



احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات



AGILE LEADERS
Training Center



احتراف حوكمة وإدارة أصول البنية التحتية لتقنية المعلومات

نظرة عامة على الدورة:

دورة مهارس مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL للساسيات وإدارة عمليات تقنية المعلومات هي برنامج شامل مصمم لمتخصصي تقنية المعلومات الذين يسعون لإتقان أطر عمل إدارة عمليات تقنية المعلومات الحديثة وممارسات دورة حياة النصول. تجمع هذه الدورة بين المبادئ الأساسية للإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات والغوص العملي العميق في إدارة أصول تقنية المعلومات، وإدارة الحوادث، وعمليات مكتب الخدمة القائمة على الندوات. سيكتسب المشاركون فهماً قوياً لنظام قيمة خدمة مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات SVS، والمبادئ التوجيهية، ودورة حياة أصول تقنية المعلومات بما في ذلك التصنيف، وإدارة التراخيص، وتتبع العقود، واستراتيجيات الامتثال. من خلال سيناريوهات واقعية، سيستكشف المشاركون أيضاً استراتيجيات الاستجابة للحوادث باستخدام منصات AssetExplorer و Plus ServiceDesk ManageEngine.

بحلول نهاية الدورة، سيكون الحاضرون مجهزين لتطبيق أفضل ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بثقة وقيادة بيانات خدمة تقنية معلومات متوافقة وفعالة وموجهة نحو القيمة.

الجمهور المستهدف:

- متخصصو دعم تقنية المعلومات ووكلاء مكتب المساعدة
- مديرو عمليات تقنية المعلومات
- مديرو الأنظمة والشبكات
- مديرو أصول تقنية المعلومات ومديرو التراخيص
- مديرو تقديم خدمات تقنية المعلومات
- مسؤولو حوكمة تقنية المعلومات والامتثال

الاقسام المستهدفة:

- إدارة عمليات تقنية المعلومات ITSM
- إدارة النصول والمشتريات
- الحوكمة والمخاطر والامتثال GRC
- عمليات تقنية المعلومات والبنية التحتية
- إدارة تراخيص وعقود البرمجيات
- فرق الدعم والاستجابة للحوادث

القطاعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والعام
- الخدمات المصرفية والمالية
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الطاقة والمرافق
- شركات التصنيع والصناعة
- مقدمو خدمات تقنية المعلومات ومقدمو الخدمات المدارة MSPs



أهداف الدورة:

بحلول نهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- شرح المفاهيم الأساسية لإطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ILIT ونظام قيمة الخدمة SVS
- وصف دورة الحياة الكاملة لأصول تقنية المعلومات وتطبيق أفضل ممارسات إدارة أصول تقنية المعلومات
- تنفيذ إدارة الحوادث بما يتماشى مع مبادئ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وإرشادات الممارسين
- تطبيق مبادئ حوكمة تقنية المعلومات وضمان امتثال الوصول
- التنقل ومحاكاة أدوات حقيقية مثل AssetExplorer و Plus ServiceDesk
- الاستعداد للتقدم الوظيفي باستخدام منهجيات وأطر عمل متوافقة مع مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجية تعلم مختلطة تجمع بين ورش العمل بقيادة المدرب، ودراسات الحالة، والمحاكاة، وعروض النودات. سيشارك المشاركون في أنشطة جماعية تفاعلية، وجلسات عملية باستخدام Plus ServiceDesk و AssetExplorer، وسيناريوهات عمليات تقنية معلومات واقعية. تُعقد اختبارات وجلسات تأمل يومية لتعزيز التعلم الرئيسية. تتوافق الدورة مع مستويات بلوم 2 و 3 من الكفاءات، مما يضمن الفهم المفاهيمي والتطبيق العملي.

أدوات الدورة:

- كتاب عمل دراسة أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- دليل حيل إدارة أصول تقنية المعلومات Plus ServiceDesk
- منهج إدارة الحوادث متوافق مع إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- مجموعات أسئلة وإجابات على غرار الامتحانات التدريبية
- سيناريوهات لعب الدور ودراسات الحالة
- محاكاة النودات باستخدام منصة ManageEngine
- قوالب تصنيف الوصول وقوائم مراجعة دورة الحياة

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات

- الموضوع 1: مقدمة إلى مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونظام قيمة الخدمة SVS
- الموضوع 2: الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات
- الموضوع 3: المبادئ التوجيهية والحوكمة في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- الموضوع 4: نظرة عامة على ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: التركيز على إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث
- الموضوع 5: فهم تدفقات القيمة والعمليات
- الموضوع 6: المصطلحات والتعريفات الرئيسية لأساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- تأمل ومراجعة: اختبار أساسيات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات وملخص المجموعة



اليوم الثاني: أساسيات إدارة أصول تقنية المعلومات

- الموضوع 1: تصنيف أصول تقنية المعلومات وغير تقنية المعلومات المجموعات الثابتة والديناميكية
- الموضوع 2: المسح القائم على الوكلاء واكتشاف النصول الدوري
- الموضوع 3: إدارة تراخيص البرمجيات والامتثال
- الموضوع 4: دورة حياة النصول: من الشراء إلى التخلص
- الموضوع 5: إدارة تراخيص الحزم وإعادة الاستخدام
- الموضوع 6: إدارة عقود النصول وعلاقات الموردين
- تأهل ومراجعة: تمرين محاكاة إدارة أصول تقنية المعلومات ومراجعة الندوات

اليوم الثالث: مهارات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات: إدارة الحوادث

- الموضوع 1: الغرض والنطاق والأهداف لإدارة الحوادث
- الموضوع 2: الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لإدارة الحوادث، العمليات، الدعم
- الموضوع 3: نهج الحوادث، تحديد الأولويات، والحوادث الكبرى
- الموضوع 4: الهياكل، مبادرات النداء الرئيسية، والتحسين المستمر
- الموضوع 5: التكامل مع إدارة التغيير والمشكلات والأحداث
- الموضوع 6: أتمتة الندوات للتصعيد والإشعارات
- تأهل ومراجعة: ممارسة سيناريوهات الممارسين ورسم خرائط الهجوم

اليوم الرابع: الندوات في الممارسة: يوم مختبر ManageEngine

- الموضوع 1: تهيئة Plus ServiceDesk وحالات الاستخدام
- الموضوع 2: والتحقق والعقود التراخيص لتتبع AssetExplorer
- الموضوع 3: إدارة أجهزة سطح المكتب وتكامل إدارة الأجهزة المحمولة MDM
- الموضوع 4: برامج القائمة السوداء والتطبيقات المحظورة
- الموضوع 5: التعيين التلقائي وإدارة مواقع النصول
- الموضوع 6: تكامل Central Desktop + Plus ServiceDesk
- تأهل ومراجعة: دراسة حالة قائمة على الندوات + ملاحظات الهجوم

اليوم الخامس: التنفيذ الاستراتيجي والحوكمة

- الموضوع 1: استراتيجيات تنفيذ مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ونماذج النضج
- الموضوع 2: ربط ممارسات مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بالاهداف التنظيمية
- الموضوع 3: التحسين المستمر وتحسين العمليات
- الموضوع 4: دمج إدارة أصول تقنية المعلومات وإدارة الحوادث في إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- الموضوع 5: امتثال النصول وملخص حوكمة تقنية المعلومات
- الموضوع 6: أسئلة وأجوبة نهائية + خارطة طريق استراتيجية لاعتماد مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات
- تأهل ومراجعة: رسم خرائط الثقة وملخص الدورة

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	حلي 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	هيونج المانيا	ميلان ايطاليا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية