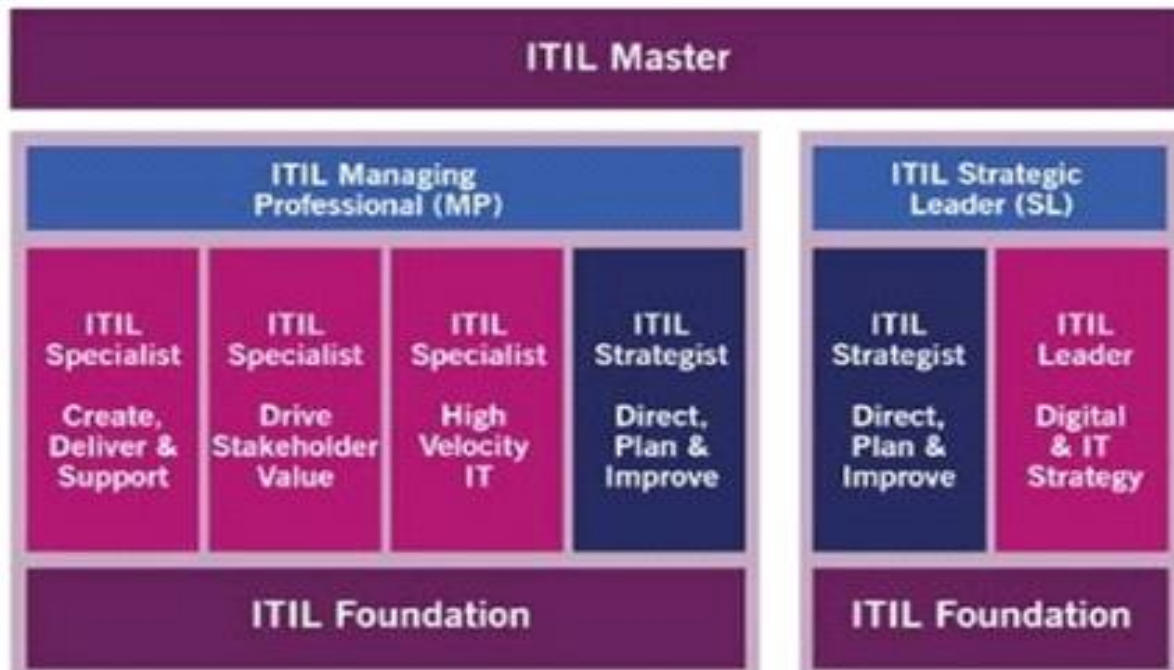


Evolution of ITIL

- ITIL v1
 - Focus on systems Mgmt التركيز على إدارة الأنظمة
 - Business support focus التركيز على دعم الأعمال
- ITIL v2
 - Focus on processes Mgmt for IT Services التركيز على إدارة العمليات لخدمات تقنية المعلومات
 - Business alignment focus التركيز على محاذاة الأعمال
- ITIL v3
 - Focus on service lifecycle Mgmt with the help of processes التركيز على خدمة إدارة دورة الحياة بمساعدة العمليات
 - Business Integration focus التركيز على تكامل الأعمال
- ITIL 4 1 March 2019
 - Focus Digital Transformation & New ways of working التركيز على التحول الرقمي وطرق العمل الجديدة
 - Integration & Coordination Focus التركيز على التكامل والتنسيق

ITIL 4 Certification Scheme



ITIL 4 – Key Components

- Service Value System نظام قيمة الخدمة
 - Guiding Principles المبادئ التوجيهية
 - Governance الحوكمة
 - Service Value Chain سلسلة قيمة الخدمة
 - Practices الممارسات
 - Continual Improvement التحسين المستمر
- Four Dimensions of Service Management أربعة أبعاد إدارة الخدمة
 - Organization & People المنظمة والأشخاص
 - Information and Technology المعلومات والتكنولوجيا
 - Partners and Suppliers الشركاء والموردين
 - Value Streams and Processes تيارات القيم والعمليات

ITIL 4 – Key Components: Service Value System (SVS)



- SVS represents, how the various components and activities of the organization work together to facilitate value creation through IT-enabled service
- SVS components can be combined in flexible way
- For SVS components to work in a flexible way, integration and coordination is needed to keep the organization consistent.

