



# الضائفة الءورة الءربببة: ءطببق الءعم الفنل الاءءباقل لءفض ءكاللف الءءابفة

مايو ٢٠٢٦ - ٢٩ - ٢٥

لشبونة

(للشءص الواءء) € ٤٤٠٠

Ref: #PRO2413\_195529



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في إدارة الخدمات الفني من رد الفعل إلى الاستباقية، مستندة إلى تقدم هذه الدورة رؤية متقدمة في تحويل نهج الدعم التنبؤي لتوقع الأعطال قبل حدوثها، التقنية. سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق أدوات الرصد أبحاث الخبير ديفيد م. أنطوني مع ITIL يركز المحتوى على تكامل معايير إيتيل. ٧٠% مما يخفض وقت التوقف غير المخطط له بنسبة تصل إلى الذكي والتحليل يقدم BIG BEN Training وتحسين جاهزية الأنظمة، وتقليل التكاليف الخفية تقنيات الذكاء الاصطناعي لمراقبة الأداء المستمر، تحقيق عائد استثمار ملموس عبر تحسين منهجاً عملياً يشمل دراسات حالة من قطاعات Center الناتجة عن فاقد الإنتاجية. كفاءة تكنولوجيا المعلومات واستقرار البنية التحتية. متنوعة، لضمان

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري تقنية المعلومات.
- فرق الدعم الفني والعمليات.
- مسؤولي الصيانة والجودة.
- مخططي استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات.
- مدراء تحسين العمليات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- القطاع المالي والمصرفي.
- الصناعات التصنيعية والخدمية.
- قطاع الرعاية الصحية.
- شركات الاتصالات والتقنية.
- الهيئات الحكومية والجهات شبه الحكومية.

### الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية.
- أقسام الدعم الفني ومراكز الخدمة.
- فرع الصيانة وإدارة الأصول.
- إدارة الجودة وتحسين العمليات.
- التخطيط الاستراتيجي المؤسسي.

### أهداف الدورة التدريبية:

### أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- الأعطال. تطبيق أدوات الرصد الاستباقي للكشف المبكر عن
- تحليل مؤشرات الأداء لقياس تأثير فاقد الإنتاجية.
- تصميم خطط الصيانة التنبؤية باستخدام التحليلات.
- دمج معايير إيتيل ITIL في إدارة الخدمات التقنية.
- حدوثها. تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لمنع الأعطال قبل
- قياس عائد الاستثمار لاستراتيجيات الدعم الاستباقي.

### منهجية الدورة التدريبية:



لقطاعات مثل الصحة المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية. سيحلل تعتمد الدورة على نموذج تعليمي هجين يجمع بين تشمل الجلسات تمارين محاكاة لإدارة حوادث والمالية، مع التركيز على تطوير خطط عمل قابلة للمشاركة دراسات حالة واقعية الذهني لابتكار تقديم تغذية راجعة فورية عبر منصات التفاعل توقف الأنظمة، وتصميم لوحات تحكم للرصد الآني. يتم للتطبيق. العملية، تشجع على العمل حلول استباقية. يضمن BIG BEN Training Center بيئة المباشر، مع تطبيق تقنيات العصف الخدمات التقنية، الجماعي وتبادل الخبرات بين المتخصصين في إدارة تعليمية غنية بالتطبيقات

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### وتأثيره على الإنتاجية الوحدة الأولى: أساسيات الدعم الفني الاستباقي

- مقدمة عن التحول من النهج التفاعلي إلى الاستباقي.
- تحليل التكاليف الخفية لفاقد الإنتاجية.
- أدوات قياس وقت التوقف غير المخطط له.
- دراسة مقارنة بين الصيانة الوقائية والتنبؤية.
- معايير إيتيل ITIL في إدارة الخدمات.
- أساسيات التحليل التنبؤي للأعطال.
- تقييم نضج عمليات الدعم الفني الحالية.

### التنبؤي الوحدة الثانية: تقنيات الرصد الذكي والتحليل



- تصميم أنظمة مراقبة الأداء المستمر.
- الطبيعية. تكامل أدوات الذكاء الاصطناعي للكشف عن الأنماط غير
- تطبيقات إنترنت الأشياء في الصيانة الاستباقية.
- تحليل البيانات الضخمة لتوقع الأعطال.
- بناء لوحات تحكم للمؤشرات الحيوية للأداء.
- دراسة حالة: قطاع الرعاية الصحية.
- تحديات تنفيذ الرصد الآني في البيئات المعقدة.

### الإنتاجية الوحدة الثالثة: بناء استراتيجيات خفض فاقد

- تحديد نقاط الفشل الحرجة في البنية التحتية.
- تصميم خطط الاستجابة السريعة للحوادث المتوقعة.
- أتمتة إجراءات الصيانة الوقائية.
- معادلة حساب عائد الاستثمار للدعم الاستباقي.
- إدارة التغيير الثقافي نحو الاستباقية.
- دراسة حالة: القطاع المالي.
- معايير قياس نجاح الاستراتيجيات.

### الوحدة الرابعة: تكامل إدارة الأصول والخدمات

- الاستباقي. ربط إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات بالدعم
- تحسين دورة حياة الأجهزة والبرمجيات.
- معايير ISO 0000 لإدارة الأصول.
- توحيد إجراءات الصيانة عبر الأقسام.
- الاستباقية. تحسين تجربة المستخدم النهائي عبر الخدمات
- دراسة حالة: القطاع الحكومي.
- تحديات التوافق بين الأنظمة القديمة والحديثة.



## الوحدة الخامسة: قياس التأثير والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية للدعم الاستباقي.
- تحسين جاهزية الأنظمة وتوفيرها.
- تقنيات تحليل الجذور السببية للأعطال.
- تطوير خطط التحسين المستمر.
- إعداد تقارير الأداء لصناع القرار.
- دراسة حالة: قطاع التصنيع.
- ورشة عمل: تصميم خطة تنفيذ مخصصة.

### الأسئلة المتكررة:

#### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

#### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

### سؤال للتأمل:

خاصة في القطاعات غير الاستباقي مع المدخرات المحتملة في بيئات ذات كيف يمكن موازنة تكاليف تطبيق الدعم الفني الربحية؟ ميزانيات تقنية محدودة،

#### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



التقنية عبر تحليل النماذج الاستباقية، وليس مجرد أدوات تقنية. ندمج تركيز هذه الدورة على التحول الاستراتيجي الشامل نحو المالي. يتميز المحتوى بأمثلة عملية من قطاعات التكاليف الخفية وتأثير فاقد الإنتاجية على العائد مفاهيم إدارة الأعمال مع BIG BEN منهجاً تفاعلياً الاصطناعي وإدارة الأصول وفق المعايير العالمية. حيوية مثل الحكومة والصحة، مع تطبيقات للذكاء مدعومة بدراسات قياس الأثر ومؤشرات الأداء القابلة فريداً يعزز بناء خطط عمل قابلة للتنفيذ الفوري، يقدم Training Center في خفض التكاليف التشغيلية وتعزيز الإنتاجية. للتتبع، مما يضمن تحويل المعرفة إلى نتائج ملموسة