



دورة تدريبية

مختص مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL 4: إنشاء وتسليم ودعم (CDS)

تؤهلك هذه الدورة لاجتياز الاختبار الدولي

لماذا بكه؟

بكه هي شركة رائدة في المجالات الإدارية، تمتلك شركتين فرعيتين وهما شركة للاستشارات الإدارية، وشركة للتعليم. مع فريقنا المكون من مجموعة من المهنيين المعتمدين والمستشارين ذوي الخبرة العالية، نُساعدك على الاستفادة من الفرص بناءً على استراتيجيات الأعمال المبنية على أفضل الممارسات العالمية.

نُركز في بكه للتعليم على بناء وتعزيز الكفاءات من خلال طرح أفضل وأحدث الدورات التدريبية المعتمدة عالمياً في مختلف المجالات، ومنها: إدارة المشاريع، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل الأعمال، وتقنية المعلومات، وإدارة الجودة، وإدارة سلاسل الإمداد واللوجستيات. ونُساعدك للحصول على شهادات مهنية احترافية التي بدورها تُساعدك في الارتقاء الوظيفي.

نحرص على استخدام ومواكبة أحدث طرق التعليم والتدريب العالمية، حيث تتميز دوراتنا التدريبية بالمرونة والتكيف مع الأحداث العالمية المختلفة بما يضمن استمرار عملية التعليم وبناء قدرات الأفراد بكفاءة عالية.

بكه في أرقام



أهداف الدورة



بعد الانتهاء من الدورة التدريبية، ستكون قادراً على:

يهدف مؤهل ITIL 4: إنشاء وتسليم ودعم (CDS) إلى زيادة فهم المتدرب حول كيفية دمج تدفقات القيمة المختلفة والأنشطة لإنشاء وتسليم ودعم المنتجات والخدمات التي تدعم تكنولوجيا المعلومات والممارسات والأساليب والأدوات ذات الصلة.

تساعدك دورة ITIL4 CDS على:

- تحسين العمليات الحالية
- تحسين تدفقات القيمة وسير العمل
- إدارة فرق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال
- مواءمة الخدمات الرقمية مع استراتيجية العمل
- تحسين كيفية تطوير الخدمات
- دمج التقنيات الجديدة
- التعرف على طرق عمل Embed و Lean و Agile و DevOps

منهجية الدورة



تدريب عبر الإنترنت (أونلاين)

- 5 أيام - تدريب أونلاين 
- محاكاة للاختبار. 
- اختبارات تدريبية 
- أنشطة المجموعات - التقسيم لمجموعات منفصلة Break-out Room للنقاش بعد كل جلسة. 
- الحصول على مراجع إضافية- قاموس المصطلحات، توصيات للقراءة وغيرها 
- المادة العلمية باللغة الإنجليزية 

الفئة المستهدفة



يستهدف اختصاص 4 ITIL في الإنشاء والتسليم والدعم:

ممارسي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM ممن يديرون المنتجات والخدمات الرقمية التي تدعم تكنولوجيا المعلومات، والمسؤولين عن التسليم الشامل.



مديري العمليات الرقمية/تكنولوجيا المعلومات



أي شخص مسؤول عن تكنولوجيا المعلومات / التسليم الرقمي أو التطوير أو النشر أو المراقبة والدعم



أي شخص مسؤول عن تسليم اتفاق مستوى الخدمة



محتويات البرنامج



مراحل الاعتراف في تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات



- المنظمات والأشخاص والثقافة
- بناء فرق فعالة
- تطوير ثقافة الفريق
- توجه العميل: العميل أولاً
- التواصل الايجابي
- التحديات

ملخص مؤسسة ITIL4



- مكونات ITIL V4
- سلسلة قيمة الخدمة SVS
- ممارسات ITIL - SVS
- المبادئ التوجيهية لـ ITIL - SVS
- الحوكمة SVS
- التحسين المستمر SVS
- ملخص المرحلة التأسيسية لـ ITIL 4

استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنشاء وتقديم ودعم الخدمات



- التكامل ومشاركة البيانات
- إعداد التقارير والتطبيقات المتقدمة
- التعاون وسير العمل
- أتمتة العمليات الروبوتية
- الذكاء الاصطناعي
- التعلم الآلي
- التكامل المتواصل والتسليم المستمر والنشر المستمر
- قيمة نموذج المعلومات الفعال
- تفصيل نموذج المعلومات
- أتمتة إدارة الخدمة

تحديد الأولويات وإدارة العمل



- تحديد الأولويات وإدارة العمل
- نهج Shift-left
- الاعتبارات التجارية والمصادر
- تحديد متطلبات مكونات الخدمة
- نماذج المصادر والخيارات
- تكامل الخدمة والإدارة

تدفقات القيمة لإنشاء الخدمات وتقديمها ودعمها



- تدفقات قيمة خدمة ITIL
- تطوير خدمة جديدة
- ترقية أو استعادة خدمة مباشرة
- استخدام تدفقات القيمة لتحديد الحد الأدنى من الممارسة العملية

الممارسات



- تصميم الخدمة
- تطوير وإدارة البرمجيات
- إدارة النشر
- إدارة الإصدارات
- التحقق من صحة الخدمة واختبارها
- تمكين التغيير
- مكتب خدمة المستفيد
- إدارة الحوادث
- إدارة المشاكل
- إدارة المعرفة
- إدارة مستوى الخدمات
- المراقبة وإدارة الأحداث



+966 920003928
+966 112101141
/BAKKAHINC
contactus@bakkah.net.sa
www.bakkah.com

