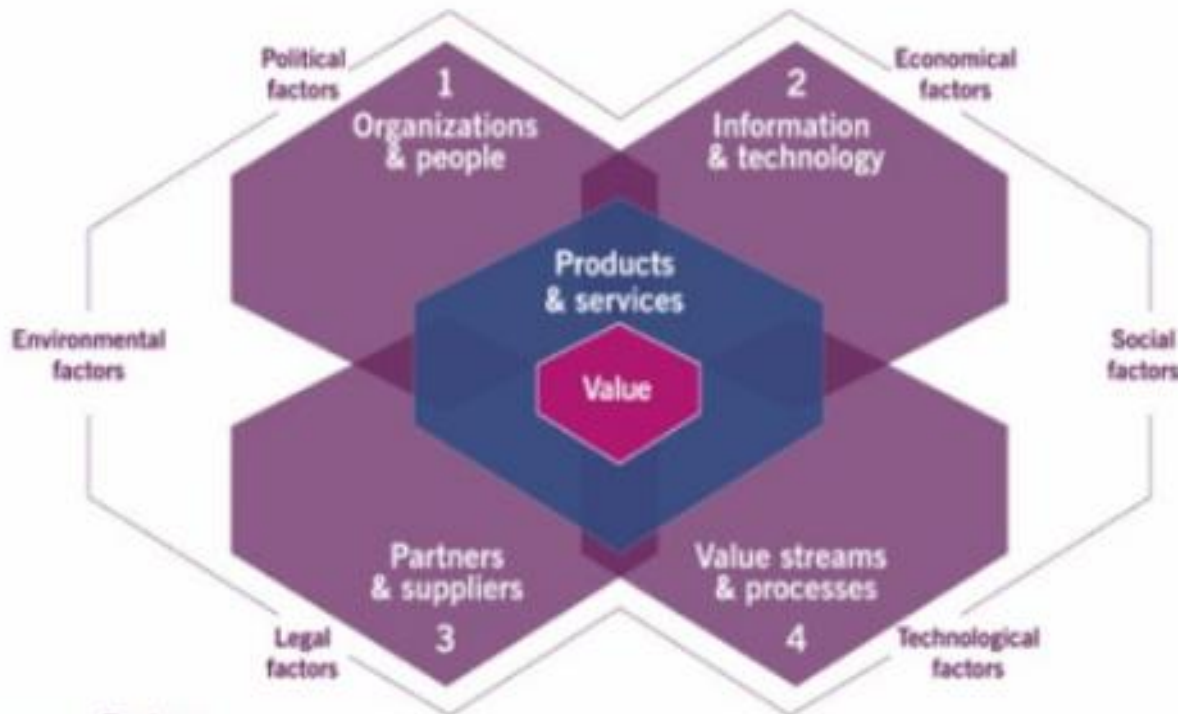


Four Dimensions of Service Management



- 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.

▪ 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.

Organization and People

- The organization and people dimension of a service covers:
 - ✓ Roles and responsibilities
 - ✓ Formal organization structures
 - ✓ Culture and required staffing and competences
- Organization needs a culture that supports its objectives, and the right level of capacity and competence among its workforce

- People include:
 - ✓ Customers,
 - ✓ Employees of suppliers
 - ✓ Employees of the service provider
 - ✓ Any other stakeholder in the service relationship
- The way in which an organization carries out its work that creates shared values and attitudes, which over time are considered the organization's culture. As an example, it is useful to promote a culture of trust and transparency in an organization that encourages its members to raise and escalate issues and facilitate corrective actions before any issues have an impact on customers. Adopting the ITIL guiding principles can be a good starting point for establishing a healthy organizational culture.
- Attention should be paid not only to the skills and competencies of teams or individual members, but also to management and leadership styles, and to communication and collaboration skills. As practices evolve, people also need to update their skills and competencies. It is becoming increasingly important that people understand the interfaces between their specialization and roles and those of others in the organization, to ensure proper levels of collaboration and coordination.
- It is important that every person in the organization has a clear understanding of their contribution towards creating value for the organization, its customers and other stakeholders. One effective method of breaking down organizational silos is to promote a focus on the common objective of facilitating value creation for the organization.

