

ITIL 4 Foundation

المقدمة:

يعكس التحول في عالم تقنية المعلومات تزايد الحاجة إلى إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM) بشكل متقدم. في الماضي، كانت الشركات تعتمد على أنظمتها الخاصة لإدارة خدماتها التقنية، ولكن مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، بدأت المشاكل في الظهور. حينها أدركت هيئة المعلومات والاتصالات في المملكة المتحدة الحاجة الملحة لمعايير موحدة لإدارة خدمات تقنية المعلومات، حيث نتج عن ذلك مجموعة ITIL.

مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (IT Infrastructure Library ITIL) توفر إطارًا لأفضل الممارسات في إدارة خدمات تقنية المعلومات، مما يساعد في تحسين ودعم هذه الخدمات بطريقة موحدة وفعالة. منذ بدايته في عام 1989، شهد ITIL تطورًا ملحوظًا، وصدرت عدة نسخ تم تبسيطها لجعلها أكثر توافرًا واستخدامًا.

تتضمن ITIL خمس مستويات للشهادة: المستوى التأسيسي، والممارس، والمتوسط، والخبير، والماجستير، حيث يتطلب كل منها اجتياز اختبار مخصص. توفر ITIL فوائد كبيرة تساهم في تحسين أداء المؤسسات والشركات، بما في ذلك تقديم قيمة للعملاء وتحسين الموارد والقدرات وتقديم خدمات مفيدة وموثوقة وتحديد الأدوار بوضوح.

إطار عمل ITIL يتألف من خمس مراحل: استراتيجية الخدمة، وتصميم الخدمة، ونشر الخدمة، وتشغيل الخدمة، والتحسين المستمر للخدمة. كل مرحلة تساهم في تحقيق أهداف العمل وتطوير العمليات بشكل مستمر.

تفاصيل الاختبار:

- عدد الأسئلة: 40 سؤال.
- مدة الاختبار: 60 دقيقة (في حال اللغة الانجليزية ليست اللغة الأم فيتم زيادة 25% من الوقت ليصبح الاجمالي 75 دقيقة).
- درجة النجاح: 65%.
- سعر الاختبار: \$669.
- رابط الموقع الرسمي: ([Link](#))

المراجع: في الصفحة الاخيرة.

❖ تم جمع المعلومات وترجمتها من عدة مصادر مع الاعتماد الاكثر على ملخص Abdullah

AlShetwi, ITIL 4 Foundation Summary, الروابط موجودة في قسم المراجع.





عبدالرحيم عبدالله عبدالحيم العمودي

حاصل على درجة البكالوريوس في هندسة الحاسب

ودرجة الماجستير في تخصص نظم المعلومات الادارية

الشهادات المهنية التي حصلت عليها حتى الآن:

ITIL4 Foundation, Security+, CCNA, Splunk

Fundamental V1.

واكملت اكثر من 100 دورة تدريبية من عدة جهات في مجال
تقنية المعلومات وأمن المعلومات والتحول الرقمي والادارة،
وشهادات تميز وشكر وحصلت على دعم من مدينة الملك
عبدالعزیز للعلوم والتقنية بمبلغ 5000 ريال لاكمال مشروع
المخدة الذكية في عام 2014 ، والتأهل على مستوى مكتب
تعليم شرق الطائف بعد الحصول على المركز الأول في فئة
الطالب المتميز.



IT Infrastructure Library ITIL:

