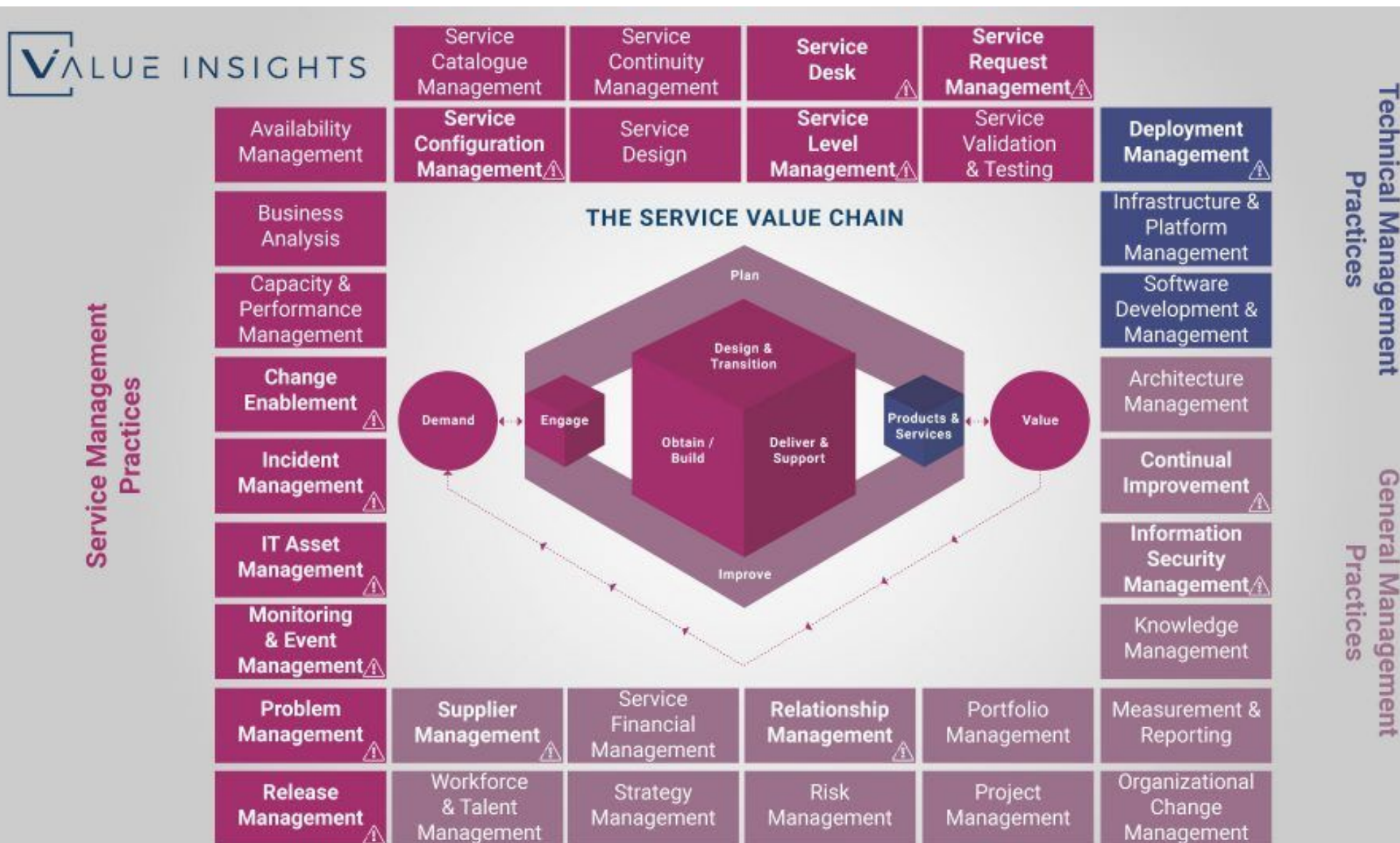


IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 12

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

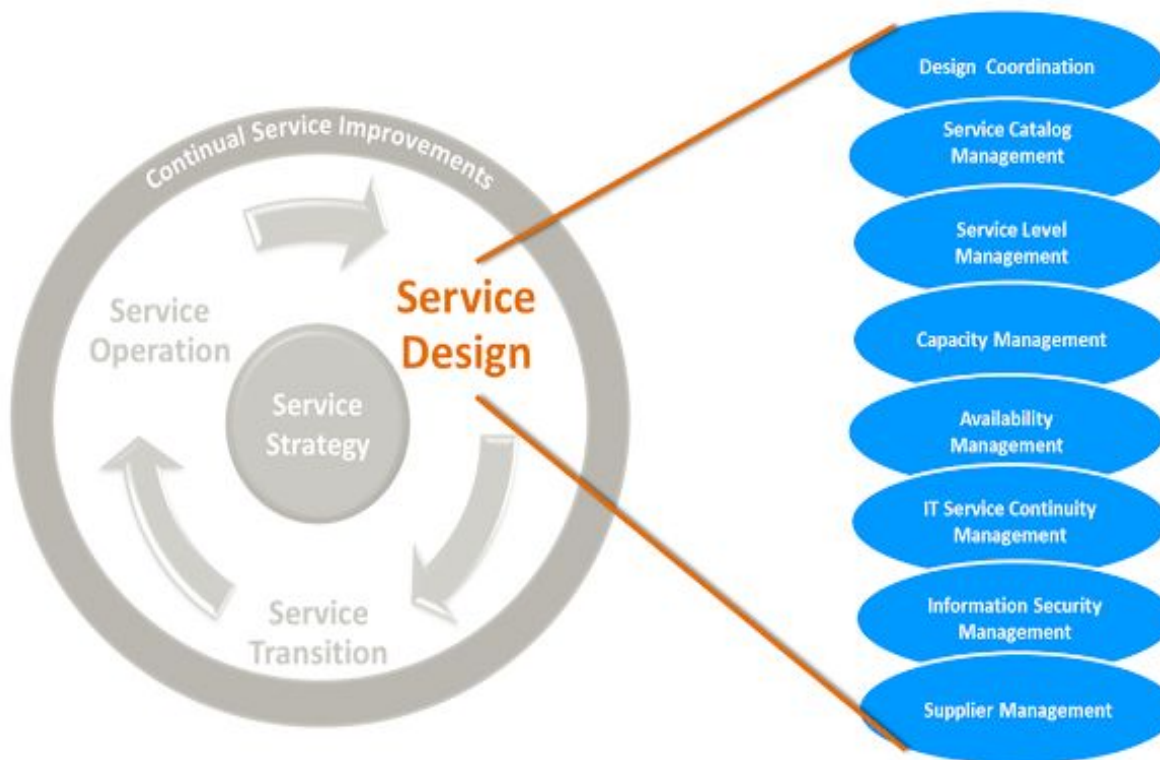
1. Strategy management
2. Portfolio management
3. Architecture management
4. Service financial management
5. Workforce and talent management
6. Continual improvement
7. Measurement and reporting
8. Risk management
9. Information security management
10. Knowledge management
11. Organizational change management
12. Project management
13. Relationship management
14. Supplier management

სერვისის დიზაინი

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

