



## إتقان Jira Desk Service 4.10: أساسيات دعم ITSM و Agile



**AGILE LEADERS**  
Training Center

19 - 23 Jul 2027

فيينا



## إتقان Jira Desk Service 4.10: أساسيات دعم ITSM و Agile

المرجع: 103600273\_80255 التاريخ: 19 - 23 Jul 2027 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

تقدم هذه الدورة تدريباً متخصصاً في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، من خلال تسليط الضوء على الإمكانات المتقدمة لمنصة Service Jira ومسؤولي الدعم الفني المتخصصين احتياجات لتلبية بعناية الدورة هذه تصميم نم. العملاء تجربة وتحسين الخدمة مكاتب كفاءة تعزيز في Desk 4.10 مكاتب الخدمة، وفرق تكنولوجيا المعلومات، بهدف تمكينهم من تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة الخدمات التقنية، مع التركيز على التكامل بين Jira و Agile و ITIL ومنهجيات Service Desk.

تغطي الدورة كافة مراحل الاستخدام الاحترافي للمنصة، بدءاً من التثبيت والإعداد الأساسي، ومروراً بتخصيص سير العمل وقواعد الأتمتة، ووصولاً إلى إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLA وإدارة الحوادث والمشكلات وفقاً لأفضل الممارسات. كما تتناول الدورة استراتيجيات تحسين التعاون بين فرق تكنولوجيا المعلومات والدعم الفني من خلال Jira Desk Service مع Confluence لبناء قاعدة معرفية، إضافة إلى إعداد تقارير ولوحات تحكم متقدمة لدعم عمليات اتخاذ القرار.

وتتميز هذه الدورة باعتمادها على تطبيقات عملية مباشرة ودراسات حالة واقعية، بالإضافة إلى الأنشطة التفاعلية التي تحاكي تحديات العمل الفعلي، مما يعزز قدرة المشاركين على تطبيق المعرفة المكتسبة فوراً ضمن بيئاتهم المؤسسية.

### الجمهور المستهدف:

- أخصائيو الدعم الفني
- مدراء مكاتب الخدمة
- فرق تكنولوجيا المعلومات
- مسؤولو الأنظمة
- مسؤولو Jira Desk Service
- مهندسو الدعم الفني
- مدراء البنية التحتية

### الاقسام المستهدفة:

- فرق الدعم الفني ومكاتب الخدمة
- أقسام خدمة العملاء
- مكاتب إدارة المشاريع PMO
- أقسام الموارد البشرية والخدمات الداخلية

### القطاعات المستهدفة:

- خدمات تكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات
- قطاع الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- قطاع الخدمات المالية والمصرفية
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- مؤسسات التعليم والبحث العلمي



## أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تثبيت وإعداد منصة Jira Desk Service 4.10 لدعم بيئات تكنولوجيا المعلومات المؤسسية.
- تخصيص أنواع الطلبات وسير العمل وقواعد الانتهاء بها يعزز الكفاءة التشغيلية.
- إدارة طوابير الخدمة ومراقبة أداء فرق الدعم الفني.
- ضبط الأذونات والصلاحيات لضمان حماية البيانات والامتثال الداخلي.
- تطبيق إطار ITIL في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لتعزيز فعالية المكتب الفني.
- إعداد وتتبع اتفاقيات مستوى الخدمة SLA بما يضمن تحقيق معايير الأداء المستهدفة.
- تكوين التنبهات التلقائية وتكامل البريد الإلكتروني لتسهيل إدارة الطلبات.
- تطوير قاعدة معرفية باستخدام Confluence لدعم ثقافة الخدمة الذاتية.
- إعداد تقارير الأداء ولوحات المعلومات التحليلية لتعزيز عمليات التحسين المستمر.
- تطبيق مبادئ Agile في إدارة مكاتب الخدمة لتحقيق استجابة مرنة وفعالة.

## منهجية التدريب:

تعتد هذه الدورة على منهجية تدريبية تدمج بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وتقدم من خلال مزيج متنوع من الأنشطة التفاعلية لضمان تحقيق أقصى استفادة تعليمية للمشاركين. تبدأ الجلسات بعروض تقديمية تفاعلية تتناول شروحاً مفصلاً لمفاهيم Jira Desk Service 4.10 وآليات عملها، يليها تطبيق عملي مباشر على بيئة تدريبية مخصصة تحاكي بيئات العمل الحقيقية، بما يعزز من قدرة المشاركين على اكتساب الخبرة التطبيقية الفورية.