Definitions	
➤ Service Management: A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	إدارة الخدمة: مجموعة من القدرات التنظيمية المتخصصة لتمكين القيمة للعملاء في شكل خدمات.
➤ Value: The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	القيمة: الفوائد المدركة لشيء ما، وفائدته، وأهميته.
➤ Organization: A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	المنظمة: شخص أو مجموعة من الأشخاص لها وظائفها الخاصة ولها مسؤوليات وسلطات وعلاقات لتحقيق أهدافها.
➤ Customer: A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	العميل: الشخص الذي يحدد متطلبات الخدمة ويتحمل مسؤولية نتائج استهلاك الخدمة.
➤ User: A person who uses services (the role that uses services).	المستخدم: الشخص الذي يستخدم الخدمات (الدور الذي يستخدم الخدمات).
➤ Sponsor: A person who authorizes budget for service consumption.	الراعي: الشخص الذي يخصص الميزانية لاستهلاك الخدمة.
➤ Service: A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	الخدمة: وسيلة لتمكين إنشاء القيمة بشكل مشترك من خلال تسهيل النتائج التي يرغب العملاء في تحقيقها، دون أن يضطر العميل إلى إدارة تكاليف ومخاطر محددة.
➤ Product: A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	المنتج: تكوين لموارد المنظمة المصممة لتقديم قيمة للمستهلك.
➤ Service offering: A description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. <ul style="list-style-type: none"> May include goods, access to resources, and service actions. 	عرض الخدمة: وصف لخدمة واحدة أو أكثر، مصممة لتلبية احتياجات مجموعة المستهلكين المستهدفة. <ul style="list-style-type: none"> - قد تشمل السلع والوصول إلى الموارد وإجراءات الخدمة.



<p>➤ Service relationship: A cooperation between a service provider and service consumer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ It includes service provision, service consumption, and service relationship. 	<p>علاقة الخدمة: تعاون بين مقدم الخدمة ومستهلك الخدمة.</p> <p>- ويشمل تقديم الخدمة، واستهلاك الخدمة، وعلاقة الخدمة.</p>
<p>➤ Output: A tangible or intangible deliverable of an activity.</p>	<p>المخرج: نتيجة ملموسة أو غير ملموسة للنشاط.</p>
<p>➤ Outcome: A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.</p>	<p>النتيجة: نتيجة لصاحب المصلحة يتم تمكينها من خلال مخرج واحد أو أكثر.</p>
<p>➤ Cost: The amount of money spent on a specific activity or resource.</p>	<p>التكلفة: مقدار الأموال التي يتم إنفاقها على نشاط أو مورد محدد.</p>
<p>➤ Risk: A possible event causing difficulties, alternatively uncertainty of outcome.</p>	<p>الخطر: حدث محتمل يسبب صعوبات، أو عدم اليقين من النتيجة.</p>
<p>➤ Utility: What the service does (fit for purpose) (functionality).</p>	<p>المنفعة: ما تفعله الخدمة (مناسب للغرض).</p>
<p>➤ Warranty: How well it does it (fit for use) (service level).</p>	<p>الضمان - مدى جودة الخدمة (صالحة للاستخدام) (مستوى الخدمة)</p>
<p>➤ Value Streams: Steps to create and deliver products and services to consumers.</p>	<p>تدفقات القيمة: خطوات إنشاء المنتجات والخدمات وتقديمها للمستهلكين.</p>
<p>➤ Processes: Activities that transform inputs into outputs.</p>	<p>العمليات: الأنشطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.</p>
<p>➤ Partner: Flexible partnerships where parties share common goals and risks, and collaborate to achieve desired outcomes.</p>	<p>الشريك: شراكات مرنة حيث تتقاسم الأطراف الأهداف والمخاطر المشتركة، وتتعاون لتحقيق النتائج المرجوة.</p>
<p>➤ Supplier: Formal contracts with clear separation of responsibilities.</p>	<p>المورد: عقود رسمية مع الفصل الواضح بين المسؤوليات.</p>
<p>➤ External factors: Political, Economic, Social, Technological, Legal, and Environmental.</p>	<p>العوامل الخارجية: سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وتكنولوجية، وقانونية، وبيئية.</p>



The 4 DIMENSIONS OF SERVICE MANAGEMENT

الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة

1- Organizations and People

- ❖ Organizational Structures.
- ❖ Decision making habits.
- ❖ Staffing and skill requirements.
- ❖ Culture and leadership styles.

المنظمات والأشخاص

- ❖ الهياكل التنظيمية.
- ❖ عادات اتخاذ القرار.
- ❖ متطلبات التوظيف والمهارات.
- ❖ الثقافة وأساليب القيادة.

