

خدمات دعم تقنية المعلومات، مكتب المساعدة،
التعامل مع الحوادث ودعم العملاء

6 - 10 سبتمبر 2027

باريس (فرنسا)

UK Traininig

PARTNER



خدمات دعم تقنية المعلومات، مكتب المساعدة، التعامل مع الحوادث ودعم العملاء

المرجع: 359636_3256044 التاريخ: 6 - 10 سبتمبر 2027 المكان: باريس (فرنسا) الرسوم: GBP 5900

المقدمة

تم تصميم هذه الدورة التدريبية المتقدمة والعملية والشاملة خصيصًا لمتخصصي دعم تقنية المعلومات، وفنيي مكتب المساعدة، ومهندسي الدعم الفني، ومسؤولي تقنية المعلومات، ومسؤولي الأنظمة، ومتخصصي دعم الشبكات، ومتخصصي إدارة خدمات تقنية المعلومات، ومديري تقنية المعلومات، والمهنيين المسؤولين عن الدعم الفني، وعمليات تقنية المعلومات، وتقديم الخدمات، ودعم العملاء.

تقدم الدورة فهمًا عمليًا للمبادئ والعمليات والأدوات والأساليب اللازمة لتقديم خدمات فعالة لدعم تقنية المعلومات ومكتب المساعدة. وتركز على طلبات الخدمة، وإدارة الحوادث، واستكشاف الأخطاء وإصلاحها، وعمليات مكتب الخدمة، والتواصل الفني، وإدارة التصعيد، والدعم الموجه نحو العملاء.

يغطي البرنامج أساسيات دعم تقنية المعلومات، وعمليات مكتب الخدمة، وأنظمة التذاكر، وإدارة الحوادث وطلبات الخدمة، ومبادئ، واستكشاف أعطال الأجهزة والبرمجيات، ودعم الشبكات، والمساعدة عن بُعد، والدعم القائم على الحوسبة السحابية، ومراقبة الأنظمة، والتوثيق، وإدارة المعرفة، والتوعية بالأمن السيبراني، ومصادقة المستخدمين، واتفاقيات مستوى الخدمة، وقياس أداء دعم تقنية المعلومات.

ويركز البرنامج بشكل خاص على حل المشكلات بصورة عملية وسيناريوهات دعم تقنية المعلومات الواقعية، مما يمكن المشاركين من تشخيص المشكلات الفنية، وتحديد أولويات الحوادث، وإدارة عمليات التصعيد، والتواصل بفعالية مع المستخدمين، وتوثيق الحلول، والمساهمة في تقديم خدمات تقنية معلومات موثوقة وفعالة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من

UK Training

PARTNER



- فهم المبادئ الأساسية والمسؤوليات المتعلقة بخدمات دعم تقنية المعلومات الحديثة
- فهم دور مكتب المساعدة ومكتب الخدمة ضمن عمليات تقنية المعلومات
- التمييز بين طلبات الخدمة والحوادث والمشكلات ومختلف حالات الدعم الشائعة
- تطبيق أساليب منهجية للتعامل مع الحوادث وإدارة طلبات الخدمة
- تطبيق عمليات فعالة لمكتب خدمة تقنية المعلومات وممارسات إدارة التذاكر
- ITIL تطبيق مبادئ ذات الصلة بدعم تقنية المعلومات وإدارة الحوادث
- تشخيص واستكشاف المشكلات الشائعة المتعلقة بالأجهزة والبرمجيات وإصلاحها
- تحليل مشكلات الاتصال بالشبكة والمشكلات الأساسية المتعلقة بالأنظمة
- تطبيق أساليب منهجية لاستكشاف الأخطاء وتحديد الأسباب الجذرية
- تقديم دعم فعال لتقنية المعلومات عن بُعد باستخدام الأدوات والإجراءات المناسبة
- فهم دعم تقنية المعلومات القائم على الحوسبة السحابية وأساليب تقديم الخدمات عن بُعد
- مراقبة أداء الأنظمة والتحقق من معالجة الحوادث الفنية
- تطبيق إجراءات مناسبة لتحديد أولويات الحوادث والتصعيد
- فهم اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء خدمات دعم تقنية المعلومات الرئيسية
- تطوير توثيق فعال لدعم تقنية المعلومات وموارد قاعدة المعرفة
- تطبيق أساليب التواصل المهني عند التعامل مع مستخدمي تقنية المعلومات والعملاء
- إدارة تفاعلات العملاء الصعبة والشكاوى وتصعيدات الخدمة بصورة مهنية
- فهم المتطلبات الأساسية للأمن السيبراني ضمن بيئات دعم تقنية المعلومات
- تطبيق مبادئ مصادقة المستخدمين وإدارة الوصول وممارسات الدعم الآمنة
- فهم اعتبارات النسخ الاحتياطي والاستعادة واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
- تقييم أداء دعم تقنية المعلومات باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس الخدمة المناسبة
- تطبيق تقنيات دعم تقنية المعلومات العملية على سيناريوهات مؤسسية واقعية



