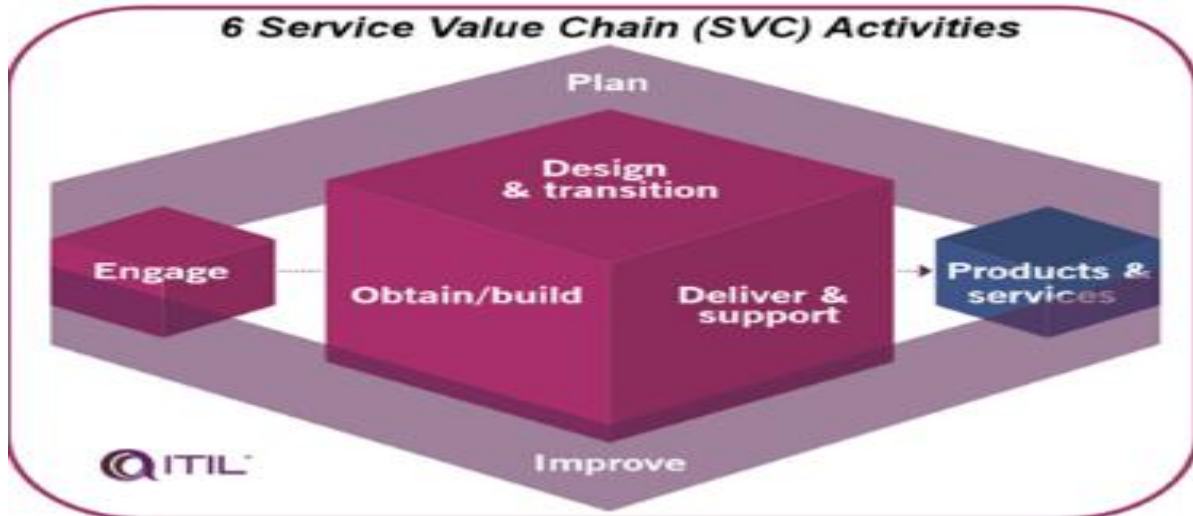


Service Value Chain (SVC)



- 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

SVC Activities

1. خطة Plan
2. إشراك أو جذب Engage
3. التصميم والانتقال Design and transition
4. بناء/الحصول على Obtain / build
5. التقديم والدعم Deliver and support
6. التحسين Improve

SVC and Value Stream

- SVC activities represent the steps an organization takes in the creation of value.
- Each activity contributes to the value chain by transforming specific inputs into outputs.
- These inputs could be demand from outside the value chain, or they could be outputs of other activities.
- In this way the activities are connected to, and interact with one another, with each activity receiving and providing triggers for further actions to be taken.
- To convert inputs into outputs, the value chain activities use different combinations of ITIL practices

- Each activity may draw upon internal or third party resources, processes, skills and competencies from one or more practices
- تمثل أنشطة SVC الخطوات التي تتخذها المؤسسة لإنشاء القيمة.
- يساهم كل نشاط في سلسلة القيمة عن طريق تحويل مدخلات محددة إلى مخرجات.
- يمكن أن تكون هذه المدخلات طلبًا من خارج سلسلة القيمة ، أو قد تكون مخرجات أنشطة أخرى.
- وبهذه الطريقة ، ترتبط الأنشطة مع بعضها البعض وتتفاعل مع كل نشاط يتلقى ويوفر مشغلات لاتخاذ مزيد من الإجراءات.
- لتحويل المدخلات إلى مخرجات ، تستخدم أنشطة سلسلة القيمة مجموعات مختلفة من ممارسات ITIL
- قد يعتمد كل نشاط على الموارد والعمليات والمهارات والكفاءات الداخلية أو الخارجية من ممارسة واحدة أو أكثر

Plan – Purpose, Inputs & Outputs

- To ensure a shared understanding of the vision, current status and improvement direction for all four dimensions and all products and services across the organization.
- لضمان فهم مشترك للرؤية والوضع الحالي واتجاه التحسين لجميع الأبعاد الأربعة وجميع المنتجات والخدمات عبر المؤسسة.

