

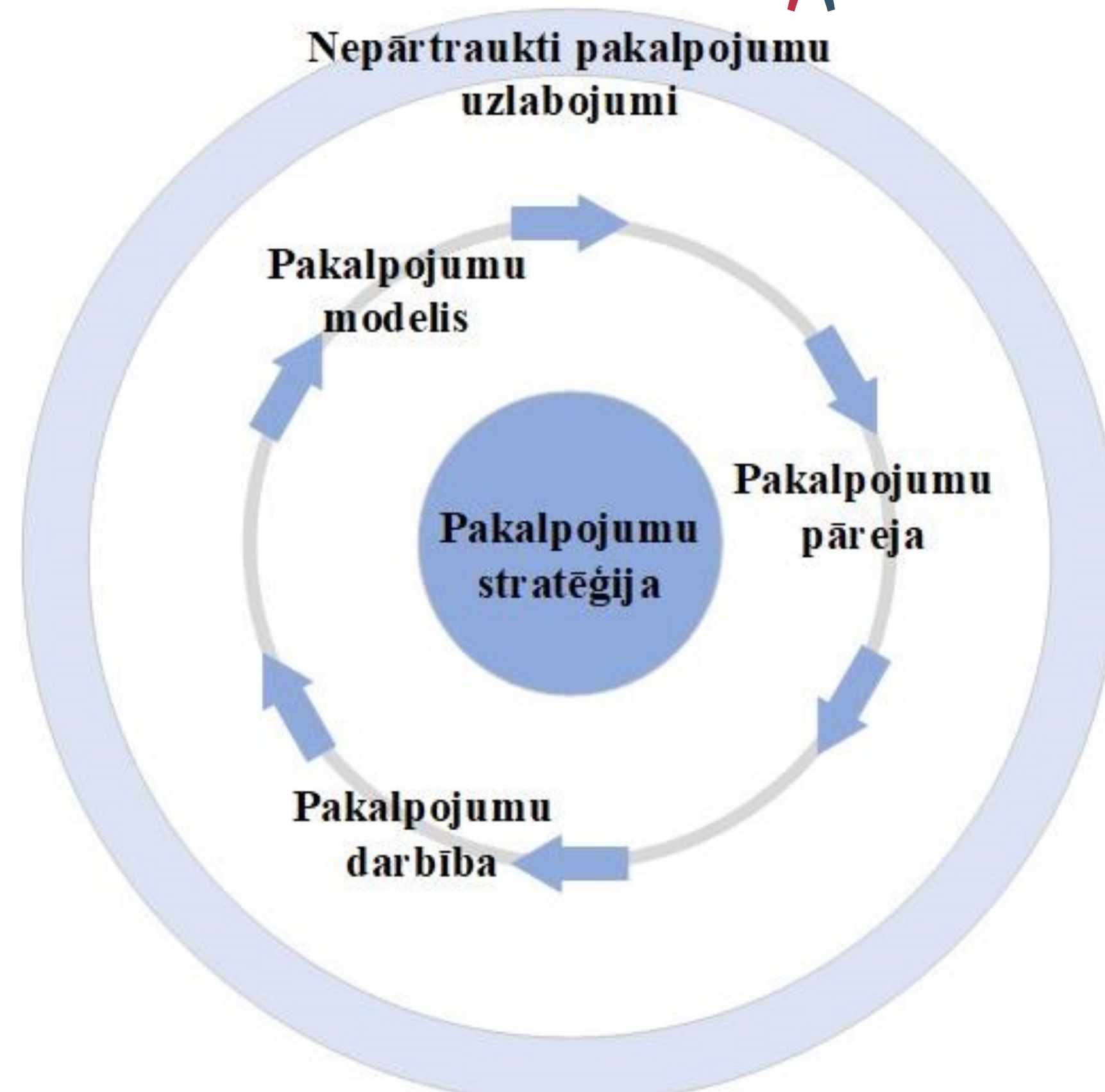


MĒRĶIS UN UZDEVUMI

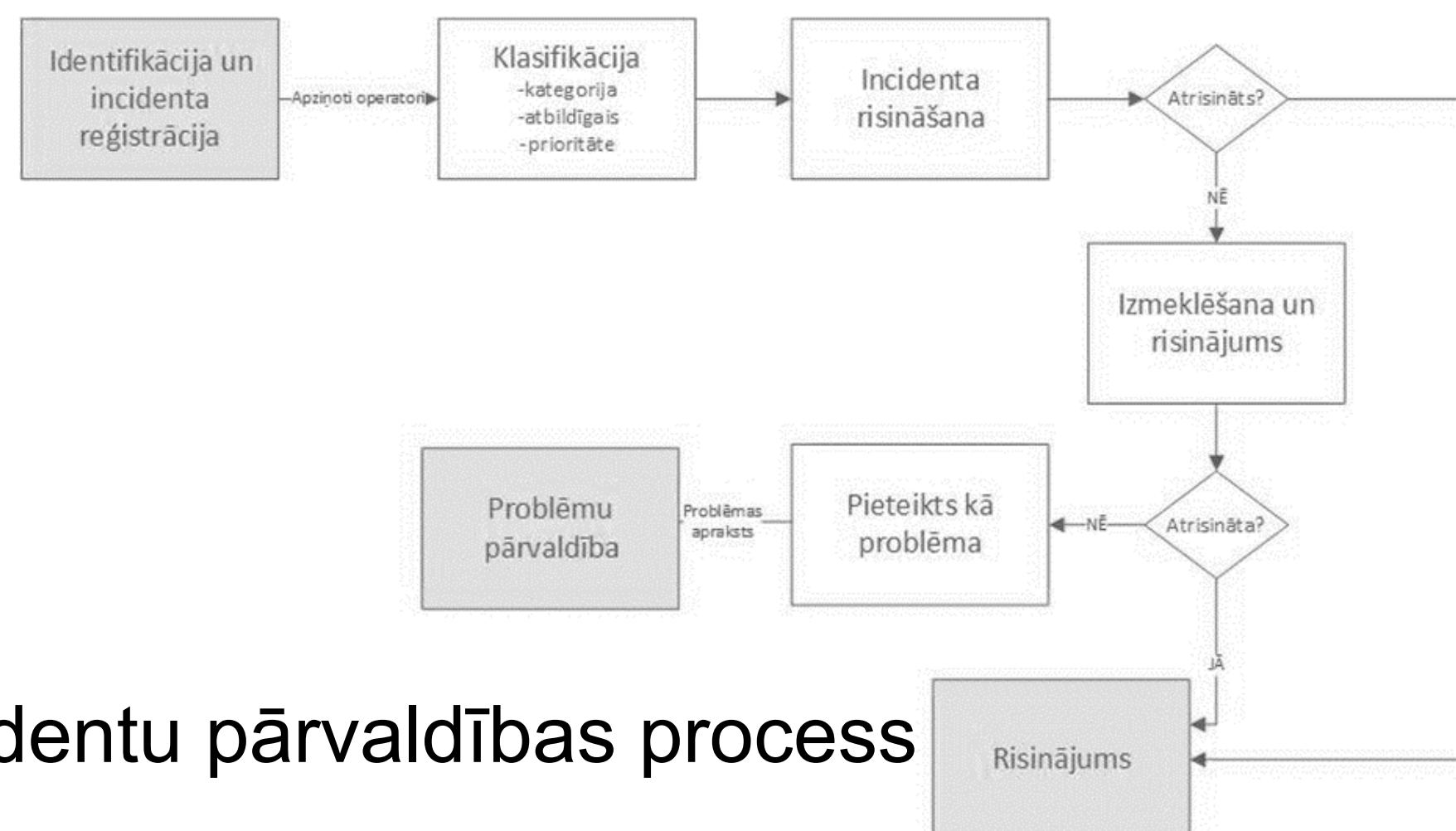
- Izpētīt ITIL modeli un pamatprincipus, saistot to konceptu realizāciju dažādos programmatūras rīkos.
- Definēt labas IT pārvaldības kritērijus.
- Veikt praktisku ieskatu izvēlētajos programmatūras rīkos.

PĒTĪJUMS

- ITIL pakalpojumu dzīves cikls ir izveidots piecos posmos, un visi posmi ir savstarpēji saistīti, lai spētu nodrošināt pastāvīgus IT pakalpojumus.
- ITIL pakalpojumus izmanto incidentu, problēmu un izmaiņu pārvaldībā, kā arī konfigurācijas, laidienu un pakalpojumu līmeņa pārvaldībā.
- Bieži ar IT pārvaldības nodrošināšanu strādā palīdzības dienests, zvanu centrs u.c.



ITIL dzīves cikls



Incidentu pārvaldības process

REZULTĀTI UN SECINĀJUMI

- Praktiski apskatīti IT pārvaldības rīki, tādā veidā plānoti nākotnes uzlabojumi.
- IT pārvaldības nodrošināšanu, atbilstoši ITIL standartam, nevar veiksmīgi izpildīt bez speciāliem rīkiem.
- Darbs veiksmīgi atspoguļo pakalpojumu pārvaldības aktualitāti mūsdienās gan no pakalpojumu piegādātāja, gan klienta puses.

TĀLĀKIE DARBA MĒRĶI

- Atbildēt uz izvirzīto hipotēzi - lai ieviestu un uzturētu labu IT pārvaldību, nepieciešami speciāli programmatūras rīki un/vai to pielāgojumi.
- Katram rīkam izstrādāt pielāgojumus, kas vairotu IT pārvaldības atbilstību labajai praksei.
- Autores izstrādātos pielāgojumus ieviest reālās organizācijās.
- Veikt organizāciju salīdzinājumu ITIL procesu realizācijā.