BLACKBIRD FOR TRAINING

# دورة مسؤول النظام المعتمد لمنصة سيرفس ناو

9 – 13 مايو 2027

القاهرة (مصر)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

# دورة مسؤول النظام المعتمد لمنصة سيرفس ناو

**المرجع:** 344270_3255534 **التاريخ:** 9 – 13 مايو 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** GBP 4900

## مقدمة

تم إعداد هذه الدورة التدريبية الشاملة لتأهيل المشاركين لاجتياز شهادة مسؤول النظام المعتمد لمنصة سيرفس ناو، وبناء قدرات عملية قوية في إدارة وتشغيل المنصة بكفاءة واحترافية. تركز الدورة على الإعدادات الأساسية للنظام، وإدارة خدمات تقنية المعلومات، وتنظيم المستخدمين والصلاحيات، وإدارة البيانات، وصيانة النظام، وذلك وفق أفضل الممارسات المعتمدة.

تعتمد الدورة على الدمج بين الفهم النظري والتطبيق العملي من خلال تمارين واقعية ومحاكاة لبيئات العمل الفعلية، مما يمكن المشاركين من إدارة بيئة سيرفس ناو بثقة، ودعم تقديم الخدمات التقنية داخل المؤسسات بكفاءة عالية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم بنية منصة سيرفس ناو ووظائفها الأساسية.
- استخدام واجهة النظام والتنقل بين التطبيقات والوحدات المختلفة.
- إدارة المستخدمين والمجموعات وتحديد الصلاحيات وضبط التحكم في الوصول.
- تهيئة عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات مثل إدارة الحوادث والمشكلات والتغييرات.
- تنظيم البيانات من خلال الجداول والنماذج والقوائم وإعداد التقارير.
- الاستعداد الكامل لاجتياز اختبار مسؤول النظام المعتمد لمنصة سيرفس ناو.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات منصة سيرفس ناو

- التعريف بمنصة سيرفس ناو وتدفقات العمل الرقمية.
- مكونات النظام وبنية بيئة التشغيل.
- استخدام واجهة النظام والتنقل بين التطبيقات والوحدات.
- القوائم والنماذج ومفاهيم الإعداد الأساسية.
- مقدمة في إدارة خدمات تقنية المعلومات داخل المنصة.



## اليوم الثاني: إدارة المستخدمين والصلاحيات وأمن النظام

- إنشاء وإدارة المستخدمين والمجموعات.
- تحديد الأدوار والصلاحيات وآليات التحكم في الوصول.
- مفاهيم التحقق من الهوية وإدارة الدخول.
- توزيع مهام التطوير والإدارة داخل النظام.
- أفضل الممارسات في حماية النظام وإدارته.

## اليوم الثالث: تهيئة عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات

- إعداد دورة حياة إدارة الحوادث.
- إدارة المشكلات وتحليل الأسباب الجذرية.
- أنواع إدارة التغيير وآليات الموافقة والتنفيذ.
- كتالوج الخدمات وآلية معالجة الطلبات.
- تطبيقات عملية وسيناريوهات واقعية.

## اليوم الرابع: إدارة البيانات والأتمتة

- أساسيات الجداول والحقول وبنية البيانات.
- تخصيص النماذج والقوائم بما يلائم احتياجات العمل.
- مقدمة في قواعد الأعمال والبرمجة النصية داخل النظام.
- أتمتة الإجراءات وتدفقات العمل.
- إعداد الإشعارات واتفاقيات مستوى الخدمة.

## اليوم الخامس: التقارير، الصيانة، والاستعداد للاختبار

- إعداد التقارير ولوحات المتابعة.
- صيانة النظام وإدارة التحديثات.
- مراقبة الأداء واستكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- التعرف على هيكل اختبار الشهادة ومحاوره.
- جلسة مراجعة شاملة ونصائح عملية لاجتياز الاختبار بنجاح.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

الالتحاق بهذه الدورة يحقق لك العديد من المزايا المهنية والتقنية، من أبرزها:



- اكتساب مهارات عملية مباشرة في إدارة منصة سيرفس ناو.
- بناء أساس قوي في إدارة خدمات تقنية المعلومات وأتمتة العمليات.
- تعزيز فرصك الوظيفية من خلال شهادة مهنية معترف بها عالميًا.
- تقليل الأخطاء التشغيلية عبر الإعداد الصحيح والحوكمة الفعالة للنظام.
- الاستعداد بثقة لاجتياز اختبار مسؤول النظام المعتمد.

## الخاتمة

تمنحك دورة مسؤول النظام المعتمد لمنصة سيرفس ناو المعرفة الأساسية والمهارات العملية اللازمة لإدارة النظام ودعم خدمات تقنية المعلومات بكفاءة عالية. وبعد إتمام الدورة، ستكون قادرًا على تشغيل المنصة بفاعلية، وتحسين جودة الخدمات التقنية داخل مؤسستك، والاستعداد لاجتياز الشهادة المهنية بثقة، مما يسهم في تطوير مسارك الوظيفي ودعم التحول الرقمي في بيئة العمل.

