

Continual Improvement Practice

- Purpose:
 - ✓ To align the organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of services, service components, practices or any element involved in the efficient and effective management of products and services
- Scope:
 - ✓ Development of improvement-related methods and techniques
 - ✓ Propagation of a continual improvement culture across the organization, in alignment with the organization's overall strategy.
- The commitment to and practice of continual improvement must be embedded into every fiber of the organization. If it is not, there is a real risk that daily operational concerns and major project work will eclipse continual improvement efforts.
- There are many methods, models and techniques that can be employed for making improvements. Different types of improvements may call for different improvement methods. For example, some improvements may be best organized into a multi-phase project, while others may be more appropriate as a single quick effort.

▪ غرض:

- ✓ لمواءمة ممارسات المؤسسة وخدماتها مع احتياجات العمل المتغيرة من خلال التحديد المستمر للخدمات وتحسينها أو مكونات الخدمة أو الممارسات أو أي عنصر يتعلق بالإدارة الفعالة والفعالة للمنتجات والخدمات

▪ نطاق:

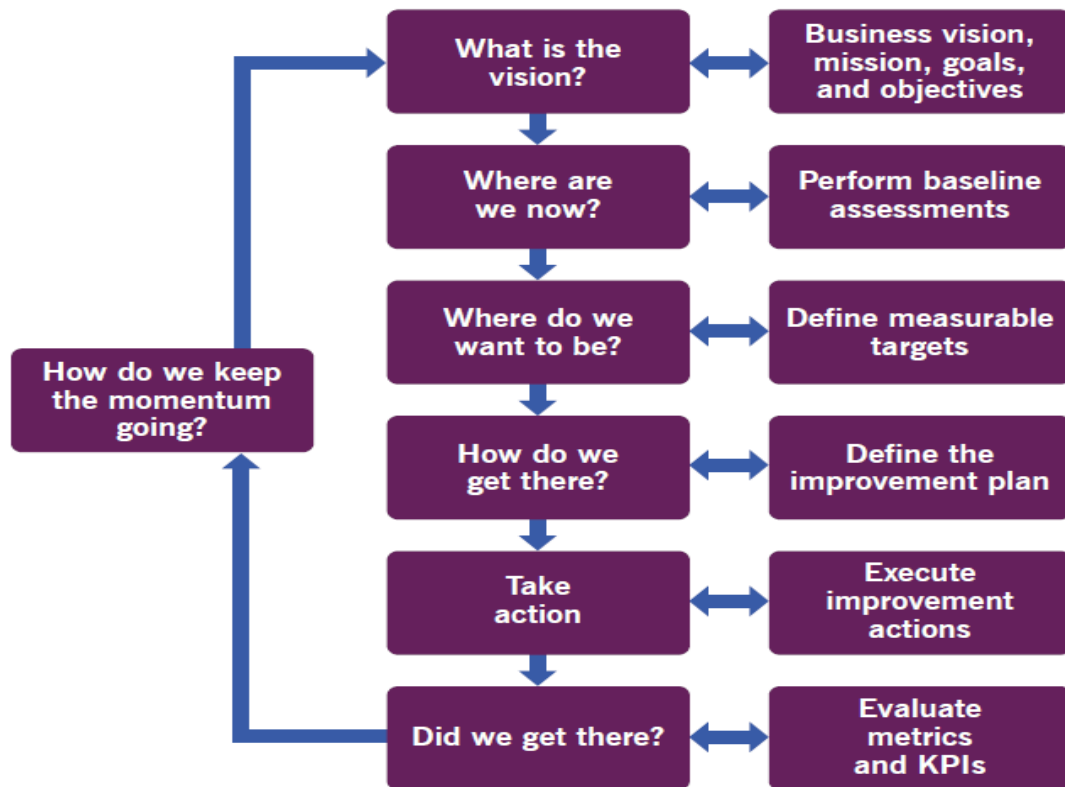
- ✓ تطوير الأساليب والتقنيات المتعلقة بالتحسين
- ✓ نشر ثقافة التحسين المستمر في جميع أنحاء المنظمة ، بما يتماشى مع الاستراتيجية الشاملة للمنظمة.
- يجب تضمين الالتزام بممارسة التحسين المستمر وممارستها في كل ألياف المؤسسة. إذا لم يكن الأمر كذلك ، فهناك خطر حقيقي من أن المخاوف التشغيلية اليومية وأعمال المشروع الرئيسية ستفوق جهود التحسين المستمرة.
- هناك العديد من الأساليب والنماذج والتقنيات التي يمكن استخدامها لإجراء التحسينات. قد تتطلب أنواع التحسينات المختلفة طرق تحسين مختلفة. على سبيل المثال ، قد يتم تنظيم بعض التحسينات بشكل أفضل في مشروع متعدد المراحل ، بينما قد تكون التحسينات الأخرى أكثر ملاءمة كجهد سريع واحد.

7 Step Continual Improvement Model

- Step 1: define the vision of the initiative
- Step 2: current state assessment to define starting point
- Step 3: target-setting; after greeting on priority for the improvement
- Step 4: preparing the plan to achieve the target set as part of previous step
- Step 5: executing the plan
- Step 6: measuring achievement
- Step 7: continuing the improvement agenda with next item on cards
- Logic and common sense should always prevail when using the continual improvement model. The steps of this model do not need to be carried out in a linear fashion, and it

may be necessary to re-evaluate and return to a previous step at some point. Critical judgement should always be applied when using this model.

