



## دورة تدريبية متخصصة في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## دورة تدريبية متخصصة في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية

### نظرة عامة على الدورة

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتزويد المشاركين بالمهارات الأساسية في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية، مما يتيح لهم التعامل مع المشكلات الفنية اليومية وحلها بكفاءة. تشمل الدورة تحليل المشكلات التقنية، استكشاف الأخطاء وإصلاحها، دعم فني للبرمجيات، وتحسين أداء الأنظمة التقنية. تتناول الدورة أفضل الممارسات العالمية في خدمات وكاتب المساعدة، الدعم الفني عن بعد، ودعم الخوادم والحوسبة السحابية، بالإضافة إلى استراتيجيات الأمن في خدمات تكنولوجيا المعلومات. سيتوكن المشاركون من تطوير معرفتهم حول كيفية تنفيذ الدعم الفني وحل المشكلات بسرعة، مع التركيز على الأدوات الأساسية لمهندسي الدعم الفني واستخدام برمجيات إدارة الدعم الفني في الشركات. تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات النظرية، التطبيقات العملية، ودراسات الحالة الحقيقية، مما يوفر تجربة تعليمية شاملة تعزز مهارات المشاركين في إدارة ودعم الأنظمة التقنية وتحليل طلبات الدعم الفني بفعالية.

### الجمهور المستهدف

- مهندسو الدعم الفني
- مديرو تكنولوجيا المعلومات
- موظفو خدمة العملاء في مراكز الدعم الفني
- المتخصصون في صيانة الأنظمة والشبكات
- مشغلو الدعم الفني عن بعد
- المتخصصون في أمن تكنولوجيا المعلومات

### الأقسام المستهدفة

- إدارة تقنية المعلومات
- فرق الدعم الفني والصيانة
- وكاتب المساعدة التقنية
- إدارات البنية التحتية الرقمية
- أقسام أمن المعلومات

### القطاعات المستهدفة

- شركات تقنية المعلومات
- المؤسسات الحكومية
- قطاع الاتصالات
- المؤسسات المالية والبنوك
- شركات التجارة الإلكترونية
- المستشفيات والمرافق الطبية



## أهداف الدورة

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تحليل المشكلات التقنية وتقدير حلول فعالة
- تحسين أداء الشبكات والبنية التحتية التقنية
- تنفيذ استراتيجيات الزمان السيرياني في بيئات العمل
- استعراض أخطاء النظام وإصلاحها بكفاءة
- إدارة خدمات الدعم الفني وتقدير حلول تكنولوجية مبتكرة
- التعامل مع طلبات خدمة تكنولوجيا المعلومات وتحليلها بطرق احترافية
- تطبيق أفضل ممارسات الدعم الفني للشركات

## منهجية التدريب

تعتمد الدورة على مجموعة من الأساليب التفاعلية التي تشمل المحاضرات، دراسات الحالة، ورش العمل العملية، وجلسات العصف الذهني. سيتم تنفيذ سيناريوهات محاكاة لحل مشكلات الدعم الفني وتقييم أداء المشاركين في مواقف واقعية. كما سيتم تخصيص جلسات استشارية لتوجيه المشاركين حول كيفية تحسين خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات في بيئات العمل المختلفة.

## أدوات الدورة

- دراسات حالة عملية حول استعراض الأخطاء وإصلاحها
- أوراق عمل تدريبية لتطوير مهارات التحليل الفني
- موارد إلكترونية حول استراتيجيات الدعم الفني وتحليل الأنظمة
- تمارين محاكاة لحل مشكلات تقنية معقدة

## محتوى الدورة

### اليوم 1: أساسيات دعم تكنولوجيا المعلومات

- الموضوع 1: مقدمة في دعم تكنولوجيا المعلومات وخدمات الدعم الفني
- الموضوع 2: مكونات أنظمة الدعم الفني والبنية التحتية التقنية
- الموضوع 3: إدارة مكاتب المساعدة وتحليل طلبات الدعم الفني
- الموضوع 4: استكشاف الأخطاء وإصلاحها في بيئات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 5: أساسيات دعم البرمجيات وصيانة الأنظمة
- الموضوع 6: أهمية أمن المعلومات في خدمات الدعم الفني
- المراجعة: مراجعة ومناقشة تطبيقات عملية على إدارة الدعم الفني



