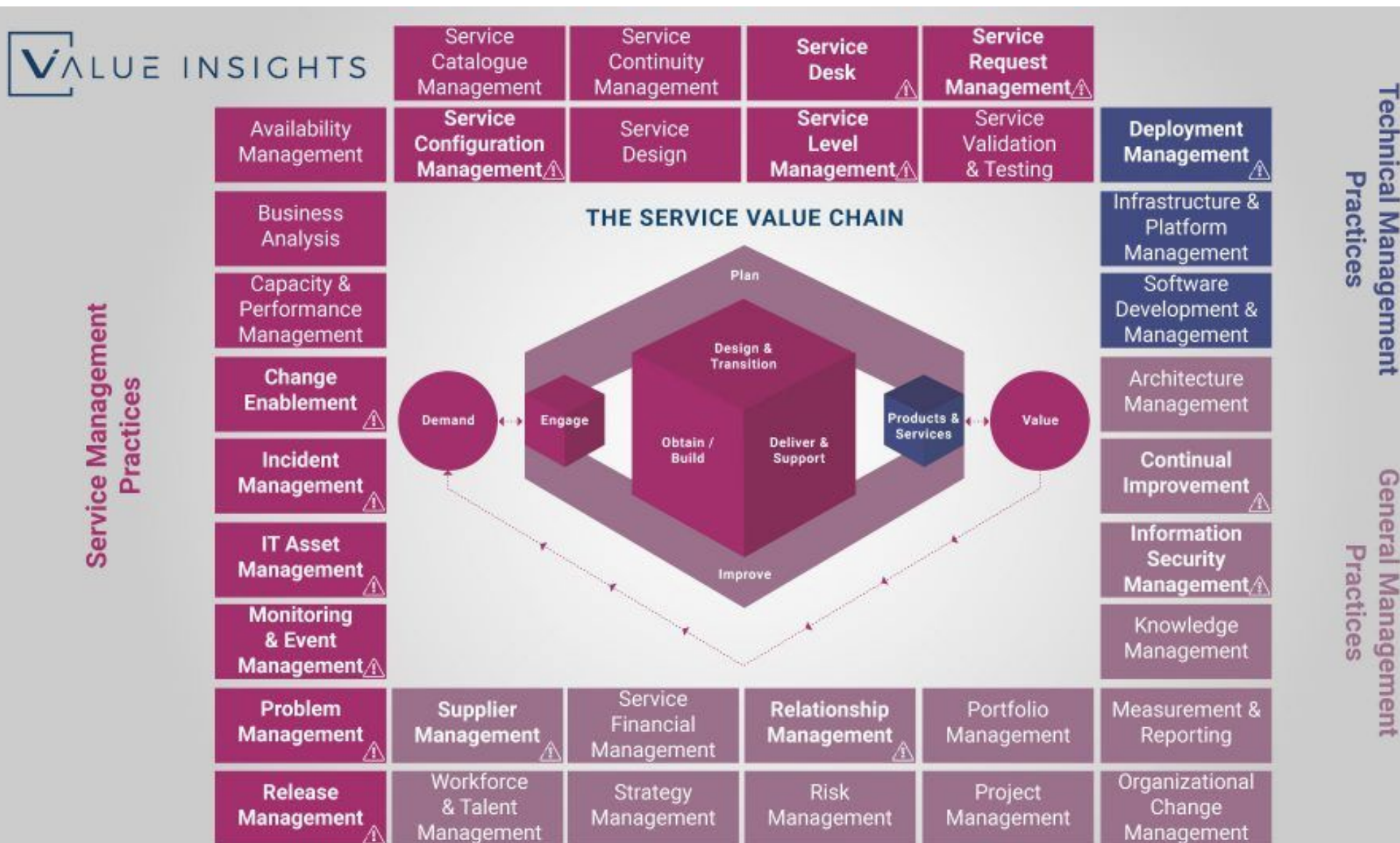


# IT სერვისების მართვა

## ITIL 4 ლექცია 13

შემოდგომა 2023



## 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
10. Service Catalogue Management
11. Service Configuration Management
12. Service Continuity Management
13. Service Design
14. Service Desk
15. Service level management
16. 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

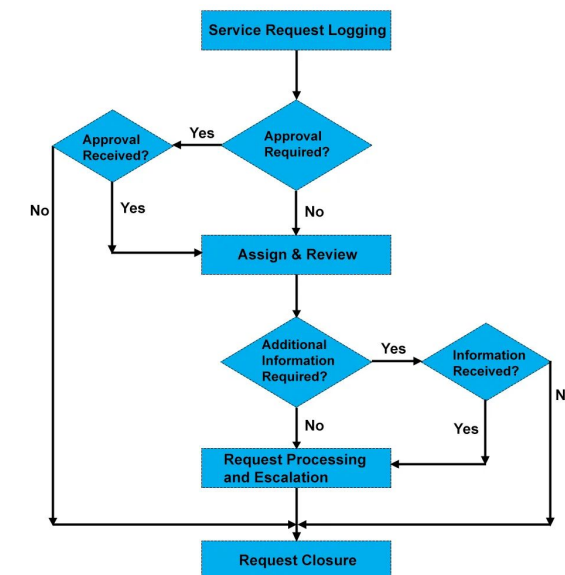
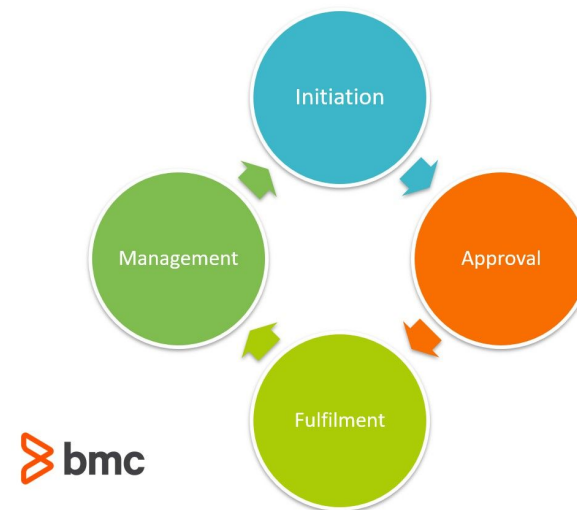
სერვისის მოთხოვნა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ან მისი ავტორიზებული პირის მოთხოვნა, რომელიც იწვევს პროვაიდერის მხრიდან ერთ-ერთ იმ სერვის აქტივობას, რომელიც შეთანხმებული იყო, როგორც პროვაიდერის მხრიდან მისაწოდებელი სერვისის ნაწილი/კომპონენტი.

ინციდენტის აღმოფხვრის შესახებ მოთხოვნა არ განიხილება სერვისის მოთხოვნად. სერვისის მოთხოვნის მართვის 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 4 სერვისის მართვის პრაქტიკები

### 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