



أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة



AGILE LEADERS
Training Center



أساسيات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة

نظرة عامة على الدورة:

تُعد "دورة تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية للمؤسسات الحديثة" برنامجاً تدريبياً متقدماً للشركات يهدف إلى تزويد المتخصصين في تقنية المعلومات بالندوات والأنطر والرؤى اللازمة لتحسين العمليات عبر بيئات تقنية المعلومات الديناميكية. تدمج هذه الدورة مبادئ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، ومحتوى دورة شهادة ITOM، والندوات التشغيلية الرئيسية. سيتعلم المشاركون تطبيق إدارة عمليات الشبكة القابلة للتطوير، واستراتيجيات تدريب أئمة مراكز البيانات، وحلول إدارة السحابة الهجينة. تركز الدورة على أئمة إدارة الخدمات، ومراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي، والاستجابة للحوادث ITOM باستخدام التعليم القائم على الحالات والمحاكاة. سيكتسب الحضور فهماً عملياً لمراقبة وإدارة جدران الحماية، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر، وأئمة تقنية المعلومات للمؤسسات لتلبية معايير التوافر العالي والأمان. تقدم هذه الدورة خارطة طريق قابلة للتنفيذ لرسم خرائط عمليات ITOM، والنسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة المخاطر، وتخطيط التعافي من الكوارث.

الجمهور المستهدف:

- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مسؤولو الشبكات والأنظمة
- مديرو مراكز البيانات
- مهندسو موثوقية المواقع SREs
- مهندسو البنية التحتية والنصتات
- مسؤولو الامتثال والمخاطر في تقنية المعلومات
- قادة بيئات السحابة والهجينة

الاقسام المستهدفة:

- عمليات تقنية المعلومات
- إدارة الشبكات
- إدارة مراكز البيانات
- مخاطر تقنية المعلومات والامتثال
- خدمات البنية التحتية
- عمليات السحابة
- فرق استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث

القطاعات المستهدفة:

- تقنية المعلومات والخدمات
- الخدمات المالية
- الاتصالات
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الوكالات الحكومية
- الطاقة والمرافق
- التصنيع والمصانع الذكية



أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتطبيق أطر ITOM باستخدام دراسات حالة واقعية.
- الاستفادة من وحدة تحكم عمليات تقنية المعلومات وإطار عمل ITOM.
- تطبيق أفضل الممارسات في تدريب تمهينة شبكات تقنية المعلومات ومراقبة جدران الحماية.
- تنفيذ تخطيط القدرات واستراتيجيات النسخ الاحتياطي لتحقيق التوافر العالي.
- تطوير سير عمل إدارة التغيير والحوادث.
- دمج أدوات وأطر ITOM مع أنظمة AIOps والمراقبة في الوقت الفعلي.
- تحسين التحكم في الوصول وإدارة الخوادم عبر البيانات المهيمنة.
- إنشاء سياسات ITOM متوافقة مع بروتوكولات إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة والتذاكر.

منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة نموذج تعلم مختلطاً يدمج المختبرات العملية، ودراسات الحالة، والأنشطة الجماعية التفاعلية، وتمارين المحاكاة. تبدأ كل جلسة بشرح نظري يليه أنشطة قائمة على السيناريوهات. سيشارك المشاركون في ورش عمل لتطوير السياسات، وتقييم لوحات المعلومات، وتدريبات استعادة الحادث لتعزيز الفهم. يتم تقديم تقنيات أتمتة إدارة الخدمات وتدريب عمليات تقنية المعلومات الممتدة من خلال مناقشة الأقران والعمل التعاوني للمشاريع. تضمن المنهجية أن يكتسب المشاركون ليس فقط المعرفة النظرية ولكن القدرة على تطبيقها في بيئات معقدة وهجينة وعلى مستوى المؤسسات، وتغطي مواضيع مثل النسخ الاحتياطي والاستعادة في ITOM، وإدارة مخاطر ITOM، وتصميم البنية التحتية عالية التوافر.

أدوات الدورة:

- حزم دراسات الحالة
- قوالب تصميم السياسات لـ ITOM
- قوائم مراجعة رسم خرائط عمليات ITOM
- أدوات محاكاة المراقبة في الوقت الفعلي غير برمجية
- مسرد الأدوات ومصطلحات ITOM
- مسرد سيناريوهات ITOM وأدلة الاستجابة للحوادث
- أمثلة على هياكل وحدة التحكم توضيحية فقط

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس وأطر عمل ITOM

- الموضوع 1: مقدمة في إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية
- الموضوع 2: إطار عمل ITOM ManageEngine: المراقبة، العمليات والاستقرار
- الموضوع 3: إعداد جهاز مراقبة تقنية المعلومات في الوقت الفعلي
- الموضوع 4: مركز عمليات الشبكة NOC وأدوار فريق Zorro
- الموضوع 5: مراقبة أداء وتوافر مركز البيانات
- الموضوع 6: أدوات التصور: لوحات المعلومات، خرائط الخدمات، تبييض الأحداث
- تأمل ومراجعة: مراجعة بنية المراقبة، وأدوات الرؤية، وتخطيط الاستجابة