كما تتضمن الدورة مناقشات جماعية تفاعلية، ودراسات حالة واقعية مستمدة من تحديات قطاع الدعم الفني، بالإضافة إلى تمارين جماعية لحل المشكلات، مما يساهم في تطوير المهارات التحليلية لدى المشاركين وتعزيز قدرتهم على اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

## أدوات الدورة:

- بيئة تدريبية عملية ومخصصة لـ Jira Desk Service
- أدلة إرشادية مفصلة لتثبيت وإعداد النظام
- قوالب سير عمل مخصصة لعمليات ITSM
- قوائم مرجعية لأفضل ممارسات إعدادات المنصة
- مواد تعليمية تشمل ملفات رقمية وأوراق عمل مرجعية
- دراسات حالة عملية قابلة للتطبيق في بيئات متنوعة
- مصادر إلكترونية ومخصصة حول أفضل ممارسات ITSM

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: أساسيات الإعداد

- الموضوع 1: مقدمة في Jira Desk Service ودوره في ITSM
- الموضوع 2: تثبيت وإعداد Jira Desk Service 4.10
- الموضوع 3: نظرة عامة على تطبيقات Jira وخدماتها
- الموضوع 4: إعداد الأذونات وإدارة صلاحيات المستخدمين
- الموضوع 5: إعداد مكتب الخدمة وإنشاء أنواع الطلبات
- الموضوع 6: استكشاف لوحة إدارة Jira Desk Service
- المراجعة: ملخص اليوم وجلسة أسئلة وأجوبة



## اليوم 2: التخصيص والإعدادات المتقدمة

- الموضوع 1: إعداد الطوابير وتحديد أولويات الطلبات
- الموضوع 2: إدارة الوكلاء والدور
- الموضوع 3: إعداد قنوات الطلبات البريد الإلكتروني - البوابة
- الموضوع 4: تخصيص العلامة التجارية وتجربة المستخدم
- الموضوع 5: تطبيق ITIL في Desk Service Jira
- الموضوع 6: تحسين بوابة العملاء للخدمة الذاتية
- المراجعة: مراجعة تفاعلية وتقييم الإعدادات

## اليوم 3: الانتهاء وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

- الموضوع 1: إعداد قواعد الانتهاء وتحقق العمل
- الموضوع 2: إعداد وتتبع اتفاقيات مستوى الخدمة SLA
- الموضوع 3: تكوين Webhooks للتنبيهات التلقائية
- الموضوع 4: إعداد البريد الإلكتروني واستقبال الطلبات
- الموضوع 5: إعداد الإشعارات الداخلية والخارجية
- الموضوع 6: إنشاء تقارير الأداء ولوحات المعلومات
- المراجعة: تطبيق عملي للانتهاء وإدارة SLA

## اليوم 4: الميزات المتقدمة وإدارة الحوادث

- الموضوع 1: البحث المتقدم باستخدام JQL
- الموضوع 2: إنشاء قاعدة معرفية مع Confluence
- الموضوع 3: تحسين سير العمل لفرق تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 4: تطبيق أفضل الممارسات لدعم العملاء
- الموضوع 5: تطبيق منهجية Agile في مكاتب الخدمة
- الموضوع 6: إدارة الحوادث الحرجة وتصعيد الطلبات
- المراجعة: دراسات حالة وتجارين حل المشكلات

## اليوم 5: التكامل والتحسين المستمر

- الموضوع 1: إدارة المشكلات باستخدام Desk Service Jira
- الموضوع 2: إدارة التغيير وضبط عمليات التغيير في Jira
- الموضوع 3: تحسين التوثيق من خلال Confluence
- الموضوع 4: تخصيص لوحات المعلومات لإعداد التقارير المتقدمة
- الموضوع 5: توسيع وظائف Jira باستخدام واجهات برمجية التطبيقات API
- الموضوع 6: قياس رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة
- المراجعة: عرض مشاريع التخرج واختتام الدورة

## التساؤلات المكررة:

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

ينصح بأن يمتلك المشاركون معرفة أساسية بعمليات الدعم الفني وأساسيات منصة Jira، إلا أن ذلك ليس شرطاً إلزامياً، حيث توفر الدورة مراجعة للمفاهيم

النسائية لضمان استيعاب جميع المشاركين بغض النظر عن مستوى خبرتهم السابقة.

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

تتمد كل جلسة تدريبية يومياً لمدة تتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات استراحة وأنشطة تفاعلية لتعزيز الفهم وتبادل الخبرات بين المشاركين. وتستمر الدورة كاملة لمدة خمسة أيام متتالية، بإجمالي ساعات تدريبية تتراوح بين 20 إلى 25 ساعة.

• كيف يُسهم التكامل بين Desk Service Jira ومنهجيات ITIL وAgile في تحسين كفاءة مكاتب الخدمة؟

يعزز التكامل بين Desk Service Jira وأطر العمل المعتمدة مثل ITIL وAgile من قدرة المؤسسات على تحقيق التوازن بين الالتزام بأفضل الممارسات العالمية والمرونة اللازمة للاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء. يوفر ITIL إطاراً واضحاً لإدارة الطلبات والحوادث والمشكلات والتغييرات، في حين تساهم منهجية العملاء الدعم فرق بين المستمر التفاعل تحسين في Agile.

كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على التطبيق العملي مع أفضل الممارسات العالمية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. بخلاف الدورات التقليدية التي تركز على المفاهيم النظرية فقط، تجمع هذه الدورة بين مهارات التكوين الفني، والانتهاية، وتحليل الأداء، وربط ذلك بمنهجيات ITIL وAgile، مما يضمن للمشاركين اكتساب مهارات قابلة للتطبيق المباشر.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |