

إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات 4

UK Training

PARTNER



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات 4

مقدمة

يُعتبر كورس Foundation 4 ITIL برنامجاً شاملاً يهدف إلى تعريف المشاركين بالمبادئ والمفاهيم الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام إطار ذلك إلى بالإضافة SVS للخدمات القيمة ونظام التوجيهية والمبادئ ITIL لتاريخ أهمية أفهم المشاركون سيكتسب أيام خمسة مدار على 4 ITIL سيستكشفون سلسلة قيمة الخدمة ودورة حياة خدمات ITIL مع التركيز على أهداف وأنشطة كل مرحلة. يغطي التدريب المهارات الأساسية في ITIL 4 مثل إدارة الحوادث، وإدارة المشكلات، وإدارة التغيير. يُختتم الكورس بإعداد المشاركين للاختبار لمساعدتهم على تحقيق شهادة Foundation 4 ITIL.

أهداف الدورة

- التعرف بـ ITIL 4: فهم أساسيات ITIL 4، وتاريخه، وأهميته في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- معرفة شاملة: اكتساب معرفة شاملة بالمبادئ والمفاهيم والمصطلحات الأساسية في ITIL 4.
- مبادئ إدارة الخدمات: تعلم وتطبيق المبادئ التوجيهية لـ ITIL 4، مما يعزز اتخاذ قرارات أفضل في إدارة الخدمات.
- نظام القيمة للخدمات SVS: التعرف على مكونات نظام القيمة للخدمات وكيفية خلق القيمة للمؤسسات والعملاء.
- سلسلة قيمة الخدمة: استكشاف مراحل سلسلة قيمة الخدمة وكيف تسهم في خلق القيمة.
- دورة حياة خدمات ITIL: فهم كل مرحلة من مراحل دورة حياة خدمات ITIL، بما في ذلك استراتيجية الخدمة، تصميم الخدمة، الانتقال إلى الخدمة، تشغيل الخدمة، والتحسين المستمر للخدمة CSI.
- مهارات إدارة الخدمات: فهم المهارات الرئيسية في ITIL 4 مثل إدارة الحوادث، وإدارة المشكلات، وإدارة التغيير، وإدارة مستويات الخدمة.
- تطبيق مبادئ ITIL: تمكين المشاركين من تطبيق مبادئ وممارسات ITIL 4 لتحسين إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات في مؤسساتهم.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة ونظرة عامة عن ITIL

- التعرف بكورس Foundation 4 ITIL.
- نظرة عامة على ITIL وتاريخه.
- فهم مبادئ ومصطلحات ITIL 4.
- فوائد ITIL 4 في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- مسار شهادة ITIL 4.

اليوم الثاني: مبادئ إدارة الخدمات

- استكشاف الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات.
- فهم نظام القيمة للخدمات SVS في ITIL 4.
- المبادئ التوجيهية لـ ITIL 4.
- فحص الحوكمة ودورها في إدارة الخدمات.
- نموذج إدارة الخدمات في ITIL 4.

اليوم الثالث: سلسلة قيمة الخدمة في ITIL

- مقدمة لسلسلة قيمة الخدمة.
- تحديد الأنشطة والترابطات داخل سلسلة القيمة.
- وصف كل مرحلة من مراحل سلسلة قيمة الخدمة.

PARTNER



- خلق القيمة من خلال سلسلة قيمة الخدمة.
- تطبيق سلسلة قيمة الخدمة في سيناريوهات عملية.

اليوم الرابع: دورة حياة خدمات ITIL

- نظرة عامة على دورة حياة خدمات ITIL.
- تفاصيل كل مرحلة في دورة حياة خدمات ITIL:
 - استراتيجية الخدمة
 - تصوير الخدمة
 - الانتقال إلى الخدمة
 - تشغيل الخدمة
 - التحسين المستمر للخدمة CSI
- الغرض والاهداف لكل مرحلة من مراحل دورة الحياة.

اليوم الخامس: الممارسات الرئيسية في ITIL

- التركيز على الممارسات الرئيسية في ITIL 4:
 - إدارة الحوادث
 - إدارة المشكلات
 - إدارة التغيير
 - إدارة مستويات الخدمة
 - التحسين المستمر للخدمة
- ملخص الكورس وجلسة الأسئلة والاجوبة النهائية.

من خلال هذه الدورة، سيكتسب المشاركون خبرة قيمة تمكنهم من فهم ITIL 4 وتطبيقها بشكل فعال في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. بتحقيق شهادة المهنية أهدافهم تحقيق في ويساعدهم مؤسستهم المقدمة القيمة يعززها، ومعرفة مهاراتهم تحسين من سيستفيدون، ITIL 4 Foundation.

UK Training

PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER



البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING

International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom

+44 7401 1773 35
+44 7480 775526

Sales@blackbird-training.com

www.blackbird-training.com

UK Training
PARTNER