- الخطوة 1: تحديد رؤية المبادرة
- الخطوة 2: تقييم الحالة الحالية لتحديد نقطة البداية
- الخطوة 3: تحديد الأهداف ؛ بعد التحية على الأولوية للتحسين
- الخطوة 4: إعداد الخطة لتحقيق الهدف المحدد كجزء من الخطوة السابقة
- الخطوة 5: تنفيذ الخطة
- الخطوة 6: قياس الإنجاز
- الخطوة 7: متابعة جدول أعمال التحسين مع البند التالي على البطاقات
- يجب أن يسود المنطق والحس السليم دائماً عند استخدام نموذج التحسين المستمر. لا يلزم تنفيذ خطوات هذا النموذج بطريقة خطية ، وقد يكون من الضروري إعادة التقييم والعودة إلى خطوة سابقة في مرحلة ما. يجب تطبيق الحكم الحاسم دائماً عند استخدام هذا النموذج.



Key Activities of continual improvement practice

- Encouraging continual improvement across the organization
- Securing time and budget for continual improvement
- Identifying and logging improvement opportunities
- Assessing and prioritizing improvement opportunities
- Making business cases for improvement action
- Planning and implementing improvements
- Measuring and evaluating improvement results
- Co-ordinating improvement activities across the organization
- تشجيع التحسين المستمر في جميع أنحاء المنظمة

- تأمين الوقت والميزانية للتحسين المستمر
- تحديد وتسجيل فرص التحسين
- تقييم وتحديد أولويات فرص التحسين
- جعل الحالات التجارية لتحسين العمل
- تخطيط وتنفيذ التحسينات
- قياس وتقييم نتائج التحسين
- تنسيق أنشطة التحسين عبر المؤسسة

SVC & Continual Improvement Practice

- PLAN:
 - ✓ The continual improvement practice is applied to planning activities, methods and techniques to make sure they are relevant to the organization's current objectives and context.
- IMPROVE:
 - ✓ It structures resources and activities enabling improvement at all levels of the organization and the SVS.
- ENGAGE, DESIGN & TRANSITION, OBTAIN/BUILD, DELIVER & SUPPORT:
 - ✓ Each of these value chain activities are subject to continual improvement, and the continual improvement practice is applied to all of them

- خطة:
 - ✓ يتم تطبيق ممارسة التحسين المستمر على أنشطة التخطيط والأساليب والتقنيات للتأكد من أنها مناسبة للأهداف والسياق الحالي للمنظمة.
- تحسين:
 - ✓ وهي تبني الموارد والأنشطة التي تتيح التحسين على جميع مستويات المؤسسة و SVS.
- الانخراط والتصميم والانتقال ، الحصول على / بناء ، التسليم والدعم:
 - ✓ تخضع كل من أنشطة سلسلة القيمة هذه للتحسين المستمر ، ويتم تطبيق ممارسة التحسين المستمر عليها جميعاً

Change Control Practice

- Purpose: to maximize the number of successful IT changes by ensuring that risks have been properly assessed, authorizing changes to proceed, and managing a change schedule
- Scope: Typically includes all IT infrastructure, applications, documentation, processes, supplier relationships and anything else that might directly or indirectly impact a product or service
- Change control is different from organizational change management (OCM)
 - ✓ OCM is about managing people aspects of change
- Change control must balance the need to make beneficial changes that will deliver additional value with the need to protect customers and users from the adverse effect of changes. All changes should be assessed by people who are able to understand the risks and the expected benefits and then authorized before they are deployed. This assessment, however, should not introduce unnecessary delay.

- الغرض: زيادة عدد تغييرات تكنولوجيا المعلومات الناجحة إلى الحد الأقصى عن طريق التأكد من أن المخاطر قد تم تقييمها بشكل صحيح ، والسماح بإجراء تغييرات ، وإدارة جدول التغيير.
- النطاق: يشمل عادةً جميع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتطبيقات والوثائق والعمليات وعلاقات الموردين وأي شيء آخر قد يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على منتج أو خدمة
- يختلف التحكم في التغيير عن إدارة التغيير التنظيمي (OCM) ✓ OCM تدور حول إدارة جوانب التغيير الناس
- يجب أن يوازن التحكم في التغيير بين الحاجة إلى إجراء تغييرات مفيدة من شأنها أن توفر قيمة إضافية مع الحاجة إلى حماية العملاء والمستخدمين من الآثار الضارة للتغييرات. يجب تقييم جميع التغييرات بواسطة أشخاص قادرين على فهم المخاطر والفوائد المتوقعة ومن ثم السماح بها قبل نشرها. هذا التقييم ، ومع ذلك ، لا ينبغي أن يؤدي إلى تأخير غير ضروري.