Organizations

Systems of authority	Roles and responsibilities
Right level of workforce capacity and competenc.	Culture

2- Information and Technology

- ❖ Information and knowledge needed.
- ❖ protected, managed, archived, disposed Info.
- ❖ Relationship between components.
- ❖ Impact of organization culture on technology.

المعلومات والتكنولوجيا

- ❖ المعلومات والمعرفة اللازمة.
- ❖ المعلومات المحمية، المدارة، المؤرشفة، والتخلص منها.
- ❖ العلاقة بين المكونات.
- ❖ تأثير الثقافة التنظيمية على التكنولوجيا.

3- Partners and suppliers

- ❖ Relationship with other organizations.
- ❖ Factors that influence supplier strategies.
- ❖ Organization's partner and supplier strategy.
- ❖ Service integration and management.

الشركاء والموردين

- ❖ العلاقة مع المنظمات الأخرى.
- ❖ العوامل المؤثرة على استراتيجيات الموردين.
- ❖ استراتيجية شركاء المنظمة والموردين.
- ❖ تكامل الخدمة وإدارتها.

4- Value Streams and Processes

- ❖ Activities the organization undertakes.
- ❖ Organization of these activities (Workflows).
- ❖ Ensuring value to stakeholders.
- ❖ Examine value stream mapping.

تدفقات القيمة والعمليات

- ❖ الأنشطة التي تقوم بها المنظمة.
- ❖ تنظيم هذه الأنشطة (Workflows).
- ❖ ضمان القيمة لأصحاب المصلحة.
- ❖ فحص خرائط تدفق القيمة.



Service Value Streams (SVS)

تدفقات قيمة الخدمة (SVS)

Describes how all the components and activities of the organization work together as a system to enable value creation.

Purpose: Ensure that the organization continually co-creates value with all stakeholders through the use and management of products and services.

Include: Guiding principles, Governance, Service value chain, Practices, Continual improvement

يصف كيفية عمل جميع مكونات وأنشطة المنظمة معًا كنظام لتمكين خلق القيمة.

الغرض: التأكد من أن المنظمة تشارك باستمرار في خلق القيمة مع جميع أصحاب المصلحة من خلال استخدام وإدارة المنتجات والخدمات.

تشمل: المبادئ التوجيهية، والحوكمة، وسلسلة قيمة الخدمة، والممارسات، والتحسين المستمر

Guiding Principles

- ❖ A recommendation that guides an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.
- ❖ A guiding principle is universal and enduring.
- ❖ Guiding principle Should remain constant within an organization, even when the organization's objectives change

The 7 Guiding Principles:

المبادئ التوجيهية

- ❖ التوصية التي توجه المنظمة في جميع الظروف، بغض النظر عن التغييرات في أهدافها أو استراتيجياتها أو نوع عملها أو هيكلها الإداري.
- ❖ المبدأ التوجيهي عالمي ودائم.
- ❖ المبدأ التوجيهي يجب أن يظل ثابتًا داخل المنظمة، حتى عندما تتغير أهداف المنظمة

PRINCIPLE	APPLYING	
1- Focus on value. التركيز على القيمة.	<ul style="list-style-type: none">➤ Know how service consumers use each service.➤ Encourage a focus on value among all staff.➤ Focus on value during all activities.➤ Focus on value in every step of improvement initiative.	<ul style="list-style-type: none">➤ معرفة كيفية استخدام مستهلكي الخدمة لكل خدمة.➤ تشجيع التركيز على القيمة بين جميع الموظفين.➤ التركيز على القيمة خلال جميع الأنشطة.➤ التركيز على القيمة في كل خطوة من خطوات مبادرة التحسين.



