

# IT სერვისების მართვა

# ITIL 4 ლექცია 14

შემოდგომა 2023

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



## **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
- 14. Service Desk
- 5. Service level management
- 6. 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



### **Technical Management Practices**

- 1. დანერგვის (Deployment) მართვა
- 2. ინფრასტრუქტურის მართვა
- 3. პროგრამული უზრუნველყოფის დეველოპმენტის მართვა

#### **Technical Management Practic**

- 1. Availability Management
- 2. Business Analysis
- 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
- 1. Service Configuration Management
- 2. Service Continuity Management
- 13. Service Design
- 4. Service Desk
- 5. 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



## დანერგვის მართვა

პრაქტიკა მჭიდრო ინტერაქციაშია რილიზის და ცვლილებების მენეჯმენტთან მიზანია ახალი სოფტის / ჰარდის რეალურ გარემოში დანერგვა

განიხილება სამი სტრატეგია:

ფაზებით დანერგვა "ბიგ ბანგ დანერგვა" "მოქაჩვით (Pull) დანერგვა"

'ბიგ ბენგის" გარდა შემთხვევებში მნიშვნელოვანია გაკონტრაოლდეს ახალი და ძველი ფუნქციონალის ცალკ-ცალკე და პარალელურად არსებობის საკითხი



## ინფრასტრუქტურის მართვა

დანიშნულება: ორგანიზაციის IT ინფრასტრუქტურის ზედამხედველობა /მონიტორინგი.

პრაქტიკის "პასუხისმგებლობის არეალი" მოიცავს:

ფიზიკურ ინფრასტრუქტურას

ვირტუალურ დონეს (ვირტუალური მანქანები, ვირტუალიზირებული რესურსები მათი

მართვა/ინტერაქცია/ გამოყენება მონიტორინგი)

საკუთარ და არენდირებულ (აუთსორსზე გატანილ ) ინფრასტრუქტურას

"ქლაუდ" / "ღრუბლებში" გატანილ რესურსებს.



### პროგრამული უზრუნველყოფის დეველოპმენტის მართვა

პრაქტიკის მიზანია სოფტის დაინტერესებულ მხარეთა საჭიროებებთან თანხვედრის გარანტირება, ფუნქციონალის, საიმედოობის, მხარდაჭერის სიმარტივის, სტანდარტებთან/რეგულაციებთან შესაბამისობის და შემოწმებადობის თვალსზრისით

- არქიტექტურა
- დიზაინი
- დეველოპმენტის პროცესი
- ტესტირების პროცესი
- კოდის რეპოზიტორების და ბიბლიოთეკების მენეჯმენტი
- პაკეტების მენეჯმენტი
- ვერსიების კონტროლი