

# أفضل ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

في عالم اليوم الذي تعتمد عليه التكنولوجيا، يعد توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات الاستثنائية أمرًا ضروريًا للنجاح التنظيمي. يزود هذا البرنامج المكثف الذي يستمر خمسة أيام، والذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب، متخصصي تكنولوجيا المعلومات بالمعرفة والمهارات العملية لتنفيذ أفضل الممارسات في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات MSTI . ومن خلال الاستكشاف الشامل للأطر والعمليات والأدوات الرئيسية، يكتسب المشاركون القدرة على تحسين تقديم الخدمات، وتحسين رضا المستخدمين، وضمان المواجهة الفعالة لخدمات تكنولوجيا المعلومات مع احتياجات العمل.

## أهداف دورة أفضل ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات:

- إتقان المبادئ والأطر الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات . MSTI .
- تنفيذ عمليات فعالة لإدارة الحوادث والمشاكل والتغيير.
- الاستفادة من استراتيجيات إدارة طلبات الخدمة لتلبية احتياجات المستخدم بكفاءة.
- استخدم ممارسات إدارة أصول الخدمة والتكوين MCAS لتقديم الخدمة بدقة.
- تنفيذ إدارة مستوى الخدمة MLS لتحديد جودة الخدمة وقياسها وتحسينها.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر للخدمة ISC داخل قسم تكنولوجيا المعلومات.
- استخدم أدوات وتقنيات MSTI المتفاقة مع معايير الصناعة لإدارة الخدمات المبسطة.
- التواصل بشكل فعال مع أصحاب المصلحة على جميع المستويات فيما يتعلق بتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- قياس ومراقبة نجاح خدمات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نتائج الأعمال.



- تطوير نهج استراتيجي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق النجاح على المدى الطويل.

## منهجية الدورة

يستخدم هذا البرنامج التفاعلي منهجاً يركز على المشاركين ويمزج بين المحاضرات ودراسات الحالة الواقعية والمناقشات الجماعية والتمارين العملية. يشارك المشاركون بنشاط في عمليات محاكاة إدارة الحوادث والمشكلات، وأنشطة رسم خرائط عملية طلب الخدمة، وورش عمل تطوير اتفاقية مستوى الخدمة ALS . من خلال التعلم التعاوني وتوجيهات الخبراء من المدربين ذوي الخبرة، يقوم المشاركون بتحسين مهاراتهم في حل المشكلات والتواصل والتحليل للتفوق في تنفيذ أفضل الممارسات لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

## الفئات المستهدفة

- متخصصو تكنولوجيا المعلومات الذين يسعون إلى تعزيز معارفهـم ومهارـاتـهـم في مجال MSTI.
- محلـلو مـكتـبـ خـدـمـاتـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ وـمـوـظـفـيـ الدـعـمـ المـهـتـمـيـنـ بـتـحـسـيـنـ تـقـدـيمـ الخـدـمـاتـ.
- مدـيـرـوـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ وـالـمـدـيـرـوـنـ المـسـؤـولـوـنـ عـنـ الإـشـرـافـ عـلـىـ عـمـلـيـاتـ خـدـمـاتـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ.
- قـادـةـ الأـعـمـالـ الـذـيـنـ يـسـعـونـ إـلـىـ فـهـمـ أـعـقـمـ لـ MSTIـ وـفـوـائـدـهـاـ.
- أيـ شخصـ يـطـمـحـ لـتـقـدـمـ فـيـ حـيـاتـهـ الـمـهـنـيـةـ فـيـ إـدـارـةـ خـدـمـاتـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ.



## محتوى دورة أفضل ممارسات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

:

### اليوم الأول: أساسيات وأطر MSTI

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات LITA والأطر ذات الصلة
- تنفيذ دورة حياة الخدمة: تصميم الخدمة، والانتقال، والتشغيل، والتحسين
- قيمة MSTI وتأثيرها على نجاح الأعمال

### اليوم الثاني: الحوادث والمشكلة وإدارة التغيير

- تنفيذ عمليات إدارة الحوادث الفعالة للتوصل إلى حل سريع
- تحديد الأسباب الجذرية وحلها باستخدام إستراتيجيات قوية لإدارة المشكلات
- إدارة التغييرات بفعالية لتقليل المخاطر والاضطرابات

### اليوم الثالث: طلب الخدمة وإدارة التكوين

- تصميم عمليات طلب الخدمة الفعالة لتحقيق رضا المستخدم
- تنفيذ ممارسات إدارة أصول الخدمة والتكوين MCAS .
- الحفاظ على مخزون خدمة دقيق لتحقيق الأداء الأمثل



## اليوم الرابع: إدارة مستوى الخدمة MLS والتحسين المستمر

- تحديد وقياس واستيفاء اتفاقيات مستوى الخدمة sALS

- تنفيذ التحسين المستمر للخدمة ISC من أجل التحسين المستمر للخدمة

- استخدام الأدوات والتقنيات لتبسيط إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

## اليوم الخامس: إدارة الخدمات الإستراتيجية والاتصالات

- مواءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع احتياجات العمل والأهداف الإستراتيجية

- التواصل بشكل فعال مع أصحاب المصلحة على جميع المستويات فيما يتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات

- قياس ومراقبة نجاح خدمات تكنولوجيا المعلومات وتأثير الأعمال

- بناء استراتيجية إدارة الخدمات المستدامة للمستقبل

**الخاتمة:**

# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



من خلال إكمال هذا البرنامج الشامل الذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب بنجاح، سيكون المشاركون قد اكتسبوا المعرفة والمهارات العملية ليصبحوا محترفين ماهرين في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. وسيتم تجهيزهم لتنفيذ أفضل الممارسات، وتحسين تقديم الخدمات، والتأكد من أن خدمات تكنولوجيا المعلومات تدعم بشكل فعال الأهداف التنظيمية واحتياجات المستخدمين، مما يساهم بشكل كبير في بيئة تكنولوجيا معلومات ناجحة وفعالة.