<p>2- Start where you are.</p> <p>ابدأ من حيث أنت.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Look at what exists as objectively as possible. ➤ Determine if you can replicate or expand upon successful practices and services to achieve the desired state and how. ➤ Apply your risk management skills. ➤ Recognize that nothing from the current state can be reused. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ انظر إلى ما هو موجود بموضوعية قدر الإمكان. ➤ تحديد ما إذا كان بإمكانك تكرار الممارسات والخدمات الناجحة أو التوسع فيها لتحقيق الحالة المطلوبة وكيفية ذلك. ➤ تطبيق مهارات إدارة المخاطر الخاصة بك. ➤ إدراك أنه لا يمكن إعادة استخدام أي شيء من الحالة الحالية.
<p>3- Progress iteratively with feedback.</p> <p>التقدم بشكل متكرر مع ردود الفعل.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprehend the whole, but do something. ➤ The ecosystem is constantly changing, so feedback is essential. ➤ Fast does not mean incomplete. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ افهم الكل، ولكن افعل شيئاً ما. ➤ يتغير النظام البيئي باستمرار، لذا فإن التعليقات ضرورية. ➤ سريع لا يعني غير مكتمل.
<p>4- Collaborate and promote visibility.</p> <p>التعاون وتعزيز الرؤية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Collaboration does not mean consensus. ➤ Communicate in a way the audience can hear. ➤ Decisions can only be made on visible data. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ التعاون لا يعني الإجماع. ➤ التواصل بطريقة يستطيع الجمهور سماعها. ➤ لا يمكن اتخاذ القرارات إلا بناءً على البيانات المرئية.
<p>5- Think and work holistically.</p> <p>فكر واعمل بشكل كلي.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ The key element of the "think and work holistically" guiding principle is Understanding the methods applicable to complex systems. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ التعرف على مدى تعقيد الأنظمة. ➤ التعاون هو مفتاح التفكير والعمل بشكل كلي. ➤ حيثما أمكن، ابحث عن أنماط الاحتياجات والتفاعلات بين عناصر النظام. ➤ يمكن أن تسهل الأتمتة العمل بشكل كلي. ➤ العنصر الأساسي للمبدأ التوجيهي "التفكير والعمل بشكل شمولي" هو فهم الأساليب المطبقة على الأنظمة المعقدة.
<p>6- Keep it simple and practical.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ensure value. ➤ Simplicity is the ultimate sophistication. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ضمان القيمة. ➤ البساطة هي التطور في نهاية المطاف.



اجعل الأمر بسيطًا وعمليًا.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ افعل أشياء أقل، ولكن افعلها بشكل أفضل. ➤ احترام وقت الأشخاص المعنيين. ➤ أسهل في الفهم، ومن الأرجح أن يتم تبنيها. ➤ البساطة هي أفضل طريق لتحقيق مكاسب سريعة.
7- Optimize and automate. التحسين والأتمتة.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simplify and/or optimize before automating. ➤ Define your metrics. ➤ Use the other guiding principles when applying this one: <ul style="list-style-type: none"> ○ Progress iteratively with feedback. ○ Keep it simple and practical. ○ Focus on value. ○ Start where you are. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ التبسيط أو التحسين قبل التشغيل الآلي. ➤ تحديد المقاييس الخاصة بك. ➤ استخدم المبادئ التوجيهية الأخرى عند تطبيق هذا المبدأ: <ul style="list-style-type: none"> ○ التقدم بشكل متكرر مع ردود الفعل. ○ اجعل الأمر بسيطًا وعمليًا. ○ التركيز على القيمة. ○ ابدأ من حيث أنت.

SERVICE VALUE CHAIN

- ❖ An operating model which transforms demand into actual value.
- ❖ It is service value chain activity deals with the purchase of new products

سلسلة قيمة الخدمة

- ❖ نموذج تشغيلي يحول الطلب إلى قيمة فعلية.
- ❖ هو نشاط سلسلة القيمة الخدمية يتعامل مع شراء المنتجات الجديدة.

1- Plan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ensure a shared understanding of the vision, current status and direction. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ضمان الفهم المشترك للرؤية والوضع الحالي والاتجاه.
2- Improve	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ensure continual improvement of products, services, and practices. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ضمان التحسين المستمر للمنتجات والخدمات والممارسات.
3- Engage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Provide a good understanding of stakeholder needs and demands. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ توفير فهم جيد لاحتياجات ومطالب أصحاب المصلحة.



