إتقان Jira Service Desk 4.10: أساسيات دعم ITSM وAgile

23 - 27 Nov 2026

روما

AGILE LEADERS
Training Center

إتقان Jira Service Desk 4.10: أساسيات دعم ITSM وAgile

المرجع: 103600273_80248 التاريخ: 23 - 27 Nov 2026 الموقع: روما الرسوم: 5700 Euro

نظرة عامة على الدورة:

تقدم هذه الدورة تدريبًا متخصصًا في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، من خلال تسليط الضوء على الإمكانيات المتقدمة لمنصة Jira Service Desk 4.10. وستولي الفني الدعم في المتخصصين احتياجات لتلبية بعناية الدورة هذه تصميم تم .العملاء تجربة وتحسين الخدمة مكاتب كفاءة تعزيز في مكاتب الخدمة، وفرق تكنولوجيا المعلومات، بهدف تمكينهم من تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة الخدمات التقنية، مع التركيز على التكامل بين Jira Service Desk ومنهجيات ITIL وAgile.

تغطي الدورة كافة مراحل الاستخدام الاحترافي للمنصة، بدءًا من التثبيت والإعداد الأساسي، ومرورًا بتخصيص سير العمل وقواعد الأتمتة، ووصولًا إلى إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA وإدارة الحوادث والمشكلات وفقًا لأفضل الممارسات. كما تتناول الدورة استراتيجيات تحسين التعاون بين فرق تكنولوجيا المعلومات والدعم الفني من خلال Desk Service Jira مع Confluence لبناء قاعدة معرفية، إضافة إلى إعداد تقارير ولوحات تحكم متقدمة لدعم عمليات اتخاذ القرار.

وتتميز هذه الدورة باعتمادها على تطبيقات عملية مباشرة ودراسات حالة واقعية، بالإضافة إلى الأنشطة التفاعلية التي تحاكي تحديات العمل الفعلي، مما يعزز قدرة المشاركين على تطبيق المعرفة المكتسبة فورًا ضمن بيئاتهم المؤسسية.

الجمهور المستهدف:

- أخصائيو الدعم الفني
- مدراء مكاتب الخدمة
- فرق تكنولوجيا المعلومات
- مسؤولو الأنظمة
- مسؤولو Desk Service Jira
- مهندسو الدعم الفني
- مدراء البنية التحتية

الأقسام المستهدفة:

- فرق الدعم الفني ومكاتب الخدمة
- أقسام خدمة العملاء
- مكاتب إدارة المشاريع PMO
- أقسام الموارد البشرية والخدمات الداخلية

القطاعات المستهدفة:

- خدمات تكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات
- قطاع الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- قطاع الخدمات المالية والمصرفية
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- مؤسسات التعليم والبحث العلمي

أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تثبيت وإعداد منصة Jira Desk Service 4.10 لدعم بيئات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية.
- تخصيص أنواع الطلبات وسير العمل وقواعد الأتمتة بما يعزز الكفاءة التشغيلية.
- إدارة طوابير الخدمة ومراقبة أداء فرق الدعم الفني.
- ضبط الأذونات والصلاحيات لضمان حماية البيانات والامتثال الداخلي.
- تطبيق إطار ITIL في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لتعزيز فعالية المكتب الفني.
- إعداد وتتبع اتفاقيات مستوى الخدمة SLA بما يضمن تحقيق معايير الأداء المستهدفة.
- تكوين التنبيهات التلقائية وتكامل البريد الإلكتروني لتسهيل إدارة الطلبات.
- تطوير قاعدة معرفية باستخدام Confluence لدعم ثقافة الخدمة الذاتية.
- إعداد تقارير الأداء ولوحات المعلومات التحليلية لتعزيز عمليات التحسين المستمر.
- تطبيق مبادئ Agile في إدارة مكاتب الخدمة لتحقيق استجابة مرنة وفعالة.

منهجية التدريب:

تعتمد هذه الدورة على منهجية تدريبية تدمج بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وتُقدم من خلال مزيج متنوع من الأنشطة التفاعلية لضمان تحقيق أقصى استفادة تعليمية للمشاركين. تبدأ الجلسات بعروض تقديمية تفاعلية تتناول شرحًا مفصلًا لمفاهيم Jira Desk Service 4.10 والياتٍ عملها، يليها تطبيق عملي مباشر على بيئة تدريبية مخصصة تحاكي بيئات العمل الحقيقية، بما يعزز من قدرة المشاركين على اكتساب الخبرة التطبيقية الفورية.

كما تتضمن الدورة مناقشات جماعية تفاعلية، ودراسات حالة واقعية مستمدة من تحديات قطاع الدعم الفني، بالإضافة إلى تمارين جماعية لحل المشكلات، ما يسهم في تطوير المهارات التحليلية لدى المشاركين وتعزيز قدرتهم على اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

أدوات الدورة:

- بيئة تدريبية عملية مخصصة لـ Desk Service Jira
- أدلة إرشادية مفصلة لتثبيت وإعداد النظام
- قوالب سير عمل مخصصة لعمليات ITSM
- قوائم مرجعية لأفضل ممارسات إعدادات المنصة
- مواد تعليمية تشمل ملفات رقمية وأوراق عمل مرجعية
- دراسات حالة عملية قابلة للتطبيق في بيئات متنوعة
- مصادر إلكترونية متخصصة حول أفضل ممارسات ITSM