Change Control – Key Terms

- Change – The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.
- Change Authority – The person or group who authorizes a change
- There are three types of changes in ITIL:
 - ✓ **Standard Changes:** These are low-risk, pre-authorized changes that are well-understood and fully-documented, and can be implemented without needing additional authorization. They are often initiated as service requests, but may also be operational changes. This risk assessment does not need to be repeated each time the standard change is implemented, only if there is a modification to the way it is carried out.
 - ✓ **Normal Changes:** These are changes that need to be scheduled, assessed and authorized following a standard process. Change models, based on the type of change, determine the roles for assessment and authorization. Some normal changes are low-risk, and the change authority for these is usually someone who can make rapid decisions, often using automation to speed up the change. Other normal changes are very major and the change authority could be as high as the board of management (or equivalent).
 - ✓ **Emergency Changes:** These are changes that must be implemented as soon as possible. Emergency changes are not typically included in a change schedule, and the process for assessment and authorization is expedited to ensure they can be implemented quickly. There may also be a separate change authority for emergency changes, typically including a small number of senior managers who understand the business risks involved.
- تغيير - إضافة أو تعديل أو إزالة أي شيء يمكن أن يكون له تأثير مباشر أو غير مباشر على الخدمات.
- إذن التغيير - الشخص أو المجموعة التي تسمح بالتغيير
- هناك ثلاثة أنواع من التغييرات في ITIL: ✓ التغييرات القياسية: هذه تغييرات منخفضة المخاطر ومصرح بها مسبقًا ومفهومة جيدًا وموثقة تمامًا ، ويمكن تنفيذها دون الحاجة إلى ترخيص إضافي. غالبًا ما يتم بدؤها كطلبات خدمة ، ولكن قد تكون أيضًا تغييرات تشغيلية. لا يلزم تكرار تقييم المخاطر هذا في كل مرة يتم فيها تنفيذ التغيير القياسي ، إلا إذا كان هناك تعديل في طريقة تنفيذه.

- ✓ التغييرات العادية: هذه هي التغييرات التي تحتاج إلى جدولة وتقييمها والموافقة عليها بعد عملية قياسية. تغيير النماذج ، بناءً على نوع التغيير ، يحدد أدوار التقييم والترخيص. بعض التغييرات العادية منخفضة المخاطر ، وسلطة التغيير لهذه عادة ما تكون شخصاً يمكنه اتخاذ قرارات سريعة ، وغالباً ما يستخدم الأئمة لتسريع التغيير. التغييرات العادية الأخرى كبيرة للغاية وقد تكون سلطة التغيير مرتفعة مثل مجلس الإدارة (أو ما يعادله).
- ✓ التغييرات الطارئة: هذه هي التغييرات التي يجب تنفيذها في أسرع وقت ممكن. عادة لا يتم تضمين التغييرات الطارئة في جدول التغيير ، ويتم التعجيل بعملية التقييم والتفويض لضمان تنفيذها بسرعة. قد يكون هناك أيضاً سلطة تغيير منفصلة لتغييرات الطوارئ ، بما في ذلك عادةً عدد صغير من كبار المديرين الذين يفهمون مخاطر العمل التي تنطوي عليها.

SVC & Change Control

- PLAN
 - ✓ Changes to product and service portfolios, policies and practices all require a certain level of control
- IMPROVE
 - ✓ Lot of improvements need changes to be made, and these should be assessed and authorized in the same way as all other changes.
- ENGAGE
 - ✓ Customers and users may need to be consulted or informed about changes, depending on the nature of the change
- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ Many changes are initiated as a result of new or changed service. Changed control activity is a major contributor to transition.
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ Changes to components are subject to change control, whether they are built in house or obtained from suppliers
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ Changes may have an impact on delivery & support. Necessary info must be communicated to those who carry out this activity.

- خطة
 - ✓ تتطلب التغييرات في محافظ المنتجات والخدمات والسياسات والممارسات مستوى معيناً من التحكم
- تحسين
 - ✓ تحتاج الكثير من التحسينات إلى إجراء تغييرات ، ويجب تقييمها والتصريح بها بنفس طريقة إجراء جميع التغييرات الأخرى.
- الانخراط
 - ✓ قد يلزم استشارة العملاء والمستخدمين أو إطلاعهم على التغييرات ، اعتماداً على طبيعة التغيير
- التصميم والانتقال
 - ✓ يتم بدء العديد من التغييرات كنتيجة للخدمة الجديدة أو المتغيرة. نشاط التحكم المتغير مساهم رئيسي في عملية الانتقال.
- تتحصل / بناء
 - ✓ تخضع التغييرات التي يتم إجراؤها على المكونات لتغيير التحكم ، سواء كانت مبنية في المنزل أو تم الحصول عليها من الموردين
- تسليم والدعم

✓ التغييرات قد يكون لها تأثير على التسليم والدعم. يجب إبلاغ المعلومات اللازمة لأولئك الذين يقومون بهذا النشاط.

