البروشور التعريفي للدورة

إدارة خدمات تقنية المعلومات

دورة تطبيقية في تنظيم خدمات تقنية المعلومات وفق إطار ITIL 4، من مكتب الخدمة وإدارة الحوادث والمشكلات والتغييرات إلى اتفاقيات مستوى الخدمة.

الكود	HT-IT-105
التصنيف	تقنية المعلومات والأمن السيبراني
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط
المدينة	أمستردام

مقدمة

يحكم المستخدمون على إدارة التقنية بتجربتهم اليومية معها: سرعة حل الأعطال، ووضوح طريقة طلب الخدمة، وندرة المفاجآت بعد كل تغيير؛ وهذا ما تنظمه إدارة الخدمات حين تُبنى على ممارسات واضحة.

الأهداف

- فهم نظام قيمة الخدمة وسلسلة القيمة والمبادئ التوجيهية في ITIL 4
- تنظيم مكتب الخدمة وتصنيف التذاكر وأولوياتها ومسارات تصعيدها
- التمييز بين إدارة الحوادث وإدارة المشكلات وتطبيق كل منهما
- ضبط التغييرات بما يحقق التوازن بين سرعة التسليم واستقرار الخدمة
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة وقياسها وتحسينها باستمرار

لمن هذه الدورة

- مديرو مكاتب الخدمة والدعم الفني ومشرفوها
- مديرو عمليات تقنية المعلومات والبنية التحتية
- مسؤولو إدارة التغيير والإصدارات
- مالكو الخدمات التقنية ومنسقو العلاقة مع الإدارات المستفيدة

المهارات التي ستكتسبها

- إدارة مكتب الخدمة
- تحليل المشكلات المتكررة
- ضبط التغييرات التقنية
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة

مخرجات التعلم

- إعداد مصفوفة أولويات تجمع الأثر والإلحاح مع مدد استجابة وحل لكل مستوى
- تحليل مجموعة حوادث متكررة وتوثيق خطأ معروف وحل مؤقت له
- تقييم طلبات تغيير نموذجية وتحديد نوع كل منها وجهة اعتماده
- صياغة اتفاقية مستوى خدمة لخدمة داخلية بمؤشراتها وآلية مراجعتها

محاور الدورة

اليوم الأول: التفكير بمنطق الخدمة

- القيمة والمخرجات والنتائج والعلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد
- نظام قيمة الخدمة وسلسلة القيمة في ITIL 4

- الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة والمبادئ التوجيهية السبعة

اليوم الثاني: مكتب الخدمة وإدارة الحوادث

- قنوات التواصل وتسجيل التذاكر وتصنيفها
- تحديد الأولوية وفق الأثر والإلحاح ومستويات الدعم والتصعيد
- إدارة الحوادث الكبرى والتواصل مع المستخدمين أثناءها

اليوم الثالث: إدارة المشكلات والمعرفة

- الإدارة التفاعلية والاستباقية للمشكلات وتحليل الأسباب
- الأخطاء المعروفة والحلول المؤقتة وقاعدة المعرفة
- مقالات المعرفة للخدمة الذاتية وتقليل التذاكر المتكررة

اليوم الرابع: تمكين التغيير وكتالوج الخدمات

- التغييرات القياسية والعادية والطارئة وجهات اعتماد كل منها
- تقييم مخاطر التغيير وجدولته ومراجعته بعد التنفيذ
- كتالوج الخدمات وتنفيذ طلبات الخدمة

اليوم الخامس: مستويات الخدمة والتحسين المستمر

- اتفاقيات مستوى الخدمة والاتفاقيات التشغيلية الداخلية وعقود الموردين الداعمة
- مؤشرات الأداء ولوحات المتابعة واستطلاعات رضا المستخدمين
- مشروع تطبيقي: خطة تحسين لمكتب خدمة تتضمن مسودة اتفاقية مستوى خدمة ومؤشراتها

منهجية التدريب

محاكاة يوم عمل في مكتب خدمة بتذاكر متنوعة تُصنف وتُرتب
تحليل سجل حوادث نموذجي لاكتشاف المشكلات الكامنة خلفه
اجتماع محاكاة لمجلس اعتماد التغييرات يناقش طلبات حقيقية الشكل
مراجعة نقدية لاتفاقيات مستوى خدمة نموذجية وتحديد ما يصعب قياسه فيها

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
أمستردام	11 – 15 يناير 2027	EN	EUR 6,100
أمستردام	12 – 16 يوليو 2027	AR	EUR 6,100

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/it-service-management