محتوى الدورة:

اليوم 1: أساسيات الإعداد

- الموضوع 1: مقدمة في Desk Service Jira ودوره في ITSM
- الموضوع 2: تثبيت وإعداد 4.10 Desk Service Jira
- الموضوع 3: نظرة عامة على تطبيقات Jira وخدماتها
- الموضوع 4: إعداد الأذونات وإدارة صلاحيات المستخدمين
- الموضوع 5: إعداد مكتب الخدمة وإنشاء أنواع الطلبات
- الموضوع 6: استكشاف لوحة إدارة Desk Service Jira
- المراجعة: ملخص اليوم وجلسة أسئلة وأجوبة

اليوم 2: التخصيص والإعدادات المتقدمة

- الموضوع 1: إعداد الطوابير وتحديد أولويات الطلبات
- الموضوع 2: إدارة الوكلاء والأدوار
- الموضوع 3: إعداد قنوات الطلبات البريد الإلكتروني - البوابة
- الموضوع 4: تخصيص العلامة التجارية وتجربة المستخدم
- الموضوع 5: تطبيق ITIL في Desk Service Jira
- الموضوع 6: تحسين بوابة العملاء للخدمة الذاتية
- المراجعة: مراجعة تفاعلية وتقييم الإعدادات

اليوم 3: الأتمتة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

- الموضوع 1: إعداد قواعد الأتمتة وتدفق العمل
- الموضوع 2: إعداد وتتبع اتفاقيات مستوى الخدمة SLA
- الموضوع 3: تكوين Webhooks للتنبيهات التلقائية
- الموضوع 4: إعداد البريد الإلكتروني واستقبال الطلبات
- الموضوع 5: إعداد الإشعارات الداخلية والخارجية
- الموضوع 6: إنشاء تقارير الأداء ولوحات المعلومات
- المراجعة: تطبيق عملي للأتمتة وإدارة SLA

اليوم 4: الميزات المتقدمة وإدارة الحوادث

- الموضوع 1: البحث المتقدم باستخدام JQL
- الموضوع 2: إنشاء قاعدة معرفية مع Confluence
- الموضوع 3: تحسين سير العمل لفِرَق تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 4: تطبيق أفضل الممارسات لدعم العملاء
- الموضوع 5: تطبيق منهجية Agile في مكاتب الخدمة
- الموضوع 6: إدارة الحوادث الحرجة وتصعيد الطلبات
- المراجعة: دراسات حالة وتمارين حل المشكلات

اليوم 5: التكامل والتحسين المستمر

- الموضوع 1: إدارة المشكلات باستخدام Desk Service Jira
- الموضوع 2: إدارة التغيير وضبط عمليات التغيير في Jira
- الموضوع 3: تحسين التوثيق من خلال Confluence
- الموضوع 4: تخصيص لوحات المعلومات لإعداد التقارير المتقدمة
- الموضوع 5: توسيع وظائف Jira باستخدام واجهات برمجة التطبيقات API
- الموضوع 6: قياس رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة
- المراجعة: عرض مشاريع التخرج واختتام الدورة

التساؤلات المكررة:

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

ينصح بأن يمتلك المشاركون معرفة أساسية بعمليات الدعم الفني وأساسيات منصة Jira، إلا أن ذلك ليس شرطًا إلزاميًا، حيث توفر الدورة مراجعة للمفاهيم

الأساسية لضمان استيعاب جميع المشاركين بغض النظر عن مستوى خبرتهم السابقة.

- **كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟**

تمتد كل جلسة تدريبية يوميًا لمدة تتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات استراحة وأنشطة تفاعلية لتعزيز الفهم وتبادل الخبرات بين المشاركين. وتستمر الدورة كاملة لمدة خمسة أيام متتالية، بإجمالي ساعات تدريبية تتراوح بين 20 إلى 25 ساعة.

- **كيف يُسهم التكامل بين Desk Service Jira ومنهجيات ITIL وAgile في تحسين كفاءة مكاتب الخدمة؟**

يعزز التكامل بين Desk Service Jira وأطر العمل المعتمدة مثل ITIL وAgile من قدرة المؤسسات على تحقيق التوازن بين الالتزام بأفضل الممارسات العالمية والمرونة اللازمة للاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء. يوفر ITIL إطارًا واضحًا لإدارة الطلبات والحوادث والمشكلات والتغييرات، في حين تساهم منهجية Agile في تحسين التفاعل المستمر بين فرق الدعم والعملاء.

كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على التطبيق العملي مع أفضل الممارسات العالمية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. بخلاف الدورات التقليدية التي تركز على المفاهيم النظرية فقط، تجمع هذه الدورة بين مهارات التكوين الفني، والأتمتة، وتحليل الأداء، وربط ذلك بمنهجيات ITIL وAgile، مما يضمن للمشاركين اكتساب مهارات قابلة للتطبيق المباشر.

AGILE LEADERS
Training Center

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 الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
- دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
- دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
- دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
- دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
- دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
- دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
- دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
- دورات المحاسبة و التمويل 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 الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

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

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

فيينا النمسا	كوالالمبور ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
لانكاوي ماليزيا	لشبونة البرتغال	لندن المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	مدريد إسبانيا	مسقط سلطنة عمان
مونترو سويسرا	ميلان ايطاليا	ميونخ ألمانيا
نيروبي كينيا	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	