■ يغطي البعد التنظيمي والأشخاص لخدمة ما يلي:

✓ الأدوار والمسؤوليات

✓ الهياكل التنظيمية الرسمية

✓ الثقافة والموظفين والكفاءات المطلوبة

■ تحتاج المنظمة إلى ثقافة تدعم أهدافها ، والمستوى الصحيح للقدرة والكفاءة بين القوى العاملة لديها

■ الأشخاص تشمل:

✓ الزبائن،

✓ الموظفين من الموردين

✓ موظفو مزود الخدمة

✓ أي صاحب مصلحة آخر في علاقة الخدمة

■ الطريقة التي تنفذ بها المنظمة أعمالها التي تخلق قيمًا ومواقف مشتركة ، والتي تعتبر مع مرور الوقت ثقافة المنظمة. على سبيل المثال ، من المفيد الترويج لثقافة الثقة والشفافية في أي مؤسسة تشجع أعضائها على إثارة المشكلات وتصعيدها وتسهيل الإجراءات التصحيحية قبل أن تؤثر أي مشكلة على العملاء. يمكن أن يكون اعتماد المبادئ التوجيهية لـ ITIL نقطة انطلاق جيدة لتأسيس ثقافة تنظيمية صحية.

■ يجب إيلاء الاهتمام ليس فقط لمهارات وكفاءات الفرق أو الأفراد ، ولكن أيضًا لأساليب الإدارة والقيادة ، ومهارات الاتصال والتعاون. مع تطور الممارسات ، يحتاج الناس أيضًا إلى تحديث مهاراتهم وكفاءاتهم. لقد أصبح من المهم بشكل متزايد أن يفهم الناس الواجهات بين تخصصهم وأدوارهم وأدوار الآخرين في المنظمة ، لضمان مستويات مناسبة من التعاون والتنسيق.

■ من المهم أن يكون لدى كل شخص في المنظمة فهم واضح لمساهمته في خلق قيمة للمؤسسة والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين. تتمثل إحدى الطرق الفعالة لتحطيم الصوامع التنظيمية في تعزيز التركيز على الهدف المشترك المتمثل في تسهيل إنشاء القيمة للمنظمة.

Information and Technology

- In the context of SVS this dimension includes
 - ✓ The information and knowledge necessary for service management
 - ✓ As well as the technologies required
- In the context of a specific IT service, this dimension includes
 - ✓ The information created, managed and used in the course of service provision and consumption, and
 - ✓ The technologies that support and enable that service
- In relation to the information component of this dimension, organizations should consider:
 - ✓ What information is managed by the service?
 - ✓ What supporting information and knowledge is needed to deliver and manage the service?
 - ✓ How will the information and knowledge assets be protected, managed, archived and disposed of?
- Another key consideration in this dimension is how information is exchanged between different service and service components. The information architecture of the various service should be well-understood and continually optimized, considering such criteria as the availability, reliability, accessibility, timeliness, accuracy and relevance of the information provided to users and exchanged between services

- في سياق SVS يشمل هذا البعد
 - ✓ المعلومات والمعرفة اللازمة لإدارة الخدمة
 - ✓ وكذلك التقنيات المطلوبة
- في سياق خدمة تكنولوجيا معلومات محددة ، يشمل هذا البعد
 - ✓ المعلومات التي تم إنشاؤها وإدارتها واستخدامها في سياق تقديم الخدمات والاستهلاك ، و
 - ✓ التقنيات التي تدعم وتمكن هذه الخدمة
- فيما يتعلق بعنصر المعلومات في هذا البعد ، ينبغي للمنظمات أن تتنظر في:
 - ✓ ما هي المعلومات التي تدار من قبل الخدمة؟
 - ✓ ما هي المعلومات الداعمة والمعرفة اللازمة لتقديم وإدارة الخدمة؟
 - ✓ كيف سيتم حماية أصول المعلومات والمعارف وإدارتها وحفظها والتخلص منها؟
- وهناك اعتبار رئيسي آخر في هذا البعد هو كيفية تبادل المعلومات بين مختلف مكونات الخدمة والخدمة. يجب أن تكون بنية المعلومات الخاصة بالخدمة المختلفة مفهومة جيداً ومُحسَّنة باستمرار ، مع مراعاة معايير مثل توفر المعلومات الموثوقة ومدى موثوقيتها وإمكانية الوصول إليها وحسن توقيتها ودقتها وأهميتها وتبادلها بين الخدمات

