CONCEPT

الدعم الفني ومكتب المساعدة: صيانة أجهزة الحاسب ونظام ويندوز وتشخيص الأعطال

8 – 12 فبراير 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



الدعم الفني ومكتب المساعدة: صيانة أجهزة الحاسب ونظام ويندوز وتشخيص الأعطال

المرجع: 406_13701 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 25300

مقدمة:

تهدر فرق الدعم الفني ومكتب المساعدة ساعات طويلة عندما تستبدل الأجهزة المحمولة بدلا من إصلاحها، وتختلف إعدادات ويندوز من مكتب إلى آخر، وتبقى الطابعات متوقفة لأيام، ويضطر المستخدم إلى شرح العطل نفسه لثلاثة فنيين. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الخط الأول وفنيي دعم الأجهزة فهما عمليا لمكونات الحاسب المكتبي والمحمول والأجهزة المتنقلة، وتثبيت نظام ويندوز وتهيئته، ومنهجية منظمة لتشخيص الأعطال في العتاد ونظام التشغيل والتطبيقات. ويتضمن كل يوم تطبيقا عمليا في المختبر، ويختتم المشاركون بإعداد حقيبة أدوات تشخيص أعطال دعم الأجهزة لأسطول الأجهزة في جهاتهم.

أهداف الدورة:

- التعرف على مكونات الحاسب المكتبي والمحمول والأجهزة المتنقلة واستبدال القطع الشائعة القابلة للاستبدال الميداني بأمان
- تثبيت نظام ويندوز وإصلاحه وتهيئته بما في ذلك الأقراص وحسابات المستخدمين والسياسات المحلية وخيارات الاسترداد
- تطبيق منهجية تشخيص الأعطال ذات الخطوات الست على أعطال الإقلاع والأداء والتطبيقات والأجهزة الطرفية وتوثيق كل خطوة
- حل مشكلات الاتصال والوصول والطباعة لدى المستخدمين باستخدام أوامر التشخيص المدمجة في ويندوز
- إزالة البرمجيات الخبيثة واستعادة الوصول إلى الحسابات وإرشاد المستخدمين إلى ممارسات تسجيل الدخول الآمن
- إدارة جلسات الدعم عن بعد وكتابة ملاحظات تذاكر واضحة وتسليم الحالة إلى مستوى الدعم التالي مع سجل كامل للعطل

الفئة المستهدفة:

- موظفو الخط الأول الذين يستقبلون مكالمات المستخدمين ومحادثاتهم وطلباتهم المباشرة ويحلونها من أول تواصل
- فنيو دعم الأجهزة الذين يصلحون الحواسيب والأجهزة المحمولة والطابعات والأجهزة الطرفية ويعيدون تجهيزها أو يستبدلونها في الموقع
- الفنيون الميدانيون وفنيو الفروع الذين يتولون أجهزة المستخدمين في عدة مكاتب أو مواقع تشغيل
- موظفو عمليات تقنية المعلومات الذين يجهزون الأجهزة الجديدة ويطبقون التحديثات ويحافظون على سلامة أسطول الأجهزة الطرفية
- الموظفون المنتقلون إلى أدوار الدعم الفني من وظائف فنية أو إدارية أخرى

محاور الدورة:

اليوم 1: أساسيات حوسبة المستخدم النهائي ومستويات الدعم الفني

- نموذج مستويات الدعم من المستوى الأول إلى الرابع: النطاق والتصعيد والتسليم إلى المورد
- أنواع الحواسيب المكتبية والمحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية في أسطول أجهزة المؤسسة
- التعرف على اللوحة الأم والمعالج والذاكرة العشوائية وأقراص SSD ومزود الطاقة على طاولة الصيانة
- القطع القابلة للاستبدال الميداني في الحاسب المحمول: البطارية والشاشة ولوحة المفاتيح ومحطة الإرساء
- تدقيق الوضع الحالي لأسطول الأجهزة: ملصقات الأصول وحالة الضمان وسجل الأعطال المتكررة

اليوم 2: تثبيت نظام ويندوز وتهيئته وإدارة الأجهزة الطرفية

- التثبيت النظيف لويندوز والترقية والإصلاح الموضعي مع إعدادات UEFI وتقسيم الأقراص
- إعدادات ويندوز وحسابات المستخدمين ومحرر نهج المجموعة المحلي
- إدارة الأقراص وأذونات NTFS وسجل الملفات ونقاط استعادة النظام
- أعباء الإدارة المشتركة بين Microsoft Intune Configuration Managerg بصورة عامة
- تجهيز الأجهزة عبر Windows Autopilot ونسخ صور الأنظمة وسياسات تحديثات ويندوز

اليوم 3: التشخيص المنظم لأعطال العتاد ونظام ويندوز والتطبيقات

- منهجية تشخيص الأعطال ذات الخطوات الست: التحديد ووضع الفرضية والاختبار والتخطيط والتحقق والتوثيق
- رموز صفير POST وأعطال الإقلاع وتشخيص رموز إيقاف الشاشة الزرقاء
- فحوص مدير المهام وعارض الأحداث ومراقب الموثوقية وإدارة الأجهزة
- أعطال التطبيقات المكتبية وملفات تعريف البريد: الإصلاح وإعادة الضبط وإعادة التثبيت
- أعطال الطابعات والأجهزة الطرفية: برامج التشغيل وقوائم انتظار الطباعة والماسحات الضوئية وأجهزة USB

اليوم 4: الاتصال والأمن وحالات الدعم الصعبة

- فحوص اتصال المستخدم بأوامر ipconfig وping وnslookupg وإعادة ضبط ملف تعريف الشبكة اللاسلكية
- أعطال عميل VPN ومحركات الأقراص المعينة والوصول إلى المجلدات المشتركة
- التعرف على أعراض البرمجيات الخبيثة والفحص والعزل والتنظيف باستخدام Microsoft Defender
- سلامة الحسابات: إعادة تعيين كلمات المرور وتسجيل الدخول متعدد العوامل وفحص الحسابات في Microsoft Entra ID
- التوعية بعمليات احتيال الدعم الفني وفقدان الأجهزة المتنقلة: القفل عن بعد وإعادة ضبط المصنع

اليوم 5: مختبر طاولة الصيانة والتواصل مع المستخدمين وحقيبة أدوات الدعم

- كتابة ملاحظات التذكرة: العرض والخطوات المتخذة والحل المطبق والتسليم عند التصعيد
- إدارة جلسة الدعم عن بعد باستخدام Quick Assist والإجراءات البعيدة في Intune
- مساعدات الذكاء الاصطناعي التوليدي في دعم الأجهزة: صياغة الردود والبحث في مقالات الحلول
- مختبر: سيناريو أعطال متعددة في حاسب محمول وطابعة ضمن وقت محدد
- إعداد حقيبة أدوات تشخيص أعطال دعم الأجهزة ومراجعتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- استبدال مكونات العتاد
- بناء نظام ويندوز وتهيئته
- تشخيص أعطال الإقلاع ورموز الإيقاف
- إصلاح الطابعات والأجهزة الطرفية
- فحص اتصال الأجهزة الطرفية
- تنظيف البرمجيات الخبيثة
- تقديم الدعم عن بعد
- التواصل مع المستخدمين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بحقيبة أدوات تشخيص أعطال دعم الأجهزة تضم قوائم فحص وأوامر ونماذج ملاحظات تذاكر مطابقة لأسطول أجهزتك
- إصلاح عدد أكبر من الأعطال من الزيارة الأولى باتباع المنهجية نفسها مع كل حاسب محمول وطابعة ومشكلة حساب
- التدرب يوميا على عتاد حقيقي وأنظمة ويندوز فعلية بدلا من الاكتفاء بالعروض التقديمية
- مقارنة ممارسات الدعم مع فنيين من المكاتب والمستشفيات والمدارس والمصانع ومزودي الخدمات

الخاتمة:

يظهر الدعم الجيد للأجهزة في حواسيب تعود إلى العمل من المرة الأولى، ومستخدمين يفهمون ما جرى إصلاحه، وتذاكر يستطيع المستوى التالي متابعتها دون البدء من جديد. ينتقل الأسبوع من مكونات العتاد ومستويات الدعم إلى تثبيت ويندوز وإدارة الأجهزة الطرفية عبر Intune وConfiguration Managerg، ثم إلى التشخيص المنظم للأعطال وفحوص الاتصال وأمن المستخدم. ويجمع اليوم الأخير ذلك كله في مختبر صيانة محدد الوقت، ويختتم بحقيبة أدوات تشخيص أعطال دعم الأجهزة يعود بها كل مشارك إلى مكتبه.