიზმში ინტერაქციის სურათის დადგენა რომელიც საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას ეფექტურად დააგენერიროს ღირებულება - მიაღწიოს თავის ბიზნეს მიზნებს (სად ვართ?). სასურველი სურათის დადგენა (სად მივდივართ/გვინდა ვიყოთ) და ამ ცვლილების განხორციელების მართვა.

- ბიზნეს არქიტექტურა - ბიზნეს პროცესები, ორგანიზაციის კომპონენტები და შესაძლებლობები, ადამიანური რესურსი
- სერვისები - ბიზნეს მოთხოვნებთან ჰარმონიზირებული სერვისების, შესაბამისი პროცესების, ტექნიკურ/პროგრამული საშუალებების ინტერაქცია - არქიტექტურა
- მონაცემების / ინფორმაციის მოპოვება/შენახვა/დაცვის პროცესების არქიტექტურა, ინფორმაციის მონაცემთა სტრუქტურა და ა.შ.
- ტექნოლოგიური ბაზის არქიტექტურა - პროგრამული პლატფორმები, ჰარდი, ქსელებ

ქეისი: არქიტექტურული განსხვავებები - კორპორატიული

სესხების ბიზნეს ხაზი დიდ ბანკში vs on-line სესხების

კომპანია

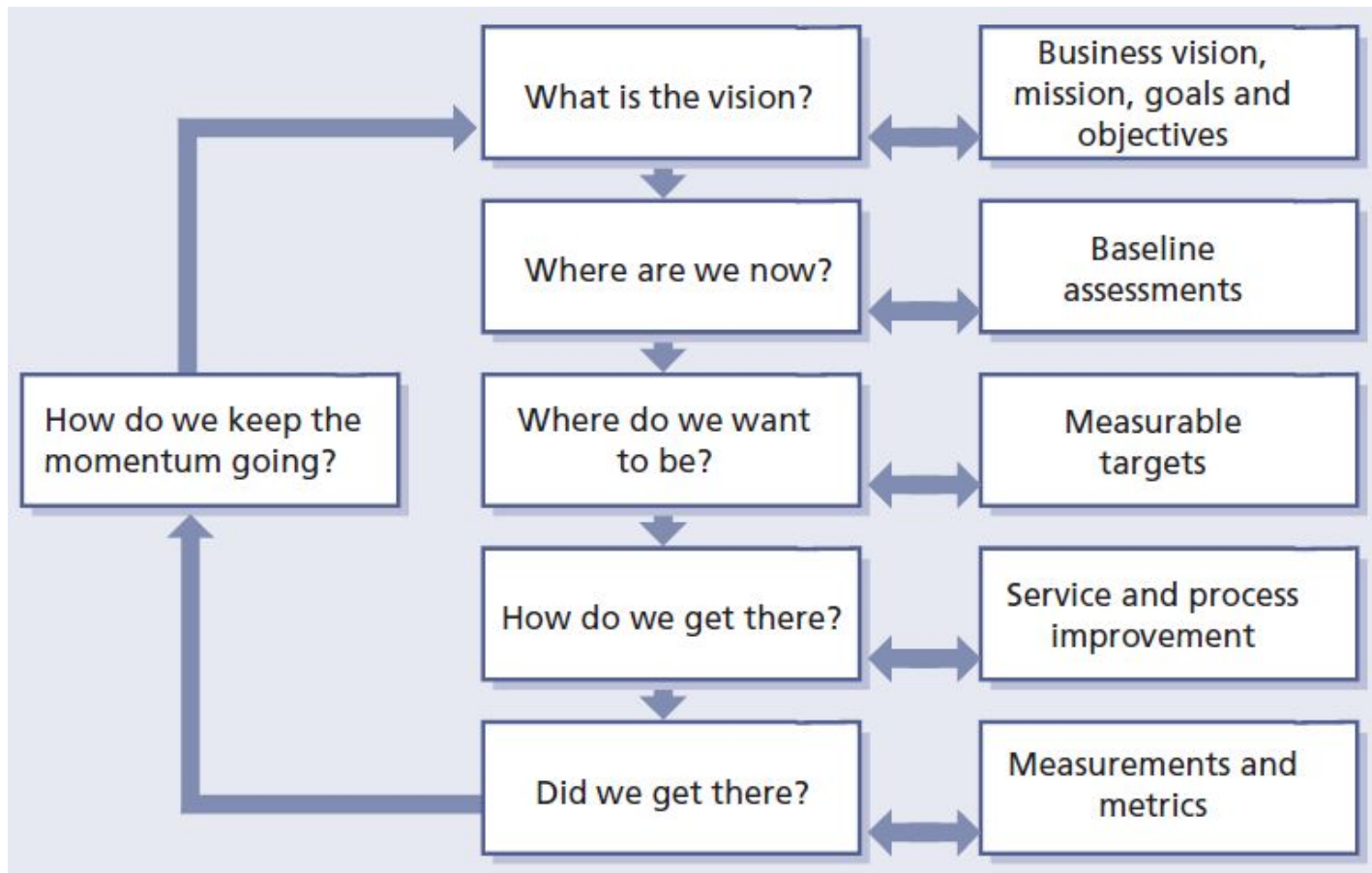


ITIL 4 მუდმივი განვითარების მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

SVS/SVC აქტივობები: დაგეგმვა; მოიპოვე/გააკეთე, დიზაინი და ცვლილება; მუდმივი გაუმჯობესება,
მიწოდება/მხარდაჭერა

დანიშნულება: მეტი ღირებულების მიწოდება ცვალებად გარემოში



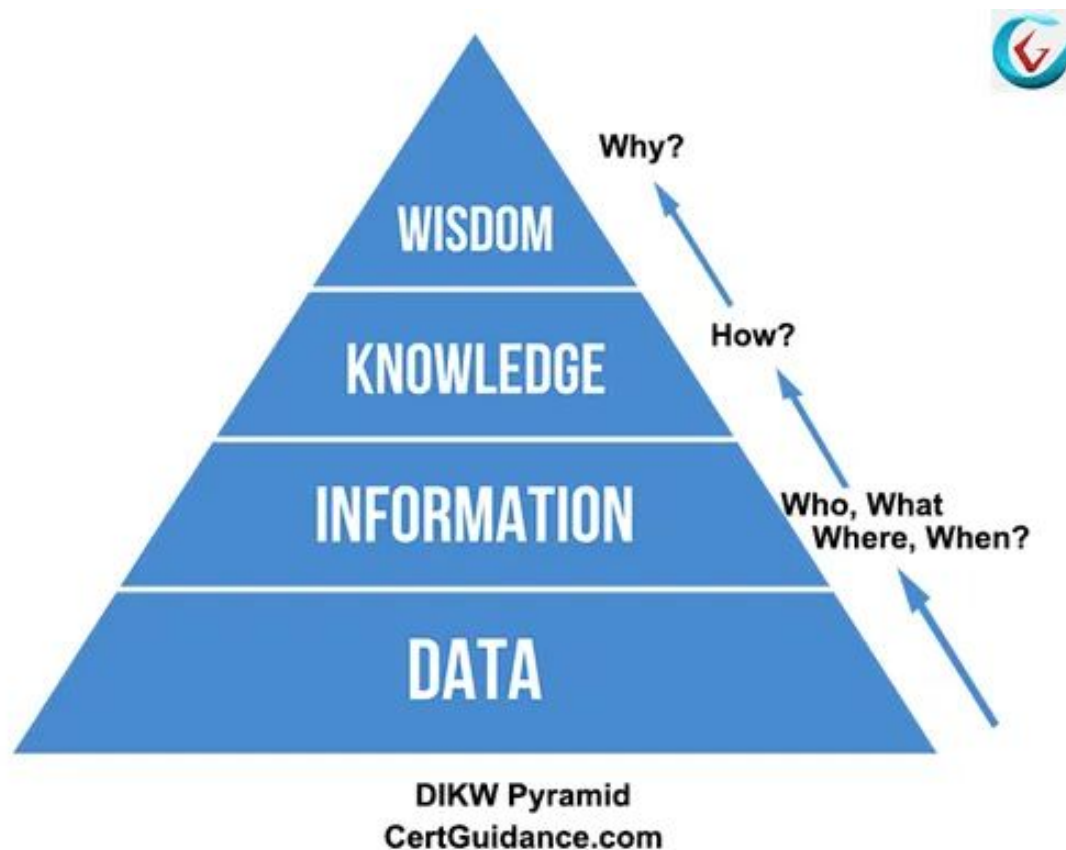
ITIL 4 ცოდნის მართვა

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება: ინფორმაციის / ცოდნის შეგროვება ყველა პროცესიდან და მისი მიწოდების

