

IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 11

გაზაფხული 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
- .0. Service Catalogue Management
- 1. Service Configuration Management
- 2. Service Continuity Management
- 3. Service Design
- 4. Service Desk
- 5. Service level management
- 16. Service Request management
- 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

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



ITIL 4 <u>რილიზის მართვა</u>

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები რელიზის მართვა

დანიშნულება : სისტემის ახალი სერვისებისა შესაძლებლობების პაკეტის წვდომადობის

Release plan

უზრუნველყოფა.

რელიზის მართვის 4 ფაზა:

ფაზა 1: რელიზის და დანერგვის დაგეგმვა

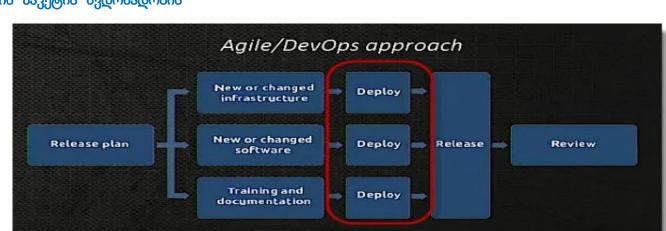
ფაზა 2: რელიზის დამუშავება (დეველოპმენტი) და ტესტირება

ფაზა 3: დანერგვა

ფაზა 4: გადამოწმება და დახურვა

- სისტემის (სერვისების) წვდომადობის შენარჩუნება
- რელიზის მართვა "ნაკადით" vs. ეჯაილ მიდგომა (რელიზების "შემცირება" & მცირე ნაბიჯების კეთება)

https://www.youtube.com/watch?v=5snHXSw4faY



Deploy

and

release

Review

Traditional/waterfall approach

New or changed infrastructure

New or changed

software

Training and

documentation



ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება: ერთიანი წყაროს უზრუნველყოფა სადაც შეკრებილია ინფორმაცია ყველა სერვისის და შეფასებების შესახებ რომელიც წვდომადია შესაბამისი დაინტერესებული მხარეებისთვის.

ბიზნეს სერვისების კატალოგი & ტექნიკური სერვისების კატალოგი ცოდნის მენეჯმენტის "ნაწილი" და მხარდაჭერის პლატფორმა თანამშრომლებისთვის, გაყიდვის და/ან ტექნიკური საპორტის გუნდებისთვის.

აქტივობები:

- სერვისების შეთანხმებული კატეგორიზაცია და დოკუმენტირება
- სერვისების პორტფელის და სერვისების კატალოგის ქონთენთის სინქრონიზაცია (პროეცესი)



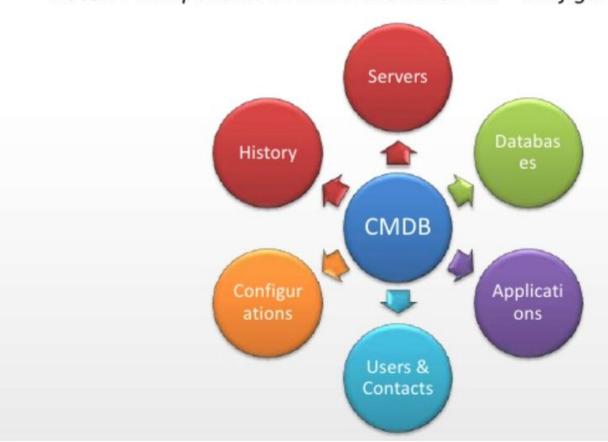
ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები სერვისის კონფიგურაციის მენეჯმენტი

დანიშნულება: სრული და მართებული ინფორმაციის უზრუნველყოფა სერვისების კონფიგურაციების შესახებ.

CI - კონფიგურაციის კომპონენტი
CMDB - კონფიგურაციის მართვის მონაცემთა ბაზა

Configuration Management Database (CMDB) cre repository of information of all your "IT" compone

Note: IT Components in CMDB are called CIs - Configurati





ITIL 4 <u>სერვისების უწყვეტობის მენეჯმენტი</u>

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : სერვისის წვდომადობისა და წარმადობის დამაკმაყოფილებელ დონეზე შენარჩუნება "დიზასტერის" შემთხვევაში.