Partners and Suppliers

- This dimension encompasses
 - ✓ An organization's relationships with other organizations
 - ✓ Contracts and other agreements between the organization and its partners or suppliers.
- Relationships between organizations

[ABADNET FOR TRAINING]

Form of cooperation	outputs	Responsibility for outputs	Responsibility for outcomes	Level of formality	Examples
Goods supply	Goods supplied	Supplier	Customer	Formal supply contract/invoices	Procurement of computers phone
Service delivery	Service delivered	Provider	Customer	Formal agreements and flexible cases	Cloud computing
Service partnership	Values co-created	Shared between provider and customer	Shared between provider and customer	Shared goals, generic agreements, flexible case-based arrangement	Employee onboarding (shared HR& IT)

- Relationships between organizations may involve various levels of integration and formality. This ranges from formal contracts with clear separation of responsibilities, to flexible partnerships where parties share common goals and risks, and collaborate to achieve desired outcomes.
- It is important to note that the forms of cooperation described in the table above are not fixed and distinctive but exist as a scale. An organization acting as a service provider will have a position on this scale, which will vary depending on their strategy and objectives for customer relationships. Likewise, when an organization acts as a service consumer, the role it takes on will depend on its strategy and objectives for sourcing and supplier management.
- Factors that may influence an organization's strategy when using suppliers include:
 - ✓ Strategic focus
 - ✓ Corporate culture
 - ✓ Resource scarcity
 - ✓ Cost concerns
 - ✓ Subject matter expertise:
 - ❖ External constraints
 - ❖ Demand patterns

- يشمل هذا البعد
 - ✓ علاقات المنظمة مع المنظمات الأخرى
 - ✓ العقود والاتفاقيات الأخرى بين المنظمة وشركائها أو الموردين.
- العلاقات بين المنظمات

شكل التعاون	المخرجات	مسؤولية المخرجات	مسؤولية عن النتائج	مستوى الشكالية	أمثلة
توريد السلع	سلع المورد	المورد	العملاء	عقد توريد السلع وفواتير	شراء أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف

[ABADNET FOR TRAINING]

الحوسبة السحابية	الاتفاقيات الرسمية والقضايا المرنة	العميل	المورد	الخدمة الموصلة	توصيل الخدمة
الموظف (الموارد البشرية المعلومات)	الاهداف المشتركة والاتفاقيات العامة والترتيبات المرنة القائمة على حالات الموظف	مشارك بين المزود والعميل	مشارك بين المزود والعميل	خلق القيم المشتركة	شركاء الخدمة

- قد تتطوي العلاقات بين المنظمات على مستويات شديدة من التكامل والشكليات. يتراوح ذلك من العقود الرسمية مع الفصل الواضح بين المسؤوليات ، والشراكات المرنة حيث تتشارك الأطراف في الأهداف والمخاطر المشتركة ، وتتعاون لتحقيق النتائج المرجوة.
- من المهم الإشارة إلى أن أشكال التعاون الموضحة في الجدول أعلاه ليست ثابتة ومميزة ولكنها موجودة على نطاق واسع. سيكون للمؤسسة التي تعمل كمزود خدمة موقف على هذا النطاق ، والذي يختلف باختلاف استراتيجيتها وأهدافها في علاقات العملاء. وبالمثل ، عندما تعمل منظمة ما كمستهلك للخدمة ، فإن الدور الذي تقوم به يعتمد على استراتيجيتها وأهدافها في تحديد المصادر وإدارة الموردين.
- العوامل التي قد تؤثر على استراتيجية المنظمة عند استخدام الموردين تشمل:
 - ✓ التركيز الاستراتيجي
 - ✓ ثقافة الشركات
 - ✓ ندرة الموارد
 - ✓ مخاوف التكلفة
 - ✓ الخبرة في الموضوع:
 - ❖ القيود الخارجي
 - ❖ أنماط الطلب

