



# احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات



## احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات

المرجع: 103600395\_56483 التاريخ: 30 Mar - 03 Apr 2027 الموقع: دبي - Road Zayed Sheikh Marriott by Inn Residence  
الرسوم: Euro 6500

### نظرة عامة على الدورة:

دورة مهارس مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ILIT لنسائيات وإدارة عمليات تقنية المعلومات هي برنامج شامل مصمم لمتخصصي تقنية المعلومات الذين يسعون لإتقان أطر عمل إدارة عمليات تقنية المعلومات الحديثة وممارسات دورة حياة النصول. تجمع هذه الدورة بين المبادئ الأساسية للإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات والغوص العملي العميق في إدارة أصول تقنية المعلومات، وإدارة الحوادث، وعمليات مكتب الخدمة القائمة على الندوات. سيكتسب المشاركون فهماً قوياً لنظام قيمة خدمة مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات SVS، والمبادئ التوجيهية، ودورة حياة أصول تقنية المعلومات بما في ذلك التصنيف، وإدارة التراخيص، وتتبع العقود، واستراتيجيات الامتثال. من خلال سيناريوهات واقعية، سيستكشف المشاركون أيضاً استراتيجيات الاستجابة للحوادث باستخدام منصات AssetExplorer و Plus ServiceDesk ManageEngine.

بحلول نهاية الدورة، سيكون الحاضرون مجهزين لتطبيق أفضل ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بثقة وقيادة بيانات خدمة تقنية معلومات متوافقة وفعالة وموجهة نحو القيمة.

### الجمهور المستهدف:

- متخصصو دعم تقنية المعلومات ووكلاء مكتب المساعدة
- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مديرو الأنظمة والشبكات
- مديرو أصول تقنية المعلومات ومديرو التراخيص
- مديرو تقديم خدمات تقنية المعلومات
- مسؤولو حوكمة تقنية المعلومات والامتثال

### الاقسام المستهدفة:

- إدارة عمليات تقنية المعلومات ITSM
- إدارة النصول والمشتريات
- الحوكمة والمخاطر والامتثال GRC
- عمليات تقنية المعلومات والبنية التحتية
- إدارة تراخيص وعقود البرمجيات
- فرق الدعم والاستجابة للحوادث

### القطاعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والعام
- الخدمات المصرفية والمالية
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الطاقة والمرافق
- شركات التصنيع والصناعة
- مقدمو خدمات تقنية المعلومات ومقدمو الخدمات المهارة MSPs



## أهداف الدورة:

بحلول نهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- شرح المفاهيم الأساسية لإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ILIT ونظام قيمة الخدمة SVS
- وصف دورة الحياة الكاملة للوصول تقنية المعلومات وتطبيق أفضل ممارسات إدارة أصول تقنية المعلومات
- تنفيذ إدارة الحوادث بما يتماشى مع مبادئ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وإرشادات الممارسين
- تطبيق مبادئ حوكمة تقنية المعلومات وضمان امتثال الوصول
- التنقل ومحاكاة أدوات حقيقية مثل Plus ServiceDesk و AssetExplorer
- الاستعداد للتقدم الوظيفي باستخدام منهجيات وأطر عمل متوافقة مع مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجية تعلم مختلطة تجمع بين ورش العمل بقيادة المدرب، ودراسات الحالة، والمحاكاة، وعروض الأدوات. سيشارك المشاركون في أنشطة جماعية تفاعلية، وجلسات عملية باستخدام Plus ServiceDesk و AssetExplorer، وسيناريوهات عمليات تقنية معلومات واقعية. تُعقد اختبارات وجلسات تأهل يوميًا لتعزيز التعلم الرئيسية. تتوافق الدورة مع مستويات بلوم 2 و 3 من الكفاءات، مما يضمن الفهم المفاهيمي والتطبيق العملي.

