



أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM: ممارسات ITIL ومعييار ISO/IEC 20000



أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM: ممارسات ITIL ومعياري ISO/IEC 20000

العمق التقني: ممارس · أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

كثيرا ما تقيس إدارات تقنية المعلومات أداؤها بعدد التذاكر المغلقة، بينما يعاني المستخدمون من بقاء الحلول وتكرار الانقطاعات وتغييرات تعطل الخدمات، فمكاتب الخدمة تعمل دون دليل خدمات، والمشكلات لا تتبع إلى أسبابها الجذرية، ومستويات الخدمة يتفق عليها ثم لا تدار. ترسخ هذه الدورة من كور كونسبت لدى موظفي تقنية المعلومات ممارسات إدارة الخدمات، من المفاهيم الأساسية ودورة حياة ITIL Version 5 إلى إدارة الحوادث والطلبات والمشكلات والتغيير ومستويات الخدمة. ويطبق المشاركون كل ممارسة على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بخطة تحسين عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات لإداراتهم.

أهداف الدورة

- شرح مفاهيم إدارة الخدمات والمبادئ التوجيهية السبعة والقيمة التي تحققها الخدمة لمستهلكيها
- وصف دورة حياة المنتجات والخدمات في ITIL Version 5 ونظام قيمة الخدمة في ITIL 4 ومتطلبات ISO/IEC 20000-1 التي تدعمها
- تشغيل ممارسات الحوادث وطلبات الخدمة والمشكلات والتغيير باستخدام تصنيفات وأولويات وسجلات محددة
- تحديد مستويات الخدمة واتفاقيات التشغيل والمقاييس التي تعكس تجربة المستخدم
- رصد إخفاقات العمليات في الحوادث الكبرى وبيانات الإعدادات وإدارة المعرفة وتطبيق الممارسات التصحيحية
- إعداد خطة تحسين عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات لإدارة المشارك

الفئة المستهدفة

- محللو مكتب الخدمة وقادة فرقهم المسؤولين عن الحوادث والطلبات
- موظفو الدعم الفني والعمليات الذين يعالجون الأعطال وينفذون التغييرات
- منسقي الخدمات وملاكها القائمون على دليل الخدمات ومستوياتها
- منسقي التغيير والإعدادات والمشكلات في عمليات تقنية المعلومات
- موظفو مزودي الخدمات المسندة والخدمات المشتركة الذين يقدمون خدمات تقنية المعلومات للعملاء

محاوّر الدورة

اليوم الأول: مفاهيم إدارة الخدمات والوضع الراهن

- مفاهيم قيمة الخدمة: النتائج والتكاليف والمخاطر والمنفعة والضمان
- أدوار علاقة الخدمة: المستهلك والمزود والراعي والمستخدم
- المبادئ التوجيهية السبعة في ITIL
- هيكل محفظة الخدمات ودليل الخدمات
- التقييم الذاتي لقدرات عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات

اليوم الثاني: أطر إدارة الخدمات ومعاييرها

- دورة حياة المنتجات والخدمات في ITIL Version 5: من الاستكشاف إلى الدعم
- نظام قيمة الخدمة وسلسلة قيمة الخدمة في ITIL 4
- متطلبات نظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000-1:2018 المعيار الدولي لإدارة الخدمات
- إطارا COBIT 2019 وVeriSMg وعلاقتهما بإطار ITIL
- تكامل الخدمات وإدارتها SIAM في بيئات متعددة الموردين

اليوم الثالث: ممارسات إدارة الخدمات الأساسية

- إدارة الحوادث: التسجيل والتصنيف ومصفوفة الأولوية والتصعيد
- إدارة طلبات الخدمة وتصميم بوابة الخدمة الذاتية
- إدارة المشكلات: سجلات الأخطاء المعروفة وتحليل السبب الجذري بمخطط Ishikawa
- تمكين التغيير: أنواع التغيير وتقييم المخاطر وجهة اعتماد التغيير
- إدارة مستويات الخدمة: تصميم اتفاقيات SLA وOLA واتفاقيات مستوى التجربة XLA

اليوم الرابع: نقاط الإخفاق والتحسين

- إجراء الحوادث الكبرى ونماذج التواصل مع أصحاب المصلحة
- تصميم قاعدة بيانات إدارة الإعدادات CMDB ورسم خرائط الخدمات
- إدارة المعرفة وفق منهجية الخدمة المرتكزة على المعرفة KCS v6
- حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في فرز التذاكر والأتمتة
- مقاييس مكتب الخدمة: الحل من الاتصال الأول ومتوسط زمن الإصلاح وفخ مؤشرات SLA الخضر المظلة

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تحسين عمليات إدارة الخدمات

- دراسة حالة مكتب خدمة جامعي: معالجة تراكم الطلبات
- دراسة حالة سلسلة تجزئة: مراجعة تغيير فاشل وانقطاع الخدمة
- بناء خرائط عمليات الحوادث والطلبات والتغيير
- إعداد مسودة خطة تحسين عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات
- مراجعة بين الزملاء والدفاع عن سجل التحسين المستمر

المهارات المكتسبة

- معالجة الحوادث
- تلبية طلبات الخدمة
- تحليل المشكلات
- تقييم مخاطر التغيير
- متابعة مستويات الخدمة
- إدارة بيانات الإعدادات
- كتابة مقالات المعرفة
- رسم خرائط عمليات الخدمة

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة تحسين عمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات مبنية على بيانات مكتب الخدمة والعمليات في إدارتك
- تفهم موقع عملك اليومي ضمن دورة حياة ITIL ونظام إدارة الخدمات وفق ISO/IEC 20000
- تتعرف على فجوات العمليات وراء الحوادث المتكررة والتغييرات الفاشلة وتقارير الخدمة المضللة
- تتبادل الخبرات العملية مع موظفي تقنية معلومات من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

تظهر الإدارة الجيدة لخدمات تقنية المعلومات في قلة الحوادث المتكررة وأمان التغييرات ومستويات خدمة تعكس ما يعيشه المستخدمون فعلاً. تنتقل هذه الدورة من مفاهيم الخدمة الأساسية والوضع الراهن، مروراً بدورة حياة ITIL Version 5 و ITIL 4 و ISO/IEC 20000، إلى ممارسات الحوادث والطلبات والمشكلات والتغيير ومستويات الخدمة التي تشكل العمل اليومي، ثم إلى نقاط الإخفاق التي تضعفها. ويخرج اليوم الأخير بخطة تحسين يعود بها المشارك إلى فريقه جدول عمل عملياً للتحسين.