BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

21 February – 4 March 2027

القاهرة (مصر)



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)

المرجع: 310994_3254465 **التاريخ:** 21 February – 4 March 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** GBP 8800

مقدمة

في عصر التحول الرقمي، أصبحت إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات IT Service Management ضرورة أساسية لتوافق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع احتياجات الأعمال. تقدم هذه الدورة الشاملة فهماً معمقاً لمبادئ وأطر وممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. تركز الدورة على أحدث التطورات في المجال، وكيفية استخدامها لتحسين تقديم الخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز القيمة التجارية. من خلال الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية في بيئة الأعمال الديناميكية.

أهداف الدورة

مع نهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وفهم ما هي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأهميتها.
- تطبيق الأطر العالمية مثل ITIL وCOBIT وISO/IEC 20000.
- تنفيذ أفضل الممارسات لتصميم الخدمات وتشغيلها وتحسينها المستمر.
- استخدام أدوات وتقنيات حديثة لتعزيز تقديم الخدمات وإدارتها.
- تطوير استراتيجيات لتوافق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال وتحسين جودة الخدمة.
- إدارة وتخفيف المخاطر المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات.
- قياس وتحليل أداء الخدمات باستخدام المؤشرات الرئيسية.
- قيادة مشاريع إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وقيادة التغيير المؤسسي.
- تحسين رضا العملاء من خلال إدارة فعالة للخدمات.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل فرق تكنولوجيا المعلومات.



محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

- تعريف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في المؤسسات الحديثة.
- المفاهيم والمصطلحات الرئيسية المرتبطة بـ إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- مقدمة في أطر ITIL وCOBIT وISO/IEC 20000.

اليوم الثاني: إطار عمل ITIL ودورة حياة الخدمة

- مراحل دورة حياة الخدمة: الاستراتيجية، التصميم، الانتقال، التشغيل، والتحسين المستمر.
- العمليات والوظائف الأساسية في كل مرحلة.
- فوائد ITIL في تحسين جودة الخدمة وكفاءة العمليات.

اليوم الثالث: إطار عمل COBIT

- مقدمة عن COBIT ودوره في حوكمة وإدارة تكنولوجيا المعلومات.
- مبادئ وعوامل تمكين COBIT.
- تطبيق COBIT لإدارة تكنولوجيا المعلومات والتخفيف من المخاطر.

اليوم الرابع: معايير ISO/IEC 20000

- نظرة عامة على ISO/IEC 20000 ودورها في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- متطلبات الحصول على شهادة ISO/IEC 20000 وخطوات العملية.
- تنفيذ ISO/IEC 20000 لتحسين تقديم الخدمات.

اليوم الخامس: تصميم الخدمات والانتقال

- تصميم خدمات تكنولوجيا المعلومات لتوافق أهداف الأعمال.
- العمليات والممارسات المتعلقة بتصميم الخدمات.
- نقل الخدمات إلى البيئة التشغيلية.
- أفضل الممارسات لإدارة التغيير وإدارة الإصدارات.



اليوم السادس: تشغيل الخدمات

- إدارة العمليات اليومية لتكنولوجيا المعلومات وضمان استمرارية الخدمة.
- إدارة الحوادث والمشكلات.
- تلبية الطلبات وإدارة الوصول.
- المراقبة وإدارة الأحداث لتحسين الأداء.

اليوم السابع: التحسين المستمر للخدمات

- أهمية التحسين المستمر في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- نموذج CSI لتحسين الخدمات.
- أدوات القياس والتقييم لتحديد مجالات التحسين.

اليوم الثامن: الأدوات والتقنيات الحديثة في ITSM

- نظرة عامة على أدوات ومنصات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- دور الأتمتة والذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- حلول ITSM السحابية وفوائدها.
- دراسات حالة حول التطبيقات العملية للأدوات.

اليوم التاسع: توافق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال

- استراتيجيات توافق خدمات تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف التجارية.
- إدارة مستويات الخدمة SLAs.
- إدارة العلاقات التجارية لتعزيز التعاون.
- تحسين رضا العملاء من خلال إدارة تكنولوجيا المعلومات الفعالة.

اليوم العاشر: القيادة والابتكار في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

- قيادة فرق مشاريع إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نتائج ناجحة.
- إدارة التغيير ودفع التحول المؤسسي.
- الابتكار واتجاهات المستقبل في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير ثقافة التحسين المستمر داخل فرق تكنولوجيا المعلومات.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعلم شامل: فهم ما هي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في المؤسسات.
- مهارات تطبيقية: اكتساب مهارات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لتصميم وتنفيذ الحلول بفعالية.
- قيادة التحسين: تعزيز القدرة على قيادة مشاريع إدارة تكنولوجيا المعلومات ودفع التغيير.
- التطوير المهني: الحصول على شهادة معترف بها تعزز فرصك المهنية.
- أدوات حديثة: اكتشاف أحدث الأدوات والتقنيات لتحسين كفاءة الخدمات.
- تحسين الأداء: تعلم استراتيجيات قياس وتحليل الأداء لتعزيز الجودة والابتكار.

الخاتمة

تعد هذه الدورة التدريبية الشاملة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM فرصة لا تفوت للمحترفين الذين يسعون لتعزيز معرفتهم ومهاراتهم في هذا المجال الحيوي. من خلال تعلم تعريف إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأفضل ممارساتها، سيصبح المشاركون قادرين على تحسين جودة الخدمات وتوافقها مع أهداف الأعمال.

انضم إلينا لتحقيق قفزة نوعية في مسارك المهني وتطوير مهاراتك القيادية في إدارة تكنولوجيا المعلومات.

