

إتقان Jira Service Desk 4.10: أساسيات دعم ITSM

Agileg

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

إتقان Jira Service Desk 4.10: أساسيات دعم Agileg ITSM

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 في تعزيز كفاءة مكاتب الخدمة وتحسين تجربة العملاء. تم تصميم هذه الدورة بعناية لتلبية احتياجات المتخصصين في الدعم الفني، ومسؤولي 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 Agileg ITIL.

تغطي الدورة كافة مراحل الاستخدام الاحترافي للمنصة، بدءًا من التثبيت والإعداد الأساسي، ومرورًا بتخصيص سير العمل وقواعد الأتمتة، ووصولاً 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 Jira Service Desk 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 Jira Service Desk
- مهندسو الدعم الفني
- مدراء البنية التحتية

AGILE LEADERS
Training Center

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 Service Desk 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 مفصلاً لمفاهيم 4.10 Jira Service Desk 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 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 Jira Service Desk
- 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

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة:

اليوم 1: أساسيات الإعداد

- **الموضوع 1:** مقدمة في Jira Service Desk ودوره في ITSM
- **الموضوع 2:** تثبيت وإعداد Jira Service Desk 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 Service Desk
- **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 Jira Service Desk
- **الموضوع 6:** تحسين بوابة العملاء للخدمة الذاتية
- **المراجعة:** مراجعة تفاعلية وتقييم الإعدادات

AGILE LEADERS
Training Center

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 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 وتمارين حل المشكلات

اليوم 5: التكامل والتحسين المستمر

- **الموضوع 1:** إدارة المشكلات باستخدام Jira Service Desk
- **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 أسبوع متتالية، بإجمالي ساعات تدريبية تتراوح بين 20 إلى 25 ساعة.

كيف يُسهم التكامل بين Jira Service Desk ومنهجيات ITIL وAgileg في تحسين كفاءة مكاتب الخدمة؟

يعزز التكامل بين Jira Service Desk وأطر العمل المعتمدة مثل ITIL وAgileg 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
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 التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- 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	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية