

**مسؤول نظام ServiceNow المعتمد (CSA) – دورة
تدريبية مكثفة لمدة 3 أيام**

14 – 18 فبراير 2027

عمّان (الأردن)

UK Traininig

PARTNER



مسؤول نظام ServiceNow المعتمد (CSA) – دورة تدريبية مكثفة لمدة 3 أيام

المرجع: 359272_3256031 التاريخ: 14 - 18 فبراير 2027 المكان: عمان (الأردن) الرسوم: GBP 4900

المقدمة

تعد دورة مسؤول نظام ServiceNow المعتمد CSA برنامجًا تدريبيًا شاملاً يهدف إلى إعداد المشاركين للحصول على شهادة CSA ServiceNow الرسمية، مع تطوير مهارات عملية قوية في إدارة النظام. تركز الدورة على المكونات الأساسية لمنصة ServiceNow، بما في ذلك تهيئة النظام، وعمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات، وإدارة المستخدمين وصلاحيات الوصول، وإدارة البيانات، والأتمتة، وإعداد التقارير، وصيانة النظام، بما يتوافق مع أفضل الممارسات المهنية.

تم تصميم هذا البرنامج المكثف لمدة 3 أيام ليجمع بين الشرح النظري الواضح، والعروض التوضيحية العملية، والتدريبات التطبيقية المركزة. ويركز البرنامج على تغطية غالبية الموضوعات الأساسية والأهداف التعليمية لشهادة CSA، مع إعطاء الأولوية للمعارف والمهارات الأكثر ارتباطًا بإدارة منصة ServiceNow والاستعداد لاختبار الشهادة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم هيكل منصة ServiceNow وإمكاناتها الأساسية.
- التنقل في واجهة النظام والعمل بكفاءة مع التطبيقات والوحدات الرئيسية.
- إدارة المستخدمين والمجموعات والأدوار وصلاحيات الوصول.
- فهم وتهيئة عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات الأساسية.
- إدارة وتنظيم بيانات النظام باستخدام الجداول والحقول والنماذج والقوائم والتقارير.
- تطبيق مفاهيم الأتمتة الأساسية وسير العمل والإشعارات واتفاقيات مستوى الخدمة.
- تنفيذ مهام إدارة النظام والصيانة الأساسية.
- الاستعداد بثقة لاختبار مسؤول نظام ServiceNow المعتمد CSA.

UK Training

PARTNER



محاوِر الدورة

اليوم الأول: أساسيات منصة ServiceNow وإدارة المستخدمين

- التعريف بمنصة ServiceNow وسير العمل الرقمي.
- فهم بنية ServiceNow وبيئة العمل.
- التنقل في واجهة النظام والتطبيقات والوحدات والقوائم والنماذج.
- فهم الجداول والحقول والسجلات وهياكل البيانات الأساسية.
- مقدمة في تهيئة النظام وإدارته.
- مقدمة في إدارة خدمات تقنية المعلومات ضمن ServiceNow.
- إنشاء وإدارة المستخدمين والمجموعات.
- فهم الأدوار وصلاحيات الوصول.
- إدارة المصادقة وتسجيل الدخول والإدارة المفوضة.
- تطبيق أفضل الممارسات في أمن النظام والحوكمة.
- عروض توضيحية عملية وتدريبات تطبيقية مركزة.

اليوم الثاني: إدارة خدمات تقنية المعلومات وتهيئة النظام

- فهم إطار إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM في ServiceNow.
- تهيئة وإدارة إدارة الحوادث.
- فهم دورة حياة الحادث وعمليات المعالجة والإغلاق.
- إدارة المشكلات وتنفيذ تحليل الأسباب الجذرية.
- تهيئة إدارة التغييرات وعمليات الموافقة.
- فهم طلبات الخدمة ومفاهيم كتالوج الخدمات.
- العمل مع النماذج والقوائم وخيارات التهيئة.
- مقدمة في سير العمل والأتمتة القائمة على القواعد.
- تهيئة الإشعارات والعمليات المؤتمتة.
- فهم اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs.
- تطبيق سيناريوهات عملية في إدارة خدمات تقنية المعلومات وتمارين التهيئة.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الثالث: إدارة البيانات والأتمتة والتقارير والاستعداد لاختبار CSA

- إدارة وتنظيم بيانات ServiceNow.
- العمل مع الجداول والحقول والسجلات والنماذج والقوائم.
- تخصيص النماذج والقوائم لتلبية متطلبات الأعمال.
- فهم سير العمل والأتمتة والمنطق القائم على القواعد.
- استخدام الإشعارات والعمليات المؤتمتة.
- إنشاء التقارير ولوحات المعلومات لمتابعة الأداء.
- فهم تحديثات النظام وأعمال الصيانة الدورية.
- مراقبة أنشطة النظام وتنفيذ عمليات استكشاف الأخطاء الأساسية وإصلاحها.
- مراجعة مفاهيم إدارة ServiceNow الأساسية.
- فهم هيكل اختبار CSA والموضوعات الرئيسية التي يتناولها.
- مراجعة شاملة لأهم موضوعات CSA.
- أسئلة تدريبية وإرشادات موجهة للاختبار والتحضير للحصول على الشهادة.

لماذا تحضر هذه الدورة: المكاسب والتحديات!

توفر المشاركة في هذه الدورة مجموعة من المزايا المهنية الواضحة، بما في ذلك:

- اكتساب فهم عملي لإدارة نظام ServiceNow.
- بناء أساس قوي في منصة ServiceNow وعمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تعزيز القدرة على إدارة المستخدمين والبيانات وإعدادات النظام وصلاحيات الوصول.
- اكتساب خبرة عملية في سير العمل والأتمتة وإعداد التقارير وصيانة النظام.
- تقليل الأخطاء التشغيلية من خلال التهيئة والإدارة الصحيحة للنظام.
- الاستعداد بشكل مركز لاختبار مسؤول نظام ServiceNow المعتمد CSA.
- تعزيز الفرص المهنية من خلال شهادة معترف بها عالميًا.

الخاتمة

تزوّد دورة مسؤول نظام ServiceNow المعتمد CSA المشاركين بالمعارف الأساسية والمهارات العملية اللازمة لإدارة منصة ServiceNow ودعمها بكفاءة. ويركز البرنامج المكثف لمدة 3 أيام على أهم مجالات المعرفة الخاصة بشهادة CSA، مع دمج العروض التوضيحية العملية والتدريبات التطبيقية المركزة والتحضير للاختبار.

UK Training

PARTNER



وبنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على إدارة الوظائف الأساسية للنظام، ودعم عمليات خدمات تقنية المعلومات، وإدارة إعدادات منصة ServiceNow، والاستعداد بثقة للحصول على شهادة CSA، بما يدعم تطورهم المهني ويسهم في التحول الرقمي داخل المؤسسات.

UK Training

PARTNER

