

IT სერვისების მართვა

ITIL 4 ლექცია 10

შემოდგომა 2023

Service Management Practices

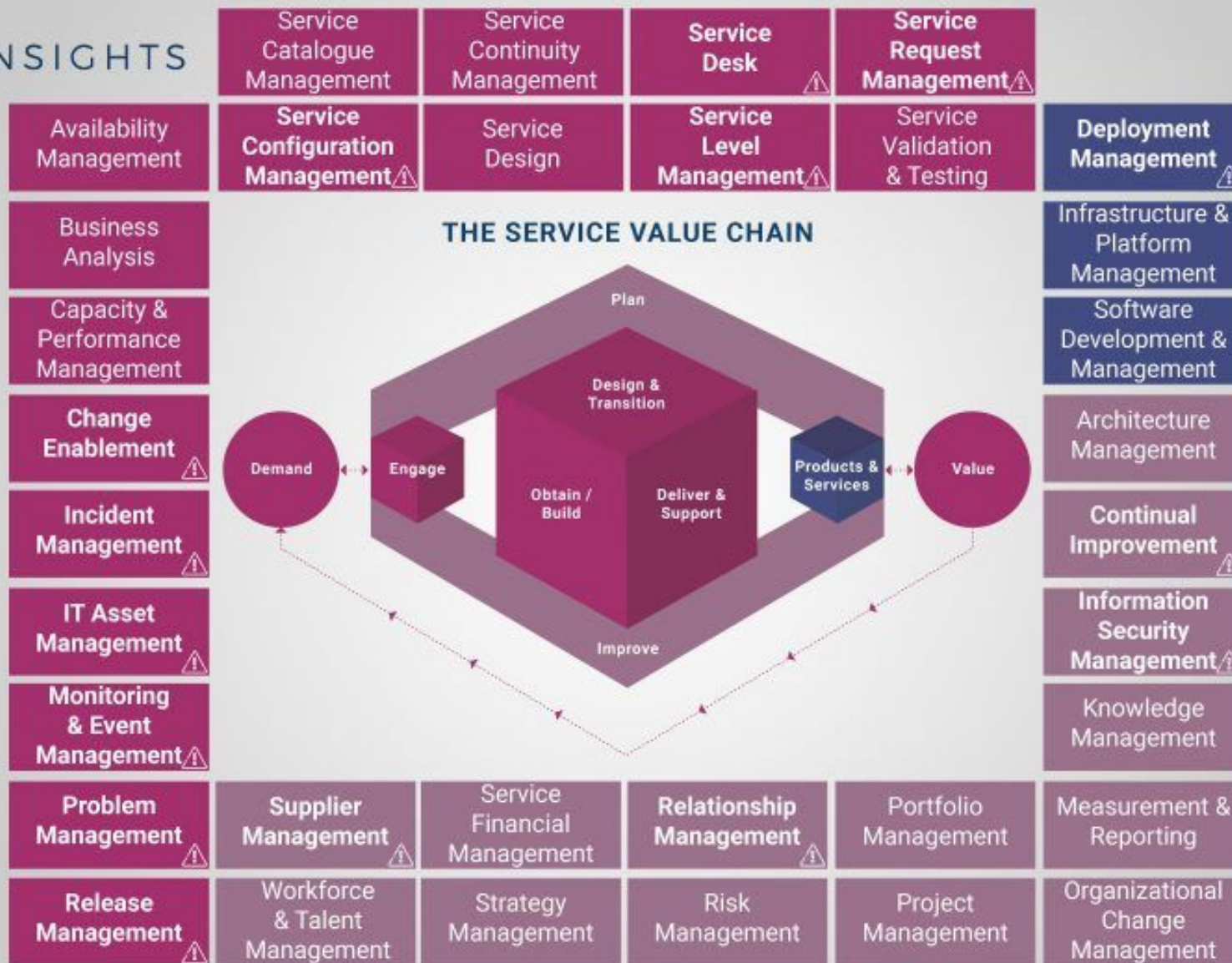
1. Availability Management
2. Business Analysis
3. Capacity and Performance Management
4. Change Enablement
5. Incident Management
6. IT Asset Management
7. Monitoring & Event management
8. Problem Management
9. Release Management
10. Service Catalogue Management
11. Service Configuration Management
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

