

# دورة تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق 20000-1 ISO/IEC

1 – 5 مارس 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1

**المرجع:** 255688_2126 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1 هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع لوظائف إدارة الخدمات والحوكمة، ويعود المشاركون منها بخارطة طريق تنفيذ نظام إدارة الخدمات. تربط الدورة تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1 ونطاق نظام إدارة الخدمات وخطة إدارة الخدمات وضوابط دورة حياة الخدمات والتحسين المستمر في مسار تنفيذي قائم على الأدلة. تقدم أجايل للتدريب خارطة طريق تنفيذ نظام إدارة الخدمات للمؤسسات الخدمية.

## الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة الخدمات المسؤولة عن تنسيق نتائج الخدمات وضوابط نظام الإدارة
- وظائف ملكية الخدمات المسؤولة عن المتطلبات والأداء واتفاقات أصحاب المصلحة
- وظائف قيادة العمليات المسؤولة عن تصميم ضوابط الخدمات وتشغيلها ومراجعتها
- وظائف الجودة والحوكمة المسؤولة عن المعلومات الموثقة والضمان والإجراء التصحيحي
- وظائف التنفيذ والمراجعة الداخلية المسؤولة عن بناء الأدلة وتتبع الجاهزية

تفترض الدورة أن المشاركين يساهمون في عمليات الخدمات أو أنشطة الحوكمة، ولا تشمل الإعداد للشهادات أو تأهيل المدققين أو التصميم التفصيلي لممارسات ITIL 4.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنشئ نظم إدارة الخدمات أو تشغلها أو تراجعها أو تحسنها.

- إدارات تقنية المعلومات والخدمات المشتركة
- الاتصالات ومقدمو الخدمات المدارة
- عمليات الخدمات المالية والتأمين
- وظائف دعم الرعاية الصحية والخدمات العامة
- إدارات الجودة والمخاطر والحوكمة والمراجعة الداخلية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق متطلبات ISO/IEC 20000-1 على قرارات سياق النظام ونطاقه.
- بناء ضوابط السياسة والمسؤوليات والمخاطر والأهداف والتخطيط.
- استخدام المعلومات الموثقة وضوابط الكفاءة لدعم التنفيذ.
- تحليل ضوابط محفظة الخدمات والعلاقات والعرض والطلب ودورة الحياة.
- تقييم أدلة الأداء والمراجعات الداخلية والإجراءات التصحيحية.
- ترتيب أولويات خارطة طريق التنفيذ للتحسين المستمر.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تحديد سياق النظام وتوجهه

- خريطة متطلبات نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1
- سجل أصحاب المصلحة ومتطلبات الخدمات
- بيان نطاق نظام إدارة الخدمات وحدوده
- مصفوفة القيادة والسياسة والمساءلة
- سجل المخاطر والفرص والأهداف

### اليوم 2: بناء أسس نظام إدارة الخدمات

- هيكل خطة إدارة الخدمات
- سجل ضبط المعلومات الموثقة
- مصفوفة الموارد والكفاءة والتوعية
- خريطة محفظة الخدمات ودورة حياتها
- تقويم القياس والتقارير والحوكمة

## اليوم 3: تصميم ضوابط العلاقات والخدمات

- سجل العملاء والموردين والاتفاقات
- مصفوفة مستويات الخدمات ومتطلباتها
- لوحة تخطيط الطلب والقدرة
- بوابة تصميم الخدمات وبنائها وانتقالها
- خريطة ضبط التغيير والإصدار والتهيئة

## اليوم 4: تشغيل الخدمات وضمانها وتحسينها

- نموذج حل الحوادث وتلبية طلبات الخدمة
- ترابط إدارة المشكلات والمعرفة
- خريطة ضمان التوافر والاستمرارية وأمن المعلومات
- حزمة تقييم الأداء والمراجعة الداخلية
- سجل عدم المطابقة والإجراء التصحيحي والتحسين

## اليوم 5: ممارسة تنفيذ نظام إدارة الخدمات

- تمرين مقترح: تحديد نطاق النظام وأصحاب المصلحة
- تمرين مقترح: بناء خطة إدارة الخدمات
- تمرين مقترح: رسم ضوابط دورة حياة الخدمات
- تمرين مقترح: مراجعة الأداء والإجراء التصحيحي
- التمرين الختامي: استكمال خارطة طريق تنفيذ نظام إدارة الخدمات

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على حالات الخدمات المدارة والخدمات المالية ودعم الرعاية الصحية والخدمات المشتركة.

- نشاط مقترح: تحديد سياق المؤسسة وأصحاب المصلحة ومتطلبات الخدمات وحدود نظام إدارة الخدمات.
- نشاط مقترح: ربط السياسة والأدوار والمخاطر والأهداف والموارد والمعلومات الموثقة ضمن خطة إدارة الخدمات.
- نشاط مقترح: رسم ضوابط المحفظة والعلاقات والاتفاقات والعرض والطلب والتصميم والانتقال والحل والتلبية والضمان.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة الأداء وتسجيل عدم المطابقة وتحديد الإجراء التصحيحي وترتيب أولويات التحسين.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1، وماذا يفترض؟

يناسب تنفيذ نظام إدارة الخدمات وظائف إدارة الخدمات وملكيتها وقيادة العمليات والحوكمة والتنفيذ والمراجعة الداخلية. ويفترض أن المشاركين يساهمون بالفعل في عمليات الخدمات أو أنشطة الحوكمة.

### كيف يختلف تنفيذ نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1 عن تدريب ITIL 4؟

يبني تنفيذ ISO/IEC 20000-1 نظام إدارة قائما على متطلبات، بينما يركز تدريب ITIL 4 على ممارسات إدارة الخدمات وإرشاداتها. ويمكن أن تدعم ITIL 4 التنفيذ، لكنها لا تحل محل متطلبات المواصفة.

### ما نطاق نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1؟

يحدد نطاق نظام إدارة الخدمات الحدود التنظيمية والخدمات وأصحاب المصلحة والمتطلبات التي يحكمها النظام. ويربط النطاق الواضح السياسة والتخطيط وملكية الضوابط والأدلة.

### ما الأدلة التي تدعم تقييم الأداء وفق ISO/IEC 20000-1؟

يعتمد تقييم الأداء على المقاييس المحددة ونتائج الرصد وتقارير الخدمات والمراجعات الداخلية ومدخلات مراجعة الإدارة وسجلات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية وقرارات التحسين.

## الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بخارطة طريق تنفيذ نظام إدارة الخدمات. تجمع الخارطة قرارات النطاق ومسؤوليات الحوكمة وضوابط التخطيط ودورة حياة الخدمات ومتطلبات الأدلة ودورات المراجعة والإجراءات التصحيحية وأولويات التحسين. تحول الخارطة مهام التنفيذ المنفصلة إلى أساس متسلسل لإنشاء نظام إدارة الخدمات وتحسينه.