<ul style="list-style-type: none"> Policies, requirements and constraints consolidated demands and opportunities Value chain performance information improvement initiatives and plans Improvement status reports Knowledge and information about new and changed products and services Knowledge and information about third party service components السياسات والمتطلبات والقيود الموحدة للمطالب والفرص مبادرات وخطط تحسين أداء سلسلة القيمة تحسين تقارير الحالة المعرفة والمعلومات حول المنتجات والخدمات الجديدة والمتغيرة المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث 	PLAN	<ul style="list-style-type: none"> Strategic, tactical and operational plans Portfolio decisions for design and transition Architectures and policies for design and transition Improvement opportunities for improve Product and service portfolio for engage Contract and agreement requirements الخطط الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية قرارات المحفظة للتصميم والانتقال البنى والسياسات للتصميم والانتقال فرص تحسين لتحسين محفظة المنتجات والخدمات للمشاركة متطلبات العقد والاتفاق
---	------	---

Engage – Purpose, Inputs & Outputs

- To provide a good understanding of stakeholder needs, transparency, and continual engagement and good relationships with all stakeholders
- لتوفير فهم جيد لاحتياجات أصحاب المصلحة والشفافية والمشاركة المستمرة والعلاقات الجيدة مع جميع أصحاب المصلحة

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Product and service portfolio ▪ High level demand & requirements for services and products ▪ Information on the completion of user support tasks ▪ Market opportunities from current and potential customers and users ▪ Cooperation opportunities and feedback provided by partners and suppliers ▪ Contract & agreement requirements 	ENGAGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidated demands & opportunities ▪ Product and service requirements ▪ User support tasks ▪ Improvement opportunities and stakeholders' feedback ▪ Change or project initiation requests ▪ Contracts and agreements with external and internal suppliers and partners ▪ Knowledge and information about third party service components ▪ Service performance reports
<ul style="list-style-type: none"> ▪ محفظة المنتجات والخدمات ▪ ارتفاع مستوى الطلب ومتطلبات الخدمات والمنتجات ▪ معلومات عن الانتهاء من مهام دعم المستخدم ▪ فرص السوق من العملاء الحاليين والمحتملين والمستخدمين ▪ فرص التعاون والتغذية الراجعة المقدمة من الشركاء والموردين ▪ متطلبات العقد والاتفاق 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ مطالب موحدة والفرص ▪ متطلبات المنتج والخدمة ▪ مهام دعم المستخدم ▪ فرص التحسين وردود فعل أصحاب المصلحة ▪ تغيير أو بدء طلبات المشروع ▪ العقود والاتفاقيات مع الموردين والشركاء الخارجيين والداخليين ▪ المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث ▪ تقارير أداء الخدمة

Design & Transition – Purpose, Inputs & Outputs

- To ensure that products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs and time-to-market.

▪ لضمان أن المنتجات والخدمات تلبي باستمرار توقعات أصحاب المصلحة للجودة والتكاليف والوقت في السوق.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portfolio decisions ▪ Architectures and policies ▪ Product and service requirements ▪ Improvement initiatives and plans ▪ Improvement status reports ▪ Service performance information ▪ Service components ▪ Knowledge and information about third party service components ▪ Knowledge and information about new/changed products & services. <p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ قرارات الحافظة ▪ البنى والسياسات ▪ متطلبات المنتج والخدمة ▪ تحسين المبادرات والخطط ▪ تحسين تقارير الحالة ▪ معلومات أداء الخدمة ▪ مكونات الخدمة ▪ المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث ▪ المعرفة والمعلومات حول المنتجات والخدمات الجديدة / التي تم تغييرها. </p>	DESIGN & TRANSITION	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requirements and specifications ▪ Contract and agreement requirements ▪ New and changed products and service ▪ Knowledge and information about new and changed products and services ▪ Performance information and improvement opportunities <p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ المتطلبات والمواصفات ▪ متطلبات العقد والاتفاق ▪ المنتجات الجديدة والمتغيرة والخدمة ▪ المعرفة والمعلومات حول المنتجات والخدمات الجديدة والمتغيرة ▪ معلومات الأداء وفرص التحسين </p>
---	--------------------------------	---

Obtain/Build – Purpose, Inputs & Outputs

- To ensure that service components are available when and where they are needed, and meet agreed specifications

