

إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

UK Training

PARTNER



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

المقدمة

في العصر الرقمي الحالي، تُعد إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM ضرورة ملحة لمدى خدمات تكنولوجيا المعلومات مع احتياجات العمل. تم تصميم هذه الدورة الشاملة لتزويد المشاركين بفهم عميق لمبادئ وأطر وأفضل ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. ستغطي الدورة أحدث التطورات في ITSM، مع التركيز على كيفية الاستفادة منها لتعزيز تقديم الخدمات، وتحسين رضا العملاء، ودفع القيمة التجارية. من خلال مزيج من المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة للإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بفعالية وكفاءة في بيئة عمل ديناميكية.

أهداف الدورة

- فهم المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق أطر ITSM مثل ITIL و COBIT و IEC/ISO 20000.
- تنفيذ أفضل الممارسات لتصميم الخدمات التكنولوجية، انتقالها، تشغيلها، وتحسينها المستمر.
- استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لتعزيز تقديم وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير استراتيجيات لمدى خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف العمل وتحسين جودة الخدمة.
- إدارة وتخفيف المخاطر المرتبطة بخدمات تكنولوجيا المعلومات.
- قياس وتحليل أداء خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام المقاييس والمؤشرات الرئيسية.
- قيادة مشاريع ومبادرات ITSM لدفع التغيير والابتكار التنظيمي.
- تحسين رضا العملاء من خلال الإدارة الفعالة وتقديم الخدمات.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل منظمة تكنولوجيا المعلومات.

محتوى الدورة

اليوم الأول

مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

- نظرة عامة على ITSM
- أهمية ITSM في المنظمات الحديثة
- المفاهيم والمصطلحات الأساسية
- مقدمة لنظر ITSM ,ITIL ,COBIT , IEC/ISO 20000

اليوم الثاني

إطار عمل ITIL ودورة الحياة

- مراحل دورة حياة خدمات ITIL
- استراتيجية الخدمة، التصميم، الانتقال، التشغيل، والتحسين المستمر للخدمة
- العمليات والوظائف الرئيسية داخل كل مرحلة

اليوم الثالث

UK Training
PARTNER



إطار عمل COBIT

- مقدمة في COBIT
- مبادئ ومكونات COBIT
- تنفيذ COBIT لإدارة وحوكمة تكنولوجيا المعلومات

اليوم الرابع

معايير IEC/ISO 20000

- نظرة عامة على IEC/ISO 20000
- المتطلبات وعملية الشهادة
- تنفيذ IEC/ISO 20000 في المنظمات

اليوم الخامس

تصميم الخدمة والانتقال

- تصميم خدمات تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات العمل
- عمليات وممارسات تصميم الخدمة
- انتقال الخدمات إلى البيئة الحية
- إدارة التغيير وإدارة الإصدارات

اليوم السادس

تشغيل الخدمة

- إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات اليومية
- إدارة الحوادث والمشاكل
- تلبية الطلبات وإدارة الوصول
- المراقبة وإدارة الأحداث

اليوم السابع

التحسين المستمر للخدمة

- أهمية التحسين المستمر للخدمة
- نهج ومنهجية CSI
- المقاييس والقياس للتحسين
- تنفيذ مبادرات CSI

اليوم الثامن

الندوات والتقنيات الحديثة في ITSM

- نظرة عامة على أدوات ومنصات ITSM
- الابتكارات والذكاء الاصطناعي في ITSM
- حلول ITSM السحابية
- دراسات حالة وتطبيقات عملية

اليوم التاسع

مواضيع خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف العمل

PARTNER



- استراتيجيات لواءة 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 التنظيمي
- الابتكار والاتجاهات المستقبلية في ITSM
 - تطوير ثقافة التحسين المستمر

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
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
صقل المهارات والإدارة المرنة



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