## أدوات الدورة:

- كتاب عمل دراسة أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- دليل حيل إدارة أصول تقنية المعلومات Plus ServiceDesk
- منهج إدارة الحوادث متوافق مع إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- مجموعات أسئلة وإجابات على غرار الامتحانات التدريبية
- سيناريوهات لعب الدور ودراسات الحالة
- محاكاة الأدوات باستخدام منصات ManageEngine
- قوالب تصنيف الوصول وقوائم مراجعة دورة الحياة

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

- الموضوع 1: مقدمة إلى مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونظام قيمة الخدمة SVS
- الموضوع 2: الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات
- الموضوع 3: المبادئ التوجيهية والحوكمة في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- الموضوع 4: نظرة عامة على ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: التركيز على إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث
- الموضوع 5: فهم تدفقات القيمة والعمليات
- الموضوع 6: المصطلحات والتعريفات الرئيسية لنسائيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- تأهل ومراجعة: اختبار أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وملخص المجموعة



## اليوم الثاني: أساسيات إدارة أصول تقنية المعلومات

- الموضوع 1: تصنيف أصول تقنية المعلومات وغير تقنية المعلومات المجموعات الثابتة والديناميكية
- الموضوع 2: المسح القائم على الوكلاء واكتشاف النصول الدوري
- الموضوع 3: إدارة تراخيص البرمجيات والامتثال
- الموضوع 4: دورة حياة النصول: من الشراء إلى التخلص
- الموضوع 5: إدارة تراخيص الحزم وإعادة الاستحدا
- الموضوع 6: إدارة عقود النصول وعلاقات الموردين
- تأهل ومراجعة: تمرين محاكاة إدارة أصول تقنية المعلومات ومراجعة الندوات

## اليوم الثالث: مهارس مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: إدارة الحوادث

- الموضوع 1: الغرض والنطاق والأهداف لإدارة الحوادث
- الموضوع 2: الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لإدارة الحوادث، العمليات، الدعم
- الموضوع 3: نماذج الحوادث، تحديد الأولويات، والحوادث الكبرى
- الموضوع 4: المقاييس، مؤشرات الأداء الرئيسية، والتحسين المستمر
- الموضوع 5: التكامل مع إدارة التغيير والمشكلات والأحداث
- الموضوع 6: أتمتة الندوات للتصعيد والإشعارات
- تأهل ومراجعة: مهارة سيناريوهات المهارسين ورسم خرائط المجموعة

## اليوم الرابع: الندوات في المهارة: يوم مختبر ManageEngine

- الموضوع 1: تهيئة Plus ServiceDesk وطاقات الاستحدا
- الموضوع 2: والتدقيق والعقود التراخيص لتتبع AssetExplorer
- الموضوع 3: إدارة أجهزة سطح المكتب وتكامل إدارة الأجهزة المحمولة MDM
- الموضوع 4: برامج القائمة السوداء والتطبيقات المحظورة
- الموضوع 5: التعيين التلقائي وإدارة مواقع النصول
- الموضوع 6: تكامل Central Desktop + Plus ServiceDesk
- تأهل ومراجعة: دراسة حالة قائمة على الندوات + ملاحظات المجموعة

## اليوم الخامس: التنفيذ الاستراتيجي والحوكمة

- الموضوع 1: استراتيجيات تنفيذ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونماذج النضج
- الموضوع 2: ربط مهارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بالاهداف التنظيمية
- الموضوع 3: التحسين المستمر وتحسين العمليات
- الموضوع 4: دمج إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- الموضوع 5: امتثال النصول ومخصص حوكمة تقنية المعلومات
- الموضوع 6: أسئلة وأجوبة نهائية + خارطة طريق استراتيجية لاعتماد مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- تأهل ومراجعة: رسم خرائط الثقة ومخلص الدورة



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



أمستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



استنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



بأكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



زنجبار - تنزانيا



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية

## مدن التدريب



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الأمريكية



فيينا - النمسا



فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



لشبونة - البرتغال



لانكاوي - ماليزيا



كاب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



لندن - المملكة المتحدة

## مدن التدريب



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا



مونترنو - سويسرا



نيس - فرنسا

# 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)