محاور الدورة

اليوم الأول - أساسيات دعم تقنية المعلومات وعمليات مكتب المساعدة

1. مقدمة في دعم تقنية المعلومات الحديث وتقديم الخدمات
 2. أدوار ومسؤوليات ووظائف متخصصي دعم تقنية المعلومات
 3. دور مكتب المساعدة ومكتب الخدمة ضمن عمليات تقنية المعلومات
 4. فهم طلبات الخدمة والحوادث والمشكلات والقضايا الفنية
 5. عمليات إدارة طلبات الخدمة والتعامل مع الحوادث
 6. سير عمل دعم تقنية المعلومات ودورة حياة التذاكر وتصنيفها
 7. أفضل ممارسات مكتب خدمة تقنية المعلومات والإجراءات التشغيلية
 8. ITIL مقدمة في مبادئ
 9. تحديد أولويات الخدمة ومتطلبات الاستجابة وإجراءات التصعيد
 10. سيناريوهات عملية لمكتب المساعدة وتمارين على طلبات الخدمة
- لدعم خدمات تقنية المعلومات

UK Training

PARTNER



اليوم الثاني - استكشاف الأخطاء الفنية ودعم الشبكات والمساعدة عن بُعد

1. أساسيات استكشاف الأخطاء الفنية وتشخيص المشكلات
2. فهم المشكلات المتعلقة بالأجهزة
3. تشخيص مشكلات البرمجيات وأنظمة التشغيل الشائعة
4. استكشاف مشكلات المستخدمين والتطبيقات والإعدادات وإصلاحها
5. استكشاف أعطال الشبكات الأساسية وتحليل الاتصال
6. تحديد مشكلات الشبكات والأنظمة الشائعة
7. مبادئ دعم أجهزة سطح المكتب عن بُعد والممارسات التشغيلية
8. دعم تقنية المعلومات القائم على الحوسبة السحابية وتقديم الخدمات عن بُعد
9. مراقبة الأنظمة والتحقق من الحوادث وفحوصات الأداء
10. تمارين عملية على استكشاف الأخطاء ودراسات حالة فنية

UK Training

PARTNER



اليوم الثالث - إدارة الحوادث وITIL وأداء الخدمات

1. ITIL مفاهيم وتطبيقها على عمليات دعم تقنية المعلومات.
2. عمليات إدارة الحوادث وسير عمل الدعم
3. تصنيف الحوادث وتحديد فئاتها وأولوياتها
4. تصعيد الحوادث وإدارة عمليات الحل
5. تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بصورة منهجية
6. اتفاقيات مستوى الخدمة والالتزامات المتعلقة بمستوى الخدمة
7. مقاييس دعم تقنية المعلومات ومؤشرات الأداء الرئيسية وقياس أداء الخدمة
8. توثيق الحوادث وتسجيل الحلول
9. استمرارية الأعمال واعتبارات المخاطر في دعم تقنية المعلومات
10. سيناريوهات عملية لإدارة الحوادث والتصعيد

