



# دورة ITIL الأساسية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



**AGILE LEADERS**  
Training Center

25 - 29 Nov 2024

فيينا



## دورة ITIL الأساسية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

المرجع: 1028\_247113 التاريخ: 25 - 29 Nov 2024 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 4900

### نظرة عامة:

هي دورة إدارية شاملة مصممة لتوطين المشاركين بادرار وتطبيق لمفاهيم "ITIL v4". تتجاوز هذه الدورة التدريبية النهج التقليدية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وتغطي جميع مكونات دورة حياة خدمة "ITIL". تتعمق في نظام قيمة خدمة "ITIL" وأهمية إدارة الخدمة في سياق "ITIL".

### الجمهور المستهدف:

- المهترفون في مجال تكنولوجيا المعلومات
- مديرو المشاريع
- مديرو الخدمات
- الممارسون في مجال التطوير
- مهندسو تكنولوجيا المعلومات
- مديرو العمليات
- محللو الجودة
- الاستشاريون

### الأقسام المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات
- إدارة المشاريع
- خدمات تكنولوجيا المعلومات
- دعم العملاء
- فرق التطوير
- ضمان الجودة
- العمليات
- إدارة العمليات التجارية

### القطاعات المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات
- الاتصالات
- الرعاية الصحية
- التصنيع
- الخدمات المالية
- التجارة الإلكترونية
- التعليم
- الوكالات الحكومية



## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم دورة حياة خدمة "ITIL"
- تنفيذ استراتيجية خدمة "ITIL"
- ادراك مبادئ إدارة خدمة "ITIL"
- فهم أساسيات "4 ITIL"
- ادراك نظام قيمة خدمة "ITIL"
- معرفة طرق تنفيذ "ITIL" في المنظمة
- معرفة مسؤوليات القائد الاستراتيجي "4 ITIL"
- إدارة الخدمات الميدانية في سياق "ITIL"
- فهم عملية إدارة الخدمة في ITIL

## منهجية التدريب:

تم تصميم هذه الدورة بعناية لتلائم أنماط التدريب المختلفة. ستشمل جلسات تفاعلية تشجع على المشاركة النشطة، وعمل جماعي لتعزيز مهارات بناء الفريق وحل المشاكل. ودراسات حالة توفر رؤى عملية حول استراتيجية خدمة "ITIL" وإدارة دورة حياة الخدمة. سيكون التركيز الرئيسي على تنفيذ "ITIL" في المنظمة، مما يبرز فائدة "ITIL v4". سيتم استكشاف عملية إدارة الخدمة في سياق "ITIL" بشكل موسع.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة التدريبية على أساسيات "ITIL"
- قوالب استراتيجية خدمة "ITIL"
- دراسات حالة وأمثلة من الواقع
- خريطة عملية دورة حياة الخدمة "ITIL"
- مواد قراءة عن نظام قيمة خدمة "ITIL"
- موارد ومراجع عبر الإنترنت
- نظرة عامة على أدوات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- قائمة مراجعة لتنفيذ "ITIL"

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: مقدمة في "ITIL"

- الموضوع 1: مقدمة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 2: أساسيات "Foundation ITIL"
- الموضوع 3: نظرة عامة على دورة حياة خدمة "ITIL"
- المراجعة: ملخص مفاهيم اليوم ونقاش مفتوح حول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

### اليوم 2: استراتيجية وتصميم خدمة "ITIL"

- الموضوع 1: فهم استراتيجية خدمة "ITIL"



- الموضوع 2: مبادئ تصميم خدمة "ITIL"
- الموضوع 3: دراسة حالة عن تنفيذ استراتيجية خدمة "ITIL"
- المراجعة: جلسة تفاعلية حول استراتيجية وتصميم خدمة "ITIL"

### اليوم 3: انتقال وتشغيل خدمة "ITIL"

- الموضوع 1: عمليات انتقال خدمة "ITIL"
- الموضوع 2: أساسيات تشغيل خدمة "ITIL"
- الموضوع 3: عمل جهاعي حول دراسة حالة انتقال خدمة "ITIL"
- المراجعة: التأمل في أهمية الانتقال والتشغيل في دورة حياة خدمة "ITIL"

### اليوم 4: نظام قيمة خدمة "ITIL" وأساسيات "ITIL 4"

- الموضوع 1: نظرة عميقة على نظام قيمة خدمة "ITIL"
- الموضوع 2: الانتقال إلى أساسيات "ITIL 4"
- الموضوع 3: دور القائد الاستراتيجي "ITIL 4"
- المراجعة: نقاش مفتوح حول أهمية وفوائد نظام قيمة خدمة "ITIL" وأساسيات "ITIL 4"

### اليوم 5: تنفيذ "ITIL"

- الموضوع 1: نصائح وتمارين تجريبية لممارسات "ITIL"
- الموضوع 2: كيفية تنفيذ "ITIL" في المنظمة
- الموضوع 3: الفوائد والنثر "ITIL"
- المراجعة: ملخص الدورة وجلسة تفاعلية للنسلة والنجوبة

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريبية أخرى في FOUNDATION ITIL:

تتميز دورتنا بتغطيتها الشاملة لممارسات "ITIL v4". على عكس الدورات الإدارية التقليدية، تركز هذه الدورة ليس فقط على النظرية ولكن أيضاً على التطبيق العملي لإدارة خدمة "ITIL". تهلى الدورة الفجوة بين نظرية "ITIL" والممارسة بواسطة التركيز على مشاكل وحلول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الواقعية. يتم التأكيد على فهم نظام قيمة الخدمة في "ITIL"، عملية إدارة الخدمة، وكيفية تنفيذ "ITIL" في المنظمة بفعالية.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in



We also offer online training sessions through the Zoom platform.

- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com