

IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 11

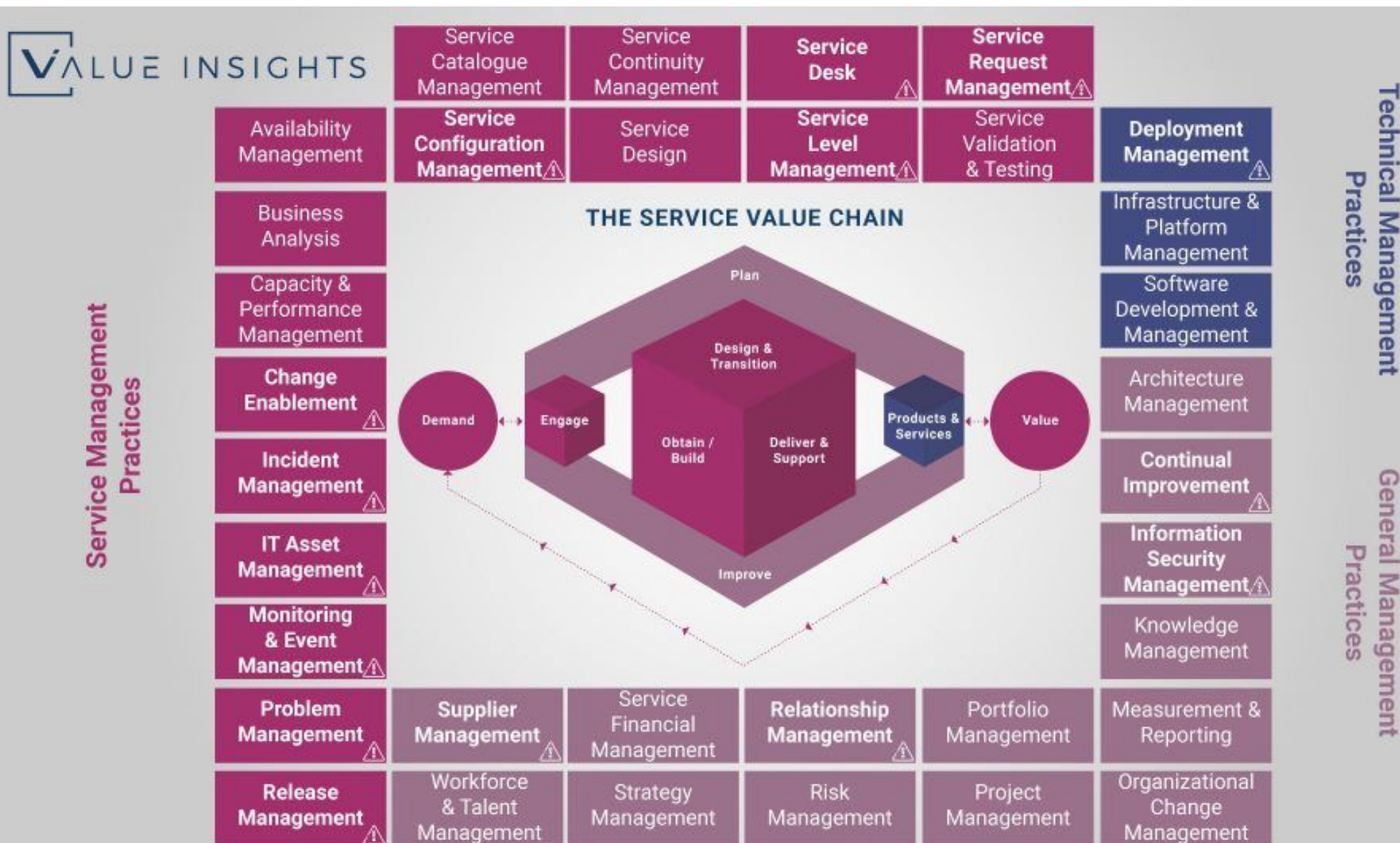
გაზაფხული 2023

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
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



ITIL 4 რელიზის მართვა

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები
რელიზის მართვა

დანიშნულება : სისტემის ახალი სერვისებისა შესაძლებლობების პაკეტის წვდომადობის
უზრუნველყოფა.

