

إدارة الطلبات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات: استراتيجيات وأفضل الممارسات

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PI1-114

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .فهم مفهوم إدارة السعة
- .فهم مفهوم إدارة التوافر
- .(ITSCM) فهم مفهوم إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات
- .فهم أهمية إدارة أمن المعلومات لأي منظمة
- .فهم أهمية إدارة الطلب
- .تطبيق إدارة أمن المعلومات كجزء من إطار الحوكمة المؤسسية الشاملة

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة للمديرين التنفيذيين الكبار، والمهندسين التقنيين والمعماريين، ومحللي الأعمال والأشخاص المشاركين في التكنولوجيا، وتطوير التطبيقات وتخفيف المخاطر. ستكون ذات فائدة كبيرة لـ:

- مديري السعة
- مديري التوافر
- موظفي إدارة التغيير
- مسؤولي الأمن
- موظفي دعم التطبيقات
- مديري عمليات تكنولوجيا المعلومات
- موظفي التحكم والتشغيل الشبكي
- مديري استمرارية الأعمال
- مديري الأمن
- مديري محفظة الخدمات
- مديري علاقات الموردين

منهجية التدريب

ستساعد هذه الدورة المؤسسات على فهم كيفية استخدام مرونة الطلب للتنبؤ بفعالية بطلب العملاء على الخدمات. كما ستستعرض أفضل النماذج لتحديد الأنماط التجارية وفقًا للأطر الدولية.

ستستخدم الدورة تقنيات تعليمية متنوعة للبالغين لضمان تحقيق أقصى قدر من الفهم والاستيعاب والاحتفاظ بالمعلومات المقدمة. سيكتسب المشاركون معرفة تفصيلية من خلال المشاركة الفعالة في المناقشات والأنشطة العملية ومقاطع الفيديو وتمارين العمل الجماعي ودراسات الحالة.

الملخص

غالبًا ما تواجه منظمات تقنية المعلومات صعوبة في تحقيق التوازن بين العرض والطلب على المنتجات والخدمات التقنية. يركز المديرون على تقديم الخدمات بسرعة وبتكلفة أقل، مما يؤدي إلى إهمال إدارة الطلب، وهو ما يعيق الاستثمارات الفعالة في تقنية المعلومات. تشير الأبحاث إلى أن إدارة الطلب على تقنية المعلومات تتطلب أدوات مثل كتالوجات الخدمات،

.واسترداد التكاليف، وإدارة محفظة المشاريع، والعوامل التنظيمية الأساسية

تهدف عملية إدارة الطلب على تقنية المعلومات إلى فهم الطلبات والتأثير عليها وتوقعها، بالتعاون مع إدارة السعة لضمان .توفر الموارد الكافية. تشمل العناصر الأساسية دراسة الجدوى، وتقييم البنية المعمارية، والتقييم المالي

تتوافق إدارة الطلب مع متطلبات العمل، من خلال إشراك أصحاب المصلحة وتحديد أولويات الطلبات. يمكن للمنظمات لتبسيط الأفكار والعثور على حلول JIRA أو ServiceNow تنفيذ عمليات إدارة الأفكار والطلب باستخدام تطبيقات مثل .متكاملة وفعالة من حيث التكلفة

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Planning & Optimisation

- Have an overview of planning and optimisation management.
- Learn the value of capacity management and optimisation to a business.
- Understand the role of service design optimisation.
- Learn the key service design and optimisation principles.

Section 2: Capacity Management

- Have an overview of capacity management.
- Understand capacity management principles and the best practice techniques.
- Learn business process engineering for end-to-end process flow.
- How to design components, strategies and operational activities.
- Understand the benefits of business management value.

Section 3: Availability Management

- Have an overview of availability management.
- Understand availability management principles, analytics and best practice techniques.
- Learn how to define planning, protection and optimisation Roles and responsibilities.

Section 4: IT Service Continuity & Security Management

- Have an overview of IT service continuity.
- Understand IT Service continuity management principles, strategies and best practice techniques.
- How to use measurement models and matrices.

- Learn about information security management for principles of demand management.
- Learn about information security strategy and the best practice techniques.

Section 5: Successfully Implementing Demand Management

- Understand the detailed analytical review of demand management principles.
- How to effectively plan the entire process.
- What are the stages for successful implementation?
- What are the organisational roles and responsibilities?
- Learn about commercial and governance considerations.
- Understand continual process improvement.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم Holistique Training شهادات ISO 29993.وISO 21001وISO 9001 كما أنها معتمدة وفق معايير ،(CPD) المستمر.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة ،CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من .لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر, التكنولوجيا, إدارة المشاريع

مقالات ذات صلة



Bespoke Training Solutions: Personalization Meets Technology

Bespoke training evolves with digital, personalized learning, emphasizing soft skills and continuous development. Future trends include AR/VR, data insights, and a focus on well-.being and sustainability, making training more engaging, relevant, and effective