

التميز في عمليات تقنية المعلومات

UK Traininig

PARTNER



التميز في عمليات تقنية المعلومات

مقدمة

أصبح التميز في عمليات تقنية المعلومات أحد الركائز الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز كفاءة الأداء، ودعم التحول الرقمي، وتحقيق القيمة المؤسسية المستدامة. ولم تعد إدارات تقنية المعلومات تقتصر على تشغيل الأنظمة أو تقديم الخدمات التقنية، بل أصبحت شريكاً إستراتيجياً يساهم في موازنة القدرات التقنية مع الأهداف المؤسسية، وتحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز الحوكمة، وإدارة المخاطر، ورفع جودة الخدمات الرقمية. ويستلزم ذلك وجود عمليات مؤسسية متكاملة تتميز بالمرونة، والوضوح، والقدرة على التطوير المستمر، بما يدعم استدامة الأعمال ويعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.

يعتمد التميز في عمليات تقنية المعلومات على تصميم نموذج تشغيلي متكامل يربط بين الإستراتيجية المؤسسية، والحوكمة، وإدارة العمليات، وقياس الأداء، والتحسين المستمر. كما يتطلب تطبيق أفضل الممارسات في تصميم العمليات، وتحديد المسؤوليات، وإدارة مؤشرات الأداء، وتحسين تدفق الأعمال، وتعزيز التعاون بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

طممت هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمعارف والمنهجيات الحديثة التي تساعد على بناء عمليات تقنية معلومات عالية الكفاءة، وتطوير نماذج تشغيل مؤسسية متكاملة، وتعزيز الحوكمة، وتحسين الأداء، ودعم مبادرات التحول المؤسسي. كما تستعرض الدورة الأساليب العملية لتطوير هيكل العمليات، وإدارة الأداء، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، بما يمكن المؤسسات من تحقيق قيمة مستدامة من استثماراتها التقنية، ورفع قدرتها على الاستجابة للمتغيرات المستقبلية بكفاءة وفاعلية.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

PARTNER



- التعرف على مفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات ودوره في تحقيق الأهداف المؤسسية.
- فهم العلاقة بين إستراتيجية المؤسسة وعمليات تقنية المعلومات.
- تصميم نماذج تشغيل متكاملة تدعم التحول المؤسسي.
- تطوير هياكل حوكمة فعالة لعمليات تقنية المعلومات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات المساءلة داخل العمليات التقنية.
- تحليل القدرات المؤسسية وربطها بعمليات تقنية المعلومات.
- تطبيق منهجيات تصميم وتحسين العمليات المؤسسية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة العمليات التقنية.
- تقييم نضج العمليات وتحديد فرص التحسين.
- دمج إدارة المخاطر ضمن عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز الامتثال والرقابة من خلال العمليات المعيارية.
- تحسين التكامل بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات.
- دعم مبادرات التحول الرقمي من خلال تطوير العمليات.
- استخدام نتائج قياس الأداء في دعم القرارات الإستراتيجية.
- بناء ثقافة التحسين المستمر داخل إدارات تقنية المعلومات.
- رفع كفاءة استخدام الموارد التقنية وتحسين الإنتاجية.
- تطوير خارطة طريق لتحسين عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز القيمة المؤسسية من خلال تحسين الأداء التشغيلي.
- دعم استدامة الأعمال عبر عمليات تقنية معلومات مرنة وفعالة.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة عمليات تقنية المعلومات.

محاورة الدورة

اليوم الأول: الأسس الإستراتيجية للتميز في عمليات تقنية المعلومات

- مواءمة عمليات تقنية المعلومات مع الإستراتيجية المؤسسية.
- تطور مفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات.
- نماذج التشغيل المؤسسية.
- تحليل القدرات المؤسسية.
- تصميم هيكل العمليات الإستراتيجية.
- مبادئ حوكمة عمليات تقنية المعلومات.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الثاني: حوكمة العمليات ونماذج التشغيل المؤسسية

- أطر حوكمة تقنية المعلومات.
- ملكية العمليات والمسؤوليات المؤسسية.
- إدارة العمليات المؤسسية.
- تطوير نماذج التشغيل.
- التكامل بين الأعمال وتقنية المعلومات.
- إدارة أداء الحوكمة.

اليوم الثالث: تحسين العمليات والتحول المؤسسي

- تقييم مستوى نضج العمليات.
- منهجيات تحسين العمليات.
- تطوير نماذج التشغيل الرقمية.
- تحسين تدفق العمليات المؤسسية.
- إدارة مبادرات تحسين الأداء.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

اليوم الرابع: إدارة الأداء والمخاطر والتميز المؤسسي

- إدارة الأداء المؤسسي لعمليات تقنية المعلومات.
- تطوير مؤشرات الأداء الإستراتيجية.
- دمج إدارة المخاطر ضمن العمليات.
- تعزيز الامتثال والرقابة.
- بناء المرونة المؤسسية.
- إعداد تقارير الأداء لدعم الإدارة العليا.

اليوم الخامس: استدامة التميز في عمليات تقنية المعلومات

- حوكمة برامج التحول المؤسسي.
- بناء منظومة التحسين المستمر.
- القيادة الإستراتيجية لعمليات تقنية المعلومات.
- تطوير القدرات المؤسسية المستقبلية.
- إعداد خارطة طريق لتحسين العمليات.
- استدامة التميز المؤسسي وآليات التطبيق المؤسسي.