## اليوم 2: تقنيات استعراض الأخطاء وإصلاحها

- الموضوع 1: استراتيجيات تحليل المشكلات التقنية وحلها
- الموضوع 2: دعم الشبكات وتحسين أدائها
- الموضوع 3: إدارة وصيانة أنظمة التشغيل والخوادم
- الموضوع 4: تقنيات الدعم الفني عن بعد وحل المشكلات التقنية بسرعة
- الموضوع 5: الأدوات الأساسية لمهندسي الدعم الفني
- الموضوع 6: استخدام برمجيات إدارة الدعم الفني وتحليل البيانات
- المراجعة: تقييم عملي لمهارات استكشاف الأخطاء وإصلاحها

## اليوم 3: استراتيجيات الزمان السيبراني وإدارة المخاطر

- الموضوع 1: تنفيذ سياسات الزمان السيبراني في المؤسسات
- الموضوع 2: استراتيجيات الحماية من التهديدات الإلكترونية
- الموضوع 3: أمن الشبكات وتقنيات التشفير
- الموضوع 4: طرق استجابة الدعم الفني للحوادث التقنية
- الموضوع 5: تحليل التهديدات وإدارة المخاطر في بيئات العمل
- الموضوع 6: حلول متقدمة لإدارة أمن تكنولوجيا المعلومات
- المراجعة: دراسة حالة حول التعامل مع حوادث الزمان السيبراني

## اليوم 4: تحسين كفاءة خدمات الدعم الفني

- الموضوع 1: استراتيجيات تحسين خدمات الدعم الفني في الشركات
- الموضوع 2: إدارة طلبات خدمة تكنولوجيا المعلومات وتحليلها
- الموضوع 3: الفرق بين الدعم الفني المباشر والدعم الفني عن بعد
- الموضوع 4: كيفية التعامل مع العملاء في مراكز الدعم الفني
- الموضوع 5: استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الدعم الفني
- الموضوع 6: استراتيجيات الزمان في خدمات تكنولوجيا المعلومات
- المراجعة: تقديم حلول تقنية لمشاكل الدعم الفني الشائعة

## اليوم 5: التكامل بين الدعم الفني وإدارة تكنولوجيا المعلومات

- الموضوع 1: تطوير خطط دعم فني طويلة الأمد
- الموضوع 2: تحسين استراتيجيات مكاتب المساعدة
- الموضوع 3: تخطيط وتنفيذ عمليات الدعم الفني المؤتمتة
- الموضوع 4: استراتيجيات تحليل البيانات في خدمات الدعم الفني
- الموضوع 5: تطوير مهارات التواصل الفني مع العملاء
- الموضوع 6: الحلول التقنية المبتكرة في دعم تكنولوجيا المعلومات
- المراجعة: تقديم العروض النهائية وتقييم المشاركين

## التساؤلات المكررة

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

يفضل أن يكون المشاركون لديهم معرفة أساسية بتكنولوجيا المعلومات والدعم الفني، ولكن يمكن للمهتمين بتطوير مهاراتهم في المجال التسجيل أيضًا.



### • كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟

كل جلسة يومية تستغرق 4-5 ساعات تقريباً، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. مدة الدورة الإجمالية تمتد إلى خمسة أيام، بإجمالي 20-25 ساعة.

### • كيف تؤثر استراتيجيات الذهن السيرياني على تحسين خدمات الدعم الفني؟

تساعد استراتيجيات الذهن السيرياني في حماية بيانات العملاء والبنية التحتية التقنية، مما يعزز كفاءة خدمات الدعم الفني ويمنع الاختراقات والهجمات الإلكترونية.

### كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى

تم تصميم هذه الدورة لتقديم تجربة تعليمية عملية تركز على التطبيق الفعلي لمهارات الدعم الفني، مع التركيز على أحدث التقنيات في تحليل المشكلات التقنية، استكشاف الأخطاء وإصلاحها، وإدارة الخدمات التقنية. تدمج الدورة بين المعرفة التقنية والمهارات العملية، مما يتيح للمشاركين التعامل مع التحديات الحقيقية التي تواجه مهندسي الدعم الفني في بيئات العمل المختلفة. كما توفر الدورة سيناريوهات واقعية، أدوات تفاعلية، ودراسات حالة تساعد في تطوير مهارات تحليل المشكلات وتنفيذ حلول فعالة.



## 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



## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
الهائية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أموستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترال - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# 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)