4- Design & transition:	➤ Ensure services continually meet stakeholder expectations.	➤ ضمان تلبية الخدمات باستمرار لتوقعات أصحاب المصلحة.
5- Obtain/build:	➤ Ensure components are available when and where needed.	➤ التأكد من توفر المكونات متى وأينما دعت الحاجة.
6- Deliver & support:	➤ Ensure services are delivered and supported according to agreed specifications.	➤ ضمان تقديم الخدمات ودعمها وفقا للمواصفات المتفق عليها.

Purpose of Practices

Practice: A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.

الغرض من الممارسات

الممارسة: مجموعة من الموارد التنظيمية المصممة لأداء العمل أو تحقيق هدف ما.

Practice	Purpose	More Information
Information Security management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protect the information needed by the organization to conduct its business. ➤ حماية المعلومات التي تحتاجها المنظمة لممارسة أعمالها. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ It is purpose that includes managing authentication and non-repudiation ➤ الغرض الذي يتضمن إدارة المصادقة وعدم التنصل.
Relationship management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establish and nurture links between the organization and its stakeholders at strategic and tactical levels. ➤ إنشاء وتعزيز الروابط بين المنظمة وأصحاب المصلحة على المستويات الاستراتيجية والتكتيكية. 	
Supplier management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manage suppliers to ensure seamless delivery of products and services. ➤ إدارة الموردين لضمان التسليم السلس للمنتجات والخدمات. 	
IT asset management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan and manage the full lifecycle of IT assets. ➤ تخطيط وإدارة دورة الحياة الكاملة لأصول تكنولوجيا المعلومات. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IT Asset: any financially valuable component that can contribute to delivery of an IT product or service. It has a purpose that includes the management of



		<p>financially valuable components that can contribute to the delivery of an IT service.</p> <p>➤ أصول تكنولوجيا المعلومات: أي مكون ذو قيمة مالية يمكن أن يساهم في تقديم منتج أو خدمة تكنولوجيا المعلومات. وله غرض يتضمن إدارة المكونات ذات القيمة المالية التي يمكن أن تساهم في تقديم خدمة تكنولوجيا المعلومات.</p>
Monitoring and event management	<p>➤ Observe, record and report changes of state.</p> <p>➤ مراقبة وتسجيل والإبلاغ عن التغييرات في الحالة.</p>	<p>➤ Event: any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item (CI).</p> <p>➤ configuration item: any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.</p> <p>➤ Events Type: Informational, Warning, Exception.</p> <p>➤ الحدث: أي تغيير في الحالة له أهمية بالنسبة لإدارة خدمة أو عنصر تكوين آخر (CI).</p> <p>➤ عنصر التكوين: أي مكون يحتاج إلى الإدارة من أجل تقديم خدمة تكنولوجيا المعلومات.</p> <p>➤ نوع الأحداث: إعلامية، تحذير، استثناء.</p>
Release management	<p>➤ Make new and changed services and features available for use.</p> <p>➤ إتاحة الخدمات والميزات الجديدة والمتغيرة للاستخدام.</p>	<p>➤ Release: A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.</p> <p>➤ الإصدار: إصدار من خدمة أو عنصر تكوين آخر، أو مجموعة من عناصر التكوين، التي يتم توفيرها للاستخدام.</p>
Service configuration management	<p>➤ Accurate and reliable information about services and CIs when and where it's needed.</p> <p>➤ معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات وCIs متى وأينما تكون هناك حاجة إليها.</p>	<p>➤ Configuration Item (CI): Any component that needs to be managed to deliver an IT service.</p> <p>➤ عنصر التكوين (CI): أي مكون يحتاج إلى إدارته لتقديم خدمة تكنولوجيا المعلومات.</p>
Deployment management	<p>➤ Move new or changed components to live environments.</p>	<p>➤ Definitive media library: for software and documentation.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ نقل المكونات الجديدة أو المتغيرة إلى البيئات الحية. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definitive hardware store: for hardware components. ➤ مكتبة الوسائط النهائية: للبرامج والوثائق. ➤ متجر الأجهزة النهائي: لمكونات الأجهزة.
Continual Improvement	<p>Purpose: Align the organization's practices and services with changing business.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Continual Improvement happens everywhere in the organization. ➤ Ideas need captured, documented, assessed, and prioritized. Continual Improvement Register (CIR). ➤ It is a responsibility of everyone. ➤ Organizations may have a Continual Improvement Team for better coordination. ➤ All 4 Dimensions need to be considered during any improvement initiative. <p>الغرض: مواءمة ممارسات المنظمة وخدماتها مع الأعمال المتغيرة.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ يحدث التحسين المستمر في كل مكان في المنظمة. ➤ تحتاج الأفكار إلى التقاطها وتوثيقها وتقييمها وتحديد أولوياتها. سجل التحسين المستمر. (CIR). ➤ إنها مسؤولية الجميع. ➤ قد يكون لدى المنظمات فريق التحسين المستمر لتحسين التنسيق. ➤ يجب أخذ جميع الأبعاد الأربعة في الاعتبار أثناء أي مبادرة للتحسين. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ The continual improvement model: <ol style="list-style-type: none"> 1. What is the vision? 2. Where are we now? 3. Where do we want to be? 4. How do we get there? 5. Take action. 6. Did we get there? 7. How do we keep the momentum going? ➤ The alignment-of the organization's practices and services with changing business needs. ➤ نموذج التحسين المستمر: <ol style="list-style-type: none"> 1. ما هي الرؤية؟ 2. أين نحن الآن؟ 3. أين نريد أن نكون؟ 4. كيف نصل إلى هناك؟ 5. اتخذ إجراء. 6. هل وصلنا إلى هناك؟ 7. كيف نحافظ على استمرار الزخم؟ ➤ مواءمة ممارسات المنظمة وخدماتها مع احتياجات العمل المتغيرة.
Change Enablement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Purpose: Maximize the number of successful changes by ensuring that risks have been properly assessed, authorizing 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Change: The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services. ➤ Change Types:



