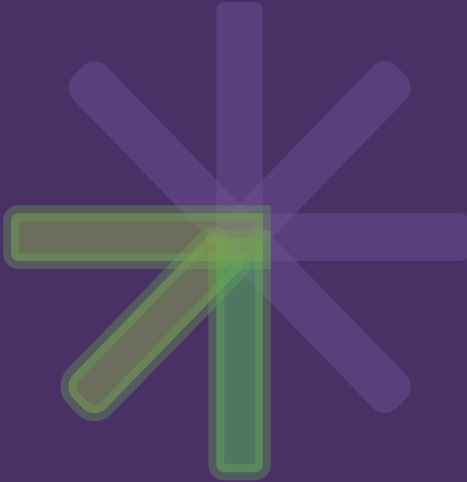


دورة قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات وقيمة الخدمة وفق ITIL 4





دورة قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات وقيمة الخدمة وفق ITIL 4

ملخص البرنامج

قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات وقيمة الخدمة وفق ITIL 4 دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى متقدم، موجهة إلى القيادات العليا في تقنية المعلومات، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتحسين قيمة الخدمات في جهته. فكثير من إدارات تقنية المعلومات تملك فرقاً وأدوات قادرة، لكنها تعجز عن إثبات قيمتها للأعمال لأن الخدمات والموردين والمؤشرات تدار بمعزل بعضها عن بعض. وينتقل البرنامج من نظام قيمة الخدمة إلى تشخيص الأداء الحالي ثم تصميم تدفقات القيمة والضوابط وتكامل الموردين. تقدم هذا البرنامج في قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

حين تدار تقنية المعلومات بوصفها مجموعة أنظمة لا خدمات، تطول الأعطال، وتتكرر إخفاقات التغيير، وتلجأ وحدات الأعمال إلى حلول خارج الرقابة. أما القيادة التي تدير تقنية المعلومات بوصفها جهة مقدمة للخدمة فتربط كل ممارسة بنتيجة تعرفها الأعمال، وتبين أين يعود الاستثمار في الأدوات والأتمتة والموردين بالقيمة.

- توافر الخدمة وزمن الاستعادة: يتحسنان حين تصمم ممارسات الحوادث والمشكلات والتغيير تدفق قيمة واحداً.
- تجربة المستخدم: تصبح قابلة للقياس حين توضع اتفاقيات مستوى التجربة إلى جانب مستهدفات مستوى الخدمة.
- تكلفة تقديم الخدمة: تنخفض حين يزال تكرار الأدوات والعمل اليدوي وتداخل الموردين.

المبادئ والأساس المعرفي

- إطار ITIL 4 لإدارة الخدمات: يوطر نظام قيمة الخدمة وسلسلة قيمة الخدمة والمبادئ التوجيهية الجلسة 1، وتصميم تدفقات القيمة في الجلسة 3.
- المعيار ISO/IEC 20000-1:2018 لنظام إدارة الخدمات: توجه متطلباته أعمال الحوكمة والجاهزية للتدقيق في الجلسة 4.
- نموذج تكامل الخدمات وإدارتها SIAM: يوجه قرارات التوريد وتنسيق الموردين المتعددين في الجلسة 4.
- اتفاقيات مستوى التجربة: يبنى عليها تشخيص الأداء بقياس التجربة إلى جانب مستوى الخدمة في الجلسة 2.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن أداء خدمات تقنية المعلومات وقيمتها الإجمالية.
- رؤساء عمليات تقنية المعلومات المسؤولون عن نتائج الحوادث والمشكلات والتغيير.
- قيادات تقديم الخدمة التي تفاوض وحدات الأعمال والموردين على مستويات الخدمة.
- التنفيذيون الذين يعتمدون الاستثمار في منصات إدارة الخدمات والأتمتة.

يخدم البرنامج الجهات الحكومية والمصارف والاتصالات والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إدارة تقنية المعلومات في جهاتهم مقابل نظام قيمة الخدمة في ITIL 4.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات أداء الخدمة بمؤشرات مستوى الخدمة ومستوى التجربة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تدفقات قيمة تربط ممارسات الحوادث والمشكلات وتمكين التغيير.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات فرص الأتمتة والعمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي عبر دورة حياة الخدمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير نموذج للحوكمة وتكامل الموردين يتوافق مع ISO/IEC 20000-1:2018.
6. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة لتحسين قيمة الخدمات تتضمن المستهدفات والمسؤوليات.

هيكل البرنامج

اليوم 1: إدارة خدمات تقنية المعلومات ونظام القيمة في ITIL 4

كيف تنشئ إدارة تقنية المعلومات القيمة بوصفها جهة مقدمة للخدمة؟

- نظام قيمة الخدمة والمبادئ التوجيهية في ITIL 4
- أنشطة سلسلة قيمة الخدمة والإنشاء المشترك للقيمة
- محفظة الخدمات وكتالوجها وعروض الخدمة
- الأبعاد الأربعة لإدارة الخدمات
- التقييم الذاتي لنضج إدارة الخدمات

اليوم 2: تشخيص أداء الخدمة

أين تخفق الخدمات في تلبية حاجة المستخدمين، وكيف يظهر ذلك؟



- إدارة مستوى الخدمة وتحديد المستهدفات
- اتفاقيات مستوى التجربة ومقاييس انطباع المستخدم
- تحليل اتجاهات الحوادث ومراجعة الحوادث الكبرى
- تراكم المشكلات وسجلات الأخطاء المعروفة
- لوحة أداء الخدمة لقيادات الأعمال

اليوم 3: تصميم تدفقات القيمة والممارسات

كيف تربط الممارسات في تدفقات قيمة تستعيد الخدمة وتحسنها؟

- رسم تدفق القيمة من الطلب إلى القيمة
- تمكين التغيير وتقييم المخاطر وإيقاع الإصدارات
- تصميم مكتب الخدمة وقنوات الخدمة الذاتية
- قدرات منصات إدارة الخدمات وأتمتة سير العمل
- العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لربط الأحداث والتنبيهات التنبؤية

اليوم 4: الحوكمة والمعايير وتكامل الموردين

أي نموذج للحوكمة والتوريد يبقي الخدمات تحت السيطرة؟

- متطلبات نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1:2018
- نماذج تكامل الخدمات وإدارتها SIAM
- عقود الموردين والاتفاقيات الداعمة وتصميم الجزاءات
- الأدوار وصلاحيات القرار ومساءلة مالك الخدمة
- نموذج التحسين المستمر وسجل التحسينات

اليوم 5: تطبيق قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات

ما التحسينات التي تبدأ بها إدارة تقنية المعلومات أولاً؟

- ترتيب فجوات الأداء من الجلسة 2 حسب الأثر في الأعمال
- اختيار تدفقات القيمة من الجلسة 3 لإعادة التصميم
- اختبار نموذج الحوكمة من الجلسة 4 على حالة فعلية
- التمويل والمؤشرات والتقارير إلى اللجنة التنفيذية
- إنجاز خطة تحسين قيمة الخدمات



المنهجية

يعتمد البرنامج على تحليل حالات من إدارات تقنية المعلومات في القطاع العام والمصارف والاتصالات. وتبدأ كل جلسة بعرض موجز، ثم يعمل المشاركون في مجموعات على تشخيص حالة مستمرة وتصميم حلولها، مختبرين قراراتهم من منظور مالك الأعمال وقائد تقنية المعلومات والمورد.

- نشاط مقترح: رسم تدفق القيمة لاستعادة خدمة متعطلة موجهة إلى العملاء.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة اتفاقية مستوى خدمة لتشمل مقاييس التجربة.
- نشاط مقترح: توزيع المسؤوليات في نموذج SIAM متعدد الموردين.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتحسين قيمة الخدمات في إدارة تقنية المعلومات بجهته، تتضمن خط أساس للنضج، وفجوات أداء مرتبة حسب الأولوية، وتدفقات قيمة معاد تصميمها، ونموذجاً للحوكمة والموردين، ومستهدفات تحسين لكل منها مالك. وتستخدم لإحاطة اللجنة التنفيذية وترتيب الاستثمار في إدارة الخدمات.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات القيادات التي لا تملك خبرة في ITIL؟

نعم، فهو بمستوى متقدم لقيادات تقنية المعلومات، ويفترض خبرة في إدارة العمليات أو الخدمات التقنية، ويطبق 4 ITIL من منظور قيادي.

ما الأطر التي يقوم عليها تدريب إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق 4 ITIL؟

يقوم على نظام قيمة الخدمة في 4 ITIL، والمعيار ISO/IEC 20000-1:2018 لأنظمة إدارة الخدمات، ونموذج SIAM لبيئات الموردين المتعددين، واتفاقيات مستوى التجربة.

كيف تستخدم خطة تحسين إدارة خدمات تقنية المعلومات في العمل؟

تستخدمها لتحديد أولويات الخدمات مع قيادات الأعمال، وتبرير الاستثمار في الأدوات والأتمتة، وتوزيع مسؤوليات التحسين.

بم تختلف قيادة إدارة خدمات تقنية المعلومات عن دورات حوكمة تقنية المعلومات؟

تركز على تصميم الخدمات وتقديمها وتحسينها يوماً بيوم، لا على أطر الاستثمار والرقابة التقنية على مستوى مجلس الإدارة.