

The Guiding Principles

- A guiding principle is a recommendation that guides an organization in all circumstances, regardless of
 - ✓ Changes in its goals,
 - ✓ Strategies,
 - ✓ Type of work, or
 - ✓ Management structure.
- Core messages of ITIL (and of service management in general) are embodied in these principles
- As well as being aware of the ITIL guiding principles, it is also important to recognize that they interact with and depend upon each other. For example, if an organization is committed to progressing iteratively with feedback, it should also think and work holistically to ensure that each iteration of an improvement includes all the elements necessary to deliver real results. Similarly, making use of appropriate feedback is key to collaboration, and focusing on what will truly be valuable to the customer makes it easier to keep things simple and practical. Organizations should not use just one or two of the principles, but should consider the relevance of each of them and how they apply together. Not all principles will be critical in every situation, but they should all be reviewed on each occasion to determine how appropriate they are.

- المبادئ التوجيهية هي التوصية التي توجه المنظمة في جميع الظروف ، بغض النظر عن
 - ✓ التغييرات في أهدافها ،
 - ✓ استراتيجيات ،
 - ✓ نوع العمل ، أو
 - ✓ الهيكل الإداري.

- يتم تضمين الرسائل الأساسية لـ ITIL (وإدارة الخدمات بشكل عام) في هذه المبادئ
- بالإضافة إلى إدراكك للمبادئ التوجيهية لـ ITIL ، من المهم أيضاً إدراك أنها تتفاعل مع بعضها البعض وتعتمد عليها. على سبيل المثال ، إذا كانت المؤسسة ملتزمة بالتقدم بشكل متكرر من خلال ردود الفعل، فعليها أيضاً التفكير والعمل بشكل كلي لضمان أن كل تكرار للتحسين يشمل جميع العناصر اللازمة لتحقيق نتائج حقيقية. وبالمثل ، يعد استخدام التعليقات المناسبة مفتاحاً للتعاون ، والتركيز على ما سيكون ذا قيمة حقيقية للعميل يجعل من السهل الحفاظ على الأمور بسيطة وعملية. يجب ألا تستخدم المنظمات مبدأ أو مبدأين فقط ، ولكن يجب أن تأخذ في الاعتبار أهمية كل منها وكيفية تطبيقها معاً. لن تكون جميع المبادئ مهمة في كل موقف ، ولكن يجب مراجعتها جميعاً في كل مناسبة لتحديد مدى ملاءمتها.

Principle – Focus on Value

- Value for whom – Understanding who is service consumer & who the key stakeholders are
- Understanding consumer's perspectives of value – why, what, how, role, of costs/finances and risks for consumer
- Customer experience (CX) & User Experience (UX) – The entirety of the interactions a customer has with an organization and its products
- Who is the service consumer?

- ✓ When focusing on value, the first step is to know who is being served. In doing this the service provider should consider who will receive value from what is being delivered or improved.
- The consumer's perspectives of value – The service provider needs to know:
 - ✓ Why the consumer uses the service
 - ✓ What the services help them to do
 - ✓ How the service help them meet their goals
 - ✓ The role of cost/financial consequences & risks for the service consumer
- Applying the principle – To apply this principle successfully, consider this advice:
 - ✓ Know how service consumers use each service
 - ✓ Encourage a focus on value among all staff
 - ✓ Focus on value during normal operational activity as well as during improvement initiatives
 - ✓ Include focus on value in every step of any improvement initiative
- القيمة لمن - فهم من هو مستهلك الخدمة ومن هم أصحاب المصلحة الرئيسيين
- فهم وجهات نظر المستهلك حول القيمة - لماذا ، ماذا ، كيف ، دور ، التكاليف / المالية والمخاطر التي يتعرض لها المستهلك
- تجربة العملاء (CX) وتجربة المستخدم (UX) - مجمل التفاعلات التي يتعامل بها العميل مع مؤسسة ومنتجاتها
- من هو مستهلك الخدمة؟
- ✓ عند التركيز على القيمة ، فإن الخطوة الأولى هي معرفة من الذي يتم تقديمه. عند القيام بذلك ، يجب على مقدم الخدمة مراعاة من سيحصل على قيمة من ما يتم تسليمه أو تحسينه.
- وجهات نظر المستهلك حول القيمة - يحتاج مزود الخدمة إلى معرفة:
 - ✓ لماذا يستخدم المستهلك هذه الخدمة؟
 - ✓ ما هي الخدمات التي تساعد على القيام به
 - ✓ كيف تساعد الخدمة على تحقيق أهدافهم؟
 - ✓ دور التكلفة / العواقب المالية والمخاطر بالنسبة لمستهلك الخدمة
- تطبيق المبدأ - لتطبيق هذا المبدأ بنجاح ، ضع في اعتبارك هذه النصيحة:
 - ✓ تعرف كيف يستخدم مستهلكو الخدمة كل خدمة
 - ✓ تشجيع التركيز على القيمة بين جميع الموظفين
 - ✓ ركز على القيمة أثناء النشاط التشغيلي العادي وكذلك أثناء مبادرات التحسين
 - ✓ ضمن التركيز على القيمة في كل خطوة من خطوات أي مبادرة تحسين