VALUE INSIGHTS

Service Management
Practices



Technical Management
Practices

General Management
Practices

ITIL 4 ცვლილებების შესაძლებლობა (შეძლება / განხორციელება - Enablement)

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

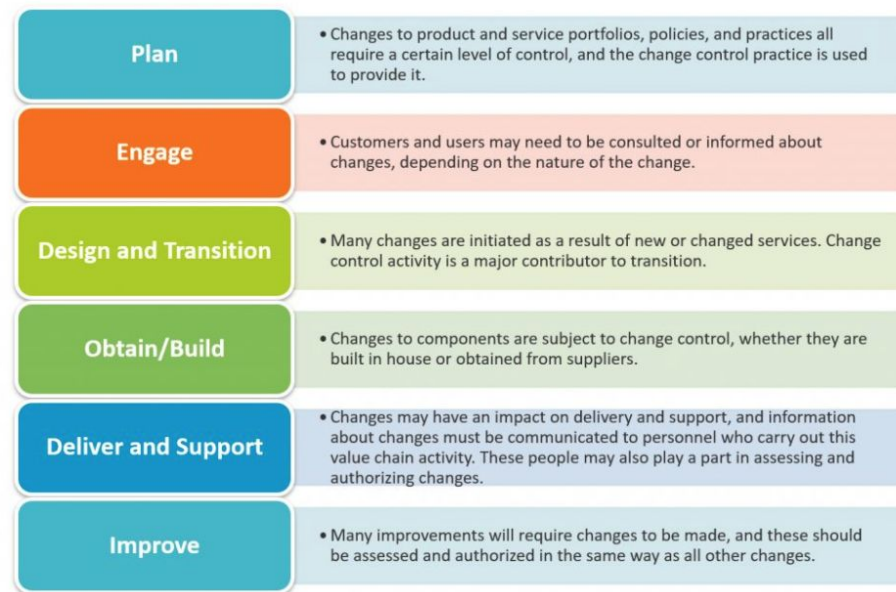
ზოგადი მართვის პრაქტიკების - ორგანიზაციული ცვლილებების მართვა vs. სერვისის

მართვის პრაქტიკების ცვლილებების შესაძლებლობა

დანიშნულება : წარმატებული ცვლილებების მაქსიმიზაცია, რისკების სათანადოდ იდენტიფიკაციის და შეფასების გარანტირება, ცვლილების სათანადო ავტორიზირება და ცვლილებათა გეგმის/გრაფიკის მართვა.

განიხილება სამი ტიპის ცვლილება:

1. სტანდარტული ცვლილება - დაბალი რისკი, კარგად ცნობილი/დოკუმენტირებული შეიძლება იყოს სერვისის მოთხოვნაც და ოპერაციული ცვლილებაც
2. ნორმალური ცვლილება - ცვლილება, რომელიც უნდა დაიგეგმოს, შესწავლილ იქნეს, და სათანადოდ დაავტორიზდეს
3. გადაუდებელი ცვლილება - ცვლილება, რომელიც უნდა განხორციელდეს სასწრაფოდ - ხშირად შეფასება-ავტორიზაციის სტანდარტული პროცედურის დარღვევით და ამ შემთხვევისთვის გათვალისწინებული პროცედურის მიხედვით.



- ცვლილების ავტორიზაცია,
- ცვლილების მოთხოვნა (Change request),
- მენეჯილეთა კონტროლი და ცვლილებები მაღალი წარმადობის გუნდებში

ITIL 4 ინციდენტების მართვა

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : სერვისზე ინციდენტების ნეგატიური გავლენის მინიმიზაცია და სერვისის მაქსიმალურად სწრაფად აღდგენის უზრუნველყოფა

- ხდომილება / ინციდენტი / პრობლემა
- ინციდენტების აღრიცხვის და მეჩინგის სისტემები

ინციდენტების მართვის ამოცანები:

- იდენტიფიკაცია
- ლოგირება
- კატეგორიზაცია
- პრიორიტეტიზაცია
- დიაგნოსტიკა
- ესკალაცია
- გადანაცვლება
- დახურვა
- კომუნიკაცია

