



أساسيات كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المحافظ



AGILE LEADERS
Training Center

أساسيات كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المحافظ

نظرة عامة على الدورة:

دورة "إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة التطبيقات" مصممة لمساعدة المنظمات على هيكلة وتصوير وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات في مؤسساتهم بطريقة واضحة ومتوافقة مع الأعمال. تعتمد الشركات الحديثة على نظم رقمية معقدة حيث يتم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيقات مترابطة، بنية تحتية، وعمليات تجارية. بدون إدارة مناسبة لكتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة الخدمات، تجد المنظمات صعوبة في فهم تبعيات الخدمات، إدارة التكاليف، والتواصل الفعال مع المستخدمين التقنيين وغير التقنيين.

تركز هذه الدورة على المناهج العملية في تدريب إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تمكن المنظمات من بناء نموذج منظم لإدارة محفظة الخدمات الرقمية. سيتعلم المشاركون كيفية تصميم وتنفيذ إطار عمل فعال لإدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات ومحفظة التطبيقات مع تطبيق تقنيات رسم الخرائط للخدمات وتبعياتها لتصوير العلاقات بين الخدمات والتطبيقات والبنية التحتية.

من خلال النمثلة الواقعية والتأهين العملية المستندة إلى إرشادات الصناعة مثل ممارسات تطوير كتالوج الخدمات وإطارات رسم الخرائط للخدمات، تستعرض الدورة كيفية ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات، تنفيذ مفاهيم تدريب قاعدة البيانات الخاصة بإدارة التكوين CMDB، وتطبيق أساليب رسم الخرائط للطوبولوجيا لإدارة البيانات المعقدة.

كما سيستكشف المشاركون نماذج استراتيجيات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات التي تدمج إدارة بنية خدمات تكنولوجيا المعلومات، حوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف، وإدارة علاقات الخدمات في تكنولوجيا المعلومات لتحسين الشفافية وجودة الخدمة واتخاذ القرارات التشغيلية.

الجمهور المستهدف:

- مدراء خدمات تكنولوجيا المعلومات
- مدراء عمليات تكنولوجيا المعلومات
- مهندسو تكنولوجيا المعلومات
- معماريون مؤسسيون
- مدراء حوكمة تكنولوجيا المعلومات
- مدراء بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية
- مدراء التحول الرقمي
- مدراء محفظة الخدمات
- مدراء محفظة التطبيقات
- مسؤولو إدارة قاعدة بيانات التكوين CMDB
- مستشارو استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات
- مدراء علاقات الأعمال في تكنولوجيا المعلومات



الأقسام المستهدفة:

- أقسام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- فرق البنية المؤسسية
- وحدات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والامتثال
- أقسام عمليات وتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية
- مكاتب التحول الرقمي
- فرق إدارة التطبيقات
- أقسام استراتيجيات وتخطيط تكنولوجيا المعلومات
- فرق الهندسة السحابية والمنتجات

تستفيد هذه الأقسام مباشرة من تحسين إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات، إدارة محفظة الخدمات الرقمية، ممارسات تدريب قاعدة بيانات التكوين المؤسسية المعلومات تكنولوجيا خدمات إدارة استراتيجيات تطوير دعم التي المنظمة الخدمات تبعيات إدارة وإطارات CMDB.

القطاعات المستهدفة:

- الحكومة والقطاع العام
- الخدمات المصرفية والمالية
- الاتصالات
- الطاقة والمرافق
- النفط والغاز
- أنظمة الرعاية الصحية
- تكنولوجيا وتطوير البرمجيات
- المنظمات الكبيرة
- مقدمو الخدمات السحابية والرقمية

يجب على المنظمات في هذه القطاعات إدارة نظم رقمية ضخمة حيث يعد ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات وتنفيذ رسم خرائط تبعية الخدمات وإطارات إدارة التكاليف أمراً ضرورياً للشفافية التشغيلية والسيطرة على المخاطر.



أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تصميم إطار عمل فعال لإدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات للبيئات المؤسسية
- بناء نموذج منظم للإدارة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات يتماشى مع استراتيجية الأعمال
- تطبيق تقنيات رسم الخرائط للخدمات وتبعتها لتصوير بنية الخدمات
- تنفيذ تقنيات تدريب محفظة التطبيقات لإدارة الأنظمة المؤسسية
- تطوير أطر إدارة بنية خدمات تكنولوجيا المعلومات للبيئات الرقمية المعقدة
- تطبيق مفاهيم دورة حياة خدمة تكنولوجيا المعلومات للتخطيط التشغيلي وإدارة الخدمات
- تنفيذ مبادئ تدريب قاعدة بيانات التكوين CMDB لإدارة أصول الخدمة
- تطبيق رسم الخرائط للطوبولوجيا لتصوير علاقات الخدمات وتبعتها
- استخدام إدارة علاقات الخدمات في تكنولوجيا المعلومات لتحسين التعاون بين أقسام تكنولوجيا المعلومات والأعمال
- تنفيذ نماذج حوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف لتحقيق الشفافية المالية
- تطبيق تقنيات تدريب رسم خرائط الخدمات التجارية لربط الخدمات بالعمليات التجارية
- تنفيذ رسم خرائط تبعية خدمات تكنولوجيا المعلومات وإطار إدارة التكاليف لتحسين التشغيلي
- بناء وصيانة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية المتوافقة مع مبادرات التحول الرقمي
- تصميم كتالوج خدمات للمستخدمين التجاريين والتقنيين سهل الفهم والصيانة

النهجية التدريبية:

تستخدم دورة "إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة التطبيقات" منهجية عملية وتفاعلية تجمع بين النظرية، السيناريوهات الواقعية، والتدريبات التطبيقية. يبدأ المشاركون بالتعرف على المبادئ الأساسية لإدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة الخدمات من خلال النظر المفاهيمية للمنظمة وأفضل الممارسات الصناعية.

تدمج الدورة بين المحاضرات التفاعلية، دراسات الحالة، والمناقشات الجماعية التي تدرس تحديات استراتيجيات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية مثل ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات، إدارة تبعية الخدمات، ورسم خرائط الطوبولوجيا للخدمات في بيئات تكنولوجيا المعلومات المعقدة. يعمل المشاركون على ورش عمل عملية حيث يحاكون بناء محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية، وتطبيق تقنيات رسم الخرائط للخدمات وتبعتها لفهم كيفية تفاعل الخدمات مع التطبيقات والبنية التحتية.

تركز التدريبات العملية على مفاهيم تدريب قاعدة بيانات التكوين CMDB، موضحة كيفية دعم بيانات CMDB لإدارة علاقات الخدمات في تكنولوجيا المعلومات وتمكين المنظمات من إدارة بنية الخدمات بفعالية. تعرض الأمثلة الواقعية كيفية تنفيذ المنظمات لانساليب تدريب رسم خرائط الخدمات التجارية لمساعدة المستخدمين التقنيين وغير التقنيين على فهم الخدمات الرقمية وتكاليها.

تشمل المنهجية أيضاً تمارين تعاونية على تصميم كتالوج خدمات للمستخدمين التجاريين والتقنيين وتنفيذ نماذج حوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف التي تحسن الشفافية واتخاذ القرارات عبر المنظمة.



أدوات الدورة:

سيحصل المشاركون على رؤى حول الأدوات والنظر التي يتم استخدامها عادة في البيئات المؤسسية. يتم عرض هذه الأدوات من خلال أمثلة ودراسات حالة بدلاً من تقديم الأدوات بشكل مباشر.

