



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

IT Service Desk Management Workshop

فكرة الدورة

أصبح مكتب خدمات تقنية المعلومات نقطة محورية في إدارة تجربة المستخدم وضمان استمرارية الخدمات الرقمية داخل المؤسسات. ومع تزايد الاعتماد على الأنظمة والمنصات السحابية والتطبيقات المؤسسية، لم يعد مكتب الخدمة مجرد قناة لاستقبال البلاغات، بل أصبح وظيفة تشغيلية متكاملة ترتبط بإدارة الحوادث والطلبات والمشكلات ومستويات الخدمة والتحسين المستمر.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تطوير قدرات المشاركين في إدارة مكتب خدمات تقنية المعلومات وفق ممارسات مهنية متعارف عليها مثل ITIL 4 و ISO/IEC 20000. يتناول البرنامج تصميم نموذج التشغيل، إدارة قنوات الدعم، تصنيف الحوادث، قياس الأداء، إدارة المعرفة، وتحسين رضا المستخدمين. كما يربط بين الجوانب التشغيلية والحوكمة ومؤشرات الأداء لضمان مكتب خدمة فعال وقابل للتحسين.

يمنح البرنامج المشاركين منظوراً عملياً لبناء مكتب خدمة أكثر تنظيماً واستجابة وارتباطاً باحتياجات الأعمال.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم دور مكتب الخدمة في إدارة الخدمات.
- تطبيق ممارسات ITIL في الدعم.
- إدارة الحوادث والطلبات بكفاءة.
- تصميم مؤشرات أداء لمكتب الخدمة.
- تحسين تجربة المستخدمين النهائيين.
- تطوير خطط تحسين تشغيلية.

منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم والممارسات التشغيلية.
- تمارين عملية على الحوادث والطلبات والتصعيد.
- تحليل حالات واقعية من بيئات الدعم التقني.
- تطبيقات جماعية على مؤشرات الأداء ولوحات المتابعة.
- مناقشات موجهة لتبادل الخبرات وتحسين الإجراءات.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز فعالية الدعم التقني المؤسسي من خلال:

- رفع جودة خدمات الدعم الفني.
- تقليل زمن الاستجابة للحوادث.
- تحسين رضا المستخدمين عن الخدمات.
- تعزيز حوكمة عمليات الدعم.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- إدارة بلاغات المستخدمين باحترافية.
- تحليل أداء مكتب الخدمة بدقة.
- تطبيق التصعيد وفق مستويات واضحة.
- تحسين التواصل مع أصحاب المصلحة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في دعم تقنية المعلومات وإدارة الخدمات الرقمية. كما يفيد المشرفين الراغبين في تطوير نموذج مكتب خدمة أكثر نضجاً وكفاءة.

- مسؤولو ومشرفو مكتب خدمات تقنية المعلومات.
- موظفو الدعم الفني وخدمة المستخدمين.
- مختصو إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- مدراء العمليات التقنية والبنية التحتية.
- فرق الجودة والحوكمة المرتبطة بالخدمات التقنية.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة مكتب خدمات تقنية المعلومات

- مفهوم مكتب الخدمة ودوره التشغيلي.
- الفرق بين الدعم الفني ومكتب الخدمة.
- موقع مكتب الخدمة ضمن إدارة الخدمات.
- أصحاب المصلحة في خدمات الدعم.
- التحديات الشائعة في بيئات الدعم.

اليوم الثاني: مبادئ إدارة خدمات تقنية المعلومات

- مفاهيم IT Service Management الأساسية.
- دورة حياة الخدمة وقيمتها للمستخدم.
- مبادئ ITIL 4 ذات الصلة.
- العلاقة بين الخدمة والقيمة والتجربة.
- دمج مكتب الخدمة مع العمليات المؤسسية.

اليوم الثالث: نموذج تشغيل مكتب الخدمة

- تصميم هيكل مكتب الخدمة.
- أدوار ومسؤوليات فريق الدعم.
- مستويات الدعم الفني والتصعيد.
- قنوات التواصل واستقبال البلاغات.
- قواعد تشغيل المناوبات والتغطية.

اليوم الرابع: إدارة الحوادث Incident Management

- تعريف الحادث وأثره على الخدمة.
- تسجيل الحوادث وتصنيفها.
- تحديد الأولوية وفق الأثر والإلحاح.

- إجراءات المعالجة والتصعيد.
- إغلاق الحوادث وتوثيق النتائج.