Incident Management Practice

- Purpose: To minimize the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.
 - ✓ All incidents should be logged and managed
 - ✓ There should be a formal process
 - ✓ Timely resolution in line with expectations of the customer and user
 - ✓ Target resolution times to agreed, documented and communicated to ensure that expectations are realistic.
 - ✓ Incidents to be prioritized, & categorized, to ensure that incidents with the highest business impact are resolved first.
- الغرض: تقليل التأثير السلبي للحوادث عن طريق استعادة تشغيل الخدمة العادية بأسرع ما يمكن.
 - ✓ يجب تسجيل جميع الحوادث وإدارتها
 - ✓ يجب أن يكون هناك عملية رسمية
 - ✓ دقة في الوقت المناسب تمسباً مع توقعات العميل والمستخدم
 - ✓ استهداف أوقات القرار المتفق عليها وتوثيقها وإبلاغها لضمان أن تكون التوقعات واقعية.
 - ✓ الحوادث التي سيتم تحديد أولوياتها وتصنيفها ، لضمان حل الحوادث ذات التأثير الأكبر على الأعمال أولاً.

Incident Management Practice – Key Terms

- Incident
 - ✓ An unplanned interruption to a service, or reduction in the quality of a service.
- Priority is based on impact and urgency
- Swarming – the technique that involves many different stakeholders working together initially
- حادث
 - ✓ انقطاع غير مخطط له في خدمة ما ، أو انخفاض في جودة الخدمة.
 - تعتمد الأولوية على التأثير والإلحاح
 - التدافع - الأسلوب الذي يتضمن العديد من أصحاب المصلحة المختلفين الذين يعملون معاً في البداية

SVC & Incident Management

- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ Resolving incidents during in test environments as well as during Release & Deployments
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ Managing incidents in development environments.
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ Incident management makes a significant contribution to by resolutions.
- ENGAGE

- ✓ Incident management is user facing process. Regular communication, to understand the issues, set expectations, provide status updates, and confirmations before closing incidents
- IMPROVE
 - ✓ Incident records are a key input to improvement activities
- التصميم والانتقال
 - ✓ حل الحوادث أثناء في بيانات الاختبار وكذلك أثناء الإصدار & عمليات النشر
- تتحصل / بناء
 - ✓ إدارة الحوادث في بيانات التطوير.
- تسليم والدعم
 - ✓ تقدم إدارة الحوادث مساهمة كبيرة في القرارات.
- الانخراط
 - ✓ إدارة الحوادث هي عملية تواجه المستخدم. اتصال منتظم ، لفهم المشكلات ، وتحديد التوقعات ، وتوفير تحديثات الحالة ، وتأكيدات قبل إغلاق الحوادث
- تحسن
 - ✓ سجلات الحوادث هي مدخلات رئيسية لأنشطة التحسين

Problem Management Practice

- Purpose: To reduce the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and know errors.
- This practice strives to find structural flaws, vulnerabilities or errors in services, service components
- These may exist even in four dimensions of service management.
- The relationship that problem and incident share is cause (problem) and effect (effect)
- الغرض: تقليل احتمالية وقوع الحوادث وتأثيرها عن طريق تحديد الأسباب الفعلية والمحتملة للحوادث ، وإدارة الحلول البديلة ومعرفة الأخطاء.
- تسعى هذه الممارسة لإيجاد عيوب هيكلية أو نقاط ضعف أو أخطاء في الخدمات أو مكونات الخدمة
- قد توجد هذه حتى في أربعة أبعاد لإدارة الخدمة.
- العلاقة بين هذه المشكلة وحصة الحادث هي السبب (المشكلة) والتأثير (التأثير)

Problem Management – Key Terms

- Problem
 - ✓ A cause, or potential cause, of one or more incidents.
- Known error
 - ✓ A problem that has been analyzed and has not been resolved
- Workaround
 - ✓ A solution that reduces or eliminated the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available.
 - ✓ Some workarounds reduce the likelihood of incidents.

▪ مشكلة

✓ سبب أو سبب محتمل لواحد أو أكثر من الحوادث.

- خطأ معروف
 - ✓ مشكلة تم تحليلها ولم يتم حلها
- الحل
 - ✓ حل يقلل أو يلغي تأثير حادث أو مشكلة لا يتوفر حل كامل لها بعد.
 - ✓ تقلل بعض الحلول من احتمال وقوع الحوادث.

The Phases of Problem Management

1. Problem Identification – activities identify and log problems. This includes
 - ✓ Performing trend analysis of incident records
 - ✓ Detection of duplicate and recurring issues by users, service desk and technical support staff
 - ✓ Major incident management identifying a risk that an incident could recur
 - ✓ Analyzing information received from suppliers and partners
 - ✓ Analyzing information received from internal software developers, test teams, and project teams.
 - ✓ Other sources of information can also lead to problems being identified.
2. Problem Control – activities include problem analysis, and documenting workarounds and know errors. Problems are prioritized for analysis based on the risk that they pose, and are managed as risks, based on their potential impact and probability. It is not essential to analyze every problem, it is more valuable to make significant progress on the highest priority problems than to diagnose every minor problem that the organization is aware of.
3. Error Control – activities manage know errors. A known error is a problem where initial analysis is complete; it usually means that faulty components have been identified. Error control includes identification of potential permanent solutions this may result in a change request for implementation of a solution, but only if this can be justified in terms of cost, risks and benefits.

1. تحديد المشكلة - تحديد الأنشطة وتسجيل المشاكل. هذا يشمل
 - ✓ أداء تحليل الاتجاه لسجلات الحوادث
 - ✓ الكشف عن المشكلات المتكررة والمتكررة من قبل المستخدمين ومكتب الخدمة وموظفي الدعم الفني
 - ✓ إدارة الحوادث الكبرى التي تحدد خطر حدوث حادثة
 - ✓ تحليل المعلومات الواردة من الموردين والشركاء
 - ✓ تحليل المعلومات الواردة من مطوري البرامج الداخلية وفرق الاختبار وفرق المشروع.
 - ✓ يمكن أن تؤدي مصادر المعلومات الأخرى أيضاً إلى تحديد المشكلات.
2. التحكم في المشكلة - تشمل الأنشطة تحليل المشكلة وتوثيق الحلول ومعرفة الأخطاء. يتم تحديد المشكلات حسب الأولوية للتحليل استناداً إلى المخاطر التي تشكلها ، وتتم إدارتها على أنها مخاطر ، استناداً إلى تأثيرها المحتمل واحتمالها. ليس من الضروري تحليل كل مشكلة ، فمن الأهمية بمكان إحراز تقدم كبير في المشكلات ذات الأولوية القصوى بدلاً من تشخيص كل مشكلة بسيطة تدركها المنظمة.
3. التحكم في الأخطاء - إدارة الأنشطة تعرف الأخطاء. خطأ معروف هو مشكلة حيث اكتمال التحليل الأولي. هذا يعني عادة أنه تم تحديد المكونات المعيبة. يتضمن التحكم في الأخطاء تحديد الحلول الدائمة المحتملة التي قد ينتج عنها طلب تغيير لتنفيذ الحل ، ولكن فقط إذا كان ذلك مبرراً من حيث التكلفة والمخاطر والفوائد.

SVC & Problem Management

- IMPROVE
 - ✓ This is the main focus area for problem management. Effective problem management is useful for both short-term & long-term improvements.
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ Problem management activities may identify product defects that are then managed as part of this value chain activities.
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ Problem management makes a significant contribution by preventing incident repetition & supporting timely incident resolution
- ENGAGE
 - ✓ Problems that have a significant impact on services will be visible to customers and users
- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ Problem management provides information that helps to improve testing and knowledge transfer.

- تحسين
✓ هذا هو مجال التركيز الرئيسي لإدارة المشكلات. الإدارة الفعالة للمشاكل مفيدة لكلا التحسينات قصيرة الأجل وطويلة الأجل.
- تتحصل / بناء
✓ قد تحدد أنشطة إدارة المشكلات عيوب المنتج التي تتم إدارتها بعد ذلك كجزء من أنشطة سلسلة القيمة هذه.
- تسليم والدعم
✓ تقدم إدارة المشكلات مساهمة كبيرة من خلال منع تكرار الحوادث ودعم حل الحوادث في الوقت المناسب
- الانخراط
✓ ستكون المشاكل التي لها تأثير كبير على الخدمات مرئية للعملاء والمستخدمين
- التصميم والانتقال
✓ توفر إدارة المشكلات معلومات تساعد على تحسين الاختبار ونقل المعرفة.

Service Request Management Practice

- Purpose: To support the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.
- This practice is dependent upon well-designed processes and procedures,
- Service request models could be used for different types of service requests
- For addition of new service requests to the service catalogue, existing workflow models should be leveraged whenever possible.
- Each service request may include one or more of:
 - ✓ A request for a service delivery action (for example, providing a report or replacing a toner cartridge)
 - ✓ A request for information (for example, how to create a document or what the hours of the office are)

- ✓ A request for provision of a resource or service (for example, providing a phone or laptop to a user, or providing a virtual server for development team)
 - ✓ A request for access to a resource or service (for example, providing access to a file or folder)
 - ✓ Feedback, compliments and complaints (for example, complaints about a new interface or compliments to a support team).
- الغرض: دعم الجودة المتفق عليها للخدمة عن طريق التعامل مع جميع طلبات الخدمة المحددة مسبقاً والمبينة من قبل المستخدم بطريقة فعالة وسهلة الاستخدام.
 - هذه الممارسة تعتمد على عمليات وإجراءات مصممة تصميمياً جيداً ،
 - يمكن استخدام نماذج طلب الخدمة لأنواع مختلفة من طلبات الخدمة
 - لإضافة طلبات الخدمة الجديدة إلى كتالوج الخدمة ، يجب الاستفادة من نماذج سير العمل الحالية كلما أمكن ذلك.
 - قد يتضمن كل طلب خدمة واحداً أو أكثر من:
 - ✓ طلب لإجراء تسليم الخدمة (على سبيل المثال ، تقديم تقرير أو استبدال خرطوشة الحبر)
 - ✓ طلب للحصول على معلومات (على سبيل المثال ، كيفية إنشاء مستند أو ساعات عمل المكتب)
 - ✓ طلب توفير مورد أو خدمة (على سبيل المثال ، توفير هاتف أو كمبيوتر محمول لأحد المستخدمين ، أو تقديم خادم افتراضي لفريق التطوير)
 - ✓ طلب للوصول إلى مورد أو خدمة (على سبيل المثال ، توفير الوصول إلى ملف أو مجلد)
 - ✓ الملاحظات والتعليقات والشكاوى (على سبيل المثال ، الشكاوى المتعلقة بواجهة جديدة أو تحيات فريق الدعم).