- The SVS facilitates this integration and coordination and provides a strong, unified, value-focused direction for the organization.

- يمثل نظام قيمة الخدمة، كيف تعمل مكونات وأنشطة المؤسسة المختلفة معًا لتسهيل إنشاء القيمة من خلال الخدمة التي تدعم تقنية المعلومات
- يمكن دمج مكونات نظام قيمة الخدمة بطريقة مرنة
- ولكي تعمل مكونات نظام قيمة الخدمة بطريقة مرنة، يلزم التكامل والتنسيق للحفاظ على استمرارية المنظمة.
- ويسهل نظام قيمة الخدمة هذا التكامل والتنسيق ويوفر توجيهًا قويًا وموحدًا ومركّزًا على القيمة للمؤسسة .

Service Value System (SVS) – Inputs & Output

- Opportunity and demand trigger activities within the ITIL SVS, and these activities lead to the creation of value.
- Opportunity represents options or possibilities to add value for stakeholders or otherwise improve the organization
- Demand represents the need or desire for products and services from internal and external customers
- For service management to function properly, it needs to work as a system. The ITIL SVS describes the inputs to this system (opportunity and demand), the elements of this system (organizational governance, service management, continual improvement and the organization's capabilities and resources) and the outputs (achievement of organizational objectives and value for the organization, its customers and other stakeholders).
- The key inputs to the SVS are opportunity and demand. Opportunities represent options or possibilities to add value for stakeholders or otherwise improve the organization. Demand is the need or desire for products and service among internal and external consumers. The outcome of the SVS is value, that is, the perceived benefits, usefulness and importance of something. The ITIL SVS can enable the creation of many different types of value for a wide group of stakeholders.

- أنشطة إطلاق الفرص والطلب ضمن نظام قيمة الخدمة ITIL، وهذه الأنشطة تؤدي إلى خلق القيمة.
- تمثل خيارات الفرص أو الإمكانيات لإضافة قيمة لأصحاب المصلحة أو تحسين المؤسسة
- يمثل الطلب الحاجة أو الرغبة في المنتجات والخدمات من العملاء الداخليين والخارجيين
- لكي تعمل إدارة الخدمة بشكل صحيح، تحتاج إلى العمل كنظام. تصف ITIL SVS مدخلات هذا النظام (الفرصة والطلب) وعناصر هذا النظام (الحوكمة التنظيمية وإدارة الخدمات والتحسين المستمر وقدرات المنظمة ومواردها) والمخرجات (تحقيق الأهداف التنظيمية والقيمة للمنظمة، لعملائها وأصحاب المصلحة الآخرين).
- المدخلات الرئيسية لـ SVS هي الفرصة والطلب. تمثل الفرص خيارات أو إمكانيات لإضافة القيمة لأصحاب المصلحة أو تحسين المؤسسة. الطلب هو الحاجة أو الرغبة في المنتجات والخدمات بين المستهلكين الداخليين والخارجيين. نتائج SVS هي القيمة، أي الفوائد المتصورة، الفائدة والأهمية لشيء ما. يمكن أن ITIL SVS إنشاء العديد من أنواع مختلفة من القيمة لمجموعة واسعة من أصحاب المصلحة.

ITIL Service Value System (SVS) – Components

- Guiding Principles: Recommendations that can guide an organization regardless of variables like its vision, goals, or hierarchy
 - Governance: The means by which an organization is managed and oriented, having set the direction & controls
 - Service Value Chain: A set of interconnected activities that an organization performs to deliver a valuable product or service to its consumers and to facilitate value realization.
 - Practices: Sets of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.
 - Continual Improvement: A recurring organizational activity performed at all levels to ensure that an organization's performance continually meets stakeholders' expectations.
- المبادئ التوجيهية: التوصيات التي يمكن أن توجه المنظمة بغض النظر عن المتغيرات مثل رؤيتها أو أهدافها أو تسلسلها الهرمي
 - الحوكمة: الوسائل التي يتم بها إدارة المنظمة وتوجيهها ، بعد تحديد التوجيه والضوابط
 - سلسلة قيمة الخدمة: مجموعة من الأنشطة المترابطة التي تقوم بها المؤسسة لتقديم منتج أو خدمة قيمة للمستهلكين ولتيسير تحقيق القيمة.
 - الممارسات: مجموعات من الموارد التنظيمية المصممة لأداء العمل أو تحقيق هدف.
 - التحسين المستمر: نشاط تنظيمي متكرر يتم إجراؤه على جميع المستويات لضمان استمرار أداء المؤسسة باستمرار لتوقعات أصحاب المصلحة.