Principle – Start where you are

- Do not start over without first considering what is already available to be leveraged
- Assess where you are
 - ✓ Service and methods already in place should be measured and/or observed directly
 - ✓ Getting data from the source helps to avoid assumptions
- The role of measurement
 - ✓ It should be used to support the analysis of what has been observed rather than to replace it

- ✓ Sometimes the act of measuring can affect the results, making them inaccurate and hence due care should be taken to avoid this.
- In the process of eliminating old, unsuccessful methods or service and creating something better, there can be great temptation to remove what has been done in the past and build something completely new. This rarely necessary, or a wise decision. This approach can be extremely wasteful, not only in terms of time, but also in terms of the loss of existing service, processes, people, and tools that could have significant value in the improvement effort.
- Applying the principle – To apply this principle successfully, consider this advice:
 - ✓ Look at what exists as objectively as possible, using the customer, or the desired outcome, as the starting point
 - ✓ When examples of successful practices or services are found in the current state, determine if and how these can be replicated or expanded upon achieve the desired state
 - ✓ Apply your risk management skills
 - ✓ Recognize that sometimes nothing from the current state can be reused
- لا تبدأ من جديد دون التفكير أولاً بما هو متاح بالفعل للاستدانة
- تقييم أين أنت
- ✓ يجب قياس و / أو ملاحظة الخدمة والطرق الموجودة بالفعل
- ✓ يساعد الحصول على البيانات من المصدر على تجنب الافتراضات
- دور القياس
- ✓ يجب استخدامه لدعم تحليل ما لوحظ بدلاً من استبداله
- ✓ في بعض الأحيان ، قد يؤثر إجراء القياس على النتائج ، مما يجعلها غير دقيقة وبالتالي يجب توخي الحذر الواجب لتجنب ذلك.
- في عملية التخلص من الأساليب أو الخدمات القديمة غير الناجحة وخلق شيء أفضل ، يمكن أن يكون هناك إغراء كبير لإزالة ما تم القيام به في الماضي وبناء شيء جديد تمامًا. هذا نادراً جداً ، أو قرار حكيم. قد يكون هذا النهج مضيقاً للغاية ، ليس فقط من حيث الوقت ، ولكن أيضاً من حيث فقدان الخدمة والعمليات والأشخاص والأدوات الموجودة التي يمكن أن يكون لها قيمة كبيرة في جهود التحسين.
- تطبيق المبدأ - لتطبيق هذا المبدأ بنجاح ، ضع في اعتبارك هذه النصيحة:
 - ✓ انظر إلى ما هو موضوعي بقدر الإمكان ، باستخدام العميل ، أو النتيجة المرجوة ، كنقطة انطلاق
 - ✓ عندما يتم العثور على أمثلة للممارسات أو الخدمات الناجحة في الحالة الحالية ، حدد ما إذا كان يمكن تكرارها أو توسيعها عند تحقيق الحالة المطلوبة
 - ✓ تطبيق مهارات إدارة المخاطر الخاصة بك
 - ✓ ندرك أنه في بعض الأحيان لا يمكن إعادة استخدام أي شيء من الحالة الحالية

Principle – Progress iteratively with feedback

- Role of feedback:
 - ✓ Feedback before, throughout and after each iteration will ensure that actions are focused and appropriate
 - ✓ No improvement iteration occurs in a vacuum. While the iteration is being undertaken, circumstances can change and new priorities can arise, and the need for the iteration may be altered or even eliminated.
 - ✓ Well-constructed feedback mechanisms facilitate understanding of:

