BLACKBIRD FOR TRAINING

# اختصاصي ITIL® 4 – المراقبة والدعم والتنفيذ (MSF)

6 – 10 سبتمبر 2027

لندن (المملكة المتحدة)



# اختصاصي ITIL® 4 – المراقبة والدعم والتنفيذ (MSF)

**المرجع:** 206834_3255646 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** GBP 6100

## مقدمة

مرحبًا بكم في دورة «أخصائي إدارة خدمات تقنية المعلومات - المراقبة والدعم وتنفيذ الطلبات»، والتي تمثل مرحلة متقدمة لإتقان عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات في بيئات العمل الحديثة. في ظل التسارع الكبير في التحول الرقمي، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى خدمات تقنية موثوقة وفعّالة، تركز بشكل أساسي على تحسين تجربة المستخدم وضمان استمرارية الأعمال.

تم تصميم هذه الدورة بعناية لتطوير القدرات التشغيلية من خلال التركيز على ممارسات أساسية مثل المراقبة وإدارة الأحداث، وإدارة الحوادث والمشكلات، وتنفيذ طلبات الخدمة، وتشغيل مكاتب الدعم الفني. كما تتناول الدورة أحدث الأساليب مثل الأتمتة، والذكاء الاصطناعي، وتحسين تجربة المستخدم، بما يسهم في رفع كفاءة الخدمات وتعزيز جودتها.

ومن خلال جلسات تفاعلية وتمارين عملية ودراسات واقعية، سيكتسب المشاركون مهارات تطبيقية تساعدهم على تحسين أداء الخدمات، وضمان موثوقيتها، ودعم التحسين المستمر في بيئات العمل المتغيرة.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة خدمات تقنية المعلومات
- تحسين أداء إدارة الحوادث وإدارة المشكلات باستخدام منهجيات منظمة
- تطوير كفاءة مكتب الخدمة وفق أفضل الممارسات المتمحورة حول المستخدم
- تعزيز قدرات المراقبة والاستجابة للأحداث
- تحسين تجربة المستخدم عبر مختلف قنوات الخدمة
- توظيف الأتمتة والذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء واتفاقيات مستوى الخدمة
- دعم ثقافة التحسين المستمر في تقديم الخدمات



## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات

- التعرف على مبادئ وأساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات
- فهم نظام قيمة الخدمة ودوره في تحقيق الأهداف
- استكشاف الأبعاد الأساسية لإدارة الخدمات
- التعرف على ممارسات المراقبة وإدارة الحوادث وطلبات الخدمة
- ربط العمليات التشغيلية بالإطار العام لإدارة الخدمات

### اليوم الثاني: المراقبة وإدارة الأحداث

- مفاهيم المراقبة الشاملة وتحليل الأداء
- تصنيف الأحداث وأنواعها
- تصميم أنظمة مراقبة فعالة
- تحليل الأحداث وتحديد الأولويات
- تطبيق المراقبة الاستباقية بدلاً من التفاعلية

### اليوم الثالث: إدارة الحوادث والمشكلات

- إدارة دورة حياة الحوادث وتحديد أولوياتها
- التعامل مع الحوادث الكبرى وآليات التصعيد
- تحسين التواصل مع أصحاب المصلحة
- فهم عمليات إدارة المشكلات
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات
- توثيق الأخطاء المعروفة والاستفادة منها

### اليوم الرابع: مكتب الخدمة وإدارة الطلبات

- دور مكتب الخدمة كنقطة اتصال رئيسية
- إدارة دورة حياة طلبات الخدمة
- تطبيق إدارة المعرفة وتفعيل الخدمات الذاتية
- تحسين تجربة المستخدم
- تقديم دعم متكامل عبر قنوات متعددة
- رفع كفاءة عمليات الدعم الفني



### اليوم الخامس: التكامل وتحسين الأداء

- دمج الممارسات التشغيلية في بيئة العمل
- تطبيق الأتمتة في العمليات اليومية
- استخدام أدوات ذكية لدعم الخدمة
- قياس الأداء وتحليل النتائج
- تطبيق منهجية التحسين المستمر
- تعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- اكتساب خبرة عملية متقدمة في إدارة خدمات تقنية المعلومات
- تحسين كفاءة حل الحوادث ورفع جودة الدعم الفني
- تعزيز استخدام الأتمتة والذكاء الاصطناعي في العمليات
- تطوير مهارات المراقبة وتحليل الأداء
- تحسين تجربة المستخدم بشكل ملموس
- الاستعداد المهني المتقدم في مجال إدارة الخدمات
- رفع جودة الخدمات من خلال القياس والتحسين المستمر

## الخاتمة

توفر هذه الدورة إطارًا عمليًا متكاملاً لإتقان إدارة خدمات تقنية المعلومات، من خلال الجمع بين الأساليب الحديثة والتطبيقات الواقعية. وتركز على تمكين المشاركين من تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات المتسارعة.

**وفي نهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على تقديم خدمات تقنية عالية الجودة، وتحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية وتجربة المستخدم، بما يدعم نجاح المؤسسات واستدامتها في بيئة رقمية متجددة.**

