

شهادة إنشاء وتسليم ودعم الخدمات وفق الإصدار
الرابع من إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات

UK Traininig

PARTNER



شهادة إنشاء وتسليم ودعم الخدمات وفق الإصدار الرابع من إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات

مقدمة

تعد شهادة إنشاء وتسليم ودعم الخدمات وفق الإصدار الرابع من إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات من الشهادات المتقدمة التي تركز على الجوانب التشغيلية لإدارة الخدمات الرقمية داخل المؤسسات. تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من فهم كيفية تصميم الخدمات الرقمية، وتسليمها بكفاءة، وضمان استمرارية دعمها وفق إطار منهجي معتمد عالمياً في إدارة الخدمات.

تستهدف الدورة المديرين التنفيذيين، ومديري الإدارات، وقادة الفرق، والمتخصصين في تقنية المعلومات، وإدارة المشاريع، والجودة، والعمليات، والموارد البشرية، إضافة إلى العاملين في قطاعات النفط والغاز، والخدمات المالية، والاتصالات، والقطاع الحكومي. كما تلبي احتياجات المؤسسات التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها الرقمية، وتقليل الأعطال، وتعزيز رضا المستفيدين. يركز المحتوى على التطبيق العملي وربط العمليات التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية، بما يضمن أن تصبح إدارة الخدمات أداة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الاستفادة التشغيلية.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادراً على:

- شرح المفاهيم الأساسية لإنشاء وتسليم ودعم الخدمات الرقمية.
- تحليل تدفقات العمل المرتبطة بدورة حياة الخدمة.
- تطبيق ممارسات إدارة الحوادث والمشكلات وطلبات الخدمة.
- تنظيم فرق العمل التشغيلية وتحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح.
- قياس أداء الخدمات باستخدام مؤشرات أداء محددة.
- إدارة الموارد والقدرات لضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع.
- تحديد المخاطر التشغيلية ووضع آليات فعالة لمعالجتها.
- تطبيق منهجية التحسين المستمر داخل بيئة العمل.
- مواكبة العمليات التشغيلية مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة.
- الاستعداد المنهجي لاجتياز اختبار الشهادة المهنية.

UK Training

PARTNER



محاورة الدورة

اليوم الأول: الأسس المنهجية لإدارة إنشاء وتسليم ودعم الخدمات

- منظومة إدارة الخدمة ومكوناتها الرئيسية.
- مفهوم القيمة في إدارة الخدمات الرقمية.
- تصميم تدفقات العمل التشغيلية.
- الأدوار والمسؤوليات داخل فرق الخدمة.
- العلاقة بين الحوكمة والتنفيذ التشغيلي.
- مبادئ تصميم الخدمة القابلة للتنفيذ.

اليوم الثاني: هيكل الفرق وإدارة القدرات

- تنظيم فرق العمل متعددة التخصصات.
- إدارة الموارد والقدرات التشغيلية.
- إدارة المعرفة داخل بيئة الدعم.
- تعزيز التعاون والتكامل بين الإدارات.
- متابعة الإنتاجية وتحليل الكفاءة.
- معالجة التحديات التشغيلية اليومية.

اليوم الثالث: إدارة الحوادث والمشكلات وطلبات الخدمة

- التمييز بين الحادث والمشكلة وطلب الخدمة.
- خطوات معالجة الحوادث بشكل منهجي.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة.
- آليات التصعيد للحوادث ذات التأثير الكبير.
- إدارة مستويات الخدمة ومراقبة الالتزام بها.
- تمارين تطبيقية على حالات تشغيلية واقعية.

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع: تدفق القيمة ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر

- رسم وتحليل تدفق العمل من الطلب إلى التسليم.
- تحديد الاختناقات التشغيلية ومعالجتها.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة.
- إدارة المخاطر التشغيلية بآليات منهجية.
- تطبيق خطوات التحسين المستمر.
- تحليل دراسات حالة عملية.

اليوم الخامس: الحوكمة والتقييم والاستعداد للاختبار

- دمج العمليات التشغيلية ضمن إطار الحوكمة المؤسسية.
- تقييم مستوى نضج إدارة الخدمات داخل المؤسسة.
- مراجعة شاملة للمفاهيم الأساسية.
- اختبار تجريبي محاكي للاختبار الرسمي.
- تحليل نتائج التقييم وتحديد الفجوات المعرفية.
- إعداد خطة تطوير مهني بعد الحصول على الشهادة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- تحسين استقرار الخدمات الرقمية وتقليل الأعطال.
- رفع مستوى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة.
- تعزيز التكامل بين فرق التشغيل والتطوير.
- تطوير نظام واضح لقياس الأداء وتحسينه.
- دعم مبادرات التحول الرقمي داخل المؤسسة.
- تعزيز الحوكمة والشفافية في إدارة الخدمات.
- بناء قدرة مؤسسية على إدارة المخاطر التشغيلية.

الخاتمة

توفر شهادة إنشاء وتسليم ودعم الخدمات وفق الإصدار الرابع من إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات إطاراً متكاملًا لإدارة الخدمات الرقمية بطريقة منهجية وعملية. فهي تجمع بين تصميم الخدمة، وتنفيذها، ودعمها، وقياس أدائها ضمن منظومة واضحة تركز على الحوكمة والتحسين المستمر.

UK Traininig

PARTNER



يسهم هذا البرنامج في تمكين المؤسسات من تحويل إدارة الخدمات إلى وظيفة استراتيجية داعمة للأداء المؤسسي. كما يعزز القدرة على ضبط العمليات التشغيلية، وإدارة المخاطر، ورفع جودة الخدمة بصورة قابلة للقياس.

من خلال الربط بين المفاهيم المنهجية والتطبيق العملي، تمنح الدورة المشاركين فهما عميقا لدورة حياة الخدمة التشغيلية، وتساعدهم على بناء بيئة عمل أكثر كفاءة واستقرارا واستدامة، بما يواكب متطلبات التحول الرقمي وتوقعات المستفيدين المتزايدة.

UK Traininig

PARTNER