ITIL KPIs Incident Management

Key Performance Indicator (KPI)	Definition
Number of repeated Incidents	<ul style="list-style-type: none"> Number of repeated Incidents, with known resolution methods
Incidents resolved Remotely	<ul style="list-style-type: none"> Number of Incidents resolved remotely by the Service Desk (i.e.without carrying out work at user's location)
Number of Escalations	<ul style="list-style-type: none"> Number of escalations for Incidents not resolved in the agreed resolution time
Number of Incidents	<ul style="list-style-type: none"> Number of incidents registered by the Service Desk grouped into categories
Average Initial Response Time	<ul style="list-style-type: none"> Average time taken between the time a user reports an Incident and the time that the Service Desk responds to that Incident
Incident Resolution Time	<ul style="list-style-type: none"> Average time for resolving an incident grouped into categories
First Time Resolution Rate	<ul style="list-style-type: none"> Percentage of Incidents resolved at the Service Desk during the first call grouped into categories
Resolution within SLA	<ul style="list-style-type: none"> Rate of incidents resolved during solution times agreed in SLA grouped into categories
Incident Resolution Effort	<ul style="list-style-type: none"> Average work effort for resolving Incidents grouped into categories

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

- პრობლემა განისზღვრება, როგორც ერთეული ან მრავალჯერადი ინციდენტის გამომწვევი ან პოტენციურად გამომწვევი მიზეზი. პრობლემა შეიძლება დაიდენტიფიცირდეს ინციდენტის ესკალაციისას ან აღნიშნულის გარეშე.

დანიშნულება : პრობლემების სწრაფი აღმოფხვრა, მათი განმეორების პრევენცია და სერვისზე ნეგატიური გავლენის მინიმიზაციის მიზნით გადაწყვეტილებების და/ან გვერდის ავლის საშუალებების („ვორქერაუნდების“) შემუშავება

- მართვის სამი ფაზა
 - იდენტიფიკაცია
 - კონტროლი
 - შეცდომების ანალიზი
- პრობლემის იდენტიფიკაცია და ადამიანური ფაქტორები

ITIL KPIs Problem Management

Key Performance Indicator (KPI)	Definition
Number of Problems	<ul style="list-style-type: none"> Number of Problems registered by Problem Management grouped into categories
Problem Resolution Time	<ul style="list-style-type: none"> Average time for resolving Problems grouped into categories
Number of unresolved Problem	<ul style="list-style-type: none"> Number of Problems where the underlying root cause is not known at a pa
Number of Incidents per Known Problem	<ul style="list-style-type: none"> Number of reported Incidents linked to the same Problem after problem ide
Time until Problem Identification	<ul style="list-style-type: none"> Average time between first occurrence of an Incident and identification of th cause
Problem Resolution Effort	<ul style="list-style-type: none"> Average work effort for resolving Problems grouped into categories

ITIL 4 ივენტების მართვა

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

- ხდომილება/ივენტი განისაზღვრება, სისტემის ან მისი რაიმე კომპონენტის მდგომარეობის ან პარამეტრის ისეთი ცვლილება, რომელსაც მნიშვნელობა აქვს სერვისის უწყვეტი და ხარისხიანი მიწოდებისთვის

დანიშნულება : სერვისის მიწოდების პროცესზე მუდმივი დაკვირვება, ივენტების იდენტიფიკაცია, აღრიცხვა და გამომწვევი მიზეზების მოგვარება.

- გამოყოფენ 3 ტიპის ივენტებს:
 - 1. ინფორმაციული
 - 2. გამაფრთხილებელი
 - 3. განსაკუთრებული

ITIL 4 IT აქტივების მართვა

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

- IT აქტივი - ნებისმიერი ფინანსურად ვალიდირებადი კომპონენტი, რომელიც მონაწილეობს IT სერვისის ან პროდუქტის მიწოდებაში

აქტივების მართვის ამოცანები

აქტივის კონტრიბუციის ღირებულების მაქსიმიზაცია

ხარჯების კონტროლი

რისკების მართვა

აქტივების ყიდვა / განახლება / ამოღების საკითხებზე გადაწყვეტილებების მიღების

მხარდაჭერა

საკონტრაქტო ვალდებულებების და რეგულატორული მოთხოვნების დაცვა