Service Request Management – Key Terms

- Service Request
 - ✓ A request from a user or user's authorized representative that initiates a service action that has been agreed as a normal part of service delivery
 - ✓ Request model – pre-defined steps to handle known types of requests
 - ✓ Standard changes – these get managed by this practice by getting logged as service requests most of the times
- To be handled successfully, service request management should follow these guidelines:
 - ✓ Service requests and their fulfilment should be standardized and automated to the greatest degree possible.
 - ✓ Policies should be established regarding what service requests will be fulfilled with limited or even no additional approvals so that fulfilment can be streamlined.
 - ✓ The expectations of users regarding fulfilment times should be clearly set, based on what the organization can realistically deliver.
 - ✓ Opportunities for improvement should be identified and implemented to produce faster fulfilment times and take additional advantage of automation.
 - ✓ Policies and workflows should be included for the documenting and redirecting of any requests that are submitted as service requests, but which should actually be managed as incidents or changes.
- Some service requests can completely fulfilled with automation from submission to closure, allowing for a complete self-service experience. Examples include client software installation or provision of virtual servers.

■ طلب خدمة

- ✓ طلب من مستخدم أو ممثل مفوض للمستخدم يبدأ إجراء خدمة تم الاتفاق عليه كجزء طبيعي من تقديم الخدمة
- ✓ نموذج الطلب - الخطوات المحددة مسبقاً للتعامل مع الأنواع المعروفة من الطلبات
- ✓ التغييرات القياسية - تتم إدارتها بواسطة هذه الممارسة عن طريق تسجيل الدخول كطلبات خدمة في معظم الأوقات
- لكي تتم معالجتها بنجاح ، يجب أن تتبع إدارة طلب الخدمة هذه الإرشادات:
 - ✓ يجب توحيد طلبات الخدمة وتفعيلها إلى أقصى درجة ممكنة.
 - ✓ يجب وضع سياسات فيما يتعلق بطلبات الخدمة التي سيتم الوفاء بها بموافقات محدودة أو حتى بدون موافقات إضافية بحيث يمكن تبسيط الإيفاء.
 - ✓ ينبغي تعيين توقعات المستخدمين فيما يتعلق بأوقات الوفاء بوضوح ، بناءً على ما يمكن أن تقدمه المؤسسة بشكل واقعي.
 - ✓ يجب تحديد فرص التحسين وتنفيذها لتحقيق أوقات أداء أسرع والاستفادة من التشغيل الآلي.
 - ✓ يجب تضمين السياسات وسير العمل لتوثيق وإعادة توجيه أي طلبات يتم تقديمها كطلبات خدمة ، ولكن يجب إدارتها بالفعل كحوادث أو تغييرات.
- يمكن تلبية بعض طلبات الخدمة تمامًا من التشغيل الآلي من التقديم إلى الإغلاق ، مما يتيح تجربة خدمة ذاتية كاملة. ومن الأمثلة على ذلك تثبيت برنامج العميل أو توفير خادام افتراضية.

SVC & Service Request Management

- ENGAGE
 - ✓ Service request management include regular communication to collect user-specific requirements, set expectations, and provides status updates.
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ This practice ensures that users continue to be productive, and sometimes heavily depends on fulfilment of their requests
- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ Standard changes to services can be initiated and fulfilled as service requests.
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ The fulfilment of service requests may require acquisition of pre-approved service components.
- IMPROVE
 - ✓ Improvement initiatives, compliments and complaints from users trend, quality and feedback information about fulfilment of requests.
- الانخراط
 - ✓ تتضمن إدارة طلبات الخدمة اتصالاً دورياً لجمع المتطلبات الخاصة بالمستخدم وتعيين التوقعات وتوفير تحديثات الحالة.
- تسليم والدعم
 - ✓ تضمن هذه الممارسة أن يظل المستخدمون منتجين ، ويعتمدون بشدة في بعض الأحيان على تلبية طلباتهم
- التصميم والانتقال
 - ✓ يمكن بدء التغييرات القياسية على الخدمات والوفاء بها كطلبات خدمة.
- تتحصل / بناء
 - ✓ قد يتطلب استيفاء طلبات الخدمة الحصول على مكونات الخدمة المعتمدة مسبقاً.
- تحسن
 - ✓ مبادرات التحسين ، مجاملات وشكاوى المستخدمين الاتجاه والجودة والمعلومات ردود الفعل حول تلبية الطلبات.

