



## أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

### نظرة عامة على الدورة:

تُعد "دورة تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة" برنامجاً تدريبياً متقدماً للشركات يهدف إلى تزويد المتخصصين في تقنية المعلومات بالندوات والأنطر والرؤى اللازمة لتحسين العمليات عبر بيئات تقنية المعلومات الديناميكية. تدمج هذه الدورة مبادئ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، ومحتوى دورة شهادة ITOM، والندوات التشغيلية الرئيسية. سيتعلم المشاركون تطبيق إدارة عمليات الشبكة القابلة للتطوير، واستراتيجيات تدريب أئمة مراكز البيانات، وحلول إدارة السحابة الهجينة. تركز الدورة على أئمة إدارة الخدمات، ومراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي، والاستجابة للحوادث ITOM باستخدام التعليم القائم على الحالات والمحاكاة. سيكتسب الحضور فهماً عملياً لمراقبة وإدارة جدران الحماية، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر، وأئمة تقنية المعلومات للمؤسسات لتلبية معايير التوافر العالي والأمان. تقدم هذه الدورة خارطة طريق قابلة للتنفيذ لرسم خرائط عمليات ITOM، والنسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة المخاطر، وتخطيط التعافي من الكوارث.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مسؤولو الشبكات والأنظمة
- مديرو مراكز البيانات
- مهندسو موثوقية المواقع SREs
- مهندسو البنية التحتية والنصتات
- مسؤولو الامتثال والمخاطر في تقنية المعلومات
- قادة بيئات السحابة والهجينة

### الاقسام المستهدفة:

- عمليات تقنية المعلومات
- إدارة الشبكات
- إدارة مراكز البيانات
- مخاطر تقنية المعلومات والامتثال
- خدمات البنية التحتية
- عمليات السحابة
- فرق استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث

### القطاعات المستهدفة:

- تقنية المعلومات والخدمات
- الخدمات المالية
- الاتصالات
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الوكالات الحكومية
- الطاقة والمرافق
- التصنيع والمصانع الذكية



## أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتطبيق أطر ITOM باستخدام دراسات حالة واقعية.
- الاستفادة من وحدة تحكم عمليات تقنية المعلومات وإطار عمل ITOM.
- تطبيق أفضل الممارسات في تدريب تمهينة شبكات تقنية المعلومات ومراقبة جدران الحماية.
- تنفيذ تخطيط القدرات واستراتيجيات النسخ الاحتياطي لتحقيق التوافر العالي.
- تطوير سير عمل إدارة التغيير والحوادث.
- دمج أدوات وأطر ITOM مع أنظمة AIOps والمراقبة في الوقت الفعلي.
- تحسين التحكم في الوصول وإدارة الخوادم عبر البيانات المهيمنة.
- إنشاء سياسات ITOM متوافقة مع بروتوكولات إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر.

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة نموذج تعلم مختلطاً يدمج المختبرات العملية، ودراسات الحالة، والأنشطة الجماعية التفاعلية، وتمارين المحاكاة. تبدأ كل جلسة بشرح نظري يليه أنشطة قائمة على السيناريوهات. سيشارك المشاركون في ورش عمل لتطوير السياسات، وتقييم لوحات المعلومات، وتدريبات استعادة الحوادث لتعزيز الفهم. يتم تقديم تقنيات أتمتة إدارة الخدمات وتدريب عمليات تقنية المعلومات الممتدة من خلال مناقشة الأقران والعمل التعاوني للمشاريع. تضمن المنهجية أن يكتسب المشاركون ليس فقط المعرفة النظرية ولكن القدرة على تطبيقها في بيئات معقدة وهجينة وعلى مستوى المؤسسات، وتغطي مواضيع مثل النسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة مخاطر ITOM، وتصميم البنية التحتية عالية التوافر.