- ❖ End user and customer perception of the value created
- ❖ The efficiency and effectiveness of value chain activities
- ❖ The effectiveness of service governance as well as management controls
- ❖ The demand for products and services
- Iteration and feedback together
 - ✓ Greater flexibility, faster responses to customer and business needs
- Improvement iterations can be sequential or simultaneous, based on the requirements of the improvement and what resources are available. Each individual iteration should be both manageable and managed, ensuring that tangible results are returned in a timely manner and built upon to create further improvement.
- Applying the principle – To apply this principle successfully, consider this advice:
 - ✓ Comprehend the whole, but do something
 - ✓ The ecosystem is constantly changing, so feedback is essential
 - ✓ Fast does not mean incomplete
- دور ردود الفعل:
 - ✓ سوف تضمن ردود الفعل قبل التكرار وخلالها وبعده تركيز الإجراءات ومناسبتها
 - ✓ لا يحدث تحسين التكرار في فراغ. أثناء إجراء التكرار ، يمكن أن تتغير الظروف ويمكن أن تنشأ أولويات جديدة ، وقد يتم تغيير الحاجة إلى التكرار أو حتى القضاء عليها.
 - ✓ آليات ردود الفعل تسهل علينا فهم التالي:
 - ❖ تصور المستخدم النهائي والعميل للقيمة التي تم إنشاؤها
 - ❖ كفاءة وفعالية أنشطة سلسلة القيمة
 - ❖ فعالية حوكمة الخدمة وكذلك ضوابط الإدارة
 - ❖ الطلب على المنتجات والخدمات
- التكرار وردود الفعل معاً
 - ✓ مرونة أكبر ، استجابة أسرع لاحتياجات العملاء والعمل
- يمكن أن تكون تكرارات التحسين متسلسلة أو متزامنة ، بناءً على متطلبات التحسين والموارد المتاحة. يجب أن يكون كل تكرار فردي قابلاً للإدارة وإدارته ، مع ضمان إرجاع النتائج الملموسة في الوقت المناسب والبناء عليها لتحقيق مزيد من التحسين.
- تطبيق المبدأ - لتطبيق هذا المبدأ بنجاح ، ضع في اعتبارك هذه النصيحة:
 - ✓ فهم الكل ، ولكن القيام بشيء ما
 - ✓ النظام البيئي يتغير باستمرار ، لذلك فإن التعليقات ضرورية
 - ✓ سريع لا يعني غير مكتملة

Principle – Collaborate and Promote Visibility

- Inclusion of right people in right roles
- Without effective collaboration, neither Agile, Lean or any other ITSM framework or method will work
- Work and its results should be made visible. The more people are aware of what is happening and why, the more they will be willing to help
- Cooperation and collaboration are better than isolated work, which is frequently referred to as "silo activity"

- Whom to collaborate with – Identifying & managing all the stakeholders groups that an organization deals with is important, as the people and perspectives necessary for successful collaboration can be sourced within these stakeholder groups.
- Communication for improvement – The contribution to improvement of each stakeholder group at each level should be understood; it is also important to define the most effective methods to engage with them. Some contributors may need to be involved at a very detailed level, while others can simply be involved as reviewers or approvers.
- Applying the principle:
 - ✓ Collaboration does not mean consensus
 - ✓ Communicate in a way the audience can hear
 - ✓ Decisions can only be made on visible data
- إدراج الأشخاص المناسبين في الأدوار الصحيحة
- بدون تعاون فعال ، لن تعمل Agile أو Lean أو أي إطار أو طريقة أخرى لـ ITSM
- يجب أن يكون العمل ونتائجها مرئية. كلما زاد عدد الأشخاص الذين يدركون ما يحدث ولماذا ، كلما زاد استعدادهم للمساعدة
- التعاون والمشاركة أفضل من العمل المنعزل ، والذي يشار إليه كثيرًا باسم "نشاط الصومعة"
- من الذي يجب أن تتعاون معه - من المهم تحديد وإدارة جميع مجموعات أصحاب المصلحة التي تتعامل معها المنظمة ، حيث يمكن العثور على الأفراد والمنظورات الضرورية للتعاون الناجح ضمن مجموعات أصحاب المصلحة هذه.
- التواصل من أجل التحسين - ينبغي فهم المساهمة في تحسين كل مجموعة من أصحاب المصلحة على كل مستوى ؛ من المهم أيضًا تحديد أكثر الطرق فاعلية للتعامل معها. قد يحتاج بعض المساهمين إلى المشاركة على مستوى مفصل للغاية ، بينما يمكن إشراك الآخرين ببساطة كمراجعين أو موافقين.
- تطبيق المبدأ:
 - ✓ التعاون لا يعني الإجماع
 - ✓ التواصل بطريقة يمكن للجمهور سماعها
 - ✓ لا يمكن اتخاذ القرارات إلا على البيانات المرئية

