

# دورة إدارة الطلب على تقنية المعلومات: دراسات الجدوى والطاقة الاستيعابية وتحمل التكاليف

4 – 8 أكتوبر 2027

ميلان





## دورة إدارة الطلب على تقنية المعلومات: دراسات الجدوى والطاقة الاستيعابية وتحمل التكاليف

المرجع: 25001\_427 التاريخ: 4 - 8 أكتوبر 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

### ملخص البرنامج

إدارة الطلب على تقنية المعلومات محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقيادات التقنية بمستوى إداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة حوكمة للطلب على تقنية المعلومات لوحدة أعمال واحدة. فالطلبات تصل أسرع مما تستطيع إدارة التقنية تمويله أو توفير الكوادر له، والاستقبال غير المنظم يضعف ثقة الإدارات المستفيدة. ويتدرج البرنامج من المبادئ إلى تشخيص مسار الطلبات، ثم إلى تصميم قواعد الاستقبال والترتيب بالأولوية والتمويل، وصولاً إلى التطبيق على طلبات قائمة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة الطلب على تقنية المعلومات لإدارات التقنية في مختلف القطاعات.

### المبررات المؤسسية

حين تصل الطلبات إلى إدارة التقنية عبر قنوات غير رسمية متعددة، يفوز صاحب الصوت الأعلى، وتحجز الطاقة مرتين، وتبدأ المشاريع دون دراسة جدوى واضحة. أما القائد الذي يرى مسار الطلبات كاملاً فيجب بالموافقة أو التأجيل أو الاعتذار مستنداً إلى الأدلة، ويبين للإدارات تكلفة ما تطلبه.

- عمر الطلبات المتراكمة: ينخفض حين تفرز الطلبات وترتب ثم تجدد أو يعتذر عنها.
- استغلال الطاقة التنفيذية: يصبح مرئياً حين يقابل الطلب بالكوادر وحدود الموردين.
- تحقق المنافع: يتحسن حين تسمى دراسات الجدوى أصحاب المنافع ومقاييسها قبل التمويل.

### المبادئ والأساس المعرفي

- ITIL 4: يقدم نظام القيمة للخدمات وإرشاداته في إدارة علاقات الأعمال، وهو يؤطر موضوعات الاستقبال وأصحاب المصلحة في الجلستين 1 و 2.
- COBIT 2019: تشكل أهدافه في الحوكمة والإدارة المتصلة بالمحفظة وتحقيق القيمة صلاحيات القرار المصممة في الجلستين 3 و 4.
- ISO/IEC 38500: توجه مبادئه في حوكمة استخدام تقنية المعلومات دورة التقييم والتوجيه والمتابعة المطبقة على الطلب في الجلسة 3.



## المشاركون المستهدفون

- رؤساء التقنية ومديرو إدارات التقنية الذين يملكون ميزانية التقنية.
- مسؤولو محفظة التقنية الذين يرتبون المشاريع بحسب الأولوية.
- مديرو علاقات الأعمال الذين ينقلون طلبات الإدارات إلى التقنية.
- شركاء المالية الذين يراجعون دراسات جدوى التقنية واسترداد التكاليف.

يخدم البرنامج المصارف والجهات الحكومية ومشغلي الاتصالات وشركات المرافق والمنظومات الصحية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط دخول الطلب على التقنية إلى المنظمة والقنوات التي تتجاوز الحوكمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء نموذج استقبال يصنف الطلبات إلى تشغيل وتغيير واستثمار جديد.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب الطلبات المتنافسة بحسب الأولوية وفق معايير متفق عليها للقيمة والمخاطر والإلحاح.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم دراسات الجدوى من حيث منطق المنافع والملكية وأثرها في الطاقة التنفيذية.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير نهج تحميل التكاليف أو إظهارها لقادة وحدات الأعمال.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم حزمة حوكمة للطلب على تقنية المعلومات لوحدة أعمال واحدة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مبادئ إدارة الطلب على تقنية المعلومات

ما الذي يعد طلباً، ومن يملك صلاحية تقرير ما تفعله التقنية به؟

- تصنيف الطلب إلى تشغيل وتغيير ونمو
- نظرة عامة على نظام القيمة للخدمات في ITIL 4
- مصفوفة أدوار مالك الطلب والراعي
- دورة التقييم والتوجيه والمتابعة في ISO/IEC 38500
- مخطط صلاحيات القرار

