

إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق أفضل الممارسات والتخطيط الاستراتيجي

4 - 8 أبريل 2027

القاهرة (مصر)

UK Traininig

PARTNER



إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق أفضل الممارسات والتخطيط الاستراتيجي

المرجع: 205821_3255611 التاريخ: 4 - 8 أبريل 2027 المكان: القاهرة (مصر) الرسوم: GBP 4900

مقدمة

لم تعد تقنية المعلومات في المؤسسات الحديثة مجرد جهة دعم فني، بل أصبحت ركيزة أساسية في تحقيق النمو وتعزيز القدرة التنافسية. ومع تسارع التحول الرقمي، أصبح من الضروري اعتماد منهجيات منظمة لإدارة خدمات تقنية المعلومات، ودمجها مع التخطيط الاستراتيجي لضمان جودة الخدمات، ورفع الكفاءة، وتعزيز الحوكمة، وترشيد التكاليف، وتقليل المخاطر.

تقدم هذه الدورة إطارًا متكاملًا يجمع بين أفضل الممارسات العالمية في إدارة خدمات تقنية المعلومات ومنهجيات التخطيط الاستراتيجي، بما يمكن المشاركين من تصميم خدمات تقنية متوافقة مع الأهداف المؤسسية طويلة المدى، وتحقيق قيمة حقيقية ومستدامة للمؤسسة.

أهداف الدورة

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات ومكونات دورة حياة الخدمة.
- موازنة خدمات تقنية المعلومات مع الاستراتيجية المؤسسية.
- إعداد استراتيجية متكاملة لخدمات تقنية المعلومات وبناء خارطة طريق واضحة.
- تطبيق أطر الحوكمة وإدارة المخاطر وقياس الأداء بفعالية.
- تصميم خطة للتحسين المستمر ورفع كفاءة الخدمات.
- دمج التخطيط المالي وإدارة الموارد ضمن منظومة إدارة الخدمات.
- إعداد خطة استراتيجية عملية لتقنية المعلومات قابلة للتنفيذ داخل مؤسساتهم.

UK Training

PARTNER



محاوّر الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة خدمات تقنية المعلومات ومواءمة الأعمال

- تطور إدارة خدمات تقنية المعلومات ومفاهيم الإدارة الرقمية الحديثة.
- مبادئ إدارة الخدمات ونظام القيمة المؤسسية.
- دورة حياة الخدمة ونهج تدفق القيمة.
- نماذج مواءمة الأعمال مع تقنية المعلومات.
- تحليل أصحاب المصلحة وإدارة الطلب على الخدمات.

اليوم الثاني: تطوير استراتيجية تقنية المعلومات وإدارة محفظة الخدمات

- صياغة الرؤية والرسالة وتحديد التوجه الاستراتيجي.
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية.
- إدارة محفظة الخدمات وتصميم دليل الخدمات.
- الإدارة المالية لخدمات تقنية المعلومات ومواءمة الميزانية.
- الحوكمة وهياكل إدارة تقنية المعلومات.

اليوم الثالث: تصميم الخدمات وإدارة المخاطر وقياس الأداء

- إدارة مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- تخطيط السعة والتوافر واستمرارية الأعمال.
- إدارة المخاطر في خدمات تقنية المعلومات.
- اعتبارات الأمن السيبراني والالتزام بالأنظمة.
- قياس الأداء باستخدام بطاقات الأداء المتوازن.

اليوم الرابع: انتقال الخدمات وإدارة التغيير والتحول الرقمي

- إدارة التغيير والاستعداد التنظيمي.
- إدارة الإصدارات والنشر.
- إدارة المعرفة وإدارة أصول التهيئة.
- المنهجيات المرنة وتكاملها مع إدارة الخدمات.
- استراتيجية التحول الرقمي والابتكار.

UK Training
PARTNER



اليوم الخامس: التحسين المستمر وبناء الخارطة الاستراتيجية

- نموذج التحسين المستمر للخدمات.
- نماذج النضج وتقييم القدرات المؤسسية.
- إعداد خارطة طريق استراتيجية لمدة ثلاث إلى خمس سنوات.
- تحسين التكاليف وتعظيم القيمة.
- إعداد خطة عمل وعرضها للإدارة التنفيذية باحترافية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- بناء استراتيجية واضحة لتقنية المعلومات تدعم توجهات المؤسسة.
- تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.
- تعزيز الحوكمة وتقليل المخاطر التشغيلية.
- ترشيد التكاليف وتحسين استثمار الموارد.
- تمكين المؤسسة من مواكبة التحول الرقمي بثقة واستعداد.

الخاتمة

توفر هذه الدورة رؤية عملية وشاملة لإدارة خدمات تقنية المعلومات وربطها بالتخطيط الاستراتيجي بطريقة متكاملة ومدروسة. ومن خلال تطبيق أفضل الممارسات في الحوكمة وإدارة المخاطر وقياس الأداء والتحسين المستمر، سيتمكن المشاركون من بناء منظومة تقنية قوية تدعم أهداف مؤسساتهم، وتحقيق قيمة مستدامة في بيئة أعمال تعتمد بشكل متزايد على التحول الرقمي.

UK Training

PARTNER