- قوالب تصميم كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات
- أطر محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية
- نهاذج رسم خرائط الخدمات وتتبعياتها
- قوالب تحليل محفظة التطبيقات
- أمثلة بنية CMDB ونهاذج إدارة التكوين
- رسومات بيانية لرسم خرائط الطوبولوجيا للخدمات
- أطر إدارة علاقات الخدمات
- قوالب عملية دورة حياة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- نهاذج تقييم محفظة الخدمات الرقمية
- أوراق عمل نهاذجة تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات
- قوالب رسم خرائط الخدمات التجارية
- تقنيات تصور بنية الخدمات

ملاحظة: الأدوات ليست هادية؛ تقدم الدورة رؤى عملية وأمثلة على كيفية استخدام هذه الأدوات بفعالية في ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية.

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات ومحفظة الخدمة المؤسسية

- الموضوع 1: مقدمة في استراتيجيات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأفضل ممارسات إدارة الخدمات
- الموضوع 2: فهم إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وأطر إدارة محفظة الخدمات
- الموضوع 3: المفاهيم الأساسية لدورة حياة خدمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المحفظة الرقمية
- الموضوع 4: بناء محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية وهواة الخدمات مع القدرات التجارية
- الموضوع 5: تصميم كتالوج خدمات للمستخدمين التجاريين والتقنيين لتحسين الشفافية
- الموضوع 6: فهم إدارة علاقات الخدمات في تكنولوجيا المعلومات ودور مالكي الخدمات
- المراجعة: تقييم بنية كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات ومحفظة الخدمات

اليوم الثاني: تصميم وهيكلة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات

- الموضوع 1: تصميم كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات منظم وأطر إدارة محفظة التطبيقات
- الموضوع 2: نهاذج تصنيف الخدمات واستراتيجيات إدارة المحفظة الرقمية
- الموضوع 3: ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات باستخدام تقنيات رسم الخرائط للخدمات إلى التطبيقات
- الموضوع 4: تدريب رسم خرائط الخدمات التجارية لربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالعمليات التجارية
- الموضوع 5: إدارة بنية خدمات تكنولوجيا المعلومات لتصميم الخدمة المؤسسية
- الموضوع 6: بناء سياسات حوكمة لإدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات والسيطرة على دورة الحياة
- المراجعة: تصميم بنية كتالوج خدمات جاهزة للمؤسسات



اليوم الثالث: رسم الخرائط للخدمات وإدارة التبعيات

- الموضوع 1: مقدمة في رسم الخرائط للخدمات وإدارة التبعيات للبيئات المؤسسية
- الموضوع 2: تنفيذ إدارة تبعية الخدمات للأنظمة الرقمية المعقدة
- الموضوع 3: رسم خرائط الطوبولوجيا للخدمات لتصوير العلاقات بين الخدمات والبنية التحتية
- الموضوع 4: فهم رسم خرائط تبعية خدمات تكنولوجيا المعلومات وإطارات إدارة التكاليف
- الموضوع 5: تقنيات ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات في بنية المؤسسة
- الموضوع 6: إدارة علاقات الخدمات في تكنولوجيا المعلومات باستخدام نماذج التبعيات والطوبولوجيا
- المراجعة: بناء نماذج رسم خرائط الخدمات للرؤية التشغيلية

اليوم الرابع: CMDB وإدارة تكوين الخدمات

- الموضوع 1: أساسيات تدريب قلعة بيانات التكوين CMDB وبنيتها
- الموضوع 2: تنفيذ أطر إدارة تكوين خدمات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 3: ربط بيانات CMDB برسم خرائط الطوبولوجيا للخدمات ورسم خرائط تبعية الخدمات
- الموضوع 4: إدارة أصول الخدمة، التطبيقات، وعلاقات البنية التحتية في CMDB
- الموضوع 5: دمج تدريب إدارة محفظة التطبيقات مع بنية الخدمة الهيئية على CMDB
- الموضوع 6: استخدام رؤى CMDB لتحسين استراتيجية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- المراجعة: تحليل العلاقات والتبعيات في الخدمة المدفوعة بـ CMDB

اليوم الخامس: حوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات، إدارة التكاليف والتحسين

