

الممارس في إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات الإصدار الرابع: المراقبة وإدارة الأحداث

28 يونيو – 2 يوليو 2027

أمستردام (هولندا)

UK Traininig

PARTNER



الممارس في إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات الإصدار الرابع: المراقبة وإدارة الأحداث

المرجع: 187291_3255089 التاريخ: 28 يونيو – 2 يوليو 2027 المكان: أمستردام (هولندا) الرسوم: GBP 5900

مقدمة

يُعد الإشراف وإدارة الأحداث أحد الممارسات الأساسية في إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق الإصدار الرابع، حيث يركز على مراقبة الأنظمة والخدمات بشكل استباقي، واكتشاف الأحداث والتغيرات التي قد تؤثر على استمرارية العمل، والتعامل معها قبل أن تتحول إلى مشكلات أو أعطال.

تم تصميم هذه الدورة خصيصًا للمديرين التنفيذيين، وقادة الفرق، والمتخصصين في مجالات تقنية المعلومات، بالإضافة إلى العاملين في الإدارات المساندة مثل الموارد البشرية، وإدارة المشاريع، والخدمات المالية، والاتصالات، والجهات الحكومية. يهدف البرنامج إلى تزويد المشاركين بالأدوات والأساليب المعيارية لمراقبة الأداء، وتحليل الأحداث، والاستجابة الفعالة لها، مما يعزز استقرار الخدمات، ويقلل من المخاطر التشغيلية، ويحافظ على ثقة العملاء والمستفيدين.

أهداف الدورة

- فهم المبادئ الأساسية للإشراف وإدارة الأحداث في إطار الإصدار الرابع من إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تطبيق منهجيات المراقبة الاستباقية لاكتشاف الأحداث مبكرًا.
- تصنيف الأحداث وفق الأولوية والأثر المحتمل على الأعمال.
- استخدام الأدوات التقنية المتقدمة في تحليل الأحداث ومتابعتها.
- وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية المراقبة.
- تحسين إجراءات الاستجابة بناءً على تقارير وتحليلات الأحداث.
- دمج إدارة الأحداث مع الممارسات الأخرى مثل إدارة الحوادث وإدارة المشكلات.
- تعزيز قدرة الفرق على اتخاذ القرارات السريعة في المواقف الحرجة.

UK Training

PARTNER



محاورة الدورة

اليوم الأول: أساسيات المراقبة وإدارة الأحداث

- مقدمة حول إطار الإصدار الرابع وأهمية المراقبة المستمرة.
- الفرق بين المراقبة وإدارة الأحداث وإدارة الحوادث.
- دورة حياة الحدث ومراحل معالجته.
- تحديد مصادر البيانات والمعلومات في أنظمة المراقبة.
- أدوار ومسؤوليات الفرق في الإشراف.
- دراسة حالات عملية حول أثر المراقبة الاستباقية.

اليوم الثاني: اكتشاف وتصنيف الأحداث

- تقنيات الاكتشاف المبكر للأحداث.
- إعداد أنظمة التنبيه والإنذارات.
- معايير تصنيف الأحداث حسب الخطورة والأولوية.
- تحديد مسارات التصعيد الداخلية.
- تطوير سيناريوهات الاستجابة الفورية.
- تمارين عملية لتصنيف الأحداث.

اليوم الثالث: الاستجابة للأحداث الحرجة

- استراتيجيات المعالجة الفورية للأحداث.
- إدارة الاتصال مع الفرق الداخلية والأطراف الخارجية.
- إعادة الخدمة إلى الوضع الطبيعي بسرعة.
- التعامل مع الأحداث متعددة التأثيرات.
- تكامل فرق الدعم الميداني والفني.
- ورشة عمل لمحاكاة التعامل مع حدث حقيقي.

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع: التحليل والتحسين المستمر

- منهجيات تحليل السبب الجذري للأحداث المتكررة.
- استخدام البيانات التاريخية في تحسين المراقبة.
- تطوير إجراءات وقائية لتجنب تكرار الأحداث.
- الربط بين إدارة الأحداث وتحسين جودة الخدمة.
- تحديث أنظمة المراقبة بناءً على التحليل.
- وضع خطط تدريبية للفرق المختصة.

اليوم الخامس: التقييم والختام

- مراجعة شاملة للمفاهيم والمهارات المكتسبة.
- تقييم مؤشرات الأداء للمراقبة وإدارة الأحداث.
- إعداد التقارير النهائية للإدارة العليا.
- تمرين عملي متكامل لإدارة حدث من الاكتشاف حتى الحل.
- وضع خطط تحسين فردية لكل مشارك.
- تسليم الشهادات وإنهاء البرنامج التدريبي.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب معرفة متقدمة في المراقبة وإدارة الأحداث.
- تقليل زمن الاستجابة ومنع الأعطال قبل وقوعها.
- تحسين استقرار الخدمات وزيادة رضا العملاء.
- تطوير مهارات القيادة واتخاذ القرار في الظروف الحرجة.
- التعرف على أحدث أدوات المراقبة والتحليل.
- تطبيق عملي على حالات واقعية.
- الحصول على شهادة مهنية معتمدة.
- دعم مبادرات التحول الرقمي في المؤسسة.

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

تقدم دورة الإشراف وإدارة الأحداث وفق إطار الممارسات التقنية الإصدار الرابع منهجًا متكاملًا للمراقبة الاستباقية والخدمة المستمرة، بدءًا من اكتشاف الأحداث وحتى تحسين الإجراءات بناءً على الدروس المستفادة. من خلال الدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، تمنح هذه الدورة المشاركين القدرة على حماية بيئة العمل الرقمية، وضمان استمرارية الأعمال، والحد من المخاطر التشغيلية.

سواء كنت تعمل في قطاع النفط والغاز، أو البنوك، أو الاتصالات، أو الإدارة الحكومية، فإن هذه الدورة توفر لك الأدوات والمنهجيات اللازمة لإدارة الأحداث بكفاءة عالية.

UK Traininig

PARTNER

