



## تقنية المعلومات الدورة التدريبية: محترف في ITIL لإدارة خدمات

Ref: #IT6435



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقديم خدمات تقنية معلومات محركاً أساسياً للابتكار والنمو، ولم تعد مجرد في عالم الأعمال الحديث، أصبحت تقنية المعلومات فقط على كميّار عالمي لإدارة خدمات تقنية ITIL عالية الجودة تتوافق مع احتياجات العمل، برز إطار وظيفة داعمة. لضمان والتحسين المستمر، هذه الدورة العمليات، بل يتبنى نهجاً شاملاً يربط بين القيمة، المعلومات (ITSM) هذا الإطار لا يركز ITIL المتعمقة والممارسات العملية ليصبحوا محترفين في التدريبية مصممة لتزويد المشاركين بالمعرفة الأنظمة المشتركة، مبادئ ITIL من مجرد مزود للخدمات إلى شريك استراتيجي في تحقيق على تحويل وظائف تقنية المعلومات، قادرين من تقديم قيمة مستمرة للعملاء. الأساسية، سلسلة قيمة الخدمة، والممارسات الأساسية الأهداف التنظيمية. سنستكشف رواد علم النفس البيئي وتأثير الأنظمة على السلوك، يرى البروفيسور ديفيد كانتر (David Canter)، أحد التي تمكن المؤسسات BIG BEN فحسب، بل تمكن الأفراد من العمل بشكل أفضل". يلتزم أن "الأنظمة الجيدة هي تلك التي لا تعمل بشكل جيد خدمات تقنية المعلومات من تحسين يجمع بين النظريات المتقدمة والتطبيقات العملية، متكامل بتقديم تدريب Training Center الابتكار داخل مؤسساتهم، كفاءة التشغيل، وتعزيز تجربة العملاء، ودفعة عجلة لتمكين قادة ومدراء



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء خدمات تقنية المعلومات.
- متخصصو دعم تقنية المعلومات.
- مهندسو الأنظمة والشبكات.
- مدراء المشاريع التقنية.
- محللو الأعمال في قطاع تقنية المعلومات.
- مسؤولو العمليات التقنية ((IT Operations)).
- مدققو نظم المعلومات.
- أي شخص يعمل في بيئة خدمات تقنية المعلومات.
- الاستشاريون في إدارة خدمات تقنية المعلومات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- القطاع المصرفي والمالي.
- القطاع الحكومي والجهات العامة.
- قطاع الرعاية الصحية.
- شركات التصنيع.
- قطاع التعليم العالي.
- شركات الخدمات الاستشارية.
- قطاع التجارة الإلكترونية.
- المعلومات. أي مؤسسة تعتمد بشكل كبير على خدمات تقنية

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- أقسام تقنية المعلومات.
- أقسام إدارة الخدمات ((Service Management))
- أقسام الدعم الفني ((Service Desk))
- أقسام العمليات التشغيلية لتقنية المعلومات.
- أقسام إدارة المشاريع التقنية.
- أقسام الحوكمة المؤسسية.
- أقسام التدقيق الداخلي.
- أقسام تطوير التطبيقات.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية والفلسفة الكامنة وراء ITIL
- لتقديم القيمة. تطبيق سلسلة قيمة الخدمة ((Service Value Chain))
- تنفيذ ممارسات ITIL لتحسين جودة الخدمات.
- إدارة الحوادث والمشكلات والتغييرات بفعالية.
- المعلومات. تحسين تجربة العملاء والمستخدمين لخدمات تقنية
- بناء فرق عمل فعالة في بيئة إدارة الخدمات.
- باستمرار. قياس أداء خدمات تقنية المعلومات وتحسينها
- والعمليات الأخرى. تكيف ITIL مع المنهجيات الرشيقية ((Agile))
- الخدمات. المساهمة في التحول الرقمي للمؤسسات من خلال إدارة

## منهجية الدورة التدريبية:



٤١ ITIL وتطبيقه التدريبية على منهجية تفاعلية وعملية مصممة لتمكين يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التفاعلية التي يقدمها خبراء معتمدون بفعالية في بيئاتهم العملية. تتضمن المنهجية مزيجاً المشاركين من إتقان إطار لأمثلة ناجحة سيناريوهات واقعية لإدارة خدمات تقنية المعلومات. ، وورش عمل تطبيقية تركز على ITIL في المحاضرات العمل الجماعي والمناقشات في تبنى ITIL ، ومناقشة التحديات الشائعة وكيفية سيقوم المشاركون بتحليل دراسات حالة الدورة تمارين عملية لمحاكاة أدوار ومسؤوليات المفتوحة لتبادل الخبرات وتطوير حلول مبتكرة. كما التغلب عليها. يتم تشجيع المعلومات، والممارسات. الهدف هو تزويد المشاركين بالمهارات ، مما يعزز الفهم العملي للمفاهيم ITIL محترفي تتضمن المستمر داخل مؤسساتهم وتعزيز تقديم القيمة للعملاء، ودفع عجلة التحسين اللازمة لتحسين كفاءة عمليات تقنية