## أدوات الدورة:

- حزم دراسات الحالة
- قوالب تصميم السياسات لـ ITOM
- قوائم مراجعة رسم خرائط عمليات ITOM
- أدوات محاكاة المراقبة في الوقت الفعلي غير برمجية
- مسرد الأدوات ومصطلحات ITOM
- مسرد سيناريوهات ITOM وأدلة الاستجابة للحوادث
- أمثلة على هياكل وحدة التحكم توضيحية فقط

## محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس وأطر عمل ITOM

- الموضوع 1: مقدمة في إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية
- الموضوع 2: إطار عمل ITOM ManageEngine: المراقبة، العمليات والاستقرار
- الموضوع 3: إعداد جهاز مراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي
- الموضوع 4: مركز عمليات الشبكة NOC وأدوار فريق Zorro
- الموضوع 5: مراقبة أداء وتوافر مركز البيانات
- الموضوع 6: أدوات التصور: لوحات المعلومات، خرائط الخدمات، تبييض الأحداث
- تأمل ومراجعة: مراجعة بنية المراقبة، وأدوات الرؤية، وتخطيط الاستجابة



#### اليوم الثاني: الإدارة التشغيلية والتحكم في البنية التحتية

- الموضوع 1: إدارة الخوادم وأنظمة التشغيل: التحضير، التثبيت والتحديث
- الموضوع 2: تقنيات استكشاف الأخطاء وإصلاحها وإجراءات التصعيد
- الموضوع 3: التحكم في الوصول: الوصول الهادي، المنطقي، والحساس
- الموضوع 4: تهيئة الأجهزة وإجراءات إدارة التغيير
- الموضوع 5: تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ودورة حياة حل التذاكر
- الموضوع 6: أدوات مراقبة حركة المرور وتحليل السجلات
- تأهل ومراجعة: استكشاف الأخطاء التشغيلية، اللمتثال، والتحكم المستمر في الوصول

#### اليوم الثالث: الاستقرار، النسخ الاحتياطي، وإدارة المخاطر

- الموضوع 1: تخطيط القدرات: تجميع الخوادم والمشتريات التنبؤية
- الموضوع 2: استراتيجيات النسخ الاحتياطي والاستعادة لمراكز البيانات وأجهزة الشبكة
- الموضوع 3: بروتوكولات التعافي من الكوارث: التكرار الداخلي والخارجي
- الموضوع 4: إدارة المخاطر: الأجهزة، وقت التوقف عن العمل، وضوابط أمان البيانات
- الموضوع 5: عمليات تقنية المعلومات النشطة: السياسة والنتيجة
- الموضوع 6: تتبع انتهاكات اتفاقيات مستوى الخدمة وتحسين الاستجابة
- تأهل ومراجعة: تحليل أطر الاستقرار وتأمين مرونة ITOM

#### اليوم الرابع: النتمتة، التغيير، ومعالجة الحوادث

- الموضوع 1: اكتشاف الحوادث ورسم خرائط السبب الجذري
- الموضوع 2: دورة حياة إدارة التغيير في تقنية المعلومات
- الموضوع 3: عمليات إنهاء إدارة الخدمات
- الموضوع 4: أنشطة تقنية المعلومات للمؤسسات: دمج الأدوات وسير العمل
- الموضوع 5: إدارة السحابة الهجينة واللمتثال للبنية التحتية
- الموضوع 6: مناقشات دراسات حالة ITOM الواقعية
- تأهل ومراجعة: سير عمل الاستجابة للحوادث وجاهزية النتمتة

#### اليوم الخامس: التحسين، تصميم السياسات، والتحسين المستمر

- الموضوع 1: مقاييس الأداء: تحليلات اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية القائمة على التذاكر
- الموضوع 2: تصميم سياسات ITOM لبيئات المؤسسات القابلة للتطوير
- الموضوع 3: سرد العمليات واستراتيجيات الوصول القائمة على الأدوار
- الموضوع 4: رسم خرائط عمليات ITOM والتوثيق
- الموضوع 5: التحضير لشهادة ITOM والتوسع الاستراتيجي
- الموضوع 6: محاكاة السيناريو النهائي: تحدي ITOM متعدد الطبقات
- تأهل ومراجعة: تمرين تنويعي موحد وعرض الاستراتيجية النهائية

#### المنسلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

صُممت هذه الدورة لمتخصصي تقنية المعلومات ذوي الخبرة الأساسية إلى المتوسطة في العمليات أو البنية التحتية أو إدارة الأنظمة. يوصى بالإلمام بمفاهيم الشبكات والخوادم والمراقبة.



كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تُصمم جلسة كل يوم عادةً لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار خمسة أيام، حوالي 20-25 ساعة من التدريب.

ما الفرق بين التكرار الداخلي والخارجي في التعافي من الكوارث؟

يوزع التكرار الداخلي البنية التحتية داخل نفس مركز البيانات لمنع الفشل من التأثير على العمليات الكلية. يعتهد التكرار الخارجي على مركز بيانات للتعافي من الكوارث. حرج لفشل الرئيسي البيانات مركز تعرض حال في المسؤولية، تولي يمكنه جغرافي منفصل DR.

**كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية الأخرى:**

تتميز هذه الدورة بهوامة التطبيقات الواقعية مع نظرية ITOM المنظمة القائمة على كتيبات تشغيل على مستوى المؤسسات. على عكس الدورات التقليدية التي تركز على أساسيات ITIL أو النظر المجردة، يقدم هذا البرنامج رؤى قابلة للتنفيذ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، وإدارة عمليات الشبكة، واستراتيجيات إدارة السحابة الهجينة. تدمج الدورة الاستجابة للحوادث، ومراقبة جدران الحماية، وAIOps، وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة، وتخطيط القدرات في مسار تعليمي متهايك. يشارك المشاركون في محاكاة قائمة على السيناريوهات، وورش عمل لتصميم السياسات، ورسم خرائط عمليات عملية تعكس تحديات تقنية المعلومات الحقيقية على مستوى المؤسسات. بينها تشير الدورة إلى أدوات مثل ZAC وServiceDesk وAnalyzer EventLog، فإنها تركز على النظر المفاهيمية وسياقات التطبيق الكاهنة وراعاها. تدعم الدورة الجاهزية لشهادة ITOM وتجهز المتعلمين لقيادة استمرارية أعمال ITOM وعمليات تقنية المعلومات المهمة عبر البنى التحتية الهجينة والقائمة على السحابة. مع المراجعات اليومية وتمارين التتويج، تقدم الدورة عمقاً تشغيلياً واتساعاً استراتيجياً.



**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 الذهن السيبراني ودورات تقنية  
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية  
المختلفة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



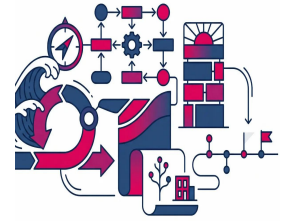
دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

## مدن التدريب



أوسلندا - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



إسطنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



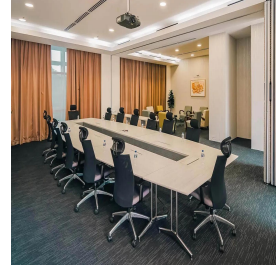
جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تورنتو - كندا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



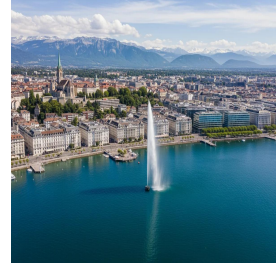
روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنبار - تنزانيا

## مدن التدريب



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الأمريكية



شرم الشيخ - مصر



فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



فريبورغ - النمسا



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لشبونة - البرتغال

## مدن التدريب



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا



مونتره - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



نيويورك - الولايات المتحدة  
الأمريكية



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا

# 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)