	<p>changes to proceed, and managing a change schedule</p> <p>➤ الغرض: زيادة عدد التغييرات الناجحة إلى أقصى حد من خلال التأكد من تقييم المخاطر بشكل صحيح، والسماح بإجراء التغييرات، وإدارة جدول التغيير</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard: low-risk, pre-authorized changes. 2. Normal: Need to be scheduled, assessed, and authorized. 3. Emergency: Must be implemented as soon as possible. <p>➤ emergency changes: Emergency-changes are not usually recorded in the change schedule.</p> <p>➤ التغيير: إضافة أو تعديل أو إزالة أي شيء يمكن أن يكون له تأثير مباشر أو غير مباشر على الخدمات.</p> <p>➤ أنواع التغيير:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. المعيار: تغييرات منخفضة المخاطر ومصرح بها مسبقًا. 2. عادي: يحتاج إلى جدولة وتقييم وتفويض. 3. الطوارئ: يجب تنفيذها في أسرع وقت ممكن. <p>➤ التغييرات الطارئة: لا يتم عادةً تسجيل التغييرات الطارئة في جدول التغيير.</p>
<p>Incident Management</p>	<p>➤ Purpose: Minimize the negative impact of incidents by restoring normal operation as quickly as possible.</p> <p>➤ الغرض: تقليل التأثير السلبي للحوادث من خلال استعادة التشغيل العادي في أسرع وقت ممكن.</p>	<p>➤ Incident: An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.</p> <p>➤ Every incident should be logged, prioritized, and managed through their lifecycle.</p> <p>➤ Incidents may be resolved by people in many different groups based on the incident category.</p> <p>➤ Major incidents, often require a temporary team to work together to identify the resolution.</p> <p>➤ Swarming: Technique that involves many different stakeholders working together initially.</p>



