# دورة تدريبية متخصصة في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية

15 – 19 نوفمبر 2026

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تدريبية متخصصة في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية

**المرجع:** 80404_103600307 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2026 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة على الدورة

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتزويد المشاركين بالمهارات الأساسية في دعم تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات التقنية، مما يتيح لهم التعامل مع المشكلات الفنية اليومية وحلها بكفاءة. تشمل الدورة تحليل المشكلات التقنية، استكشاف الأخطاء وإصلاحها، دعم فني للبرمجيات، وتحسين أداء الأنظمة التقنية.

تتناول الدورة أفضل الممارسات العالمية في خدمات مكاتب المساعدة، الدعم الفني عن بعد، ودعم الخوادم والحوسبة السحابية، بالإضافة إلى استراتيجيات الأمن في خدمات تكنولوجيا المعلومات. سيتمكن المشاركون من تطوير معرفتهم حول كيفية تنفيذ الدعم الفني وحل المشكلات بسرعة، مع التركيز على الأدوات الأساسية لمهندسي الدعم الفني واستخدام برمجيات إدارة الدعم الفني في الشركات.

تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات النظرية، التطبيقات العملية، ودراسات الحالة الحقيقية، مما يوفر تجربة تعليمية شاملة تعزز مهارات المشاركين في إدارة ودعم الأنظمة التقنية وتحليل طلبات الدعم الفني بفعالية.

## الجمهور المستهدف

- مهندسو الدعم الفني
- مديرو تكنولوجيا المعلومات
- موظفو خدمة العملاء في مراكز الدعم الفني
- المتخصصون في صيانة الأنظمة والشبكات
- مشغلو الدعم الفني عن بعد
- المتخصصون في أمن تكنولوجيا المعلومات

## الأقسام المستهدفة

- إدارة تقنية المعلومات
- فرق الدعم الفني والصيانة
- مكاتب المساعدة التقنية
- إدارات البنية التحتية الرقمية
- أقسام أمن المعلومات

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة

- شركات تقنية المعلومات
- المؤسسات الحكومية
- قطاع الاتصالات
- المؤسسات المالية والبنوك
- شركات التجارة الإلكترونية
- المستشفيات والمرافق الطبية

## أهداف الدورة

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تحليل المشكلات التقنية وتقديم حلول فعالة
- تحسين أداء الشبكات والبنية التحتية التقنية
- تنفيذ استراتيجيات الأمان السيبراني في بيئات العمل
- استعراض أخطاء النظام وإصلاحها بكفاءة
- إدارة خدمات الدعم الفني وتقديم حلول تكنولوجية مبتكرة
- التعامل مع طلبات خدمة تكنولوجيا المعلومات وتحليلها بطرق احترافية
- تطبيق أفضل ممارسات الدعم الفني للشركات

## منهجية التدريب

تعتمد الدورة على مجموعة من الأساليب التفاعلية التي تشمل المحاضرات، دراسات الحالة، ورش العمل العملية، وجلسات العصف الذهني. سيتم تنفيذ سيناريوهات محاكاة لحل مشكلات الدعم الفني وتقييم أداء المشاركين في مواقف واقعية. كما سيتم تخصيص جلسات استشارية لتوجيه المشاركين حول كيفية تحسين خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات في بيئات العمل المختلفة.

## أدوات الدورة

- دراسات حالة عملية حول استعراض الأخطاء وإصلاحها
- أوراق عمل تدريبية لتطوير مهارات التحليل الفني
- موارد إلكترونية حول استراتيجيات الدعم الفني وتحليل الأنظمة
- تمارين محاكاة لحل مشكلات تقنية معقدة

AGILE LEADERS
Training Center

# محتوى الدورة

## اليوم 1: أساسيات دعم تكنولوجيا المعلومات

- **الموضوع 1:** مقدمة في دعم تكنولوجيا المعلومات وخدمات الدعم الفني
- **الموضوع 2:** مكونات أنظمة الدعم الفني والبنية التحتية التقنية
- **الموضوع 3:** إدارة مكاتب المساعدة وتحليل طلبات الدعم الفني
- **الموضوع 4:** استكشاف الأخطاء وإصلاحها في بيئات تكنولوجيا المعلومات
- **الموضوع 5:** أساسيات دعم البرمجيات وصيانة الأنظمة
- **الموضوع 6:** أهمية أمن المعلومات في خدمات الدعم الفني
- **المراجعة:** مراجعة ومناقشة تطبيقات عملية على إدارة الدعم الفني