Service Desk Practice

- Purpose: To capture demand for incident resolution and service requests.
 - It should also be the point of communication for the service provider with all of its users.
 - It should act as the entry point/single point of contact for the IT or service organization
 - With increased automation and the gradual removal of technical debt, the focus of the service desk is to provide support for "people and business" rather than simply technical issues.
 - Has a major influence on user experience and how the service provider is perceived by the users.
 - Service desk staff require training and competency across a number of broad technical and business area. In particular, they need to demonstrate excellent customer service skills such as empathy, incident analysis and prioritization, effective communications, and emotional intelligence. The key skill they require is to be able to fully understand and diagnose specific incident in terms of business priority and to take appropriate action to get this resolved, using available skills, knowledge, people and processes
- الغرض: لالتقاط الطلب على حل الحوادث وطلبات الخدمة.
- يجب أن يكون أيضاً نقطة اتصال لمزود الخدمة مع جميع مستخدميه.
 - يجب أن يكون بمثابة نقطة الدخول / نقطة التعاقد الفردية لتقنية المعلومات أو مؤسسة الخدمة
 - مع زيادة الأتمتة والإزالة التدريجية للديون الفنية ، ينصب تركيز مكتب الخدمة على توفير الدعم لـ "الأفراد والشركات" بدلاً من مجرد المسائل الفنية.
 - له تأثير كبير على تجربة المستخدم وكيف ينظر المستخدمون إلى مزود الخدمة.
 - يحتاج موظفو مكتب الخدمة إلى التدريب والكفاءة في عدد من المجالات الفنية والتجارية الواسعة. على وجه الخصوص ، يجب عليهم إظهار مهارات خدمة العملاء الممتازة مثل التعاطف وتحليل الحوادث وتحديد الأولويات والاتصالات الفعالة والذكاء العاطفي. تتمثل المهارات الأساسية التي يحتاجون إليها في أن يكونوا قادرين على فهم وتشخيص حوادث معينة من حيث أولوية العمل واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل هذه المشكلة ، باستخدام المهارات والمعارف والأفراد والعمليات المتاحة

Service Desk Structures

- Centralized service desk
 - ✓ A tangible team, working in a single location
 - ✓ Intelligent telephony systems, workflow systems, workforce management and resource planning systems, knowledge base, CMS etc
- Virtual service desk
 - ✓ Agents to work from multiple geographically dispersed locations
 - ✓ Requires more sophisticated supporting technology, allowing access from multiple locations and more complex routing and escalation
- Service desks provide a clear path for users to report issues, queries and requests, and have them acknowledged, classified, owned and actioned. How this practice is managed and delivered may vary, from a physical team of people on shift work, to a distributed mix of people connected virtually, or automated technology and bots. The function and value remains the same, regardless of the model.

- With increased automation, AI, robotic process automation (RPA) and chatbots, service desks are moving provide more self-service logging and resolution directly via online portals and mobile applications. The impact on service desks is less phone contact, less low-level work and a greater ability to focus on excellent CX when personal contract is needed.

- مكتب خدمة مركزي
 - ✓ فريق ملموس ، يعمل في مكان واحد
 - ✓ أنظمة المهاتفة الذكية وأنظمة سير العمل وإدارة القوى العاملة وأنظمة تخطيط الموارد وقاعدة المعرفة ونظام إدارة المحتوى وما إلى ذلك
- مكتب الخدمة الافتراضية
 - ✓ وكلاء للعمل من مواقع متعددة متفرقة جغرافيا
 - ✓ يتطلب تقنية داعمة أكثر تطوراً ، مما يسمح بالوصول من مواقع متعددة وتوجيه وتصعيد أكثر تعقيداً
- توفر مكاتب الخدمة طريقاً واضحاً للمستخدمين للإبلاغ عن المشكلات والاستفسارات والطلبات ، واعترافهم وتصنيفهم وممتلكاتهم واتخاذ إجراءات بشأنها. قد تختلف طريقة إدارة هذه الممارسة وتنفيذها ، من فريق فعلي من الأشخاص الذين يقومون بأعمال الشفقات ، إلى مزيج موزع من الأشخاص المتصلين فعلياً أو بالتكنولوجيا الآلية والسير. تبقى الوظيفة والقيمة كما هي ، بغض النظر عن النموذج.
- مع زيادة الأتمتة و AI والتشغيل الآلي للعملية الآلية (RPA) ونقاط الدردشة ، تعمل مكاتب الخدمة على توفير مزيد من تسجيل الخدمة الذاتية ودقة مباشرة عبر بوابات الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول. التأثير على مكاتب الخدمة هو اتصال هاتفي أقل ، عمل أقل مستوى وقدرة أكبر على التركيز على CX ممتازة عند الحاجة إلى عقد شخصي.

SVC & Service desk

- ENGAGE
 - ✓ The service desk is the main channel for tactical and operational engagement with users.
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ The service desk is the coordination point for managing incidents and service requests
- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ The service desk provides a channel for communicating with users about new and changed service. Service desk staff participate in release planning, testing and early life support
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ Service desk staff can be involved in acquiring service components used to fulfil service requests and resolve incidents.
- IMPROVE
 - ✓ Feedback from users is collected by the service desk to support continual improvements

- الانخراط
 - ✓ مكتب الخدمة هو القناة الرئيسية للمشاركة التكتيكية والتشغيلية مع المستخدمين.
- تسليم والدعم
 - ✓ مكتب الخدمة هو نقطة التنسيق لإدارة الحوادث وطلبات الخدمة
- التصميم والانتقال