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Example: A service will be unavailable for the next two hours for unplanned maintenance. ➤ الحادث: انقطاع غير مخطط له في الخدمة أو انخفاض في جودة الخدمة. ➤ يجب تسجيل كل حادث وتحديد أولوياته وإدارته خلال دورة حياته. ➤ قد يتم حل الحوادث من قبل أشخاص في العديد من المجموعات المختلفة بناءً على فئة الحادث. ➤ تتطلب الحوادث الكبرى في كثير من الأحيان فريقًا مؤقتًا للعمل معًا لتحديد الحل. ➤ الاحتشاد: أسلوب يتضمن العديد من أصحاب المصلحة المختلفين الذين يعملون معًا في البداية. ➤ مثال: لن تكون الخدمة متاحة خلال الساعتين التاليتين بسبب أعمال الصيانة غير المخطط لها.
Problem Management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Purpose: Reduce the likelihood and impact of incidents by identifying root causes and eliminates those. ➤ الغرض: تقليل احتمالية وتأثير الحوادث من خلال تحديد الأسباب الجذرية والقضاء عليها. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problem: A cause, or potential cause, of one or more incidents. ➤ Known Error: A problem with a known root case and has not been resolved. ➤ Workaround: Alternate solution to reduces or eliminates the impact of an incident. ➤ Three phases: Problem identification > Problem control > Error control. ➤ example of a problem control activity: Documenting the steps in a workaround. ➤ المشكلة: سبب أو سبب محتمل لحادث واحد أو أكثر. ➤ خطأ معروف: مشكلة في حالة جذر معروفة ولم يتم حلها. ➤ الحل البديل: حل بديل لتقليل تأثير الحادث أو إزالته. ➤ ثلاث مراحل: تحديد المشكلة < التحكم في المشكلة < التحكم في الأخطاء. ➤ مثال لنشاط التحكم في المشكلة: توثيق خطوات الحل البديل.



Service Level Management

- **Purpose:** 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.
- **الغرض:** وضع أهداف واضحة مستندة إلى الأعمال لأداء الخدمة، بحيث يمكن تقييم تقديم الخدمة ومراقبتها وإدارتها بشكل صحيح مقابل هذه الأهداف.
- **Service level:** One or more metrics that define expected or achieved service quality.
- This practice involves the definition, documentation, and active management of service levels.
- **Service level agreement (SLA):** Agreement between a service provider and a customer.
- **Successful SLAs:**
 - Relate to a defined 'service' in the service catalogue.
 - Defined outcomes and not simply operational metrics.
 - Involve all stakeholders including partners, sponsors, users, and customers.
 - Simply written and easy to understand for all parties.
 - performs reviews to ensure that services continue to meet the needs of the customers.
- **مستوى الخدمة:** مقياس واحد أو أكثر يحدد جودة الخدمة المتوقعة أو المحققة.
- تتضمن هذه الممارسة التعريف والتوثيق والإدارة النشطة لمستويات الخدمة.
- **اتفاقية مستوى الخدمة (SLA):** اتفاقية بين مقدم الخدمة والعميل.
- **اتفاقيات مستوى الخدمة الناجحة:**
 - تتعلق "بخدمة" محددة في كتالوج الخدمة.
 - نتائج محددة وليس مجرد مقاييس تشغيلية.
 - إشراك جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك الشركاء والجهات الراعية والمستخدمين والعملاء.