### اليوم 2: تشخيص مسار الطلبات

من أين تأتي الطلبات، وماذا يجري لها في طريقها إلى التنفيذ؟



- حصر مصادر الطلبات
- تحليل أعمار الطلبات المتراكمة
- مسح الإنفاق التقني خارج إدارة التقنية
- دليل مقابلات علاقات الأعمال
- خريطة اختناقات المسار

### اليوم 3: تصميم الاستقبال والترتيب بالأولوية ودراسات الجدوى

كيف تفرز الطلبات وتقيم وتمول بالشروط نفسها لكل راع؟

- نموذج استقبال بنافذة واحدة
- مصفوفة تقييم موزونة للقيمة والمخاطر والإلحاح
- قالب دراسة جدوى يحدد أصحاب المنافع
- أهداف المحفظة مربوطة بإطار COBIT 2019
- قواعد التمويل على مراحل

### اليوم 4: تصميم الطاقة التنفيذية وتحميل التكاليف ومنتديات الحوكمة

كيف يوازن بين الطلب والطاقة التنفيذية، ومن يراجع المفاضلات؟

- خطة الطاقة التنفيذية بحسب مجموعات المهارات والموردين
- ورقة تكلفة كتالوج الخدمات
- خيارات نماذج إظهار التكاليف وتحميلها
- ميثاق منتدى حوكمة الطلب
- قواعد التصعيد والاستثناءات

### اليوم 5: تطبيق إدارة الطلب على تقنية المعلومات على وحدة أعمال واحدة

هل حزمة الحوكمة جاهزة للعرض على الإدارات واللجنة التنفيذية؟

- تطبيق خريطة مسار اليوم 2 على الوحدة المختارة
- تقييم طلبات قائمة بمصفوفة اليوم 3
- اختبار خطة الطاقة التنفيذية في اليوم 4 مقابل الأولويات
- التدرب على ورقة قرار المنتدى
- إنجاز حزمة حوكمة الطلب على تقنية المعلومات



## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تستند إلى سجلات طلبات مجهولة المصدر ونماذج دراسات جدوى وصحائف طاقة تنفيذية. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على تصنيف الطلبات وتقييمها والدفاع عن ترتيبها، مع تغذية راجعة من الأقران والميسر على كل مخرج.

- نشاط مقترح: تصنيف سجل طلبات نموذجي إلى تشغيل وتغيير واستثمار جديد.
- نشاط مقترح: تقييم عشرة طلبات متنافسة والدفاع عن الترتيب أمام منتدى تجريبي.
- نشاط مقترح: مقارنة نتائج إظهار التكاليف وتحميلها لوحدي أعمال.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة حوكمة للطلب على تقنية المعلومات لوحدة أعمال واحدة. وتضم خريطة لمسار الطلبات، ونموذج استقبال، ومصفوفة تقييم، وصورة للطاقة التنفيذية، وخيارا لتوزيع التكاليف، وميثاقا للمنتدى مع قواعد التصعيد. وتفتح الحزمة الحوار مع رعاة الأعمال حول كيفية ترتيب الطلب وتمويله.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب إدارة الطلب على تقنية المعلومات القادة الذين لم يديروا مكتبا للمحفظة؟

نعم، فإدارة الطلب على تقنية المعلومات تبدأ من مسار الطلبات، وتفترض مسؤولية عن ميزانية تقنية أو مجال خدمة أو علاقة أعمال، ولا تتطلب خبرة سابقة في المحفظة.

### على أي نماذج تقوم إدارة الطلب على تقنية المعلومات؟

تقوم إدارة الطلب على تقنية المعلومات على إرشادات ITIL 4 في إدارة علاقات الأعمال، وأهداف الحوكمة والإدارة في 2019 COBIT، ومبادئ ISO/IEC 38500.

### كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن إدارة الطلب على تقنية المعلومات في العمل؟

تستخدم حزمة حوكمة الطلب في الاتفاق مع الرعاة على قواعد الاستقبال، وترتيب الطلبات في المنتدى، وشرح كيفية توزيع الطاقة التنفيذية والتكاليف.



## بماذا تختلف إدارة الطلب على تقنية المعلومات عن برنامج في إدارة مشاريع تقنية المعلومات؟

تقرر إدارة الطلب على تقنية المعلومات أي الطلبات تدخل المسار وكيف تمول، بينما تنفذ إدارة مشاريع تقنية المعلومات العمل بعد اعتماد الطلب.