

IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 12

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
- 7. 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
- 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

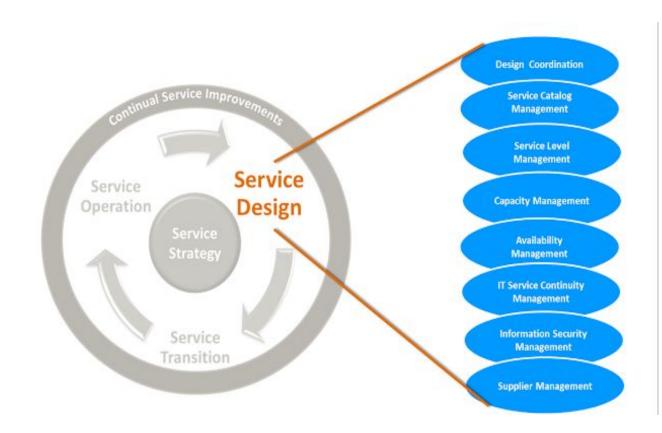


<u>სერვისის დიზაინი</u>

დანიშნულება: ახალი სერვისების შექმნა და არსებულის დახვენა სერვისების დიზაინი არის პერმანენტული პროცესი, რომელიც მოითხოვს საკმარისად დახვენილ პრაქტიკს და ცხად, გასგებ პროცესს. ვიყენებთ არასწორ პრაქტიკას <-> ვკეთებთ "არასწორ" პროდუქტს სწორი პრაქტიკის შემთხვევაში ვიღებთ:

- მომხმარებელზე ორიენტირებულ პროდუქტს/სერვისს
- სწორად ვაფასებთ დანახარჯებს/ბენეფიტებებს
- სწრაფად და შეფერხების გარეშე ვახორციელებთ უფრო მეტ ცვლილებებს
- ვაღწევთ ჩართულობის მაღალ დონეს
- ვამცირებთ ფინანსურ / ტექნოლოგიურ რისკებს

გადამწყვეტია ერთიანი, ჰოლისტიკური ხედვა სისტემის სხვა კომპონენტებზე გავლენის შეფასება





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

<u>სერვის დესქი</u>

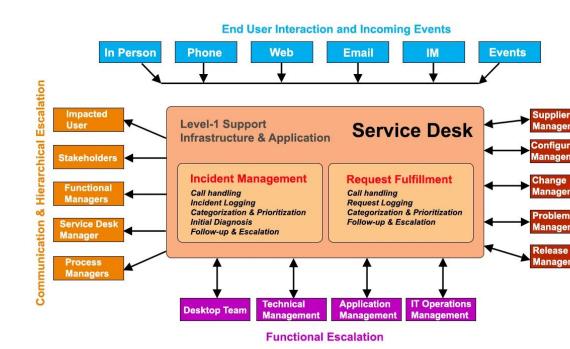
დანიშნულება: მომსახურებაზე და ინციდენტის გადაწყვეტაზე მოთხოვნების მიღება/დაფიქსირება, ასევე ყველა იუზერისთვის სერვისის პროვაიდერთან კონტაქტის ერთიანი წერტილის ფუნქციის შესრულება

არხები:

- ტელეფონი
- მომსახურების პორტალები (ცოდნის
 ბაზასთან და კატალოგებთან წვდომით)
- ჩატი (ლაივი და ჩატბოტებით)
- ელ. ფოსტა
- ფიზიკური დესქი
- სოციალური მედია
- ტექსტური ნოტიფიკაციის სისტემები
- მესენჯერები
- საერთო წცდომის სადისკუსიო პორტალები

ინსტრუმენტები

- IVR სისტემები
- როუთინგისა და ესკალაციის ვორკფლოუ სისტემები
- სამუშაო ძალის მართვა / დაგეგმვის
 სისტემები
- ცოდნის ბაზა
- ზარების ლოგირების და ხარისხის
 მართვის სისტემები
- დისტანციური წვდომის სშუალებები
- მონიტორინგის და ვიზუალიზაციის სშუალებები (დეშბორდები)
- კონფიგურაციის მართვის სისტემები



Service Desk (ITSM) CertGuidance.com



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

სერვისის დონის მართვა

სერვისის დონის ხელშეკრულება (SLA) სერვისის პროვაიდერსა და დამკვეთს (ქასთომერს) შორის გაფორმებული წერილობითი შეთანხმება, რომელშიც განსაზღვრულია როგორც მოთხოვნილი სერვისები ასევე მოსალოდნელი სერვისის დონე (ხარისხი)

დანიშნულება : სერვისის დონის მართვის დანიშნულებაა ცხადი, სერვისის პერფორმანსთან დაკავშირებული, ბიზნესის მოთხოვნებზე დაფუძნებული მიზნების (ტარგეტების) შემუშავება რომლებიც სათანადოდ გაზომვადია, და რომლებზე დაყრდნობითაც შესაძლც ხარისხის მონიტორინგი და შეფასება.

! უნდა გაიზომოს შედეგი და არა საოპერაციო პარმეტრები

!! მეტრიკა უნდა შეესაბამებოდეს სერვისის სპეციფიკას

!!! მნიშვნელოვანია ჩართულობა

!!!! ტექსტი უნდა იყოს მარტივი და ცალსახად გასაგები

