

إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

UK Training

PARTNER



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

مقدمة

في عصرنا الرقمي الحالي، تُعتبر إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM عنصراً حيوياً لربط خدمات تكنولوجيا المعلومات باحتياجات الأعمال. تهدف هذه الدورة الشاملة إلى تزويد المشاركين بفهم متعمق ل مبادئ إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأطرها وأفضل الممارسات المتبعة. ستغطي الدورة أحدث التطورات في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، مع التركيز على كيفية الاستفادة منها لتحسين تقديم الخدمة، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق القيمة للأعمال. من خلال مزيج من المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بفعالية وكفاءة في بيئة العمل الديناميكية.

أهداف الدورة

- فهم المفاهيم الأساسية لممارسة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق أطر إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات مثل ITIL و COBIT و IEC/ISO 20000.
- تنفيذ أفضل الممارسات لتصميم الخدمات، والانتقال، والتشغيل، والتحسين المستمر في ITSM.
- استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لتعزيز تقديم وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير استراتيجيات لتنسيق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال وتحسين جودة الخدمة.
- إدارة وتقليل المخاطر المرتبطة بخدمات تكنولوجيا المعلومات.
- قياس وتحليل أداء خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام مؤشرات وبيانات الأداء الرئيسية.
- قيادة مشاريع ومبادرات ITSM لدفع التغيير والابتكار في المؤسسات.
- تعزيز رضا العملاء من خلال إدارة وتقديم خدمات فعالة.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل منظمة تكنولوجيا المعلومات.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

- نظرة عامة على إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- أهمية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحديثة.
- المفاهيم والمصطلحات الرئيسية في ITSM.
- مقدمة إلى أطر ITSM مثل ITIL و COBIT و IEC/ISO 20000.

اليوم الثاني: إطار العمل ITIL ودورة حياة الخدمة

- مراحل دورة حياة الخدمة في إطار ITIL.
- استراتيجيات الخدمة، تصميم الخدمة، الانتقال، التشغيل، والتحسين المستمر.
- العمليات والوظائف الرئيسية في كل مرحلة.

اليوم الثالث: إطار العمل COBIT

- مقدمة حول COBIT وأهميته.
- مبادئ COBIT وتمكيناته.
- تنفيذ COBIT لإدارة وحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

اليوم الرابع: معايير IEC/ISO 20000

PARTNER



- نظرة عامة على معايير IEC/ISO 20000.
- متطلبات عملية الشهادات.
- كيفية تنفيذ IEC/ISO 20000 في المؤسسات.

اليوم الخامس: تصميم الخدمة والانتقال

- تصميم خدمات تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات الأعمال.
- عمليات وممارسات تصميم الخدمة.
- الانتقال من الخدمة إلى البيئة المباشرة.
- إدارة التغيير وإدارة الإصدارات.

اليوم السادس: تشغيل الخدمة

- إدارة العمليات اليومية لتكنولوجيا المعلومات.
- إدارة الحوادث والمشكلات.
- إدارة الطلبات والوصول.
- مراقبة وإدارة الأحداث.

اليوم السابع: التحسين المستمر للخدمة

- أهمية التحسين المستمر للخدمة.
- نموذج التحسين المستمر CSI ونهجه.
- القياسات والأدوات المستخدمة للتحسين.
- تنفيذ مبادرات CSI.

اليوم الثامن: الأدوات والتقنيات الحديثة في ITSM

- نظرة عامة على أدوات ومنصات ITSM.
- استخدام النتمية والذكاء الاصطناعي في ITSM.
- حلول ITSM المستندة إلى السحابة.
- دراسات حالة وتطبيقات عملية.

اليوم التاسع: تنسيق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال

- استراتيجيات لتنسيق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف العمل.
- إدارة مستويات الخدمة والاتفاقيات.
- إدارة العلاقات التجارية.
- تعزيز رضا العملاء وتقدير القيمة.

اليوم العاشر: القيادة والابتكار في ITSM

- قيادة مشاريع وفرق ITSM.
- إدارة التغيير والتحول المؤسسي.
- الابتكار والاتجاهات المستقبلية في ITSM.
- تطوير ثقافة التحسين المستمر.

الخاتمة

تُعد هذه الدورة التدريبية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات خطوة مهمة للمحترفين الذين يسعون لتطوير فهم عميق وواسع لـ مبادئ ITSM وأفضل

PARTNER



مهارساتها. من خلال التعرف على تعريف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأهمية تطبيقها، سيصبح المشاركون مستعدين لتطبيق عمليات ITSM بشكل فعال. مما يسهم في تحقيق أهداف الأعمال وزيادة رضا العملاء. ستساعد هذه الدورة أيضاً المشاركين في اكتساب المهارات اللازمة في إدارة تكنولوجيا المعلومات وتحقيق استراتيجيات فعالة تدفع الابتكار والتطوير المستمر في المؤسسات.

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

