

## إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) المهنية

2027 – 19 يوليو

دوسلدورف (ألمانيا)

UK Traininig

# PARTNER

## إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) المهنية

المرجع: 330131\_3255045 التاريخ: 19 - 23 يوليو 2027 المكان: دوسلدورف (ألمانيا) الرسوم: GBP 5900

### مقدمة

في عصرنا الرقمي الحالي، أصبحت إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM حجر الزاوية في مواصفة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال. يهدف هذا البرنامج التدريبي الشامل، الذي يمتد على مدار خمسة أيام، إلى تزويد المشاركين بفهم عميق لمبادئ وأطر وأفضل ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. من خلال التركيز على أحدث التطورات، يساعد هذا الكورس في تحسين تقديم الخدمات، تعزيز رضا العملاء، وتحقيق قيمة مضافة للأعمال. يجمع البرنامج بين الجانب النظري والتطبيق العملي الواقعي، ليعد المشاركين لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في بيئات ديناميكية ومتغيرة.

### أهداف الكورس

بنهاية هذا الكورس، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في المؤسسات الحديثة.
- تطبيق الأطر القيادية مثل ITIL و COBIT و ISO/IEC 20000.
- تنفيذ أفضل الممارسات لتصميم الخدمات، الانتقال، والتشغيل.
- استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لتحسين تقديم الخدمات.
- مواصفة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال وتعزيز رضا العملاء.
- إدارة مخاطر الخدمات، قياس الأداء، وتحفيز التحسين المستمر.
- قيادة مشاريع إدارة الخدمات وتعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.

### محاور الكورس

#### اليوم الأول: أساسيات ITSM والأطر العالمية

- مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات: المفاهيم، النطاق، والقيمة.
- نظرة عامة على الأطر الرئيسية: ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000.
- دور إدارة الخدمات في استراتيجية الأعمال والعمليات التشغيلية.

UK Training

**PARTNER**



## اليوم الثاني: إطار ITIL ودورة حياة الخدمة

- المراحل الرئيسية: الاستراتيجية، التصميم، الانتقال، التشغيل، والتحسين المستمر CSI.
- العمليات والأدوار الأساسية في كل مرحلة.
- تحسين جودة الخدمات باستخدام ITIL.

## اليوم الثالث: أساسيات COBIT و ISO/IEC 20000

- COBIT: الحوكمة، أهداف التحكم، وتقليل المخاطر.
- ISO/IEC 20000: المعايير، الشهادات، وطرق التطبيق.
- دمج الأطر المختلفة وتطبيقها عملياً.

## اليوم الرابع: عمليات الخدمات، الأدوات، والتحسين المستمر

- إدارة الحوادث، المشكلات، التغييرات، وإدارة الوصول.
- الأتمتة، الذكاء الاصطناعي، وأدوات ITSM السحابية.
- المقاييس، مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، ونموذج التحسين المستمر للخدمة CSI.

## اليوم الخامس: المواءمة الاستراتيجية، القيادة، والاتجاهات المستقبلية

- مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف التجارية واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs.
- إدارة علاقات الأعمال وتعزيز رضا العملاء.
- قيادة مبادرات ITSM وإدارة التغيير.
- الاتجاهات المستقبلية وبناء ثقافة ITSM عالية الأداء.

## لماذا تحضر هذا الكورس؟ المكاسب والخسائر!

في عالم رقمي مليء بالتنافس والتغير السريع، لا تستطيع المؤسسات تحل "الخسائر" الناتجة عن ضعف تقديم الخدمات، أو المبادرات غير المنسجمة مع الأهداف التجارية، أو العمليات القديمة. يزود هذا الكورس المشاركين بالأدوات والمعرفة التي تمكنهم من تحويل هذه الخسائر إلى "مكاسب"، عبر إتقان أطر وأساليب ITSM الرائدة. يكتسب الحاضرون القدرة على تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل المخاطر، وزيادة القيمة المقدمة للعملاء وأصحاب المصلحة. إن استثمارك في هذا الكورس يضمن نموك الشخصي والمهني، ويساهم في بناء مؤسسة تكنولوجيا معلومات مرنة، ذكية، ومواءمة للأعمال.

UK Training

**PARTNER**



## الخاتمة

يقدم هذا البرنامج التدريبي الذي يمتد على مدار خمسة أيام رحلة متكاملة في عالم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، تجمع بين المعرفة النظرية العميقة والمهارات العملية القابلة للتطبيق، بنهاية الكورس، سيكون المشاركون أكثر استعدادًا لقيادة مبادرات ITSM، دعم أهداف الأعمال، والتكيف مع متطلبات بيئات العمل الحديثة والمتغيرة. انضم إلينا لتحويل خدمات تكنولوجيا المعلومات إلى أصول استراتيجية، ولتصبح عنصرًا محفزًا لنجاح مؤسستك.

---

UK Traininig

**PARTNER**

