

# دورة مكتبة البنية التحتية لإدارة خدمات تقنية المعلومات

18 – 22 أكتوبر 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة مكتبة البنية التحتية لإدارة خدمات تقنية المعلومات

**المرجع:** 75158_1029 **التاريخ:** 18 – 22 أكتوبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** 4700 Euro

## نظرة عامة

تعتمد المنشآت الحديثة على أطر العمل المنهجية لتنسيق القدرات التقنية ومواءمة العمليات الرقمية مع الأهداف المؤسسية والحفاظ على استقرار البيئة التشغيلية. تتناول دورة مكتبة البنية التحتية لإدارة خدمات تقنية المعلومات المبادئ المنظمة لكامل دورة حياة الخدمة، بدءا من استراتيجية الخدمات والتصميم المعماري وصولا إلى بروتوكولات الانتقال والتشغيل الميداني.
يستكشف المشاركون أساليب تفعيل نظام قيمة الخدمة وحوكمة إدارة الحوادث وإجراءات حل المشكلات، مع ربط ممارسات إدارة الخدمات الميدانية ومسارات تمكين التغيير بمؤشرات الأداء المؤسسي. تتيح النقاشات العملية ونماذج تدفق العمل لفرق البنية التحتية لتقنية المعلومات هيكلة كتالوجات الخدمات وإرساء قواعد التحسين المستمر للخدمات بكفاءة واقتدار. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

## الفئة المستهدفة

- مدراء خدمات تقنية المعلومات المسؤولون عن توجيه عمليات الدعم وفرق التسليم الفني.
- مستشارو النظم المعنيون بتصميم وهيكلة إجراءات إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- محللو العمليات المؤسسية القائمون على تقييم تدفقات العمل ونظم قيمة الخدمة.
- منسقو العمليات التشغيلية المشرفون على معالجة الحوادث وإدارة الخدمات الميدانية.
- القادة التقنيون المستعدون لتولي أدوار متقدمة في تخطيط استراتيجية الخدمات المؤسسية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

يناسب هذا البرنامج الكوادر الفنية ووحدات تسليم الخدمات في مختلف القطاعات المعتمدة على الحلول الرقمية.

- إدارات تقنية المعلومات وعمليات البنية التحتية في المؤسسات
- قطاعات استراتيجية الخدمات والحوكمة المؤسسية
- أقسام الدعم الفني وعمليات الخدمات الميدانية
- وحدات هندسة البرمجيات واستشارات النظم التقنية
- مجموعات ضمان الجودة ومبادرات التحسين المستمر للخدمات

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مبادئ مكتبة البنية التحتية لإدارة خدمات تقنية المعلومات عبر البيئات التشغيلية المختلفة.
- هيكلة تدفقات دورة حياة الخدمة بدءا من صياغة الاستراتيجية وحتى التسليم التشغيلي اليومي.
- تفعيل مكونات نظام قيمة الخدمة لرفع كفاءة تسليم الحلول التقنية في المؤسسة.
- تصميم الإجراءات التشغيلية لمسارات إدارة الحوادث والمشكلات وتمكين التغيير.
- صياغة خارطة طريق لتطبيق حوكمة خدمات تقنية المعلومات على المستوى المؤسسي.
- إنشاء سجلات التحسين المستمر للخدمات وربطها بمقاييس أداء دقيقة وقابلة للقياس.

## جدول الدورة

### اليوم 1: مبادئ دورة حياة الخدمة وحوكمة تقنية المعلومات

- أهمية الإدارة الحديثة لخدمات تقنية المعلومات في العمليات الرقمية المؤسسية
- الأبعاد الأساسية لنظام قيمة الخدمة وخلق القيمة المشتركة مع أصحاب المصلحة
- المفاهيم الجوهرية لعلاقات الخدمة ومعايير المنفعة والضمان وعروض الخدمة
- هيكلية وحوكمة نموذج دورة حياة الخدمة الشامل من البداية إلى النهاية
- تقييم الجاهزية المؤسسية الأولية لتبني أطر عمل خدمات تقنية المعلومات

### اليوم 2: استراتيجية الخدمات والتصميم المعماري

- تحديد آليات إدارة محفظة الخدمات وبنية كتالوج الخدمات المؤسسي
- بروتوكولات الإدارة المالية ونمذجة الطلب على القدرات التقنية
- مبادئ تصميم الخدمات لتغطية تخطيط السعة والتوافر واستمرارية الأعمال
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة واتفاقيات المستوى التشغيلي الداخلية
- حوكمة أمن المعلومات ضمن مسارات العمل المعمارية للخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: انتقال الخدمات والتسليم التشغيلي

- مسارات تمكين التغيير واستشارات التقييم وآليات الحد من المخاطر التشغيلية
- إدارة الإطلاق والنشر عبر البيئات التقنية متعددة المستويات
- إدارة أصول وتكوين الخدمات باستخدام قواعد بيانات إدارة التكوين
- بروتوكولات إدارة الحوادث والطلبات لتفعيل مكاتب الدعم الفني سريعة الاستجابة
- مسارات إدارة المشكلات وتقنيات التحقيق في الأسباب الجذرية للأعطال

## اليوم 4: التحسين المستمر والقيادة الاستراتيجية

- بناء نموذج التحسين المستمر للخدمات وتحديد خطوط الأساس للقياس
- إعداد خطط تحسين الخدمات وتتبع العائد على الاستثمار التقني
- مسؤوليات القيادة الاستراتيجية في مؤسسات إدارة خدمات تقنية المعلومات
- دمج إدارة الخدمات الميدانية مع مكاتب الدعم الفني المركزية
- إدارة التوافق الثقافي وانتقال الكوادر أثناء إعادة هيكلة الإجراءات

## اليوم 5: التطبيق العملي لإطار العمل وتقييم الحالات

- منهجية مرحلية لتطبيق أطر إدارة الخدمات داخل المنشأة خطوة بخطوة
- تصميم قوائم تدقيق الامتثال وإجراءات العمل القياسية للعمليات التشغيلية
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وبناء بطاقة الأداء المتوازن لإدارات التقنية
- تقييم دراسات حالة للتطبيق العملي وتفادي العثرات التشغيلية الشائعة
- إعداد خطة العمل الختامية واستعراض خارطة طريق تبني إطار العمل

## التمارين التطبيقية

يشارك المتدربون في أنشطة تطبيقية لاكتساب الخبرة العملية في منهجيات تسليم الخدمات التقنية.

- بناء كتالوج لخدمات تقنية المعلومات يربط الخدمات الفنية بمخرجات الأعمال.
- إجراء تحليل منهجي للأسباب الجذرية باستخدام خطوات إدارة المشكلات القياسية.
- تصميم مصفوفة تمكين التغيير لتصنيف التغييرات القياسية والعادية والطارئة.
- صياغة خطة تبن مؤسسية لتحديد أولويات تحسين إدارة الخدمات التقنية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### كيف تتناول هذه الدورة تبني إطار العمل في المؤسسات؟

تركز الدورة على المنهجيات العملية للتطبيق المؤسسي، حيث ترشد المشاركين خلال تصميم النماذج التشغيلية وهيكلة مسارات التغيير ووضع خرائط طريق التحسين المستمر.

### ما العمليات التشغيلية التي يتم تناولها خلال الجلسات؟

يغطي المنهج معالجة الحوادث وتشخيص المشكلات وإدارة التكوين وتمكين التغيير وتصميم كتالوج الخدمات وتنسيق ممارسات إدارة الخدمات الميدانية.

### كيف تعزز هذه الدورة مهارات القيادة في تقنية المعلومات؟

يستكشف المشاركون ممارسات القيادة الاستراتيجية وأساليب إدارة التواصل مع أصحاب المصلحة ومؤشرات الأداء اللازمة لمواءمة البنية التحتية التقنية مع أهداف الأعمال.

## الخاتمة

يعود المشاركون إلى مؤسساتهم وهم مؤهلون بمنهجيات متكاملة لمواءمة عمليات تقنية المعلومات مع الأهداف الاستراتيجية للمنشأة. يساهم تطبيق ممارسات دورة حياة الخدمة والضوابط التشغيلية الدقيقة ومسارات التطوير المستمر في تقليل انقطاع الخدمات ورفع القيمة المتحققة من الحلول التقنية في مختلف الإدارات.