- მომხმარებელზე ორიენტირებულ პროდუქტს/სერვისს
- სწორად ვაფასებთ დანახარჯებს/ბენეფიტებს
- 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 სერვისის მართვის პრაქტიკები

სერვის დესქი

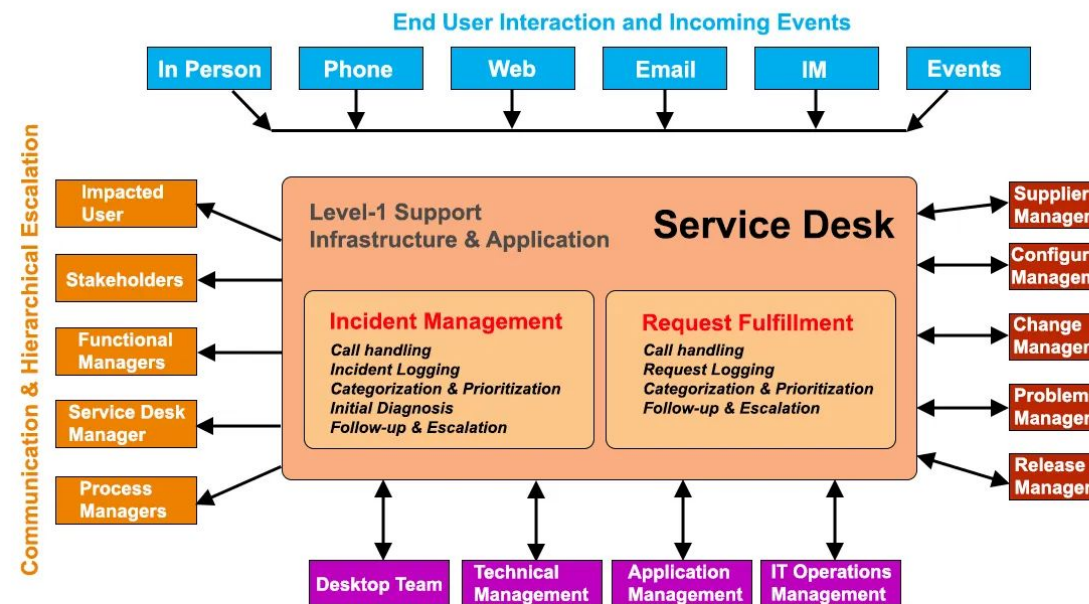
დანიშნულება: მომსახურებაზე და ინციდენტის გადაწყვეტაზე მოთხოვნების მიღება/დაფიქსირება, ასევე ყველა იუზერისთვის სერვისის პროვაიდერთან კონტაქტის ერთიანი წერტილის ფუნქციის შესრულება

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



ITIL 4 სერვისის მართვის პრაქტიკები

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) შიშოშაჟება რომლებიც სათანადოდ გაზომვადია, და რომლებზე დაყრდნობითაც შესაძლჳ 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

