

"تنفيذ إدارة الخدمات التقنية العملية باستخدام إيتيل 4"

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PI1 - 140

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم إطار عمل ITIL 4 ومبادئه وتطبيقه في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق ممارسات إدارة الخدمات الأساسية في ITIL 4 على عمليات تكنولوجيا المعلومات في العالم الحقيقي.
- تصميم سلاسل قيمة للخدمات تعزز من نتائج الأعمال.
- إدارة الحوادث والتغييرات والمشكلات وطلبات الخدمة بفعالية.
- استخدام نماذج التحسين المستمر لتحقيق التميز التشغيلي.
- فهم دور الأتمتة والذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي ضمن ITIL 4.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري خدمات تكنولوجيا المعلومات وقادة الفرق.
- ممارسي ITIL الذين يستعدون للحصول على الشهادة.
- المحترفين في مكاتب المساعدة والدعم الفني.
- موظفي العمليات والدعم في تكنولوجيا المعلومات.
- استشاريي تكنولوجيا المعلومات وقادة تحسين العمليات.
- المتخصصين في حوكمة تكنولوجيا المعلومات والامتثال وإدارة المخاطر.
- مديري مشاريع التحول الرقمي.

منهجية التدريب

يجمع هذا الدورة بين التعليم الذي يقوده الخبراء وورش العمل التفاعلية والتمارين العملية ودراسات الحالة الواقعية والأنشطة الجماعية ومختبرات محاكاة الخدمات. يتم التركيز على تطبيق مبادئ ITIL 4 على تحديات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات اليومية، مما يضمن الجاهزية العملية للتطبيق الفوري.

الملخص

في بيئة الأعمال الرقمية الديناميكية للغاية، يلعب إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) دورًا حيويًا في ضمان تقديم خدمات تقنية متسقة وموثوقة وقائمة على القيمة. يقدم ITIL 4، التطور الأحدث للإطار المعترف به عالميًا لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، ممارسات حديثة تتماشى مع احتياجات الأعمال المتغيرة بسرعة من خلال المرونة والتعاون وخلق القيمة المشتركة.

يقدم هذا الدورة نهجًا عمليًا وتطبيقيًا لتطبيق مفاهيم ITIL 4. سيتعلم المشاركون كيفية تصميم وتشغيل وتحسين خدمات تكنولوجيا المعلومات مع التعامل مع التحديات الواقعية مثل التغيير السريع، واعتماد السحابة، والأتمتة، وتوقعات العملاء. تركز الدورة على تطبيق مبادئ ITIL 4 في عمليات إدارة الخدمات اليومية، باستخدام سيناريوهات واقعية وأطر عمل قابلة للتنفيذ.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Introduction to ITIL 4 and Service Management Fundamentals

- .The evolution of ITIL: from processes to value systems
- .Key concepts of ITSM: value, outcomes, risks, and costs
- .(ITIL 4 Service Value System (SVS) and Service Value Chain (SVC
- :The guiding principles of ITIL 4

1. .Focus on value
2. .Start where you are
3. .Progress iteratively with feedback
4. .Collaborate and promote visibility
5. .Think and work holistically
6. .Keep it simple and practical
7. .Optimise and automate

Section 2: Core ITIL 4 Practices and Application

- .Overview of 34 ITIL 4 management practices
- .Service request management: handling user requests effectively
- .Incident management: restoring service quickly
- .Problem management: addressing root causes
- .Change enablement: balancing speed with risk control
- .Knowledge management: capturing and sharing organisational knowledge
- .Continual improvement: embedding improvement cycles into daily work

Section 3: Service Design, Delivery, and Operation

- .Designing services aligned with business needs
- .(Defining service level agreements (SLAs) and key performance indicators (KPIs
- .Service catalog management: defining service offerings
- .Capacity and performance management
- .Availability and continuity planning
- .Supplier and third-party management in service delivery

Section 4: Governance, Automation, and Digital Transformation

- .IT governance within the ITIL 4 framework

- The role of automation, AI, and self-service portals in modern ITSM.
- Robotic Process Automation (RPA) and AI-powered ticket management.
- Cloud service management within ITIL 4.
- Data-driven service management using monitoring and analytics tools.

Section 5: Real-World ITSM Scenarios and Continual Improvement

- Case studies of ITIL 4 implementation in enterprise environments.
- Managing complex hybrid IT environments (on-prem, cloud, SaaS).
- ITIL 4 High-Velocity IT: rapid delivery in digital organisations.
- Designing practical Continual Improvement Models (CIM).
- Measuring success: service reporting and value stream mapping.
- Building an improvement culture within IT service teams.

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.

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

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 حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة CPD حاليًا لأي دورة واحدة نقدمها.

التصنيفات

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر, التكنولوجيا

مقالات ذات صلة

HOLISTIQUE TRAINING



Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews

Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews

Discover the 10 best ITIL tools for 2025 with full ITSM features, AI-powered automation, pricing, integrations, and expert comparisons to help you choose the perfect solution for .your business