

إدارة الطلبات والأعطال حسب مفاهيم ITIL

الهدف من دورة

أوضحت تقنية المعلومات ركناً مهماً وأساسياً في عملية رسم وبناء الاستراتيجيات العامة للمنشآت باختلاف أهدافها. فلقد أثبتت العديد من التجارب الفعلية والدراسات البحثية أن المنشآت التي تعتمد على تقنية المعلومات وتستخدمها كأداة استراتيجية لتحقيق أهدافها، تستطيع بالفعل من بلوغ أهدافها بطريقة أكثر تنافسية من غيرها من المنشآت. لذا، فقد اكتسب موضوع إدارة تقنية المعلومات مؤخراً أهمية خاصة، حيث برزت العديد من المنهجيات والمفاهيم والمقاييس التي تهدف إلى إدارة وتوظيف تقنية المعلومات بما يتناغم مع الاستراتيجيات الأساسية للمنشأة. يهدف هذه المؤتمر إلى إبراز تلك المنهجيات والمقاييس الحديثة، وخاصة مقياس ITIL كما تركز أيضاً على تطبيق مفاهيم إدارية واستراتيجية وتوظيفها في إدارة تقنية المعلومات، مما يعود أولاً وأخيراً بالنفع على المنشآت ويساعدها في تحقيق أهدافها الأساسية.

أهداف الدورة

مكتبة البنية التحتية لنظم المعلومات ITIL عبارة عن متسلسلة من الوثائق التي تستخدم للمساعدة في تطبيق الإطار الخاص بإدارة خدمات نظم المعلومات ITSM وهذا الإطار يعرف كيفية تطبيق إدارة الخدمات داخل منظمات معينة وهذا الإطار يتم تخصيصه كلية للتطبيقات داخل أى نوع من أنواع العمل أو المنظمة والتي لها اعتماد على البنية التحتية لنظم المعلومات.

الفئة المستهدفة :

مدراء إدارة نظم المعلومات والخبراء والمستشارين المتخصصين في إدارة نظم المعلومات

محتويات الدورة

المستوى الأول Level 1

التعريف بإدارة تقنية المعلومات ITIL

ما هي الـ ITIL ؟ وكيف يمكن إعادة هيكلتها ؟

مفهوم الـ Jigsaw Puzzle

إدارة وتوصيل الخدمات Service Management

العملاء والمستخدمين Customers & Users

معيار وقاعدة الممارسة للـ IT Service Management

نظرة عملية على الـ Service Management

مستوى إدارة الخدمات Service Level management

الإدارة المالية Financial Management for IT Service

إدارة التغيير Change Management

إدارة الحوادث Incident Management

إدارة المشكلات Problem Management

إدارة طلب المساعدة Service Desk

إدارة البنية التحتية ICT Infrastructure Management

إدارة التطبيقات Application Management

إدارة الأمن Security Management

مشاريع إدارة الخدمة Project Management

توصيل خدمات ITIL

مستوي إدارة الخدمات

المزايا التي تعود على المنظمة Service Management Benefits

نماذج – تعاريف العملية A Process Led Approach

التزام الإدارة Management commitment

السمات الثقافية Cultural Aspects

المستوى الثاني Level 1

المخاطر & الأمن

تحليل أخطار الأمن

السياسات الأمنية

الاستراتيجيات الأمنية

إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات

مفهوم الخطر Risk

مفهوم عملية إدارة المخاطر ؟

أنواع المخاطر ونقاط الضعف التي تواجه المنظمة

متطلبات إدارة المخاطر الأمنية للمعلومات

تقييم المخاطر وإدارتها



معهد المورد للتدريب

AL MAWRED TRAINING INSTITUTE

علاقة بين ITIL و ISO 9000 و EFQM

يركز ال ITIL على تقديم مستوى خمة عالية .. مع التركيز على العلاقة بالعملاء والشركاء
هناك علاقة قوية بين ال ITIL وأنظمة الجودة العالمية مثل ISO 9000 ... وكذلك لها علاقة بأطر الجودة الشاملة مثل
(EFQM) . ويدعم ال ITIL تلك الأنظمة . بل ويعتبر الريق الأسهل للحصول على شهادة ال ISO . ويفيدنا تطبيق ITIL
بالمنافع التالية :

تحسين مستوى الخدمة .

ضبط التكلفة مع مستوى الخدمة المقدم .

تقديم مستوى الخدمة الذى يلبي احتياجات العمل ... ويتناسب مع مطالب ال (User – Customer)

التكامل مع العمليات المركزية .

كل شخص يعرف (دوره – مسؤولياته) فى بند الخدمة .

التعلم من التجربة السابقة .

وضع مقاييس ومؤشرات للأداء تكون قابلة للقياس .