უზრუნველყოფა ყველა პროცესის საჭიროებისთვის. კრიტიკული კომპონენტია მუდმივი განვითარების

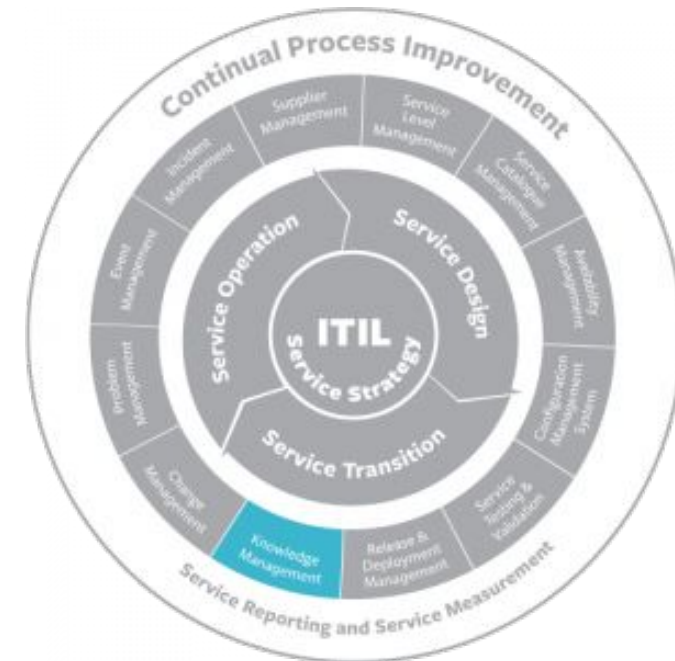
პროცესისთვის.



ITIL 4 მეტრიკა და რეპორტირება

ჯგუფი: ზოგადი მენეჯმენტის პრაქტიკები

დანიშნულება: ორგანიზაციაში სხვედასხვა პრაქტიკების და აქტივობების ინდიკატორული შეფასება და რეპორტირება ინფორმირებული გადამწყვეტილებების უზრუნველსაყოფად



Example Template for Designing Key Performance Indicators

Example 1

Strategic Goal:

Name the strategic objective (from the strategy map), which is being assessed with this indicator.

Grow Customer Satisfaction.
(Customer Perspective)

Audience / Access:

Name the key audience for this indicator and clarify who will have access rights to it.

Board of Directors and Marketing Team.

Key Performance Question(s):

Name the performance question(s) this indicator is helping to answer.

To what extent are our customers satisfied with our service?

Example 2

Grow Our Profits.

(Finance Perspective)

Board of Directors and Finance Team.

To what extent are we generating bottom-line results?

ITIL® KPIs



ITIL KPIs Capacity Management

Key Performance Indicator	Definition
Incidents due to Capacity Shortages	<ul style="list-style-type: none"> Number of incidents occurring because of insufficient service or component capacity
Exactness of Capacity Forecast	<ul style="list-style-type: none"> Deviation of the predicted capacity development from actual course
Capacity Adjustments	<ul style="list-style-type: none"> Number of adjustments to service and component capacities due to changing demand
Unplanned Capacity Adjustments	<ul style="list-style-type: none"> Number of unplanned increases to service or component capacity as result of capacity bottlenecks
Resolution Time of Capacity Shortage	<ul style="list-style-type: none"> Resolution time for identified capacity bottlenecks
Capacity Reserves	<ul style="list-style-type: none"> Percentage of capacity reserves at times of normal and maximum demand
Percentage of Capacity Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Percentage of services and infrastructure components under capacity monitoring

ITIL KPIs Availability Management

Key Performance Indicator	Definition
Service Availability	<ul style="list-style-type: none"> Availability of IT Services relative to the availability agreed in SLAs and OLAs
Number of Service Interruptions	<ul style="list-style-type: none"> Number of service interruptions
Duration of Service Interruptions	<ul style="list-style-type: none"> Average duration of service interruptions
Availability Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Percentage of services and infrastructure components under availability monitoring
Availability Measures	<ul style="list-style-type: none"> Number of implemented measures with the objective of increasing availability