▪ لضمان توفر مكونات الخدمة متى وأينما كانت مطلوبة ، وتلبية المواصفات المتفق عليها

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Architectures and policies ▪ Contracts and agreements with external/internal suppliers & partners ▪ Goods and services ▪ Requirements and specifications ▪ Improvement initiatives and plans ▪ Improvement status reports ▪ Change or project initiation requests ▪ Knowledge and information about new/changed products and services ▪ Knowledge and information about third party service components <p>البنى والسياسات</p> <p>العقود والاتفاقيات مع الموردين الخارجيين /</p> <p>الداخليين والشركاء</p> <p>البضائع والخدمات</p> <p>المتطلبات والمواصفات</p> <p>تحسين المبادرات والخطط</p> <p>تحسين تقارير الحالة</p> <p>تغيير أو بدء طلبات المشروع</p> <p>المعرفة والمعلومات حول المنتجات والخدمات الجديدة / التي تم تغييرها</p> <p>المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث</p>	Obtain & Build	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service components for deliver and support ▪ Service components for design and transition ▪ Knowledge and information about new and changed service components to all value chain activities ▪ Contract and agreement requirements for engage ▪ Performance information and improvement opportunities for improve. <p>مكونات الخدمة لتقديم والدعم</p> <p>مكونات الخدمة للتصميم والانتقال</p> <p>المعرفة والمعلومات حول مكونات الخدمة الجديدة والمتغيرة لجميع أنشطة سلسلة القيمة</p> <p>متطلبات العقد والاتفاق للمشاركة</p> <p>معلومات الأداء وفرص التحسين لتحسين.</p>
---	---------------------------	---

Deliver & Support – Purpose, Inputs & Outputs

- To ensure that service are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations

▪ لضمان تقديم الخدمة ودعمها وفقاً للمواصفات المتفق عليها وتوقعات أصحاب المصلحة

<ul style="list-style-type: none"> ▪ New and changed products & services ▪ Contracts and agreements with external and internal suppliers and partners ▪ Service components ▪ Improvement initiatives and plans ▪ Improvement status reports ▪ User support tasks ▪ Knowledge and information about new and changed service components and services ▪ Knowledge and information about third party service components ▪ المنتجات والخدمات الجديدة والمتغيرة ▪ العقود والاتفاقيات مع الموردين والشركاء الخارجيين والداخليين ▪ مكونات الخدمة ▪ تحسين المبادرات والخطط ▪ تحسين تقارير الحالة ▪ مهام دعم المستخدم ▪ المعرفة والمعلومات حول مكونات الخدمة الجديدة والمتغيرة ▪ المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث 	Deliver & Support	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information on the completion of user support tasks ▪ Product and service performance information ▪ Improvement opportunities ▪ Contract and agreement requirements ▪ Change requests service performance information ▪ معلومات عن الانتهاء من مهام دعم المستخدم ▪ معلومات أداء المنتج والخدمة ▪ فرص التحسين ▪ متطلبات العقد والاتفاق ▪ تغيير طلبات معلومات أداء الخدمة
--	------------------------------	--

Improve – Purpose, Inputs & Outputs

- To ensure continual improvement of products, services and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management
- لضمان التحسين المستمر للمنتجات والخدمات والممارسات في جميع أنشطة سلسلة القيمة والأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Product and service performance information ▪ Stakeholders' feedback ▪ Performance information and improvement opportunities ▪ Knowledge and information about new and changed products and services ▪ Knowledge and information about third party service components <ul style="list-style-type: none"> ▪ معلومات أداء المنتج والخدمة ▪ تعليقات أصحاب المصلحة ▪ معلومات الأداء وفرص التحسين ▪ المعرفة والمعلومات حول المنتجات والخدمات الجديدة والمتغيرة ▪ المعرفة والمعلومات حول مكونات خدمة الطرف الثالث 	Improve	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Improvement initiatives and plans ▪ Value chain performance information ▪ Improvement status reports ▪ Contract and agreement requirements ▪ Service performance information <ul style="list-style-type: none"> ▪ تحسين المبادرات والخطط ▪ معلومات أداء سلسلة القيمة ▪ تحسين تقارير الحالة ▪ متطلبات العقد والاتفاق ▪ معلومات أداء الخدمة
---	---------	---