		<ul style="list-style-type: none"> • مكتوبة ببساطة وسهولة الفهم لجميع الأطراف. • يقوم بالمراجعات للتأكد من أن الخدمات تستمر في تلبية احتياجات العملاء.
Service Request Management	<p>➤ Purpose: Support the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.</p> <p>➤ الغرض: دعم جودة الخدمة المتفق عليها من خلال التعامل مع جميع طلبات الخدمة المحددة مسبقًا والتي يبدأها المستخدم بطريقة فعالة وسهلة الاستخدام.</p>	<p>➤ 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.</p> <p>➤ Steps to fulfil request should be well knowing (for both simple and complex requests).</p> <p>➤ When defining new workflows, try to reuse already existing ones.</p> <p>➤ User expectations must be managed in regards of what can be delivered.</p> <p>➤ طلب الخدمة: طلب من المستخدم أو ممثل المستخدم المعتمد لبدء إجراء الخدمة الذي تم الاتفاق عليه كجزء عادي من تقديم الخدمة.</p> <p>➤ يجب أن تكون خطوات تلبية الطلب معروفة جيدًا (للطلبات البسيطة والمعقدة).</p> <p>➤ عند تحديد مسارات عمل جديدة، حاول إعادة استخدام العمليات الموجودة بالفعل.</p> <p>➤ يجب إدارة توقعات المستخدم فيما يتعلق بما يمكن تقديمه.</p>
Service Desk	<p>➤ Purpose: Capture demand for incident resolution and service requests. Single point of contact for the service provider with all of its users.</p> <p>➤ Supporting technologies for a centralized service desk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intelligent telephony systems. - Workflow system. - Workflow management/ resource planning system. - Knowledge base. 	<p>➤ The focus should be on people and business, not technical issues.</p> <p>➤ Needed skills:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. customer service skills 2. Incident analysis and prioritization. 3. Understand business priority. 4. Effective communications. 5. Emotional intelligence. 6. Empathy. <p>➤ يجب أن يكون التركيز على الأشخاص والأعمال، وليس على القضايا التقنية.</p> <p>➤ المهارات المطلوبة:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - Call recording and quality control. - Remote access tools. - Dashboard and monitoring tools. - Configuration management systems. <p>➤ A virtual service desk: A virtual service desk allows agents to work from multiple, geographically dispersed location. It requires more sophisticated technology, allowing access from multiple locations and compiles routing and escalations.</p> <p>➤ الغرض: التقاط الطلب على حل الحوادث وطلبات الخدمة. نقطة اتصال واحدة لمزود الخدمة مع جميع مستخدميه.</p> <p>➤ دعم التقنيات لمكتب الخدمة المركزي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - أنظمة الهاتف الذكية. - نظام سير العمل. - إدارة سير العمل / نظام تخطيط الموارد. - قاعدة المعرفة. - تسجيل المكالمات ومراقبة الجودة. - أدوات الوصول عن بعد. - لوحة القيادة وأدوات المراقبة. - أنظمة إدارة التكوين. <p>➤ مكتب خدمة افتراضي: يتيح مكتب الخدمة الافتراضي للوكلاء العمل من مواقع متعددة ومتفرقة جغرافيًا. فهو يتطلب تقنية أكثر تطورًا، مما يسمح بالوصول من مواقع متعددة ويقوم بتجميع التوجيه والتصعيد.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. مهارات خدمة العملاء 2. تحليل الحوادث وتحديد الأولويات. 3. فهم أولوية العمل. 4. الاتصالات الفعالة. 5. الذكاء العاطفي. 6. التعاطف.
--	--	--



SEVICE VALUE CHAIN (Service Desk system)

Value chain activity	contribution
improve	Service desk activities are constantly monitored and evaluated to support continual improvement, alignment and value creation. Feedback from users is collected by the service desk to support continual improvement. تتم مراقبة وتقييم أنشطة مكتب الخدمة باستمرار لدعم التحسين المستمر والمواءمة وخلق القيمة. يتم جمع التعليقات من المستخدمين بواسطة مكتب الخدمة لدعم التحسين المستمر.
engage	The service desk is the main channel for tactical and operational engagement with users. مكتب الخدمة هو القناة الرئيسية للمشاركة التكتيكية والتشغيلية مع المستخدمين.
Design and transition	The service desk provides a channel for communicating with users about new and changed services, service desk staff participate in release planning, testing and early life support يوفر مكتب الخدمة قناة للتواصل مع المستخدمين حول الخدمات الجديدة والمتغيرة، ويشارك موظفو مكتب الخدمة في تخطيط الإصدار والاختبار والدعم المبكر للحياة.
Obtain/build	Service desk staff can be involved in acquiring service components used to fulfil service requests and resolve incidents. يمكن أن يشارك موظفو مكتب الخدمة في الحصول على مكونات الخدمة المستخدمة لتلبية طلبات الخدمة وحل الحوادث.
Deliver and support	The service desk is the coordination point for managing incidents and service requests. مكتب الخدمة هو نقطة التنسيق لإدارة الحوادث وطلبات الخدمة.



REFERENCES:

- ❖ Abdullah AlShetwi ,ITIL 4 Foundation Summary,([Link](#)).
- ❖ ITIL4 Foundation Edition Book ([Link](#)).
- ❖ PurpleGriffon,2023, ITIL4 Foundation: The Definitive Guide [Cheat Sheet],([Link](#)).