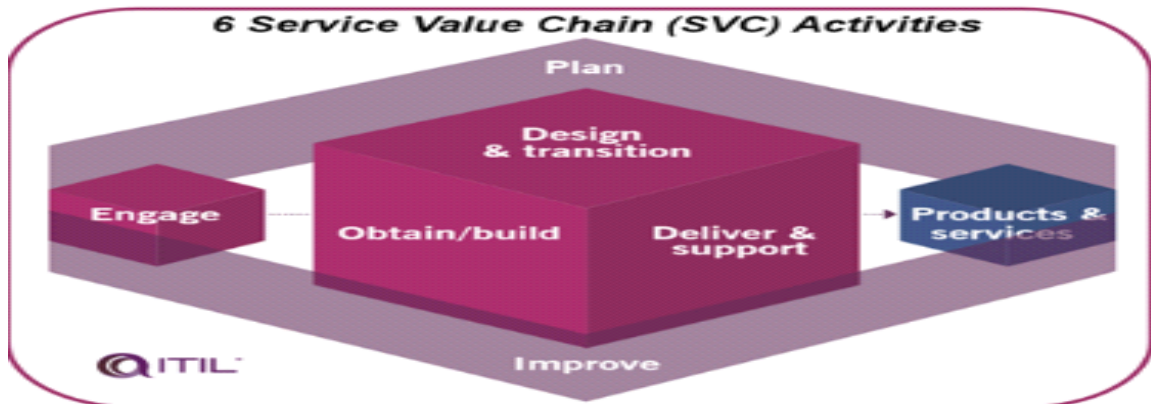
Key Components: Four Dimensions of Service Management



- A holistic approach to service management
- Important to ensure that, there is a balance of focus between each dimension
- External Factors along with four dimensions, also need to be addressed as they evolve
- The four dimensions represent a holistic approach to service management, and organizations should ensure that there is a balance of focus between each dimension. The impact of external factors on the four dimensions should also be considered. All four dimensions and external factors that affect them should be addressed as they evolve, considering emerging trends and opportunities. It is essential that an organization's SVS is considered from all four dimensions, as the failure to adequately address or account for one dimension, or an external factor, can lead to sub-optimal products and services.

- نهج شامل لإدارة الخدمة
- من المهم التأكد من وجود توازن في التركيز بين كل بُعد
- العوامل الخارجية جنباً إلى جنب مع أربعة أبعاد ، تحتاج أيضاً إلى معالجة بسبب التطور
- تمثل الأبعاد الأربعة نهجاً شاملاً لإدارة الخدمة ، ويجب على المنظمات التأكد من وجود توازن في التركيز بين كل بُعد. وينبغي أيضاً النظر في تأثير العوامل الخارجية على الأبعاد الأربعة. وينبغي معالجة جميع الأبعاد الأربعة والعوامل الخارجية التي تؤثر عليها عند تطورها ، مع مراعاة الاتجاهات والفرص الناشئة. من الضروري اعتبار SVS الخاص بالمؤسسة من جميع الأبعاد الأربعة ، حيث أن الفشل في معالجة أو تحديد البعد الواحد بشكل كافٍ ، أو عامل خارجي ، يمكن أن يؤدي إلى منتجات وخدمات دون المستوى المأمول.

Service Value Chain (SVC)



- SVC is the central element of the SVC
- It is an operating model
- Outlines the key activities required to respond to demand and facilitate value creation
- SVC هو العنصر المركزي في SVS
- إنه نموذج التشغيل
- يوضح الأنشطة الرئيسية المطلوبة للاستجابة للطلب وتيسير خلق القيمة