اليوم الثاني: الإدارة التشغيلية والتحكم في البنية التحتية

- الموضوع 1: إدارة الخوادم وأنظمة التشغيل: التحضير، التثبيت والتحديث
- الموضوع 2: تقنيات استكشاف الأخطاء وإصلاحها وإجراءات التصعيد
- الموضوع 3: التحكم في الوصول: الوصول الهادي، المنطقي، والحساس
- الموضوع 4: تهيئة الأجهزة وإجراءات إدارة التغيير
- الموضوع 5: تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ودورة حياة حل التذاكر
- الموضوع 6: أدوات مراقبة حركة المرور وتحليل السجلات
- تأهل ومراجعة: استكشاف الأخطاء التشغيلية، اللمتثال، والتحكم المستمر في الوصول

اليوم الثالث: الاستقرار، النسخ الاحتياطي، وإدارة المخاطر

- الموضوع 1: تخطيط القدرات: تجميع الخوادم والمشتريات التنبؤية
- الموضوع 2: استراتيجيات النسخ الاحتياطي والاستعادة لمراكز البيانات وأجهزة الشبكة
- الموضوع 3: بروتوكولات التعافي من الكوارث: التكرار الداخلي والخارجي
- الموضوع 4: إدارة المخاطر: الأجهزة، وقت التوقف عن العمل، وضوابط أمان البيانات
- الموضوع 5: عمليات تقنية المعلومات النشطة: السياسة والنتيجة
- الموضوع 6: تتبع انتهاكات اتفاقيات مستوى الخدمة وتحسين الاستجابة
- تأهل ومراجعة: تحليل أطر الاستقرار وتأمين مرونة ITOM

اليوم الرابع: النتمتة، التغيير، ومعالجة الحوادث

- الموضوع 1: اكتشاف الحوادث ورسم خرائط السبب الجذري
- الموضوع 2: دورة حياة إدارة التغيير في تقنية المعلومات
- الموضوع 3: عمليات إنهاء إدارة الخدمات
- الموضوع 4: أنشطة تقنية المعلومات للمؤسسات: دمج الأدوات وسير العمل
- الموضوع 5: إدارة السحابة الهجينة واللمتثال للبنية التحتية
- الموضوع 6: مناقشات دراسات حالة ITOM الواقعية
- تأهل ومراجعة: سير عمل الاستجابة للحوادث وجاهزية النتمتة

اليوم الخامس: التحسين، تصميم السياسات، والتحسين المستمر

- الموضوع 1: مقاييس الأداء: تحليلات اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية القائمة على التذاكر
- الموضوع 2: تصميم سياسات ITOM لبيئات المؤسسات القابلة للتطوير
- الموضوع 3: سرد العمليات واستراتيجيات الوصول القائمة على الأدوار
- الموضوع 4: رسم خرائط عمليات ITOM والتوثيق
- الموضوع 5: التحضير لشهادة ITOM والتوسع الاستراتيجي
- الموضوع 6: محاكاة السيناريو النهائي: تحدي ITOM متعدد الطبقات
- تأهل ومراجعة: تمرين تنويعي موحد وعرض الاستراتيجية النهائية

المنسلة الشائعة:

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

صُممت هذه الدورة لمتخصصي تقنية المعلومات ذوي الخبرة الأساسية إلى المتوسطة في العمليات أو البنية التحتية أو إدارة الأنظمة. يوصى بالإلمام بمفاهيم الشبكات والخوادم والمراقبة.



كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تُصمَّم جلسة كل يوم عادةً لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار خمسة أيام، حوالي 20-25 ساعة من التدريب.

ما الفرق بين التكرار الداخلي والخارجي في التعافي من الكوارث؟

يوزع التكرار الداخلي البنية التحتية داخل نفس مركز البيانات لمنع الفشل من التأثير على العمليات الكلية. يعتهد التكرار الخارجي على مركز بيانات للتعافي من الكوارث. حرج لفشل الرئيسي البيانات مركز تعرض حال في المسؤولية، تولي يمكنه جغرافيا منفصل DR.

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة عمليات تقنية المعلومات الاستراتيجية الأخرى:

تتميز هذه الدورة بهوامة التطبيقات الواقعية مع نظرية ITOM المنظمة القائمة على كتيبات تشغيل على مستوى المؤسسات. على عكس الدورات التقليدية التي تركز على أساسيات ITIL أو النظر المجردة، يقدم هذا البرنامج رؤى قابلة للتنفيذ من تدريب إدارة عمليات تقنية المعلومات، وإدارة عمليات الشبكة، واستراتيجيات إدارة السحابة الهجينة. تدمج الدورة الاستجابة للحوادث، ومراقبة جدران الحماية، وAIOps، وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة، وتخطيط القدرات في مسار تعليمي متهايك. يشارك المشاركون في محاكاة قائمة على السيناريوهات، وورش عمل لتصميم السياسات، ورسم خرائط عمليات عملية تعكس تحديات تقنية المعلومات الحقيقية على مستوى المؤسسات. بينها تشير الدورة إلى أدوات مثل ZAC وServiceDesk وAnalyzer EventLog، فإنها تركز على النظر المفاهيمية وسياقات التطبيق الكاهنة وراعاها. تدعم الدورة الجاهزية لشهادة ITOM وتجهز المتعلمين لقيادة استراتيجية أعمال ITOM وعمليات تقنية المعلومات المهمة عبر البنى التحتية الهجينة والقائمة على السحابة. مع المراجعات اليومية وتمارين التتويج، تقدم الدورة عمقاً تشغيلياً واتساعاً استراتيجياً.

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



مدن التدريب

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