Value Streams and Processes

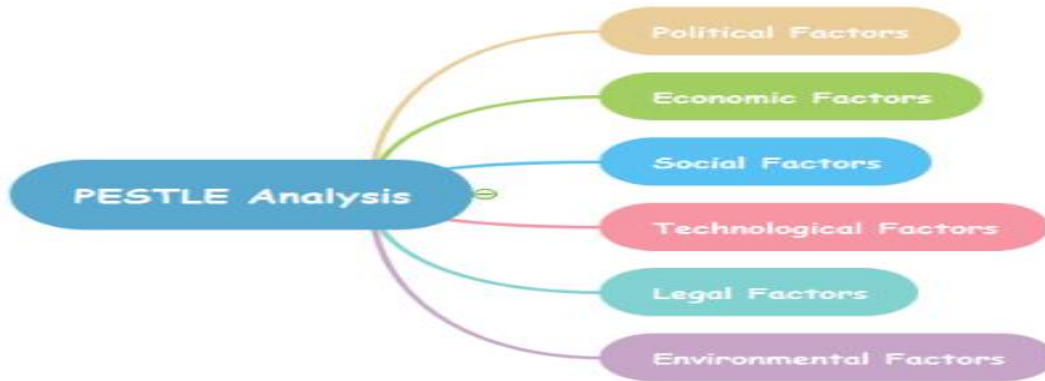
- Value Stream – A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers
- Processes – A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs.
 - ✓ This dimension is concerned with how the various parts of the organization work in an integrated and coordinated way to enable value creation through products and services
 - ✓ Identifying and understanding the various value streams is critical
 - ✓ Value streams should be defined by organizations for each of their products and services
 - ✓ Value stream optimization may include process automation or adoption of emerging technologies and ways of work to gain efficiencies or enhance user experience
- Organizations should examine how they perform work and map all the value streams they can identify. This will enable them to analyse their current state and identify any barriers to workflow and non-value-add activities, i.e. waste. Wasteful activities should be eliminated to increase productivity.

- The dimension focuses on what activities the organization undertakes, and how they are organized, as well as how the organization ensures that it is enabling value creation for all stakeholders efficiently and effectively.
- Depending on the organization's strategy, value streams can be redefined to reach to changing demand and other circumstances, or remain stable for a significant amount of time. In any case, they should be continually improved to ensure that the organization achieves its objectives in an optimal way.
- ITIL give organizations acting as service providers an operating model that covers all the key activities required to effectively manage products and services. The service value chain operating model is generic; however, in practice it can follow different patterns. These patterns within the value chain operation are called value streams.

- Value Stream - سلسلة من الخطوات التي تتخذها المؤسسة لإنشاء وتقديم المنتجات والخدمات للمستهلكين
- العمليات - مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.
- يهتم هذا البعد بكيفية عمل الأجزاء المختلفة من المؤسسة بطريقة متكاملة ومنسقة لتمكين خلق القيمة من خلال المنتجات والخدمات
- تحديد وفهم مختلف تدفقات القيمة أمر بالغ الأهمية
- يجب أن تعرف المنظمات تدفقات القيمة لكل من منتجاتها وخدماتها
- قد يتضمن تحسين تدفق القيمة أتمتة العمليات أو اعتماد التقنيات الناشئة وطرق العمل لاكتساب الكفاءة أو تعزيز تجربة المستخدم
- يجب على المؤسسات فحص كيفية أدائها للعمل ورسم خريطة لجميع تدفقات القيمة التي يمكنها تحديدها. سيتمكنهم ذلك من تحليل حالتهم الحالية وتحديد أي عوائق أمام أنشطة سير العمل والأنشطة غير ذات القيمة المضافة ، أي النفايات. يجب التخلص من الأنشطة المهكرة لزيادة الإنتاجية.
- يركز البعد على الأنشطة التي تضطلع بها المنظمة ، وكيفية تنظيمها ، فضلاً عن الطريقة التي تضمن بها المنظمة أنها تمكن من خلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة بكفاءة وفعالية.
- اعتماداً على استراتيجية المنظمة ، يمكن إعادة تعريف تدفقات القيمة للوصول إلى الطلب المتغير والظروف الأخرى ، أو أن تظل مستقرة لفترة طويلة من الوقت. في أي حال ، ينبغي تحسينها باستمرار لضمان تحقيق المنظمة لأهدافها بالطريقة المثلى.
- يمنح ITIL المؤسسات التي تعمل كمقدمي خدمات نموذج تشغيل يغطي جميع الأنشطة الرئيسية اللازمة لإدارة المنتجات والخدمات بفعالية. نموذج تشغيل سلسلة قيمة الخدمة عام ؛ ومع ذلك ، في الممارسة العملية يمكن أن تتبع أنماط مختلفة. تسمى هذه الأنماط ضمن عملية سلسلة القيمة تدفقات القيمة.

PESTLE

- This represent the factors that constrain or influence how a service provider operates.
- Collectively, these factors influence how organizations configure their resources and address the four dimensions of service management.
- هذا يمثل العوامل التي تقيد أو تؤثر على كيفية عمل مزود الخدمة.
- بشكل جماعي ، تؤثر هذه العوامل على كيفية تكوين المؤسسات لمواردها ومعالجة الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة.



- Political: these factors determine the extent to which a government may influence the economy or a certain industry. For example, a government may impose a new tax or duty due to which entire revenue generating structures of organizations might change.
 - Economic: These factors are determinants of an economy's performance that directly impacts a company and have resonating long term effects. For example, a rise in the inflation rate of any economy would affect the way companies' price their products and services.
 - Social: These factors scrutinize the social environment of the market, and gauge determinants like cultural trends, demographics, population analytics etc. an example for this can be buying trends for Western countries like the US where there is high demand during the Holiday season.
 - Technological: These factors pertain to innovations in technology, that may affect the operations of the industry and the market favorably or unfavorably.
 - Legal: These factors have both external and internal sides. There are certain laws that affect the business environment in a certain country while there are certain policies that companies maintain for themselves.
 - Environmental: These factors include all those that influence or are determined by the surrounding environment. This aspect of the PESTLE is crucial for certain industries particularly for example tourism, agriculture etc.
- سياسي: تحدد هذه العوامل المدى الذي قد تؤثر فيه الحكومة على الاقتصاد أو صناعة معينة. على سبيل المثال ، قد تفرض الحكومة ضريبة جديدة أو واجباً جديداً قد تتغير بهياكل المؤسسات المدرة للدخل بالكامل.
 - الاقتصادية: هذه العوامل هي العوامل المحددة لأداء الاقتصاد الذي يؤثر بشكل مباشر على الشركة ويكون له آثار طويلة المدى. على سبيل المثال ، من شأن ارتفاع معدل التضخم في أي اقتصاد أن يؤثر على طريقة تسعير الشركات لمنتجاتها وخدماتها.
 - الاجتماعية: تقوم هذه العوامل بفحص البيئة الاجتماعية للسوق ، وقياس المحددات مثل الاتجاهات الثقافية ، والديموغرافيا ، والتحليلات السكانية وما إلى ذلك. ومن الأمثلة على ذلك اتجاهات الشراء لدول غربية مثل الولايات المتحدة حيث يوجد طلب مرتفع خلال موسم الأعياد.
 - التكنولوجية: تتعلق هذه العوامل بالابتكارات في التكنولوجيا ، والتي قد تؤثر على عمليات الصناعة والسوق بشكل إيجابي أو غير مواتي.
 - قانوني: هذه العوامل لها جوانب خارجية وداخلية. هناك بعض الطرق التي تؤثر على بيئة العمل في بلد معين بينما توجد سياسات معينة تتبعها الشركات لنفسها.
 - البيئية: تشمل هذه العوامل جميع العوامل التي تؤثر على البيئة المحيطة أو تحددها. هذا الجانب من PESTLE أمر حاسم بالنسبة لبعض الصناعات وخاصة السياحة ، الزراعة ، إلخ.