- ✓ يوفر مكتب الخدمة قناة للتواصل مع المستخدمين حول الخدمة الجديدة والمتغيرة. يشارك موظفو مكتب الخدمة في تخطيط الإصدار والاختبار ودعم الحياة المبكرة
- تتحصل / بناء
- ✓ يمكن أن يشارك موظفو مكتب الخدمة في الحصول على مكونات الخدمة المستخدمة لتلبية طلبات الخدمة وحل الحوادث.
- تحسن
- ✓ يتم جمع تعليقات المستخدمين من خلال مكتب الخدمة لدعم التحسينات المستمرة

Service Level Management (SLM) Practice

- Purpose: To set clear business-based targets for service performance, so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored and managed against these targets
- Involves the definition, documentation, and active management of service levels
- Service level management provides the end to end visibility of the organization's services
- Pragmatic focus needed on the whole service and not simply its constituent
- Establishes a shared view of the services and target service levels with customers
- Ensure the organization meets the defined service levels through the collection, analysis, storage and reporting of the relevant metrics for the identified services
- Performs service reviews to ensure the current set of services continues to meet the needs of the organization and its customers
- Captures and reports on service issues including performance against defined service levels.
- الغرض: تعيين أهداف واضحة مستندة إلى الأعمال التجارية لأداء الخدمة ، بحيث يمكن تقييم تقديم الخدمة ومراقبتها وإدارتها بشكل صحيح مقابل هذه الأهداف
- يتضمن التعريف والمستندات والإدارة النشطة لمستويات الخدمة
- توفر إدارة مستوى الخدمة الرؤية من النهاية إلى النهاية لخدمات المؤسسة
- التركيز العملي المطلوبة على الخدمة بأكملها وليس مجرد المكونة لها
- يحدد وجهة نظر مشتركة للخدمات ومستويات الخدمة المستهدفة مع العملاء
- تأكد من أن المؤسسة تلبية مستويات الخدمة المحددة من خلال جمع المقاييس ذات الصلة للخدمات المحددة وتحليلها وتخزينها والإبلاغ عنها
- إجراء مراجعات الخدمة لضمان استمرار مجموعة الخدمات الحالية في تلبية احتياجات المؤسسة وعملائها
- الالتقاط والتقارير عن مشاكل الخدمة بما في ذلك الأداء مقابل مستويات الخدمة المحددة.

Service Level Management – Key Terms

- Service Level Agreement – Agreement between Service Provider and Customer for service "levels"
 - ✓ Should relate to defined outcomes and not simply operational metrics

- ✓ This can be achieved with balanced 'bundles' of metrics, such as customer satisfaction and key business outcomes
- Service level management involves collating and analyzing information from a number of sources. These sources include:
 - ✓ Customer engagement
 - ✓ Customer feedback
 - ✓ Operational metrics
 - ✓ Business metrics
- اتفاقية مستوى الخدمة - اتفاقية بين مقدم الخدمة والعميل عن "مستويات" الخدمة
 - ✓ ينبغي أن تتصل بنتائج محددة وليس مجرد مقاييس تشغيلية
 - ✓ يمكن تحقيق ذلك من خلال "حزم" متوازنة من المقاييس ، مثل رضا العملاء ونتائج الأعمال الرئيسية
- تتضمن إدارة مستوى الخدمة تجميع وتحليل المعلومات من عدد من المصادر. تشمل هذه المصادر:
 - ✓ إشراك العملاء
 - ✓ ملاحظات العملاء
 - ✓ المقاييس التشغيلية
 - ✓ مقاييس العمل

SVC & SLM

- PLAN
 - ✓ SLM facilitates produce planning, service portfolio and service offerings with information about service performance and trends
- ENGAGE
 - ✓ SLM engages with customers/users for feedback & service reviews.
- DELIVER & SUPPORT
 - ✓ SLM establishes SLA in operations and takes measure to ensure that those are achieved
- DESIGN & TRANSITION
 - ✓ SLM provides service level requirements into design of service and also ensures that proper testing of SLAs is done during transition
- OBTAIN/BUILD
 - ✓ SLM provides objectives for component/service performance, as well as for measurement & reporting capabilities of products & services
- IMPROVE
 - ✓ SLM can be a driving force for service improvement, using service feedback from users as well as requirements from customers
- خطة
 - ✓ يسهل SLM إنتاج التخطيط وحفاظة الخدمات وعروض الخدمات بمعلومات حول أداء الخدمة والاتجاهات
- الانخراط
 - ✓ تشارك SLM مع العملاء / المستخدمين للحصول على ملاحظات ومراجعات الخدمة.
- تسليم والدعم
 - ✓ تقوم SLM بتأسيس SLA في العمليات وتتخذ الإجراءات اللازمة لضمان تحقيقها
- التصميم والانتقال

[ABADNET FOR TRAINING]

- ✓ توفر SLM متطلبات مستوى الخدمة في تصميم الخدمة وتضمن أيضاً إجراء الاختبار المناسب لاتفاقيات مستوى الخدمة أثناء النقل
- تتحصل / بناء
- ✓ يوفر SLM أهدافاً لأداء المكون / الخدمة ، فضلاً عن قدرات القياس والإبلاغ الخاصة بالمنتجات والخدمات
- تحسن
- ✓ يمكن أن يكون SLM قوة دافعة لتحسين الخدمة ، وذلك باستخدام ملاحظات الخدمة من المستخدمين بالإضافة إلى متطلبات العملاء