

أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات
الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

نظرة عامة

يحاسب قادة عمليات تقنية المعلومات على استمرارية الخدمة، لكن ينتظر منهم أيضا خفض تكاليف التشغيل، وتمويل التحديث، وإثبات القيمة التي يقدمونها للأعمال. تتناول دورة إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية هذه الوظيفة من مقعد الإدارة لا من شاشة التحكم. يتعلم المشاركون وضع استراتيجية للعمليات، وتحديد كتالوج الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة مع أصحاب الأعمال، وتنظيم فرق مركز عمليات الشبكة NOC ومكتب الخدمة وهندسة موثوقية المواقع SRE، وإدارة الموردين وعقود الإسناد الخارجي، وإعداد موازنة التشغيل، وتوظيف AIOps والأتمتة للحد من الأعمال الروتينية المتكررة. وتبنى الدورة حول تقييم لنضج العمليات يجريه كل مشارك على مؤسسته ثم يحوله إلى خطة تحسين لاثني عشر شهرا. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

الفئة المستهدفة

- رؤساء عمليات تقنية المعلومات والبنية التحتية المسؤولون عن الاستمرارية وتكلفة التشغيل
- مديرو تقديم الخدمات التقنية ومكاتب الخدمة
- مديرو مراكز عمليات الشبكة ومراكز التشغيل
- قادة فرق SRE والمنصات
- مديرو الموردين والإسناد الخارجي في تقنية المعلومات
- موظفو مكتب الرئيس التنفيذي للمعلومات المسؤولون عن أداء التقنية

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تناسب الدورة المؤسسات التي تعتمد إيراداتها أو خدماتها العامة على تقنية تعمل دون انقطاع.

- عمليات تقنية المعلومات وتقديم الخدمات ومكتب الخدمة والدعم الفني
- المنصات وهندسة موثوقية المواقع وإدارة الموردين والشؤون المالية والأداء في تقنية المعلومات
- المصارف وخدمات المدفوعات والاتصالات
- الخدمات الحكومية الرقمية والطيران والخدمات اللوجستية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء استراتيجية لعمليات تقنية المعلومات تربط مستويات الخدمة بنتائج الأعمال.
- بناء كتالوج للخدمات والتفاوض على اتفاقيات SLA وOLAs وميزانيات الأخطاء.
- تقييم النماذج التشغيلية لفرق NOC ومكتب الخدمة وSREs وإدارة المزودين بمؤشرات أداء تعاقدية قابلة للقياس.
- بناء موازنة تشغيل تقنية المعلومات والدفاع عنها باستخدام تكلفة الخدمة الواحدة واسترداد التكاليف.
- تطبيق ممارسات ITIL 4 في إدارة الحوادث والمشكلات والتغيير دون بيروقراطية مثقلة.
- ترتيب أولويات الاستثمار في AIOps والأتمتة وفق خفض الجهد الروتيني والمخاطر ضمن خطة تحسين النضج لاثني عشر شهرا.

جدول الدورة

اليوم 1: استراتيجية عمليات تقنية المعلومات

- الدور المتغير لعمليات التقنية: من إبقاء الأنظمة قيد التشغيل إلى تمكين المنتجات
- مواءمة أهداف العمليات مع استراتيجية الأعمال وخرائط الطريق الرقمية
- سلاسل القيمة في ITIL 4 وموقع العمليات منها
- مبادئ DevOps وSREs لقادة العمليات
- استكمال خط الأساس لنضج العمليات وصياغة مسودة بيان رؤية العمليات

اليوم 2: الخدمات واتفاقيات المستوى وأهداف الموثوقية

- تصميم كتالوج خدمات موجه لأصحاب الأعمال
- اتفاقيات SLA وOLAs والعقود الداعمة
- أهداف SLO ومؤشرات SLI وميزانيات الأخطاء
- التفاوض على مستويات الخدمة مع أصحاب الأعمال وصولا إلى اتفاقيات متفق عليها لخدمة حرجة واحدة
- مراجعات الخدمة ومقاييس رضا العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: تنظيم الفرق وإدارة الموردين

- النماذج التشغيلية: المركزية والاتحادية وفرق المنصات، والهيكل التنظيمي المستهدف
- تصميم مركز NOC ومكتب الخدمة وجداول المناوبة
- المهارات ونسب التوظيف ومخاطر الاحتراق الوظيفي
- قرارات الإسناد الخارجي وعقود الخدمات المدارة
- بطاقات تقييم الموردين ومراجعات الأعمال الفصلية

اليوم 4: الحوادث والمشكلات والتغيير على المستوى الإداري

- إدارة الحوادث الكبرى والتواصل مع أصحاب المصلحة مع استخلاص الدروس من محاكاة حادث كبير
- مراجعات ما بعد الحادث دون لوم وإدارة المشكلات
- مجالس استشارات التغيير مقابل الاعتماد الآلي للتغييرات
- AIOps: ربط الأحداث واكتشاف الشذوذ وتقليل الضوضاء
- دراسات جدوى الأتمتة وقياس الجهد الروتيني

اليوم 5: الإدارة المالية وخطة التحسين

- نماذج تكلفة تشغيل التقنية وتكلفة الخدمة الواحدة
- عرض التكاليف واستردادها وحوكمة تكاليف السحابة
- مؤشرات أداء العمليات للوحة المتابعة التنفيذية
- ترتيب المبادرات حسب القيمة والمخاطر والجهد
- بناء خطة التحسين لاثني عشر شهرا وعرضها أمام لجنة تحاكي الرئيس التنفيذي للمعلومات

التمارين التطبيقية

يجمع كل يوم بين إحاطة إدارية وورشة لاتخاذ القرار مبنية على الأنشطة المقترحة التالية.

- نشاط مقترح: التفاوض على اتفاقيات مستوى الخدمة في تمثيل أدوار مع أصحاب الأعمال باستخدام نماذج الكتالوج والاتفاقيات وحاسبة ميزانية الأخطاء.
- نشاط مقترح: تقييم عروض الموردين ببطاقة تقييم الموردين وقائمة تحقق مؤشرات العقود.
- نشاط مقترح: إعادة بناء موازنة تشغيل في نموذج تكلفة تشغيل تقنية المعلومات.
- نشاط مقترح: إدارة غرفة حادث كبير بصفة مدير الحادث باستخدام نماذج التواصل.

الأسئلة الشائعة

هل هذه دورة تقنية تطبيقية؟

لا. هي موجهة لمن يديرون فرق العمليات وخدماتها وموازناتها. تتناول الموضوعات التقنية بالقدر اللازم لاتخاذ القرار، لا لإعداد الأدوات وتهيئتها.

كم تستغرق الجلسة اليومية؟

تمتد الجلسة اليومية نحو أربع إلى خمس ساعات، أي ما بين عشرين وخمس وعشرين ساعة على مدى الأيام الخمسة.

ما المقصود بميزانية الأخطاء؟

ميزانية الأخطاء هي القدر المسموح به من عدم الموثوقية للخدمة ضمن هدف SLO خلال فترة محددة. فإذا استنفدت، أبطأت الفرق إطلاق الميزات الجديدة وركزت على الموثوقية، وإذا بقيت في وضع جيد أمكنها الإطلاق بوتيرة أسرع.

الخاتمة

تركز معظم برامج تدريب عمليات تقنية المعلومات على تشغيل أدوات المراقبة أو معدات مراكز البيانات، أما هذه الدورة فتعلم كيفية إدارة وظيفة العمليات ذاتها: استراتيجيتها وخدماتها وكوادرها ومورديها وأموالها. ويغادر المشاركون ومعهم تقييم مكتمل للنضج وخطة تحسين لاثني عشر شهرا في إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية داخل مؤسساتهم.

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