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع - دعم العملاء والتواصل وأمن دعم تقنية المعلومات

1. التواصل المهني لفرق دعم تقنية المعلومات ومكتب المساعدة
2. فهم احتياجات المستخدمين وإدارة توقعات الدعم
3. التعامل مع العملاء الصعبين والشكاوى وتصعيدات الخدمة
4. طرح الأسئلة بفعالية والاستماع النشط والتواصل الفني
5. الأساليب الموجهة نحو العملاء في حل مشكلات تقنية المعلومات
6. مبادئ مصادقة المستخدمين وإدارة الوصول
7. التوعية بالأمن السيبراني لفرق مكتب المساعدة والدعم الفني
8. التعامل الآمن مع معلومات المستخدمين وأنشطة الدعم
9. الاعتبارات الأخلاقية والامتثال والسرية في دعم تقنية المعلومات
10. تمارين لعب الأدوار للتعامل مع العملاء وحل مشكلات الدعم

UK Training

PARTNER



اليوم الخامس - دعم تقنية المعلومات المتقدم وتحسين الخدمات وتطبيقات البرنامج المتقدمة

1. إدارة خدمات دعم تقنية المعلومات وخدمات البنية التحتية على مستوى المؤسسات
2. التحول الرقمي وبيئات دعم تقنية المعلومات الحديثة
3. تقنيات الحوسبة السحابية ونماذج الدعم الفني المتطورة
4. اعتبارات النسخ الاحتياطي والاستعادة والتعافي من الكوارث في تقنية المعلومات
5. إدارة المعرفة وتطوير موارد دعم تقنية المعلومات
6. أتمتة العمليات وتحسين كفاءة مكتب الخدمة
7. أساليب متقدمة لاستكشاف الأخطاء في بيئات تقنية المعلومات المعقدة
8. تحليل أداء دعم تقنية المعلومات ومؤشرات الأداء الرئيسية وفرص التحسين
9. دراسات حالة متكاملة ومحاكاة متقدمة لدعم تقنية المعلومات
10. المراجعة المهنية وتقييم الكفاءة والاعتماد النهائي للدورة

UK Training

PARTNER



لماذا تحضر هذه الدورة؟ - المكاسب والخسائر!

المكاسب

- تطوير أساس عملي قوي في دعم تقنية المعلومات وعمليات مكتب المساعدة
- تحسين القدرة على إدارة طلبات الخدمة والحوادث الفنية بفعالية
- تعزيز مهارات استكشاف الأخطاء وحل المشكلات بصورة منهجية
- ITIL تحسين فهم مبادئ
- تطوير مهارات أقوى في استكشاف أعطال الأجهزة والبرمجيات والشبكات والأنظمة
- تحسين القدرة على تقديم الدعم الفعال عن بُعد والدعم القائم على الحوسبة السحابية
- تعزيز قدرات تحديد أولويات الحوادث والتصعيد وحل المشكلات
- تحسين فهم اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية وقياس أداء دعم تقنية المعلومات
- تطوير ممارسات أكثر فعالية لتوثيق دعم تقنية المعلومات وإدارة المعرفة
- تعزيز مهارات التواصل الفني وخدمة العملاء
- تحسين القدرة على التعامل مع المستخدمين الصعبين وتصعيدات الخدمة
- تطوير مستوى أعلى من الوعي بالأمن السيبراني ضمن عمليات دعم تقنية المعلومات
- تعزيز فهم مصادقة المستخدمين وإدارة الوصول وممارسات الدعم الآمنة
- تحسين الوعي بمتطلبات النسخ الاحتياطي والاستعادة واستمرارية الأعمال
- تطوير قدرات أقوى في إدارة بيئات دعم تقنية المعلومات المؤسسية
- تحسين كفاءة مكتب الخدمة واتساق العمليات وتجربة المستخدم بشكل عام
- تطبيق المعرفة العملية في دعم تقنية المعلومات على التحديات التشغيلية الواقعية

الخسائر المحتملة

في حال عدم توفر قدرات كافية في دعم تقنية المعلومات ومكتب المساعدة، قد تواجه المؤسسات

UK Training

PARTNER



- زيادة في توقف الأنظمة وتعطل العمليات التجارية
- تأخرًا في تحديد الحوادث الفنية ومعالجتها
- عدم كفاءة في التعامل مع طلبات الخدمة وتحديد أولوياتها
- ضعفًا في عمليات تصعيد الحوادث والتواصل بشأنها
- عدم اتساق في استكشاف الأخطاء وتكرار المشكلات الفنية
- زيادة عبء العمل نتيجة ضعف إجراءات مكتب المساعدة
- تراجع تجربة العملاء والموظفين عند تلقي خدمات دعم تقنية المعلومات
- عدم القدرة على الوفاء بمستويات الخدمة المتفق عليها والتزامات الدعم
- قصورًا في التوثيق وفقدان المعرفة الفنية
- زيادة التعرض لمخاطر الأمن السيبراني نتيجة ممارسات الدعم غير السليمة
- ضعف إجراءات مصادقة المستخدمين وإدارة الوصول
- ضعف مراقبة أداء أنظمة وبنية تقنية المعلومات التحتية
- عدم فعالية ممارسات النسخ الاحتياطي والاستعادة واستمرارية الأعمال
- صعوبة إدارة بيئات الدعم عن بُعد والبيئات القائمة على الحوسبة السحابية
- ضعف الرؤية المتعلقة بأداء دعم تقنية المعلومات وجودة الخدمة
- عدم كفاءة استخدام موارد تقنية المعلومات وموظفي الدعم
- تأخر تحديد المشكلات المتكررة وأسبابها الأساسية
- انخفاض الإنتاجية نتيجة مشكلات تقنية غير محلولة أو متكررة

الخلاصة

على مدار خمسة أيام، تقدم هذه الدورة المتقدمة فهماً شاملاً وعملياً لخدمات دعم تقنية المعلومات الحديثة، وعمليات مكتب المساعدة، والتعامل مع الحوادث، واستكشاف الأخطاء الفنية، ودعم العملاء.

يجمع البرنامج بين مبادئ إدارة خدمات تقنية المعلومات والتطبيقات العملية التي تغطي طلبات الخدمة، وإدارة الحوادث، وأنظمة ، واستكشاف أعطال الأجهزة والبرمجيات، ودعم الشبكات، والمساعدة عن بُعد، والدعم القائم على الحوسبة السحابية ومراقبة الأنظمة، والتوثيق، والأمن السيبراني، والتواصل مع العملاء، واتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والنسخ الاحتياطي، والاستعادة، واستمرارية الأعمال.

سيطور المشاركون القدرة على تشخيص المشكلات الفنية وحلها، وإدارة الحوادث والتصعيدات، والتواصل بفعالية مع المستخدمين، وتوثيق أنشطة الدعم، وتطبيق ممارسات دعم تراعي متطلبات الأمن، والمساهمة في تقديم خدمات تقنية معلومات أكثر كفاءة وموثوقية.

UK Training
PARTNER



الأسئلة الشائعة FAQ

1. لمن طُعمت هذه الدورة؟

لمتخصصي دعم تقنية المعلومات، وفنيي مكتب المساعدة، ومهندسي الدعم الفني، ومسؤولي تقنية المعلومات، ومسؤولي الأنظمة، ومتخصصي دعم الشبكات، ومتخصصي إدارة خدمات تقنية المعلومات، ومديري تقنية المعلومات، ومتخصصي دعم العملاء العاملين ضمن بيئات تقنية المعلومات.

2. هل الدورة عملية؟

نعم. يتضمن البرنامج تمارين على استكشاف الأخطاء، وسيناريوهات لمكتب المساعدة، وحالات لإدارة الحوادث، وتمارين لعب أدوار لخدمة العملاء، ومحاكاة للدعم الفني، وتمارين عملية على تقديم خدمات تقنية المعلومات.

3. هل تتطلب الدورة خبرة سابقة في تقنية المعلومات؟

لا توجد مؤهلات رسمية مطلوبة. وقد تكون المعرفة الأساسية بأنظمة تقنية المعلومات أو الشبكات أو الدعم الفني أو خدمة العملاء مفيدة، لكنها ليست شرطاً أساسياً.

4. هل تغطي الدورة عمليات مكتب المساعدة وإدارة التذاكر؟

نعم. يتعرف المشاركون على هياكل مكتب المساعدة، وإدارة دورة حياة التذاكر، وطلبات الخدمة، وتصنيف الحوادث، وتحديد الأولويات، والتصعيد، والتوثيق، وأفضل ممارسات مكتب الخدمة.

5. هل تغطي الدورة ITIL؟

الرئيسية ذات الصلة بدعم تقنية المعلومات، وطلبات الخدمة، وإدارة التذاكر، وتصنيف الحوادث، وتحديد الأولويات، والتصعيد، وتحسين الخدمات.

6. هل تغطي الدورة استكشاف الأخطاء الفنية؟

نعم. تغطي الدورة استكشاف الأخطاء بصورة منهجية في الأجهزة، والبرمجيات، وأنظمة التشغيل، والتطبيقات، والشبكات، والاتصال، والمشكلات الشائعة المتعلقة بالأنظمة.

UK Training

PARTNER



7. هل تغطي الدورة الدعم عن بُعد والدعم القائم على الحوسبة السحابية؟

نعم. يستكشف المشاركون دعم أجهزة سطح المكتب عن بُعد، وممارسات استكشاف الأخطاء عن بُعد، ونماذج الدعم القائمة على الحوسبة السحابية، والاعتبارات المتعلقة بدعم بيئات تقنية المعلومات الموزعة.

8. هل تغطي الدورة خدمة العملاء والتواصل؟

نعم. يتناول البرنامج التواصل المهني، والاستماع النشط، وإدارة التوقعات، والتعامل مع العملاء الصعبيين، والشكاوى، وتصعيدات الخدمة، والتواصل الفني الفعال.

9. هل تغطي الدورة الأمن السيبراني؟

نعم. تغطي الدورة التوعية بالأمن السيبراني ضمن دعم تقنية المعلومات، ومصادقة المستخدمين، وإدارة الوصول، وممارسات الدعم الآمنة، وحماية المعلومات، والاعتبارات الأمنية الأساسية لفرق مكتب المساعدة.

10. هل تغطي الدورة قياس أداء دعم تقنية المعلومات؟

نعم. يتعرف المشاركون على اتفاقيات مستوى الخدمة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات أداء الخدمة، ومقاييس الحوادث، وأداء الاستجابة والحل، وأساليب تحسين كفاءة مكتب الخدمة.

11. هل يوجد تقييم عملي؟

نعم. يتضمن البرنامج أنشطة عملية لاستكشاف الأخطاء، وسيناريوهات للحوادث، وتمارين لدعم العملاء، ودراسات حالة، ومحاكاة متكاملة لدعم تقنية المعلومات.

12. ما مدة الدورة؟

خمسة أيام، بواقع أربع ساعات يوميًا، بإجمالي 20 ساعة تدريبية.

13. هل يتم تقديم الدورة بواسطة مدرب واحد؟

نعم. تم تصميم البرنامج بالكامل ليتم تقديمه بواسطة مدرب واحد طوال الأيام الخمسة.

UK Training

PARTNER

