# دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة

17 – 21 أكتوبر 2027

مسقط

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة

**المرجع:** 1690_227094 **التاريخ:** 17 – 21 أكتوبر 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** 5700 Euro

## نظرة عامة

دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات الحديثة هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع لفرق الخدمات والمنتجات والمحافظ، ويغادر المشاركون بحزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها. تربط الدورة بين استقبال الطلب والتصنيف والتشكيل والفرز ومعايير القيمة والمخاطر وقيود القدرة والتوجيه وترتيب الأولويات وصلاحيات القرار واتصالات أصحاب المصلحة ومقاييس التدفق. ينشئ المشاركون مسارا مرئيا من الطلب إلى القرار دون الاعتماد على منصة محددة. تطور أجايل للتدريب المهارات التطبيقية لإدارة طلبات تقنية المعلومات.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال طلبات التقنية وطلبات الخدمات
- الفرق المسؤولة عن ترتيب المنتجات والمشروعات والمحافظ
- الفرق المسؤولة عن ملكية الخدمات والقدرة التشغيلية
- الفرق المسؤولة عن علاقات الأعمال واتصالات أصحاب المصلحة
- القيادات المسؤولة عن قرارات التمويل والقوى العاملة والموردين

تفترض الدورة قدرة المشاركين على وصف احتياجات الأعمال ومسارات تسليم التقنية في العمل، وتستبعد تهيئة الأدوات والجدولة التفصيلية للمشروعات والتأهيل المالي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات التي تستقبل طلبات التقنية وتقيمها وتوجهها في بيئات التشغيل.

- تقنية المعلومات والخدمات الرقمية
- إدارة المنتجات والخدمات والمحافظ
- إدارة علاقات الأعمال
- الخدمات المالية والرعاية الصحية والتجارة الرقمية
- التصنيع والمرافق وخدمات البنية التحتية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء نموذج ثابت لاستقبال الطلب وتصنيفه
- تطبيق معايير تشكيل الطلب وفرزه
- تحليل أدلة القيمة والمخاطر والجهد والاستعجال
- مقارنة مسارات المنتج والخدمة والمشروع والعمليات
- ترتيب الطلب وفق قيود القدرة
- تقييم مقاييس التدفق وقرارات الحوكمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: استقبال الطلب وتصنيفه

- بوابة طلبات تقنية المعلومات ونموذج الاستقبال
- تصنيف طلبات المنتجات والخدمات والمشروعات والعمليات
- خريطة مقدم الطلب والراعي والمستفيدين
- لوحة بيان المشكلة والنتيجة والقيود
- قائمة اكتمال الطلب وفحص التكرار

### اليوم 2: تشكيل الطلب وفرزه

- سجل توضيح الطلب وافتراضاته
- مصفوفة فرز القيمة والمخاطر والاستعجال والجهد
- قائمة مراجعة المعمارية والأمن والتكلفة
- بوابة الحد الأدنى للأدلة وجاهزية التقدير
- شجرة قرار الرفض والتعليق والتنقيح والتقدم

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التوجيه والقدرة

- خريطة توجيه قائمة المنتج وتحسين الخدمات
- مسار محفظة المشروعات والعمل التشغيلي
- لوحة قدرة القوى العاملة والموردين والتمويل
- سجل التبعيات والتعارضات والتسلسل
- مقارنة سيناريوهات الطلب والقدرة

## اليوم 4: ترتيب الأولويات والحوكمة

- بطاقة ترتيب الطلبات المرجحة
- تدفق Portfolio Kanban وحالات القرار
- مصفوفة صلاحيات القرار ومنتديات الحوكمة
- قالب قرار أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة
- لوحة عمر الطلبات والإنتاجية والتحويل

## اليوم 5: ممارسة الطلبات والمشروع الختامي

- تمرين: استقبال طلب تقني وتصنيفه
- تمرين: تشكيل طلب غير مكتمل وفرزه
- تمرين: توجيه الطلب وفق قيود القدرة
- تمرين: ترتيب طلب وإبلاغ القرار
- المشروع الختامي: حزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من سيناريوهات ميزات المنتجات وتحسين الخدمات والمشروعات والطلبات التشغيلية.

- نشاط مقترح: تحويل طلب عام إلى بيان مشكلة ونتيجة وأدلة
- نشاط مقترح: تطبيق معايير الفرز وتحديد الافتراضات المفقودة
- نشاط مقترح: توجيه طلبات متنافسة عبر قيود القدرة والتبعيات
- نشاط مقترح: إبلاغ قرار ترتيب مع التغذية الراجعة والخطوات التالية

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات وماذا تفترض؟

تناسب دورة إدارة طلبات تقنية المعلومات مديري الخدمات ومالكي المنتجات ومنسقي المحافظ وفرق علاقات الأعمال والتحول. وتفترض معرفة أساسية باحتياجات الأعمال ومسارات التسليم، دون اشتراط إدارة منصة أو جدولة تفصيلية.

### كيف تختلف إدارة طلبات تقنية المعلومات عن إدارة محفظة المشروعات؟

تستقبل إدارة الطلبات الاحتياجات وتشكلها وتقيمها وتوجهها قبل قرارات التسليم أو معها. أما إدارة محفظة المشروعات فتحكم عادة المشروعات والاستثمارات المعتمدة وتبعياتها وأداءها ومنافعها.

### ما الذي يجعل طلب تقنية المعلومات جاهزا للترتيب؟

يصبح الطلب جاهزا عندما يحدد المشكلة والنتيجة والراعي والمستفيدين والاستعجال والمخاطر والتبعيات والقيود والجهد المتوقع وأدلة القرار. وينبغي إبقاء الافتراضات غير المحسومة ظاهرة بدلا من معاملتها كحقائق.

### ما مقاييس التدفق التي تحسن إدارة طلبات تقنية المعلومات؟

تشمل المقاييس عمر الطلب ووقت الفرز ووقت القرار ومعدل التحويل وإعادة العمل وحجم القائمة والإنتاجية وأسباب الرفض أو التعليق. وينبغي أن تحفز المقاييس المراجعة لا مكافأة الحجم وحده.

### الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى عملهم حزمة تدفق طلبات التقنية وقراراتها، وتضم نماذج الاستقبال والتصنيفات ولوحات التشكيل وأدوات الفرز وخرائط التوجيه ولوحات القدرة ودرجات الأولوية وسجلات القرار ومقاييس التدفق. تمنح الحزمة أصحاب المصلحة مسارا مرئيا من الطلب إلى القرار المسؤول. كما تدعم التغذية الراجعة والتحسين المستمر لحوكمة الطلب.