

ITIL 4: تحقيق قيمة أصحاب المصلحة بالإشراك والإنشاء والتحسين

13 – 17 سبتمبر 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

ITIL 4: تحقيق قيمة أصحاب المصلحة بالإشراك والإنشاء والتحسين

المرجع: 33479_103600322 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** 5700 Euro

نظرة عامة على الدورة:

دورة "ITIL 4 تحقيق قيمة أصحاب المصلحة: الإشراك والإنشاء المشترك وتحسين خدمات تقنية المعلومات" هي برنامج تدريبي متخصص مصمم لمساعدة محترفي تقنية المعلومات على إتقان فن إشراك أصحاب المصلحة في إدارة خدمات تقنية المعلومات. تركز هذه الدورة على وحدة تحقيق قيمة أصحاب المصلحة DSV ضمن إطار عمل ITIL 4، وتزود المشاركين بالمهارات اللازمة لرسم رحلات العميل، وتحسين عروض الخدمات، وتعزيز علاقات العمل. من خلال دراسات حالة واقعية وجلسات تفاعلية، سيكتسب المتعلمون خبرة عملية في الإنشاء المشترك لقيمة الخدمة في ITIL، ورسم رحلة العميل، واستراتيجيات حوكمة تقنية المعلومات. تعد هذه الدورة مثالية للمحترفين الذين يتطلعون إلى التقدم في تدريبهم وشهاداتهم في ITIL مع تعزيز إدارة علاقات خدمات تقنية المعلومات. سيستكشف المشاركون مبادئ ITIL الرئيسية مثل إدارة علاقات العمل في ITIL، واستراتيجية الإنشاء المشترك للقيمة في ITIL، وتحسين قيمة الخدمة في ITIL 4، مما يضمن تحقيق مؤسساتهم للنجاح على المدى الطويل.

الجمهور المستهدف:

- مديرو خدمات تقنية المعلومات
- المرشحون لشهادة محترف الإدارة في ITIL 4
- مستشارو ومحللو تقنية المعلومات
- مديرو مكتب الخدمة
- محترفو حوكمة تقنية المعلومات
- مديرو علاقات العمل

الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM
- إدارة علاقات العمل BRM
- حوكمة تقنية المعلومات والامتثال
- فرق التحول الرقمي
- فرق تجربة العملاء والدعم

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة:

- تقنية المعلومات والتكنولوجيا
- البنوك والتمويل
- الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- القطاع الحكومي والعام
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الاتصالات

مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- إتقان استراتيجيات إشراك أصحاب المصلحة في ITIL.
- تصميم وتحسين خرائط رحلة العميل.
- تطبيق أفضل ممارسات ITIL لإدارة الخدمات.
- تحسين إدارة الموردين والشركاء في تقنية المعلومات.
- تعزيز تحقيق قيمة الخدمة المعتمدة على ITIL.

منهجية التدريب:

تعتمد هذه الدورة على نهج تدريبي تفاعلي يجمع بين دراسات الحالة الواقعية والتمارين العملية والمناقشات الجماعية. سيشارك المتدربون في سيناريوهات حل المشكلات المعتمدة على ITIL، وتمارين لعب الأدوار لأصحاب المصلحة، وأنشطة عملية موجهة لتعزيز أطر عمل ITIL 4. ستقدم الجلسات التي يقودها الخبراء رؤى حول استراتيجيات التحول الرقمي في ITIL، وإدارة علاقات العمل في ITIL، وأفضل ممارسات الإنشاء المشترك لقيمة الخدمة.

أدوات الدورة:

- دليل دراسة "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4"
- قوالب تدريبية لإدارة أصحاب المصلحة في ITIL
- قوائم تدقيق لتحسين تجربة العميل في ITIL
- أطر عمل إدارة علاقات الخدمة في ITIL

AGILE LEADERS
Training Center

جدول أعمال الدورة:

اليوم الأول: أسس تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4

- **الموضوع 1:** مقدمة إلى ITIL 4 وقيمة أصحاب المصلحة
- **الموضوع 2:** فهم نظام قيمة الخدمة في ITIL SVS
- **الموضوع 3:** أساسيات رسم رحلة العميل في ITIL
- **الموضوع 4:** استراتيجيات إدارة علاقات العمل في ITIL
- **الموضوع 5:** مبادئ إشراك أصحاب المصلحة في ITIL
- **الموضوع 6:** إدارة الخدمات في ITIL 4
- **مراجعة وتأمل:** النقاط الرئيسية وجلسة أسئلة وأجوبة