اليوم الخامس: إدارة طلبات الخدمة Service Requests

- مفهوم طلب الخدمة ونطاقه.
- بناء كتالوج طلبات الخدمة.
- نماذج الطلبات وسير الموافقات.
- قياس زمن تنفيذ الطلبات.
- تحسين تجربة تقديم الطلبات.

اليوم السادس: إدارة المشكلات Problem Management

- الفرق بين الحادث والمشكلة.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- توثيق الأخطاء المعروفة.
- بناء حلول دائمة ومؤقتة.
- ربط المشكلات بالتحسين المستمر.

اليوم السابع: إدارة المعرفة Knowledge Management

- دور المعرفة في تقليل التكرار.
- بناء قاعدة معرفة لمكتب الخدمة.
- كتابة مقالات معرفة واضحة.
- مراجعة وتحديث محتوى المعرفة.
- قياس استخدام المعرفة وفعاليتها.

اليوم الثامن: اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

- مفهوم SLA وOLA وUC.
- عناصر اتفاقية مستوى الخدمة.
- ربط مستويات الخدمة بالتوقعات.

- متابعة الالتزام بالمؤشرات.
- معالجة حالات عدم الامتثال.

اليوم التاسع: أدوات مكتب الخدمة وأنظمة التذاكر

- خصائص نظام إدارة التذاكر.
- سير العمل داخل أدوات الدعم.
- الأتمتة والتنبيهات والتصعيد.
- التقارير التشغيلية من النظام.
- ضوابط جودة إدخال البيانات.

اليوم العاشر: تجربة المستخدم والتواصل

- مبادئ التواصل المهني مع المستخدمين.
- إدارة التوقعات أثناء معالجة البلاغات.
- التعامل مع المستخدمين المتوترين.
- صياغة رسائل تحديث واضحة.
- قياس رضا المستخدمين وتحليله.

اليوم الحادي عشر: مؤشرات أداء مكتب الخدمة

- مؤشرات الاستجابة والحل والإغلاق.
- معدل الحل من أول اتصال.
- مؤشرات تراكم التذاكر والالتزام.
- بناء لوحة متابعة لمكتب الخدمة.
- تفسير النتائج واتجاهات الأداء.

اليوم الثاني عشر: الحوكمة والمخاطر والامتثال

- ضوابط الوصول إلى بيانات المستخدمين.
- متطلبات الخصوصية في الدعم.
- توثيق الإجراءات التشغيلية.

- إدارة المخاطر في عمليات الدعم.
- ربط مكتب الخدمة بالرقابة الداخلية.

اليوم الثالث عشر: التحسين المستمر لمكتب الخدمة

- تحديد فرص التحسين التشغيلية.
- تحليل ملاحظات المستخدمين.
- تحسين إجراءات التصعيد والمعالجة.
- تقليل البلاغات المتكررة.
- بناء خطة تحسين قابلة للتنفيذ.

اليوم الرابع عشر: قيادة فريق مكتب الخدمة

- إدارة أحمال العمل اليومية.
- توزيع المهام حسب الأولوية.
- متابعة جودة أداء الفريق.
- تدريب موظفي الدعم وتوجيههم.
- بناء ثقافة خدمة احترافية.

اليوم الخامس عشر: تطبيق عملي متكامل

- تصميم نموذج مكتب خدمة عملي.
- بناء سير عمل للحوادث والطلبات.
- إعداد مؤشرات أداء ولوحة متابعة.
- تحليل حالة تشغيلية لمكتب خدمة.
- عرض المخرجات ومناقشة التحسينات.

يمتد البرنامج لمدة 15 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات يومياً. يجمع كل يوم بين العرض التفاعلي، النقاش المهني، التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية. يتم تخصيص الأيام الأولى لبناء الأساس التشغيلي لمكتب الخدمة، ثم تتدرج الموضوعات نحو إدارة الحوادث والطلبات والمشكلات والمعرفة ومؤشرات الأداء. وفي اليوم الأخير، ينفذ المشاركون تطبيقاً متكاملًا لتصميم نموذج مكتب خدمة قابل للتطوير.

course _ assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل داخل الجلسات، التمارين العملية، تطبيقات إدارة التذاكر، وتحليل الحالات التشغيلية. وفي نهاية البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course _ key _ competencies

- إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- تشغيل مكتب الخدمة.
- إدارة الحوادث والطلبات.
- إدارة المعرفة التقنية.
- قياس أداء الدعم.
- تحسين تجربة المستخدم.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com