

أساسيات كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المحافظ

AGILE LEADERS
Training Center

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 الفعّال 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 الأمثلة الواقعية والتمارين 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 البيئات 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 والمنصات

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 أمرًا ضروريًا 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 لإدارة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات يتماشى مع استراتيجية الأعمال
- تطبيق تقنيات رسم الخرائط للخدمات وتبعياتها 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 وتبعياتها
- 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 وإطارات إدارة التكاليف للتحسين التشغيلي
- بناء وصيانة محفظة خدمات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية المتوافقة مع مبادرات التحول الرقمي
- تصميم كتالوج خدمات للمستخدمين التجاريين والتقنيين سهل الفهم والصيانة

المنهجية التدريبية:

تستخدم دورة "إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة التطبيقات" منهجية عملية وتفاعلية تجمع بين النظرية، السيناريوهات الواقعية، والتمارين التطبيقية. يبدأ المشاركون بالتعرف على المبادئ الأساسية لإدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة محفظة الخدمات من خلال الأطر المفاهيمية المنظمة 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 تبعيات 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 وتبعياتها لفهم كيفية تفاعل الخدمات مع التطبيقات والبنية التحتية.

تركز التمارين 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 لأساليب تدريب رسم خرائط الخدمات التجارية لمساعدة المستخدمين التقنيين وغير التقنيين على فهم الخدمات الرقمية وتكاليفها.

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

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة:

سيحصل المشاركون على رؤى حول الأدوات والأطر 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
- نماذج رسم خرائط الخدمات وتبعياتها
- قوالب تحليل محفظة التطبيقات
- أمثلة بنية CMDB ونماذج إدارة التكوين
- رسومات بيانية لرسم خرائط الطوبولوجيا للخدمات
- أطر إدارة علاقات الخدمات
- قوالب عملية دورة حياة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- نماذج تقييم محفظة الخدمات الرقمية
- أوراق عمل نمذجة تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات
- قوالب رسم خرائط الخدمات التجارية
- تقنيات تصور بنية الخدمات

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 ومواءمة 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:** نماذج 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 قاعدة 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 المبنية 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

أسئلة شائعة:

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، الأنظمة 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 المعنيين بإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والمنصات 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 أسبوع، 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 جنبًا 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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

تأخذ هذه الدورة منظورًا مؤسسيًا متكاملاً من خلال دمج إدارة كتالوج خدمات تكنولوجيا المعلومات، رسم خرائط الخدمات وتبعياتها، 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 أيضًا فريدة من نوعها في التركيز على تقنيات التصور مثل رسم خرائط طوبولوجيا الخدمة وتدريب رسم خرائط الخدمات التجارية، مما يمكّن المنظمات من تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بوضوح لكل من المهندسين التقنيين وأصحاب الأعمال غير التقنيين. تُستخدم الأطر 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.

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