دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة

نظرة عامة

دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع لفرق الخدمات والمنتجات والمحافظ، ويغادر المشاركون بحزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها. تربط الدورة بين استقبال الطلب والتصنيف والتشكيل والفرز ومعايير القيمة والمخاطر وقيود القدرة والتوجيه وترتيب الأولويات وصلاحيات القرار واتصالات أصحاب المصلحة ومقاييس التدفق. ينشئ المشاركون مسارا مرئيا من الطلب إلى القرار دون الاعتماد على منصة محددة. تطور أجايل للتدريب المهارات التطبيقية لإدارة طلبات تقنية المعلومات.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال طلبات التقنية وطلبات الخدمات
- الفرق المسؤولة عن ترتيب المنتجات والمشروعات والمحافظ
- الفرق المسؤولة عن ملكية الخدمات والقدرة التشغيلية
- الفرق المسؤولة عن علاقات الأعمال واتصالات أصحاب المصلحة
- القيادات المسؤولة عن قرارات التمويل والقوى العاملة والموردين

تفترض الدورة قدرة المشاركين على وصف احتياجات الأعمال ومسارات تسليم التقنية في العمل، وتستبعد تهيئة الأدوات والجدولة التفصيلية للمشروعات والتأهيل المالي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات التي تستقبل طلبات التقنية وتقيمها وتوجهها في بيئات التشغيل.

- تقنية المعلومات والخدمات الرقمية
- إدارة المنتجات والخدمات والمحافظ
- إدارة علاقات الأعمال
- الخدمات المالية والرعاية الصحية والتجارة الرقمية
- التصنيع والمرافق وخدمات البنية التحتية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء نموذج ثابت لاستقبال الطلب وتصنيفه
- تطبيق معايير تشكيل الطلب وفرزه
- تحليل أدلة القيمة والمخاطر والجهد والاستعجال
- مقارنة مسارات المنتج والخدمة والمشروع والعمليات
- ترتيب الطلب وفق قيود القدرة
- تقييم مقاييس التدفق وقرارات الحوكمة

جدول الدورة

اليوم 1: استقبال الطلب وتصنيفه

- بوابة طلبات تقنية المعلومات ونموذج الاستقبال
- تصنيف طلبات المنتجات والخدمات والمشروعات والعمليات
- خريطة مقدم الطلب والراعي والمستفيدين
- لوحة بيان المشكلة والنتيجة والقيود
- قائمة اكتمال الطلب وفحص التكرار

اليوم 2: تشكيل الطلب وفرزه

- سجل توضيح الطلب وافتراضاته
- مصفوفة فرز القيمة والمخاطر والاستعجال والجهد
- قائمة مراجعة المعمارية والأمن والتكلفة
- بوابة الحد الأدنى للأدلة وجاهزية التقدير
- شجرة قرار الرفض والتعليق والتنقيح والتقدم

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التوجيه والقدرة

- خريطة توجيه قائمة المنتج وتحسين الخدمات
- مسار محفظة المشروعات والعمل التشغيلي
- لوحة قدرة القوى العاملة والموردين والتمويل
- سجل التبعيات والتعارضات والتسلسل
- مقارنة سيناريوهات الطلب والقدرة

اليوم 4: ترتيب الأولويات والحوكمة

- بطاقة ترتيب الطلبات المرجحة
- تدفق Portfolio Kanban وحالات القرار
- مصفوفة صلاحيات القرار ومنتديات الحوكمة
- قالب قرار أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة
- لوحة عمر الطلبات والإنتاجية والتحويل

اليوم 5: ممارسة الطلبات والمشروع الختامي

- تمرين: استقبال طلب تقني وتصنيفه
- تمرين: تشكيل طلب غير مكتمل وفرزه
- تمرين: توجيه الطلب وفق قيود القدرة
- تمرين: ترتيب طلب وإبلاغ القرار
- المشروع الختامي: حزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من سيناريوهات ميزات المنتجات وتحسين الخدمات والمشروعات والطلبات التشغيلية.

- نشاط مقترح: تحويل طلب عام إلى بيان مشكلة ونتيجة وأدلة
- نشاط مقترح: تطبيق معايير الفرز وتحديد الافتراضات المفقودة
- نشاط مقترح: توجيه طلبات متنافسة عبر قيود القدرة والتبعيات
- نشاط مقترح: إبلاغ قرار ترتيب مع التغذية الراجعة والخطوات التالية

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات وماذا تفترض؟

تناسب دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات مديري الخدمات ومالكي المنتجات ومنسقي المحافظ وفرق علاقات الأعمال والتحول. وتفترض معرفة أساسية باحتياجات الأعمال ومسارات التسليم، دون اشتراط إدارة منصة أو جدولة تفصيلية.

كيف تختلف إدارة طلبات تقنية المعلومات عن إدارة محفظة المشروعات؟

تستقبل إدارة الطلبات الاحتياجات وتشكلها وتقيمها وتوجهها قبل قرارات التسليم أو معها. أما إدارة محفظة المشروعات فتحكم عادة المشروعات والاستثمارات المعتمدة وتبعياتها وأداءها ومنافعها.

ما الذي يجعل طلب تقنية المعلومات جاهزا للترتيب؟

يصبح الطلب جاهزا عندما يحدد المشكلة والنتيجة والراعي والمستفيدين والاستعجال والمخاطر والتبعيات والقيود والجهد المتوقع وأدلة القرار. وينبغي إبقاء الافتراضات غير المحسومة ظاهرة بدلا من معاملتها كحقائق.

ما مقاييس التدفق التي تحسن إدارة طلبات تقنية المعلومات؟

تشمل المقاييس عمر الطلب ووقت الفرز ووقت القرار ومعدل التحويل وإعادة العمل وحجم القائمة والإنتاجية وأسباب الرفض أو التعليق. وينبغي أن تحفز المقاييس المراجعة لا مكافأة الحجم وحده.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى عملهم حزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها، وتضم نماذج الاستقبال والتصنيفات ولوحات التشكيل وأدوات الفرز وخرائط التوجيه ولوحات القدرة ودرجات الأولوية وسجلات القرار ومقاييس التدفق. تمنح الحزمة أصحاب المصلحة مسارا مرئيا من الطلب إلى القرار المسؤول. كما تدعم التغذية الراجعة والتحسين المستمر لحوكمة الطلب.

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