



دورة الأنظمة التقنية في بيئة العمل لغير المتخصصين



AGILE LEADERS
Training Center



دورة الأنظمة التقنية في بيئة العمل لغير المتخصصين

نظرة عامة

دورة الأنظمة التقنية في بيئة العمل لغير المتخصصين هي دورة تأسيسية لمدة خمسة أيام للمديرين والمنسقين والمحليين والإداريين ومهنيي المشاريع وفرق الأعمال، ويعود المشاركون منها بدليل تعاون لغير المتخصصين في الأنظمة. يرسم المشاركون الأجهزة والشبكات والخدمات السحابية والتطبيقات والبيانات والوصول والأمن والدعم والتغيير دون إعداد الأنظمة. تبني الدورة لغة مشتركة للعمل مع فرق التقنية والموردين. تقدم أجابل للتدريب دورة في الأنظمة التقنية لغير المتخصصين.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن أعمال تعتمد على الأنظمة الرقمية
- الفرق المسؤولة عن تنسيق المشاريع مع التقنية والموردين
- الفرق المسؤولة عن الإبلاغ عن مشكلات الخدمة واحتياجات المستخدمين
- الفرق المسؤولة عن اختبار الأعمال وقبول التغيير
- الفرق المسؤولة عن مسارات العملاء والإدارة والعمليات

تفترض الدورة أن المشاركين يستخدمون تقنية مكان العمل، ولا تتناول البرمجة أو إدارة الأنظمة أو الإعداد الهندسي أو الاعتماد أو البنية التقنية العميقة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة التعاون بين الأعمال والتقنية في قطاعات الخدمات والمال والرعاية الصحية والتعليم والخدمة العامة والتجزئة والصناعة.

- عمليات الأعمال والإدارة وخدمة العملاء
- إدارة المشاريع والتغيير وتحسين العمليات
- المالية والموارد البشرية والمشتريات والمبيعات
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمة العامة والتجزئة
- خدمات التقنية والتحول الرقمي وإدارة الموردين



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- رسم أجهزة العمل وأنظمتها وخدماتها ومالكيه
- تحليل علاقات الشبكات والسحابة والتطبيقات والبيانات
- تطبيق ممارسات الهوية والوصول والنظافة السيبرانية
- بناء طلبات خدمة مدعومة بأدلة مفيدة لاستكشاف الأعطال
- تقييم اختبار الأعمال وأثر تغيير الأنظمة
- استخدام دليل تعاون مع فرق التقنية والموردين

جدول الدورة

اليوم 1: الأجهزة وأنظمة التشغيل

- خريطة حصر أجهزة العمل وملحقاتها
- مخطط علاقة نظام التشغيل بالتطبيقات
- دليل مواقع الملفات والمجلدات والتخزين
- سجل ملاحظة أعراض أداء الأجهزة
- بطاقة المصطلحات التقنية لمستخدم الأعمال

اليوم 2: الشبكات والسحابة والتطبيقات

- خريطة اتصال الشبكة ومسار الخدمة
- مقارنة الإنترنت والشبكة الداخلية والوصول عن بعد
- لوحة مسؤوليات السحابة والبرمجيات كخدمة
- مشهد تطبيقات الأعمال والتكاملات
- قائمة أدلة مشكلات الاتصال



اليوم 3: البيانات والهوية والأمن

- خريطة مفاهيم تدفق بيانات الأعمال وقواعد البيانات
- مخطط تسليم سجلات الأنظمة والتكاملات
- مصفوفة الهوية والمصادقة والوصول
- قائمة قرار النظافة السيبرانية
- مسار الإبلاغ عن النشاط المشبوه

اليوم 4: الخدمة والتغيير والاختبار

- دليل تصنيف طلبات الخدمة والحوادث
- قالب جمع أدلة استكشاف الأعطال
- بطاقة بيان أثر الأعمال والأولوية
- مراجعة تغيير النظام وتبعياته
- ورقة سيناريو اختبار قبول المستخدم

اليوم 5: ممارسة التعاون التقني

- تمرين مقترح: رسم نظام في بيئة العمل
- تمرين مقترح: تتبع تدفق البيانات والوصول
- تمرين مقترح: إعداد حزمة أدلة حادث تقني
- تمرين مقترح: مراجعة سيناريو تغيير واختبار
- المشروع الختامي: دليل تعاون لغير المتخصصين في الأنظمة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل المفاهيم التقنية إلى تعاون أوضح في بيئة العمل.

- نشاط مقترح: رسم الأجهزة وأنظمة التشغيل والشبكات والخدمات السحابية والتطبيقات والتكاملات والبيانات والمالكين
- نشاط مقترح: تتبع تدفق الوصول والبيانات مع تحديد مسؤوليات النظافة السيبرانية والإبلاغ
- نشاط مقترح: إعداد طلب خدمة باستخدام الأعراض والتوقيت والصور والأثر وخطوات التكرار والتغييرات الأخيرة
- نشاط مقترح: إعداد دليل تعاون للمتطلبات والحوادث والاختبار والتغيير والموردين والتصعيد



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب الأنظمة التقنية في بيئة العمل، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب المدربين والمنسقين والمحليين والإداريين ومهنيي المشاريع وفرق الأعمال غير التقنية. ويفترض أن المشاركين يستخدمون الخدمات الرقمية بانتظام دون إدارتها تقنياً.

كيف يختلف تدريب الأنظمة التقنية في العمل عن تدريب إدارة الأنظمة؟

يبنى تدريب الأنظمة التقنية معرفة مفاهيمية وجمع الأدلة والتواصل بشأن الخدمات والاختبار والتعاون، بينما يغطي تدريب إدارة الأنظمة الإعداد التقني والأوامر وتشغيل البنية التحتية والإدارة بصلاحيات مرتفعة.

كيف تدخل الخدمات السحابية والبرمجيات كخدمة ضمن الأنظمة التقنية؟

توفر الخدمات السحابية والبرمجيات كخدمة تطبيقات أو تخزيناً أو حوسبة أو قدرات منصات مشتركة. ويحتاج مستخدمو الأعمال إلى تمييز المسؤوليات ومسارات الوصول والتبعيات ومعالجة البيانات وقنوات الدعم.

ما الأدلة التي تساعد فرق التقنية في استكشاف مشكلات الأنظمة؟

تشمل الأدلة المفيدة الخدمة والمستخدم والجهاز والموقع والتوقيت والأعراض ونص الخطأ والصور وخطوات التكرار وأثر الأعمال والتغييرات الأخيرة وسياق الشبكة والمحاولات السابقة.

ماذا يراجع غير المتخصصين أثناء اختبار تغيير الأنظمة؟

يراجع غير المتخصصين سيناريوهات الأعمال والنتائج المتوقعة والأدوار والبيانات والتكاملات والوصول والاستثناءات وسهولة الاستخدام والأدلة والمشكلات المفتوحة وملكية الاعتماد والأثر التشغيلي.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل تعاون لغير المتخصصين في الأنظمة يربط الأنظمة والخدمات والبيانات والوصول والعادات الأمنية وأدلة الحوادث والاختبار والتغييرات والمالكين والموردين ومسارات التصعيد. يحسن الدليل جودة المحادثات بين فرق الأعمال والتقنية. ويدعم طلبات وقرارات أوضح دون مطالبة المشاركين بالبرمجة أو الإعداد أو إدارة التقنية.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الجودة والعمليات
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات معتمدة من قبل هيئات دولية	دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
	دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلاند
بورتو البرتغال	بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا
تورنتو كندا	تبليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا
زنجبار تنزانيا	روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية



مدن التدريب

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