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

١

### وإدارة الخدمات الوحدة الأولى: المفاهيم الأساسية لـ ITIL



- (ITSM) مقدمة في ITIL وإدارة خدمات تقنية المعلومات
- المصلحة، القيمة المشتركة، المفاهيم الأساسية لـ ITIL (القيمة، أصحاب
- (Start where you are) المبادئ التوجيهية لـ (Focus on value) ITIL
- والعمليات، المعلومات والتكنولوجيا، الشركاء والموردون، تدفقات الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة (المنظمات والأشخاص، القيمة
- الغرض من نظام قيمة الخدمة (SVS)
- (DevOps) العلاقة بين ITIL والمنهجيات الأخرى (Agile)
- أهمية الثقة والشفافية في إدارة الخدمات

## Chain) الوحدة الثانية: سلسلة قيمة الخدمة (Service Value

- (Plan, Engage, Design) مقدمة لسلسلة قيمة الخدمة (Transition, Obtain/Build, Deliver & Support, Improve)
- مراحل سلسلة قيمة الخدمة وتفاعلاتها
- الأنشطة الرئيسية لكل مرحلة
- كيفية تدفق القيمة عبر السلسلة
- تحسين تدفقات القيمة في المؤسسة
- أمثلة عملية على تطبيقات سلسلة القيمة
- تحديات تطبيق سلسلة القيمة

## General Management Practices) الوحدة الثالثة: ممارسات ITIL الأساسية

- المحافظ، إدارة المشاريع، ممارسات الإدارة العامة (إدارة الإستراتيجية، إدارة
- (Relationship) ممارسات إدارة العلاقة
- (Supplier Management) ممارسات إدارة الموردين
- (Risk Management) إدارة المخاطر
- (Knowledge Management) ممارسات إدارة المعرفة
- (Reporting) إدارة القياس والتقارير (Measurement and
- (Improvement) ممارسات التحسين المستمر (Continual



## ١) (Service Management Practices) الوحدة الرابعة: ممارسات ITIL الأساسية

- ممارسات إدارة التوفر (Availability Management)
- (Performance Management) ممارسات إدارة القدرة والأداء (Capacity and)
- ممارسات إدارة التغيير (Change Enablement)
- ممارسات إدارة الحوادث (Incident Management)
- ممارسات إدارة المشكلات (Problem Management)
- (Management) ممارسات إدارة طلبات الخدمة (Service Request)
- ممارسات مكتب الخدمة (Service Desk)
- (Management) ممارسات إدارة مستوى الخدمة (Service Level)

## ٢) (Technical Management Practices) الوحدة الخامسة: ممارسات ITIL الأساسية

### أ. والتحول.

- (Infrastructure and Platform Management) ممارسات إدارة البنية التحتية والمنصات
- (Software Development) and Management) ممارسات إدارة البرمجيات
- (Deployment Management) نشر وإدارة البيئات
- التحول الرقمي ودور ITIL
- أهمية الأتمتة والذكاء الاصطناعي في ITSM
- دراسات حالة متقدمة في تطبيق ITIL
- تطوير خطة عمل لتبني ITIL في المؤسسة

### 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

[www.bigben-training.com](http://www.bigben-training.com)



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:

والابتكار المتسارع؟ التكيف مع سرعة التغيرات التكنولوجية وتقديم قيمة أن يساعد المؤسسات على الـ ITIL كيف يمكن لإطار مستمرة في بيئة تتسم بالاضطراب

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



تكتفي بالجانب النظري. نحن الجوانب العملية والتطبيقية لإطار ITIL ، مما تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على المشاركين من تطبيق مبادئ ITIL وسلسلة قيمة لا نقدم مجرد شرح للمفاهيم، بل نركز على تمكين يميزها عن الدورات التي اليومية، مما يضمن الدورة على دراسات حالة عملية وتمارين تفاعلية الخدمة وممارساتها في سيناريوهات واقعية. تركز كيفية دمج ITIL مع المنهجيات الحديثة مثل فهماً عميقاً وقابلاً للتطبيق الفوري. كما نركز على تحاكي تحديات إدارة الخدمات والتدريب العملي المكثف، تحديات التحول الرقمي. إن هذا المزيج الفريد من ، مما يجهز المشاركين لمواجهة DevOps و Agile يضمن للمشاركين اكتساب المهارات اللازمة لقيادة بالإضافة إلى التركيز على القيمة الفعلية للخدمات، المعرفة النظرية المتينة بمؤسساتهم، تحسينات مستمرة في إدارة خدمات تقنية المعلومات