Principle – Think and work holistically

- The outputs will suffer unless delivered in an integrated way rather than as separate parts
- For holistic approach to service management it is necessary to
 - ✓ Understand how all the parts of an organization work together in an integrated way
 - ✓ Have end-to-end visibility of how demand is captured and translated into outcomes
- In a complex system, the alteration of one element can impact others and, where possible, these impacts need to be identified, analyzed and planned for.
- Applying the principle – To apply this principle successfully, consider this advice:
 - ✓ Recognize the complexity of the systems
 - ✓ Collaboration is key to thinking and working holistically
 - ✓ Where possible, look for patterns in the needs of and interactions between system elements
 - ✓ Automation can facilitate working holistically
- ستعاني المخرجات ما لم يتم تسليمها بطريقة متكاملة بدلاً من الأجزاء المنفصلة
- للنهج الشمولي لإدارة الخدمة فمن الضروري أن

- ✓ فهم كيف تعمل جميع أجزاء المنظمة معًا بطريقة متكاملة
- ✓ تمتع برؤية شاملة لكيفية التقاط الطلب وترجمته إلى نتائج
- في نظام معقد ، يمكن أن يؤثر تغيير أحد العناصر على العناصر الأخرى ، وحيثما أمكن ، يجب تحديد هذه الآثار وتحليلها والتخطيط لها.
- تطبيق المبدأ - لتطبيق هذا المبدأ بنجاح ، ضع في اعتبارك هذه النصيحة:
 - ✓ التعرف على تعقيد الأنظمة
 - ✓ التعاون هو مفتاح التفكير والعمل بشكل كلي
 - ✓ حيثما أمكن ، ابحث عن أنماط في احتياجات عناصر النظام والتفاعلات بينها
 - ✓ الأتمتة يمكن أن تسهل العمل بشكل كلي

Principle – Keep it simple and practical

- Always use the minimum number of steps needed to accomplish an objective
- Outcome based thinking should be used to produce practical solutions that deliver valuable outcomes.
- Trying to provide a solution for every exception will often lead to over complication
- Judging what to keep
 - ✓ Eliminate a process, service, action or metric if it provides no value or produces no useful outcome
- Understanding the conflicting objectives
- Critical to keeping service management simple and practical is understanding exactly how something contributes to value creation. For example, a step in a process may be perceived by the operational staff involved as a waste of time. However, from a corporate perspective, the same step may be important for regulatory compliance and therefore valuable in an indirect, but nevertheless important way. It is necessary to establish and communicate a holistic view of the organization's work so that individual teams or groups can think holistically about how their work is being influenced by, and in turn influences others.
- Applying the principle – To apply this principle successfully, consider this advice:
 - ✓ Ensure value
 - ✓ Simplicity is the ultimate sophistication
 - ✓ Do fewer things, but do them better
 - ✓ Respect the time of the people involved
 - ✓ Easier to understand, more likely to adopt
 - ✓ Simplicity is the best route to achieving quick wins
- استخدم دائمًا الحد الأدنى من الخطوات اللازمة لتحقيق الهدف
- يجب استخدام التفكير القائم على النتائج لإنتاج حلول عملية تقدم نتائج ذات قيمة.
- غالباً ما تؤدي محاولة تقديم حل لكل استثناء إلى تعقيد أكثر
- الحكم على ما يجب الحفاظ عليه
- ✓ تخلص من العملية أو الخدمة أو الإجراء أو القياس إذا لم توفر أي قيمة أو لم تسفر عن نتيجة مفيدة
- فهم الأهداف المتضاربة
- من الأهمية بمكان للحفاظ على إدارة الخدمة بسيطة وعملية فهم بالضبط كيف يساهم شيء في خلق القيمة. على سبيل المثال ، قد ينظر الموظفون التشغيليون المشاركون إلى خطوة في العملية على أنها مضيعة للوقت. ومع ذلك ، من وجهة

نظر الشركات ، قد تكون نفس الخطوة مهمة للامتثال التنظيمي وبالتالي فهي ذات قيمة بطريقة غير مباشرة ، ولكنها مهمة. من الضروري إنشاء وجهة نظر شاملة حول عمل المنظمة وإيصالها بحيث يمكن للفرق أو المجموعات الفردية أن تفكر بشكل كلي في كيفية تأثير عملها ، وبالتالي تؤثر على الآخرين.

■ تطبيق المبدأ - لتطبيق هذا المبدأ بنجاح ، ضع في اعتبارك هذه النصيحة:

- ✓ ضمان القيمة
- ✓ البساطة هي التطور في نهاية المطاف
- ✓ قم بعمل أشياء أقل ، لكن افعلها بشكل أفضل
- ✓ احترم وقت الأشخاص المعنيين
- ✓ أسهل للفهم ، والأرجح أن تعتمد
- ✓ البساطة هي أفضل طريق لتحقيق انتصارات سريعة

Principle – Optimize and automate

- Technology should not always be relied upon without the capability of human intervention
- Optimization means to make something as effective and useful as it needs to be
- Road to optimization
 - ✓ Techniques/way may draw upon various practices like ITIL, Lean, DevOps, Kanban & others.
- Using Automation:
 - ✓ Before an activity can be effectively automated, it should be optimized to whatever degree is possible and reasonable.
- The path to optimization follows these high-level steps:
 1. Understanding and agreeing the context in which the proposed optimization exists.
 2. Assessing the current state of the proposed optimization
 3. Agreeing what the future state and priorities of the organization should be, focusing on simplification and value.
 4. Ensuring the appropriate level of stakeholder engagement and commitment.
 5. Executing the improvements in an iterative way, using metrics and other feedback to check progress, stay on track and adjust the approach to the optimization as needed.
 6. Continually monitoring the impact of optimization to identify opportunities to improve methods of working.
- Applying the principle
 - ✓ Simplify and/or optimize before automating
 - ✓ Define your metrics
 - ✓ Use the other guiding principles when applying this one
 - ❖ Progress iteratively with feedback
 - ❖ Keep it simple and practical
 - ❖ Focusing on value
 - ❖ Start where you are
- لا ينبغي دائماً الاعتماد على التكنولوجيا دون قدرة التدخل البشري
- التحسين يعني جعل شيئاً ما فعالاً ومفيداً كما يجب أن يكون
- الطريق إلى التحسين
- ✓ قد تعتمد الأساليب / الطرق على ممارسات مختلفة مثل ITIL و Lean و DevOps و Kanban وغيرها.

- باستخدام الأتمتة:
 - ✓ قبل أن يكون النشاط مؤتمناً بشكل فعال ، يجب تحسينه إلى أي درجة ممكنة ومعقولة.
- يتبع مسار التحسين هذه الخطوات رفيعة المستوى:
 1. فهم والموافقة على السياق الذي يوجد فيه التحسين المقترح.
 2. تقييم الوضع الحالي للتحسين المقترح
 3. الاتفاق على ما يجب أن تكون عليه حالة وأولويات المنظمة في المستقبل ، مع التركيز على التبسيط والقيمة.
 4. ضمان المستوى المناسب من مشاركة أصحاب المصلحة والالتزام.
 5. تنفيذ التحسينات بطريقة تكرارية ، باستخدام المقاييس والتعليقات الأخرى للتحقق من التقدم والبقاء على المسار الصحيح وضبط النهج إلى التحسين حسب الحاجة.
 6. الرصد المستمر لتأثير التحسين لتحديد الفرص المتاحة لتحسين أساليب العمل.
- تطبيق المبدأ
 - ✓ تبسيط و / أو تحسين قبل التشغيل الآلي
 - ✓ تحديد المقاييس الخاصة بك
 - ✓ استخدم المبادئ التوجيهية الأخرى عند تطبيق واحد من الامثلة التالية:
 - ❖ التقدم بشكل متكرر مع ردود الفعل
 - ❖ يبقه بسيط وعملي
 - ❖ التركيز على القيمة
 - ❖ ابدأ أين أنت

Principles Interactions

- Principles depend on & interact with each other
- Use of only 2 or 3 principles may not suffice at times.
- For every situation relevance of all principles to be check and then whichever applicable to be used together
- Having check for relevance appropriate application to be done
 - المبادئ تعتمد على وتتفاعل مع بعضها البعض
 - قد لا يكفي استخدام مبدئين أو 3 مبادئ في بعض الأحيان.
 - لكل حالة ، يجب أن يتم التحقق من أهمية كل المبادئ ومن ثم أيًا كان يمكن تطبيقها معًا
 - بعد التحقق من أهمية التطبيق المناسب الذي يتعين القيام به