- الموضوع 1: نماذج حوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف للبيئات المؤسسية
- الموضوع 2: ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات ووحدات الأعمال من أجل الشفافية المالية
- الموضوع 3: رسم خرائط تبعية خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف من أجل التحسين المالي
- الموضوع 4: إدارة أداء محفظة الخدمات الرقمية وتحسين دورة حياة الخدمة
- الموضوع 5: تنفيذ استراتيجية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية من أجل استدامة الخدمة على المدى الطويل
- الموضوع 6: إطار عملي لبناء وصيانة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية
- المراجعة: تصميم كتالوج خدمات قابل للتطوير وإدارة محفظة التطبيقات

ما هي المؤهلات أو المتطلبات التي يجب أن يكون لدى المشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

يجب أن يكون لدى المشاركين فهم أساسي لعمليات تكنولوجيا المعلومات، النظم المؤسسية، أو مفاهيم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. يمكن أن تكون الخبرة السابقة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، إدارة الخدمات، أو الهندسة المؤسسية مفيدة ولكنها ليست إلزامية. تم تصميم الدورة لتناسب المحترفين التقنيين والإداريين المهنيين بإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والمنتجات الرقمية.

كم هي مدة كل جلسة من الدورة؟ وهل هناك عدد ساعات محدد للدورة بالكامل؟

تستغرق كل جلسة من الدورة حوالي 4-5 ساعات، مع تضمين فترات استراحة، مناقشات، وتمارين تفاعلية. الدورة بالكامل تمتد على مدى خمسة أيام، بإجمالي حوالي 20-25 ساعة من التدريب المنظم والتعلم التطبيقي.

كيف يمكن للمنظمات ربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات وتصويرها للمستخدمين التقنيين وغير التقنيين؟

تستخدم المنظمات عادة تقنيات رسم خرائط الخدمات ورسم خرائط تبعية الخدمات جنباً إلى جنب مع ممارسات تدريب قاعدة بيانات التكوين CMDB لبناء رسومات طوبولوجيا الخدمة. تتيح هذه النماذج المرئية للفرق التقنية تتبع علاقات الخدمات، بينما تقدم وجهات نظر مبسطة للخدمات للمستخدمين التجاريين من خلال كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة التطبيقات المنظمة.

كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها في مجال إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة التطبيقات؟

تأخذ هذه الدورة منظوراً مؤسسياً متكافئاً من خلال دمج إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات، رسم خرائط الخدمات وتبعيةها، تدريب محفظة التطبيقات، وحوكمة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكاليف في إطار عمل شامل واحد.

يتعلم المشاركون كيفية بناء نموذج كامل لإدارة محفظة الخدمات الرقمية التي تربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات، البنية التحتية، والعمليات التجارية. تؤكد الدورة على استراتيجيات التطبيق العملي لربط خدمات تكنولوجيا المعلومات بالتطبيقات وتنفيذ هياكل إدارة تبعية الخدمات التي تساعد المنظمات على فهم النظم الرقمية المعقدة.

تُعد الدورة أيضاً فريدة من نوعها في التركيز على تقنيات التصور مثل رسم خرائط طوبولوجيا الخدمة وتدريب رسم خرائط الخدمات التجارية، مما يمكن المنظمات من تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بوضوح لكل من المهندسين التقنيين وأصحاب الأعمال غير التقنيين. تُستخدم النظر الواقعية المستوحاة من ممارسات تطوير كتالوج الخدمات ورسم الخرائط للخدمات لتوضيح كيفية تصميم كتالوجات خدمات تعمل على تحسين الشفافية التشغيلية.

من خلال دمج استراتيجية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية، إدارة البنية المعتمدة على CMDB، وتقنيات إدارة تبعية الخدمات وحوكمة التكاليف، توفر هذه الدورة خارطة طريق عملية للمنظمات التي تسعى لبناء وإدارة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية الحديثة.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكر غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية

مدن التدريب

كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا