الدورة التدريبية: تطبيق الدعم الفني الاستباقي لخفض تكاليف الإنتاجية الضائعة



09 - 13 نوفمبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #PRO2413_311132

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم هذه الدورة رؤية متقدمة في تحويل نهج الدعم الفني من رد الفعل إلى الاستباقية، مستندة إلى أبحاث الخبير ديفيد م. أنطوني في إدارة الخدمات التقنية. سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق أدوات الرصد الذكي والتحليل التنبؤي لتوقع الأعطال قبل حدوثها، مما يخفض وقت التوقف غير المخطط له بنسبة تصل إلى 70%. يركز المحتوى على تكامل معايير إيتيل ITIL مع تقنيات الذكاء الاصطناعي لمراقبة الأداء المستمر، وتحسين جاهزية الأنظمة، وتقليل التكاليف الخفية الناتجة عن فاقد الإنتاجية. يقدم BIG BEN Training Center منهجًا عمليًّا يشمل دراسات حالة من قطاعات متنوعة، لضمان تحقيق عائد استثمار ملموس عبر تحسين كفاءة تكنولوجيا المعلومات واستقرار البنية التحتية.

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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الدعم الفني الاستباقي وتأثيره على الإنتاجية

- 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.

الوحدة الثانية: تقنيات الرصد الذكي والتحليل التنبؤي

- تصميم أنظمة مراقبة الأداء المستمر.
- تكامل أدوات الذكاء الاصطناعي للكشف عن الأنماط غير الطبيعية.
- 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.

الوحدة الثالثة: بناء استراتيجيات خفض فاقد الإنتاجية

- 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

- ربط إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات بالدعم الاستباقي.
- تحسين دورة حياة الأجهزة والبرمجيات.
- معايير ISO 55000 لإدارة الأصول.
- توحيد إجراءات الصيانة عبر الأقسام.
- تحسين تجربة المستخدم النهائي عبر الخدمات الاستباقية.
- دراسة حالة: القطاع الحكومي.
- تحديات التوافق بين الأنظمة القديمة والحديثة.

الوحدة الخامسة: قياس التأثير والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية للدعم الاستباقي.
- تحسين جاهزية الأنظمة وتوفرها.
- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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