



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



**AGILE LEADERS**  
Training Center



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

### 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. العميل 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 ومؤسساتهم 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 التوظيفية 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.
- تصهير 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:

تعتمد هذه الدورة على نهج تدريبي تفاعلي يجمع بين دراسات الحالة الواقعية والتمارين العملية والمناقشات الجماعية. سيشارك 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: الهادئ 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 بفاهيم 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 ومحترفي تقنية المعلومات على مواكبة خدمات تقنية المعلومات مع احتياجات العمل، وتحسين إشراك أصحاب المصلحة، ودفع عجلة تحقيق قيمة الخدمة بفعالية.



## بهذا 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. يقدر هذا التدريب نهجاً متعمقاً للتدريب على إدارة أصحاب المصلحة في ITIL، واستراتيجيات التحول الرقمي، وأفضل ممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات، مما يزيد 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



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



أمستردام - 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



شرم 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)