اليوم الثاني: إدارة توقعات أصحاب المصلحة والإنشاء المشترك للقيمة

- **الموضوع 1:** أفضل ممارسات التواصل مع أصحاب المصلحة في ITIL
- **الموضوع 2:** استراتيجيات عروض الخدمات والاتفاقيات في ITIL
- **الموضوع 3:** الطلب وتحقيق القيمة في ITIL
- **الموضوع 4:** إدارة الموردين والشركاء في ITIL
- **الموضوع 5:** تقنيات إدارة علاقات الخدمة في ITIL
- **الموضوع 6:** تحسين تجربة أصحاب المصلحة في ITIL
- **مراجعة وتأمل:** الدروس المستفادة والتطبيقات العملية

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: التحول الرقمي والحوكمة في ITIL

- **الموضوع 1:** أطر عمل حوكمة تقنية المعلومات في ITIL 4
- **الموضوع 2:** استراتيجيات تحقيق قيمة الخدمة في ITIL
- **الموضوع 3:** إدارة الخدمات الحديثة في ITIL 4
- **الموضوع 4:** إطار التحسين المستمر في ITIL
- **الموضوع 5:** المبادئ التوجيهية في ITIL 4 لإشراك أصحاب المصلحة
- **الموضوع 6:** خارطة طريق التطوير المهني في ITIL
- **مراجعة وتأمل:** أفضل الممارسات والمناقشة التفاعلية

اليوم الرابع: تحسين تصميم الخدمة ومسارات القيمة

- **الموضوع 1:** أفضل ممارسات ITIL لإشراك أصحاب المصلحة
- **الموضوع 2:** تصميم الخدمة والابتكار في ITIL
- **الموضوع 3:** إدارة علاقات العمل في ITIL قيد التطبيق
- **الموضوع 4:** إطار عمل ITIL لنجاح الأعمال
- **الموضوع 5:** استراتيجيات تحسين قيمة الخدمة في ITIL
- **الموضوع 6:** تدريب ITIL لقادة الأعمال
- **مراجعة وتأمل:** النقاط الرئيسية والرؤى القابلة للتنفيذ

اليوم الخامس: التحضير للشهادة ودراسات الحالة

- **الموضوع 1:** استراتيجيات التحضير لامتحان ITIL DSV
- **الموضوع 2:** دراسة حالة: تحسين تجربة أصحاب المصلحة في ITIL
- **الموضوع 3:** استراتيجيات التحول الرقمي في ITIL 4
- **الموضوع 4:** أفضل ممارسات تحقيق قيمة خدمات تقنية المعلومات في ITIL
- **الموضوع 5:** خارطة طريق شهادة محترف الإدارة في ITIL 4
- **الموضوع 6:** جلسة أسئلة وأجوبة نهائية وتطبيقات واقعية
- **مراجعة وتأمل:** ملخص الدورة والخطوات التالية

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا يلزم الحصول على شهادة ITIL مسبقة، ولكن الإلمام بمفاهيم إدارة خدمات تقنية المعلومات يعد مفيدًا.

كم تبلغ مدة الجلسة اليومية، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر كل جلسة يومية حوالي 4-5 ساعات، بإجمالي 20-25 ساعة على مدى أسبوع.

ما الذي يجعل دورة "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4" ضرورية لمحترفي تقنية المعلومات؟

تساعد دورة ITIL 4 DSV محترفي تقنية المعلومات على مواءمة خدمات تقنية المعلومات مع احتياجات العمل، وتحسين إشراك أصحاب المصلحة، ودفع عجلة تحقيق قيمة الخدمة بفعالية.

بماذا تختلف هذه الدورة عن دورات "تحقيق قيمة أصحاب المصلحة في ITIL 4" الأخرى:

على عكس دورات ITIL 4 العامة، يركز هذا البرنامج حصريًا على إشراك أصحاب المصلحة، والإنشاء المشترك للقيمة، وتحسين الخدمة. تدمج الدورة الأنشطة العملية، ودراسات الحالة الواقعية، والجلسات التي يقودها الخبراء لضمان ألا يقتصر فهم المشاركين لمفاهيم ITIL 4 على الجانب النظري فحسب، بل يمكنهم تطبيقها بفعالية في مؤسساتهم. يقدم هذا التدريب نهجًا متعمقًا للتدريب على إدارة أصحاب المصلحة في ITIL، واستراتيجيات التحول الرقمي، وأفضل ممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات، مما يزود المشاركين بالمهارات التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح الأعمال. من خلال التركيز على التطبيق العملي والاستعداد للشهادة، تضمن هذه الدورة اكتساب المشاركين ميزة تنافسية في إدارة الخدمات وفقًا لـ ITIL 4.