

احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات

نظرة عامة على الدورة:

دورة ممارس مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL لأساسيات وإدارة عمليات تقنية المعلومات هي برنامج شامل مصمم لمتخصصي تقنية المعلومات الذين يسعون لإتقان أطر عمل إدارة عمليات تقنية المعلومات الحديثة وممارسات دورة حياة الأصول. تجمع هذه الدورة بين المبادئ الأساسية لإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات والغوص العملي العميق في إدارة أصول تقنية المعلومات، وإدارة الحوادث، وعمليات مكتب الخدمة القائمة على الأدوات.
سيكتسب المشاركون فهمًا قويًا لنظام قيمة خدمة مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات SVS، والمبادئ التوجيهية، ودورة حياة أصول تقنية المعلومات بما في ذلك التصنيف، وإدارة التراخيص، وتتبع العقود، واستراتيجيات الامتثال. من خلال سيناريوهات واقعية، سيستكشف المشاركون أيضًا استراتيجيات الاستجابة للحوادث باستخدام منصات ManageEngine ServiceDesk Plus و AssetExplorer.

بحلول نهاية الدورة، سيكون الحاضرون مجهزين لتطبيق أفضل ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بثقة وقيادة بيئات خدمة تقنية معلومات متوافقة وفعالة وموجهة نحو القيمة.

الجمهور المستهدف:

- متخصصو دعم تقنية المعلومات ووكلاء مكتب المساعدة
- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مديرو الأنظمة والشبكات
- مديرو أصول تقنية المعلومات ومديرو التراخيص
- مديرو تقديم خدمات تقنية المعلومات
- مسؤولو حوكمة تقنية المعلومات والامتثال

AGILE LEADERS
Training Center

الاقسام المستهدفة:

- إدارة عمليات تقنية المعلومات ITSM
- إدارة الأصول والمشتريات
- الحوكمة والمخاطر والامتثال GRC
- عمليات تقنية المعلومات والبنية التحتية
- إدارة تراخيص وعقود البرمجيات
- فرق الدعم والاستجابة للحوادث

القطاعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والعام
- الخدمات المصرفية والمالية
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الطاقة والمرافق
- شركات التصنيع والصناعة
- مقدمو خدمات تقنية المعلومات ومقدمو الخدمات المدارة MSPs

أهداف الدورة:

بحلول نهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- شرح المفاهيم الأساسية لإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL ونظام قيمة الخدمة SVS
- وصف دورة الحياة الكاملة لأصول تقنية المعلومات وتطبيق أفضل ممارسات إدارة أصول تقنية المعلومات
- تنفيذ إدارة الحوادث بما يتماشى مع مبادئ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وإرشادات الممارسين
- تطبيق مبادئ حوكمة تقنية المعلومات وضمان امتثال الأصول
- التنقل ومحاكاة أدوات حقيقية مثل ServiceDesk Plus و AssetExplorer
- الاستعداد للتقدم الوظيفي باستخدام منهجيات وأطر عمل متوافقة مع مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

AGILE LEADERS
Training Center

منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجية تعلم مختلطة تجمع بين ورش العمل بقيادة المدرب، ودراسات الحالة، والمحاكاة، وعروض الأدوات. سيشارك المشاركون في أنشطة جماعية تفاعلية، وجلسات عملية باستخدام ServiceDesk Plus و AssetExplorer، وسيناريوهات عمليات تقنية معلومات واقعية. تُعقد اختبارات وجلسات تأمل يوميًا لتعزيز التعلمات الرئيسية. تتوافق الدورة مع مستويات بلوم 2 و 3 من الكفاءات، مما يضمن الفهم المفاهيمي والتطبيق العملي.

أدوات الدورة:

- كتاب عمل دراسة أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- دليل حيل إدارة أصول تقنية المعلومات ServiceDesk Plus
- منهج إدارة الحوادث متوافق مع إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- مجموعات أسئلة وإجابات على غرار الامتحانات التدريبية
- سيناريوهات لعب الأدوار ودراسات الحالة
- محاكاة الأدوات باستخدام منصات ManageEngine
- قوالب تصنيف الأصول وقوائم مراجعة دورة الحياة

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

- **الموضوع 1:** مقدمة إلى مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونظام قيمة الخدمة SVS
- **الموضوع 2:** الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات
- **الموضوع 3:** المبادئ التوجيهية والحوكمة في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- **الموضوع 4:** نظرة عامة على ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: التركيز على إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث
- **الموضوع 5:** فهم تدفقات القيمة والعمليات
- **الموضوع 6:** المصطلحات والتعريفات الرئيسية لأساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- **تأمل ومراجعة:** اختبار أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وملخص المجموعة

اليوم الثاني: أساسيات إدارة أصول تقنية المعلومات

- **الموضوع 1:** تصنيف أصول تقنية المعلومات وغير تقنية المعلومات المجموعات الثابتة والديناميكية
- **الموضوع 2:** المسح القائم على الوكلاء واكتشاف الأصول الدوري
- **الموضوع 3:** إدارة تراخيص البرمجيات والامتثال
- **الموضوع 4:** دورة حياة الأصول: من الشراء إلى التخلص
- **الموضوع 5:** إدارة تراخيص الحزم وإعادة الاستخدام
- **الموضوع 6:** إدارة عقود الأصول وعلاقات الموردين
- **تأمل ومراجعة:** تمرين محاكاة إدارة أصول تقنية المعلومات ومراجعة الأدوات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: ممارس مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: إدارة الحوادث

- **الموضوع 1:** الغرض والنطاق والأهداف لإدارة الحوادث
- **الموضوع 2:** الأدوار والمسؤوليات الرئيسية إدارة الحوادث، العمليات، الدعم
- **الموضوع 3:** نماذج الحوادث، تحديد الأولويات، والحوادث الكبرى
- **الموضوع 4:** المقاييس، مؤشرات الأداء الرئيسية، والتحسين المستمر
- **الموضوع 5:** التكامل مع إدارة التغيير والمشكلات والأحداث
- **الموضوع 6:** أتمتة الأدوات للتصعيد والإشعارات
- **تأمل ومراجعة:** ممارسة سيناريوهات الممارسين ورسم خرائط المجموعة

اليوم الرابع: الأدوات في الممارسة: يوم مختبر ManageEngine

- **الموضوع 1:** تهيئة ServiceDesk Plus وحالات الاستخدام
- **الموضوع 2:** AssetExplorer لتتبع التراخيص والعقود والتدقيق
- **الموضوع 3:** إدارة أجهزة سطح المكتب وتكامل إدارة الأجهزة المحمولة MDM
- **الموضوع 4:** برامج القائمة السوداء والتطبيقات المحظورة
- **الموضوع 5:** التعيين التلقائي وإدارة مواقع الأصول
- **الموضوع 6:** تكامل ServiceDesk Plus + Desktop Central
- **تأمل ومراجعة:** دراسة حالة قائمة على الأدوات + ملاحظات المجموعة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الخامس: التنفيذ الاستراتيجي والحوكمة

- **الموضوع 1:** استراتيجيات تنفيذ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونماذج النضج
- **الموضوع 2:** ربط ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بالأهداف التنظيمية
- **الموضوع 3:** التحسين المستمر وتحسين العمليات
- **الموضوع 4:** دمج إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- **الموضوع 5:** امتثال الأصول وملخص حوكمة تقنية المعلومات
- **الموضوع 6:** أسئلة وأجوبة نهائية + خارطة طريق استراتيجية لاعتماد مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- **تأمل ومراجعة:** رسم خرائط الثقة وملخص الدورة

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