



## المصلحة أصحاب قيمة تحقيق: ITIL 4 بالإشراك والإنشاء والتحسين



**AGILE LEADERS**  
Training Center

09 - 13 Mar 2027

محدث



## والتحسين والإنشاء بالإشراك المصلحة أصحاب قيمة تحقيق: ITIL 4

المرجع: 103600322\_33484 التاريخ: 09 - 13 Mar 2027 الموقع: مدريد الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

دورة "ITIL 4 تحقيق قيمة أصحاب المصلحة: الإشراك والإنشاء المشترك وتحسين خدمات تقنية المعلومات" هي برنامج تدريبي متخصص مصمم لمساعدة محترفي تقنية المعلومات على إتقان فن إشراك أصحاب المصلحة في إدارة خدمات تقنية المعلومات. تركز هذه الدورة على وحدة تحقيق قيمة أصحاب المصلحة حالة دراسات خلال من العمل علاقات وتعزيز الخدمات عروض وتحسين العمل رحلات لرسم اللازمة بالمهارات المشاركين وتزود ITIL 4 عمل إطار ضمن DSV واقعية وجلسات تفاعلية، سيكتسب المتعلمون خبرة عملية في الإنشاء المشترك لقيمة الخدمة في ITIL، ورسم رحلة العميل، واستراتيجيات حوكمة تقنية المعلومات. تعد هذه الدورة مثالية للمحترفين الذين يتطلعون إلى التقدم في تدريبهم وشهاداتهم في ITIL مع تعزيز إدارة علاقات خدمات تقنية المعلومات. سيستكشف المشاركون مبادئ ITIL الرئيسية مثل إدارة علاقات العمل في ITIL، واستراتيجية الإنشاء المشترك للقيمة في ITIL، وتحسين قيمة الخدمة في الطويل المدى على النجاح مؤسستهم تحقيق يضمنها ITIL 4.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو خدمات تقنية المعلومات
- المرشحون لشهادة محترف الإدارة في ITIL 4
- مستشارو ومحللو تقنية المعلومات
- مديرو مكتب الخدمة
- محترفو حوكمة تقنية المعلومات
- مديرو علاقات العمل

### الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM
- إدارة علاقات العمل BRM
- حوكمة تقنية المعلومات والامتثال
- فرق التحول الرقمي
- فرق تجربة العملاء والدعم

### القطاعات المستهدفة:

- تقنية المعلومات والتكنولوجيا
- البنوك والتمويل
- الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- القطاع الحكومي والعام
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الاتصالات

## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- إتقان استراتيجيات إشراك أصحاب المصلحة في ITIL.
- تصميم وتحسين خرائط رحلة العميل.
- تطبيق أفضل ممارسات ITIL لإدارة الخدمات.
- تحسين إدارة الموردين والشركاء في تقنية المعلومات.
- تعزيز تحقيق قيمة الخدمة المعتمدة على ITIL.

## منهجية التدريب:

تعتد هذه الدورة على نهج تدريبي تفاعلي يجمع بين دراسات الحالة الواقعية والتأهين العملية والمناقشات الجماعية. سيشترك المتدربون في سيناريوهات حل المشكلات المعتمدة على ITIL، وتمارين لعب الأدوار لأصحاب المصلحة، وأنشطة عملية موجهة لتعزيز أطر عمل ITIL 4. ستقدم الجلسات التي يقودها الخبراء رؤى حول استراتيجيات التحول الرقمي في ITIL، وإدارة علاقات العمل في ITIL، وأفضل ممارسات الإنشاء المشترك لقيمة الخدمة.

## أدوات الدورة:

- دليل دراسة "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4"
- قوالب تدريبية لإدارة أصحاب المصلحة في ITIL
- قوائم تحقيق لتحسين تجربة العميل في ITIL
- أطر عمل إدارة علاقات الخدمة في ITIL

## جدول أعمال الدورة:

### اليوم الأول: أسس تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4

- الموضوع 1: مقدمة إلى ITIL 4 وقيمة أصحاب المصلحة
- الموضوع 2: فهم نظام قيمة الخدمة في ITIL SVS
- الموضوع 3: أساسيات رسم رحلة العميل في ITIL
- الموضوع 4: استراتيجيات إدارة علاقات العمل في ITIL
- الموضوع 5: مبادئ إشراك أصحاب المصلحة في ITIL
- الموضوع 6: إدارة الخدمات في ITIL 4
- مراجعة وتأمل: النقاط الرئيسية وجلسة أسئلة وأجوبة

### اليوم الثاني: إدارة توقعات أصحاب المصلحة والإنشاء المشترك للقيمة

- الموضوع 1: أفضل ممارسات التواصل مع أصحاب المصلحة في ITIL
- الموضوع 2: استراتيجيات عروض الخدمات والاتفاقيات في ITIL
- الموضوع 3: الطلب وتحقيق القيمة في ITIL
- الموضوع 4: إدارة الموردين والشركاء في ITIL
- الموضوع 5: تقنيات إدارة علاقات الخدمة في ITIL
- الموضوع 6: تحسين تجربة أصحاب المصلحة في ITIL
- مراجعة وتأمل: الدروس المستفادة والتطبيقات العملية



### اليوم الثالث: التحول الرقمي والحكومة في ITIL

- الموضوع 1: أطر عمل حوكمة تقنية المعلومات في ITIL 4
- الموضوع 2: استراتيجيات تحقيق قيمة الخدمة في ITIL
- الموضوع 3: إدارة الخدمات الحديثة في ITIL 4
- الموضوع 4: إطار التحسين المستمر في ITIL
- الموضوع 5: الهياكل التوجيهية في ITIL 4 للإشراك أصحاب المصلحة
- الموضوع 6: خارطة طريق التطوير المهني في ITIL
- مراجعة وتأمل: أفضل الممارسات والمناقشة التفاعلية

### اليوم الرابع: تحسين تصميم الخدمة ومسارات القيمة

- الموضوع 1: أفضل ممارسات ITIL للإشراك أصحاب المصلحة
- الموضوع 2: تصميم الخدمة والابتكار في ITIL
- الموضوع 3: إدارة علاقات العمل في ITIL قيد التطبيق
- الموضوع 4: إطار عمل ITIL لنجاح الأعمال
- الموضوع 5: استراتيجيات تحسين قيمة الخدمة في ITIL
- الموضوع 6: تدريب ITIL لقادة الأعمال
- مراجعة وتأمل: النقاط الرئيسية والرؤى القابلة للتنفيذ

### اليوم الخامس: التحضير للشهادة ودراسات الحالة

- الموضوع 1: استراتيجيات التحضير لامتحان DSV ITIL
- الموضوع 2: دراسة حالة: تحسين تجربة أصحاب المصلحة في ITIL
- الموضوع 3: استراتيجيات التحول الرقمي في ITIL 4
- الموضوع 4: أفضل ممارسات تحقيق قيمة خدمات تقنية المعلومات في ITIL
- الموضوع 5: خارطة طريق شهادة محترف الإدارة في ITIL 4
- الموضوع 6: جلسة أسئلة وأجوبة نهائية وتطبيقات واقعية
- مراجعة وتأمل: ملخص الدورة والخطوات التالية

### الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا يلزم الحصول على شهادة ITIL مسبقاً، ولكن الإلمام بمفاهيم إدارة خدمات تقنية المعلومات يعد مفيداً.

كم تبلغ مدة الجلسة اليومية، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر كل جلسة يومية حوالي 4-5 ساعات، بإجمالي 20-25 ساعة على مدى خمسة أيام.

ما الذي يجعل دورة "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4" ضرورية لمحترفي تقنية المعلومات؟

تساعد دورة ITIL 4 DSV محترفي تقنية المعلومات على مواكبة خدمات تقنية المعلومات مع احتياجات العمل، وتحسين إشراك أصحاب المصلحة، ودفع عجلة تحقيق قيمة الخدمة بفعالية.



## بماذا تختلف هذه الدورة عن دورات "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4" الأخرى:

على عكس دورات ITIL 4 العامة، يركز هذا البرنامج حصرياً على إشراك أصحاب المصلحة، والإنشاء المشترك للقيمة، وتحسين الخدمة. تدمج الدورة الأنشطة العملية، ودراسات الحالة الواقعية، والجلسات التي يقودها الخبراء لضمان ألا يقتصر فهم المشاركين لمفاهيم ITIL 4 على الجانب النظري فحسب، بل يمكنهم تطبيقها بفعالية في مؤسساتهم. يقدم هذا التدريب نهجاً متعمقاً للتدريب على إدارة أصحاب المصلحة في ITIL، واستراتيجيات التحول الرقمي، وأفضل ممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات، مما يزود المشاركين بالمهارات التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح الأعمال. من خلال التركيز على التطبيق العملي والاستعداد للشهادة، تضمن هذه الدورة اكتساب المشاركين ميزة تنافسية في إدارة الخدمات وفقاً لـ ITIL 4.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | دبي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نهر الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |



## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب إفريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |