



## إتقان Jira Desk Service 4.10: أساسيات دهر Agile و ITSM



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## إتقان Jira Desk Service 4.10: أساسيات دعم ITSM و Agile

### نظرة عامة على الدورة:

تقدم هذه الدورة تدريباً متخصصاً في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، من خلال تسليط الضوء على الإمكانات المتقدمة لمنصة Service Jira ومسؤولي الدعم الفني في التخصصين احتياجات لتلبية بعناية الدورة هذه تصميم تم. العملاء تجربة وتحسين الخدمة وكاتب كفاءة تعزيز في Desk 4.10 وكاتب الخدمة، وفرق تكنولوجيا المعلومات، بهدف تمكينهم من تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة الخدمات التقنية، مع التركيز على التكامل بين Jira و Agile و ITIL ومنهجيات Service Desk.

تغطي الدورة كافة مراحل الاستخدام الاحترافي للمنصة، بدءاً من التثبيت والإعداد الأساسي، ومروراً بتخصيص سير العمل وقواعد الأتمتة، ووصولاً إلى إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA وإدارة الحوادث والمشكلات وفقاً لأفضل الممارسات. كما تتناول الدورة استراتيجيات تحسين التعاون بين فرق تكنولوجيا المعلومات والدعم الفني من خلال Jira Desk Service 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 فوراً ضمن بيئاتهم المؤسسية.

### الجمهور المستهدف:

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

### الأقسام المستهدفة:

- فرق الدعم الفني وكاتب 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 الانتهاء 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 ومستوى 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:

تعتهد هذه الدورة على منهجية تدريبية تدمج بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وتقدم من خلال مزيج متنوع من الأنشطة التفاعلية لضمان تحقيق أقصى استفادة تعليمية للمشاركين. تبدأ الجلسات بعروض تقديمية تفاعلية تتناول شروحاً مفصلاً لفهم Jira Desk Service 4.10 وآليات 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 مستوحاة 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 ومخصصة لـ Jira Desk Service
- أدلة إرشادية مفصلة لتثبيت وإعداد النظام
- قوالب سير عمل ومخصصة 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 ومخصصة حول أفضل ممارسات ITSM

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: أساسيات الإعداد

- الموضوع 1: مقدمة في Jira Desk Service ودوره في ITSM
- الموضوع 2: تثبيت وإعداد Jira Desk Service 4.10
- 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 Jira Desk Service
- المراجعة: ملخص اليوم وجلسة أسئلة وأجوبة



## اليوم 2: التخصص والإعدادات المتقدمة

- الموضوع 1: إعداد الطوابير وتحديد أولويات الطلبات
- الموضوع 2: إدارة الوكلاء والدور
- 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 وتحقق 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 النداء 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 لفرق 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 وتجارين 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 شرطاً إلزامياً، حيث توفر الدورة مراجعة للمفاهيم



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

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

تتمد كل جلسة تدريبية يومياً 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 و منهجيات ITIL و Agile في تحسين كفاءة مكاتب الخدمة؟

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

**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، توجه هذه الدورة بين مهارات التكوين الفني، والأنتمية، وتحليل الأداء، وربط ذلك بمنهجيات ITIL و Agile، مما يضمن للمشاركين اكتساب مهارات قابلة للتطبيق المباشر.



## 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 السيبراني 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  
الرشيقة



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



مونترنو - 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)