## اليوم 2: تقنيات استعراض الأخطاء وإصلاحها

- **الموضوع 1:** استراتيجيات تحليل المشكلات التقنية وحلها
- **الموضوع 2:** دعم الشبكات وتحسين أدائها
- **الموضوع 3:** إدارة وصيانة أنظمة التشغيل والخوادم
- **الموضوع 4:** تقنيات الدعم الفني عن بعد وحل المشكلات التقنية بسرعة
- **الموضوع 5:** الأدوات الأساسية لمهندسي الدعم الفني
- **الموضوع 6:** استخدام برمجيات إدارة الدعم الفني وتحليل البيانات
- **المراجعة:** تقييم عملي لمهارات استكشاف الأخطاء وإصلاحها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: استراتيجيات الأمان السيبراني وإدارة المخاطر

- **الموضوع 1:** تنفيذ سياسات الأمان السيبراني في المؤسسات
- **الموضوع 2:** استراتيجيات الحماية من التهديدات الإلكترونية
- **الموضوع 3:** أمن الشبكات وتقنيات التشفير
- **الموضوع 4:** طرق استجابة الدعم الفني للحوادث التقنية
- **الموضوع 5:** تحليل التهديدات وإدارة المخاطر في بيئات العمل
- **الموضوع 6:** حلول متقدمة لإدارة أمن تكنولوجيا المعلومات
- **المراجعة:** دراسة حالة حول التعامل مع حوادث الأمان السيبراني

## اليوم 4: تحسين كفاءة خدمات الدعم الفني

- **الموضوع 1:** استراتيجيات تحسين خدمات الدعم الفني في الشركات
- **الموضوع 2:** إدارة طلبات خدمة تكنولوجيا المعلومات وتحليلها
- **الموضوع 3:** الفرق بين الدعم الفني المباشر والدعم الفني عن بعد
- **الموضوع 4:** كيفية التعامل مع العملاء في مراكز الدعم الفني
- **الموضوع 5:** استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الدعم الفني
- **الموضوع 6:** استراتيجيات الأمان في خدمات تكنولوجيا المعلومات
- **المراجعة:** تقديم حلول تقنية لمشاكل الدعم الفني الشائعة

AGILE LEADERS
Training Center

### اليوم 5: التكامل بين الدعم الفني وإدارة تكنولوجيا المعلومات

- **الموضوع 1:** تطوير خطط دعم فني طويلة الأمد
- **الموضوع 2:** تحسين استراتيجيات مكاتب المساعدة
- **الموضوع 3:** تخطيط وتنفيذ عمليات الدعم الفني المؤتمتة
- **الموضوع 4:** استراتيجيات تحليل البيانات في خدمات الدعم الفني
- **الموضوع 5:** تطوير مهارات التواصل الفني مع العملاء
- **الموضوع 6:** الحلول التقنية المبتكرة في دعم تكنولوجيا المعلومات
- **المراجعة:** تقديم العروض النهائية وتقييم المشاركين

## التساؤلات المكررة

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

يفضل أن يكون المشاركون لديهم معرفة أساسية بتكنولوجيا المعلومات والدعم الفني، ولكن يمكن للمهتمين بتطوير مهاراتهم في المجال التسجيل أيضًا.

- ### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟

كل جلسة يومية تستغرق 4-5 ساعات تقريبًا، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. مدة الدورة الإجمالية تمتد إلى أسبوع، بإجمالي 20-25 ساعة.

- ### كيف تؤثر استراتيجيات الأمن السيبراني على تحسين خدمات الدعم الفني؟

تساعد استراتيجيات الأمن السيبراني في حماية بيانات العملاء والبنية التحتية التقنية، مما يعزز كفاءة خدمات الدعم الفني ويمنع الاختراقات والهجمات الإلكترونية.

## كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى

تم تصميم هذه الدورة لتقديم تجربة تعليمية عملية تركز على التطبيق الفعلي لمهارات الدعم الفني، مع التركيز على أحدث التقنيات في تحليل المشكلات التقنية، استكشاف الأخطاء وإصلاحها، وإدارة الخدمات التقنية.

تدمج الدورة بين المعرفة التقنية والمهارات العملية، مما يتيح للمشاركين التعامل مع التحديات الحقيقية التي تواجه مهندسي الدعم الفني في بيئات العمل المختلفة. كما توفر الدورة سيناريوهات واقعية، أدوات تفاعلية، ودراسات حالة تساعد في تطوير مهارات تحليل المشكلات وتنفيذ حلول فعالة.