რელიზის მართვის 4 ფაზა:

ფაზა 1: რელიზის და დანერგვის დაგეგმვა

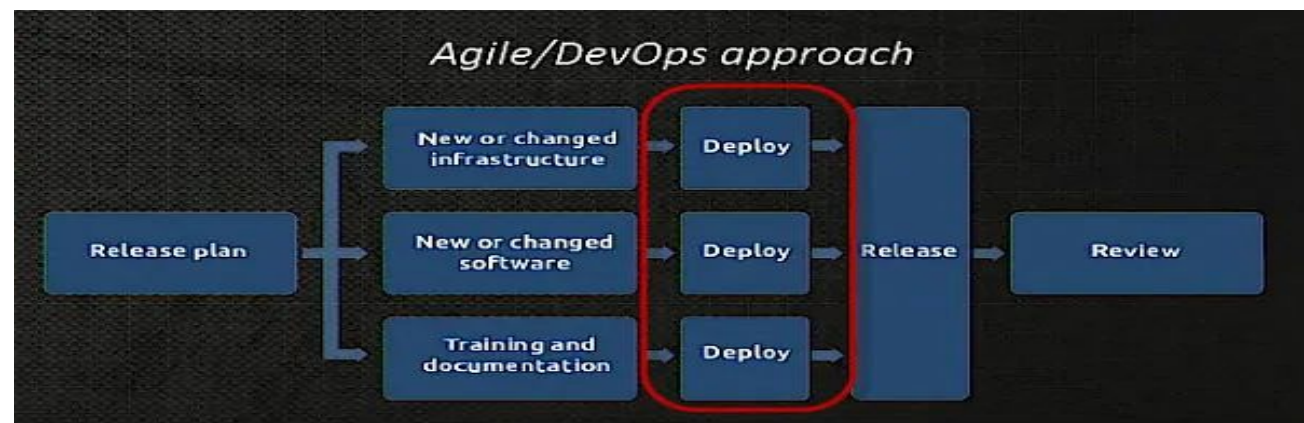
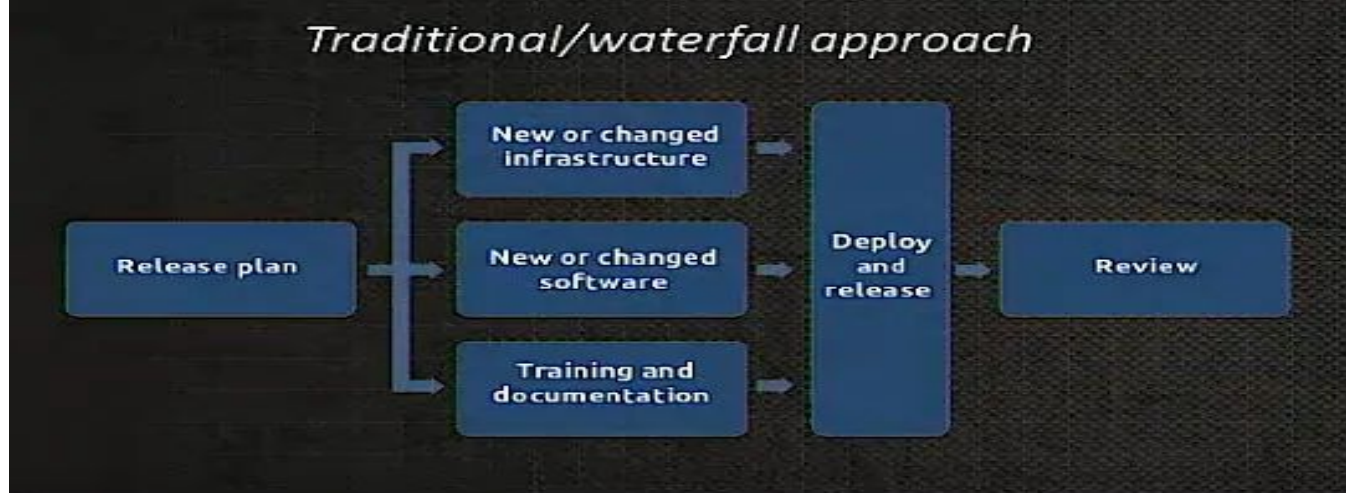
ფაზა 2: რელიზის დამუშავება (დეველოპმენტი) და ტესტირება

ფაზა 3: დანერგვა

ფაზა 4: გადამოწმება და დახურვა

- სისტემის (სერვისების) წვდომადობის შენარჩუნება
- რელიზის მართვა - „ნაკადით“ vs. ექვალ მიდგომა (რელიზების „შემცირება“ & მცირე ნაბიჯების კეთება)

<https://www.youtube.com/watch?v=5snHXS4faY>



ITIL 4 სერვისების კატალოგის მართვა

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 ქონთენტის სინქრონიზაცია (პროექცესი)

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

სერვისის კონფიგურაციის მენეჯმენტი

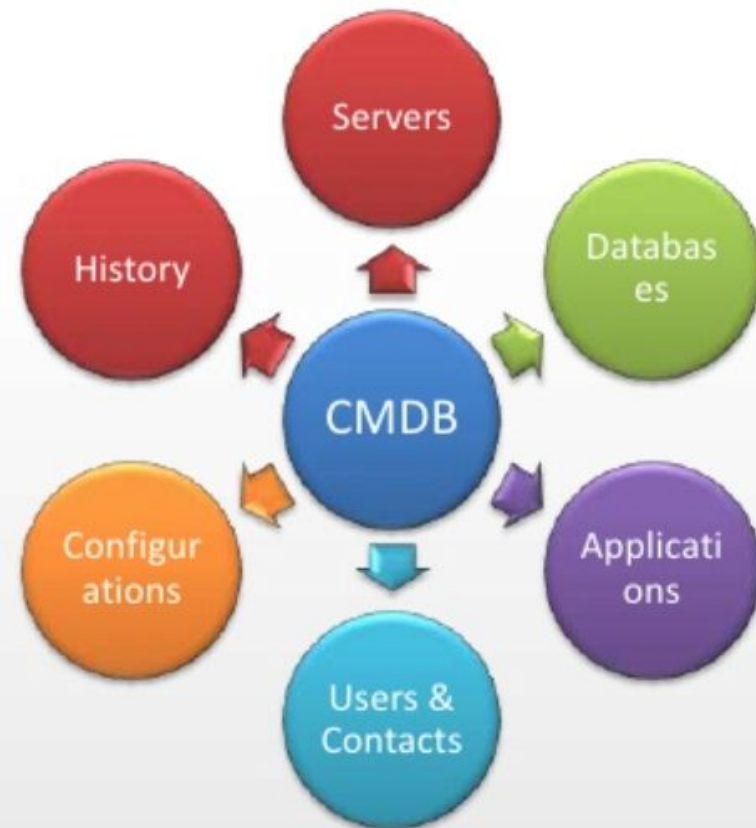
დანიშნულება : სრული და მართებული ინფორმაციის
უზრუნველყოფა სერვისების კონფიგურაციების შესახებ.

CI - კონფიგურაციის კომპონენტი

CMDB - კონფიგურაციის მართვის მონაცემთა ბაზა

❑ Configuration Management Database (CMDB) creates a repository of information of all your “IT” components.

Note: IT Components in CMDB are called CIs – Configuration Items



ITIL 4 სერვისების უწყვეტობის მენეჯმენტი

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : სერვისის ნდომადობისა და წარმადობის დამაკმაყოფილებელ დონეზე შენარჩუნება „დიზასტერის“ შემთხვევაში.