UK Training
PARTNER



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم إستراتيجي متكامل لمفهوم التميز في عمليات تقنية المعلومات.
- تعزيز القدرة على مواكبة عمليات تقنية المعلومات مع إستراتيجية المؤسسة.
- تطوير هياكل الحوكمة والمسؤوليات بما يدعم كفاءة الأداء.
- تحسين تصميم العمليات ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تعزيز القدرة على قياس الأداء باستخدام مؤشرات فعالة.
- تطوير منهجيات مستدامة للتحسين المستمر.
- رفع كفاءة إدارة المخاطر والامتثال داخل عمليات تقنية المعلومات.
- دعم التحول المؤسسي من خلال عمليات تقنية معلومات أكثر مرونة وفاعلية.

الخاتمة

يمثل التميز في عمليات تقنية المعلومات عنصراً أساسياً في بناء مؤسسات قادرة على تحقيق الأداء المستدام، ودعم التحول المؤسسي، وتعزيز القدرة على الاستجابة للتغيرات المتسارعة في بيئات الأعمال. ولم يعد نجاح إدارات تقنية المعلومات يقاس بقدرتها على تشغيل الأنظمة فحسب، بل بقدرتها على تطوير عمليات مؤسسية مترابطة تحقق الكفاءة التشغيلية، وترفع جودة الخدمات، وتعزز القيمة التي تقدمها تقنية المعلومات للمؤسسة بأكملها.

توفر هذه الدورة إطاراً متكاملًا لفهم وإدارة عمليات تقنية المعلومات من منظور إستراتيجي، حيث تغطي تصميم نماذج التشغيل، وتطوير هياكل الحوكمة، وتحسين العمليات، وإدارة الأداء، ودمج إدارة المخاطر، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. كما تركز على ربط عمليات تقنية المعلومات بالأهداف المؤسسية، بما يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية، ويرفع كفاءة استثمار الموارد، ويعزز التكامل بين مختلف الإدارات.

ومن خلال تطبيق المفاهيم والمنهجيات التي تتناولها الدورة، سيتمكن المشاركون من تطوير عمليات تقنية معلومات أكثر نضجًا وفاعلية، وتحسين مستوى الحوكمة، ورفع جودة الأداء المؤسسي، وبناء منظومة تشغيلية قادرة على دعم التحول الرقمي وتحقيق التميز التشغيلي على المدى الطويل. كما تسهم المعارف والمهارات المكتسبة في تعزيز استدامة الأعمال، وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة، وترسيخ ثقافة التطوير المستمر بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية في إدارة عمليات تقنية المعلومات.

UK Training

PARTNER



الأسئلة الشائعة

ما المقصود بتميز عمليات تقنية المعلومات IT Process Excellence، ولماذا يُعد مهمًا للمؤسسات الحديثة؟

يشير تميز عمليات تقنية المعلومات إلى منهجية متكاملة تهدف إلى تطوير إدارة عمليات تقنية المعلومات وربطها بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، بما يضمن تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الحوكمة، ودعم التحول الرقمي. توضح الدورة مفهوم أتمتة عمليات تقنية المعلومات، وكيف تساهم عمليات تقنية المعلومات في تحسين أداء الأعمال وتحقيق قيمة مستدامة للمؤسسة.

كيف تساعد الدورة على تحسين وأتمتة عمليات تقنية المعلومات؟

تركز الدورة على تطبيق أفضل الممارسات في أتمتة عمليات تقنية المعلومات، وتحسين سير العمل، ورفع كفاءة الأداء من خلال أدوات أتمتة عمليات تقنية المعلومات وحلول أتمتة العمليات الحديثة. كما يتعرف المشاركون على منهجيات تحسين عمليات تقنية المعلومات وتحسين كفاءة العمليات بما يقلل الأعمال اليدوية، ويرفع جودة الخدمات، ويزيد من مرونة المؤسسة في مواجهة التغيرات.

هل تغطي الدورة حوكمة تقنية المعلومات وإدارة التغيير والعمليات التشغيلية؟

نعم، تتناول الدورة موضوعات إدارة عمليات تقنية المعلومات، بما في ذلك عملية إدارة التغيير في تقنية المعلومات Process Change Management، وأطر الحوكمة، وإدارة المسؤوليات، وقياس الأداء، والامتثال، وإدارة المخاطر. كما توضح كيف تساهم العمليات المعيارية في تعزيز الرقابة الداخلية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرارات على المستوى المؤسسي.

هل تشمل الدورة إدارة أصول تقنية المعلومات وعمليات التدقيق؟

بالتأكيد، تستعرض الدورة عملية إدارة أصول تقنية المعلومات، وعملية تدقيق تقنية المعلومات، وأفضل الممارسات الخاصة بحوكمة الأصول وإدارة دورة حياتها. كما توضح كيف تساهم تقنية المعلومات في تحسين العمليات التجارية من خلال دمج التحليلات، والحوكمة، وقياس الأداء، والتحسين المستمر للعمليات.

من هم المستفيدون من هذه الدورة، وما القيمة التي سيحققونها؟

تستهدف الدورة مديري تقنية المعلومات، وقادة التحول الرقمي، ومديري العمليات، ومهندسي المؤسسات، ومتخصصي تحسين العمليات، وخبراء الحوكمة، والاستشاريين في مجال تقنية المعلومات. وبنهاية البرنامج، سيتمكن المشاركون من تعزيز خبراتهم في إدارة وأتمتة عمليات تقنية المعلومات، وتحسين الحوكمة، ورفع كفاءة الأداء التشغيلي، وربط مبادرات التقنية بالأهداف الاستراتيجية، بما يساهم في تحقيق قيمة أعمال مستدامة وتعزيز التميز المؤسسي.

UK Training
PARTNER

