

ايتيل 2011 المستوى التأسيسي

ITIL 2011 Edition Foundation Course



نطاق الدورة

1 المستوى الأول في الايتيل.

2 معرفة عامة بالعناصر و المفاهيم و المصطلحات الأساسية.

3 المراحل المختلفة في دورة حياة الخدمات و العلاقات بينها.

4 بعد النجاح بالمستوى التأسيسي بامكانك التقدم للمستوى المتوسط.

منهجية التدريب

1 مبني على المنهج المعتمد

2 قاموس مصطلحات و اختصارات أيتيل الرسمي

3 ملخص في نهاية كل قسم

4 ورشات عمل

5 أسئلة وأجوبة

مواضيع التدريب

* مفاهيم أساسية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

* مقدمة في الأيتيل ITIL

* دورة حياة الخدمة في ايتيل Service Lifecycle

1 استراتيجية الخدمة Service Strategy

2 تصميم الخدمة Service Design

3 انتقال الخدمة Service Transition

4 تشغيل الخدمة Service Operation

5 التحسين المستمر للخدمة Continual Service Improvement

* ارشادات للإمتحان التأسيسي ITIL Foundation Exam

القسم الأول

مفاهيم أساسية في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

IT Service Management (ITSM)



تحديات ادارة تكنولوجيا المعلومات

- 1 شرح أهمية و قيمة تكنولوجيا المعلومات لأي عمل
- 2 قياس فعالية و كفاءة تكنولوجيا المعلومات
- 3 الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال
- 4 ادارة البنية التحتية المعقدة لتكنولوجيا المعلومات
والأنظمة المستخدمة و الموارد و المهارات
- 5 تحسين فرص نجاح المشاريع
- 6 الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين التنافسية



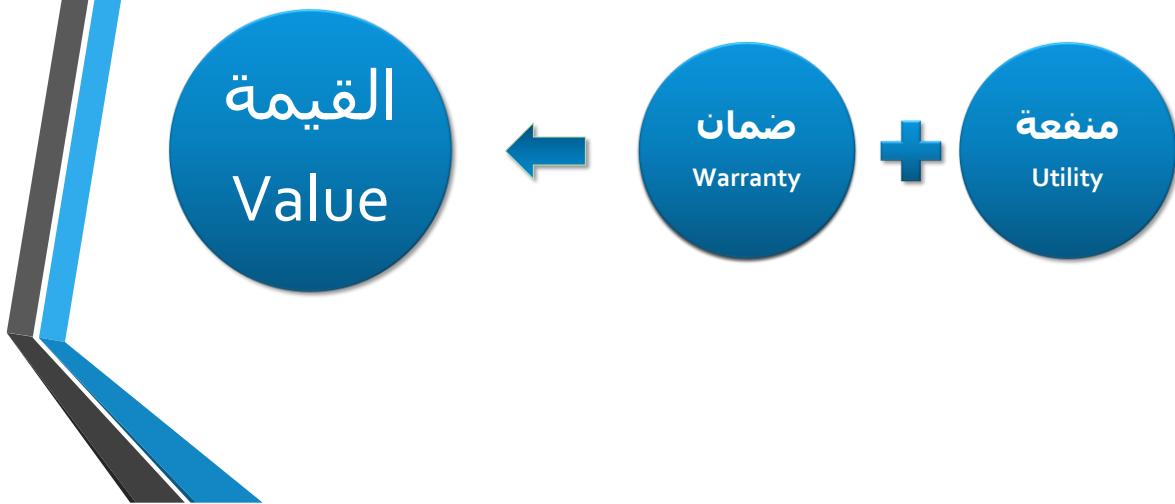
إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات !! IT Service Management

مفهوم الخدمة (Service)

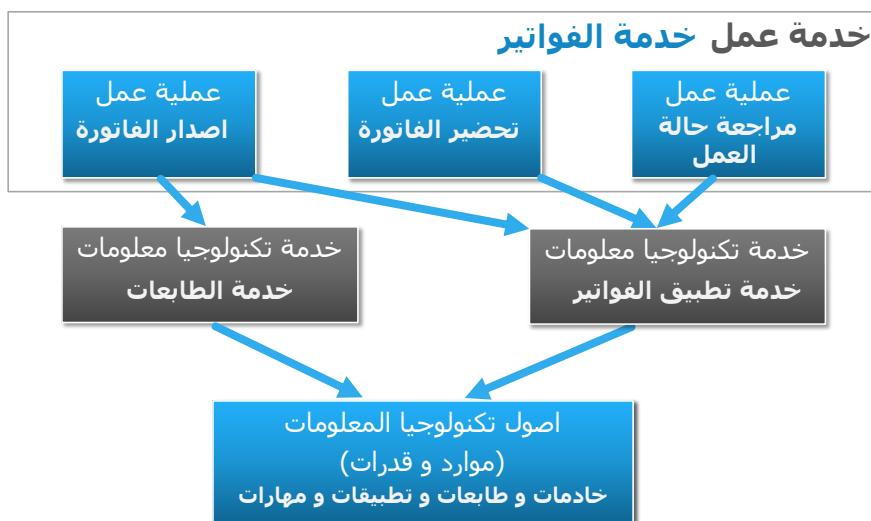
هي وسيلة لإيصال قيمة إلى العملاء عن طريق
تسهيل النتائج
التي يريد العملاء تحقيقها بدون تحملهم مسؤولية
تكليف و مخاطر محددة.



مكونات القيمة (value)



سلسلة القيمة (value Chain)



الاصول (IT Assets)



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

هي مجموعة من

القدرات المؤسسة المتخصصة

لتقديم قيمة للعملاء بصيغة

خدمات



مصادر الممارسات المثلثى

Open Frameworks

أطر العمل المفتوحة

Standards

المعايير

الملكيات الحصرية Proprietary Knowledge

القيمة

ورشة عمل 1

- أعط مثالين على خدماتين وقم بشرح القيمة لهما بصيغة منفعة وضمان



الملخص



اختبار

ما معنى ضمان الخدمة؟

- A. الملائمة للغرض
- B. لا يمكن حدوث أي مشكلة في تقديم الخدمة
- C. جميع الحوادث يتم حلها خلال وقت قصير
- D. تعهد بأن المنتج أو الخدمة ستتحقق المتطلبات المتفق عليها



اختبار

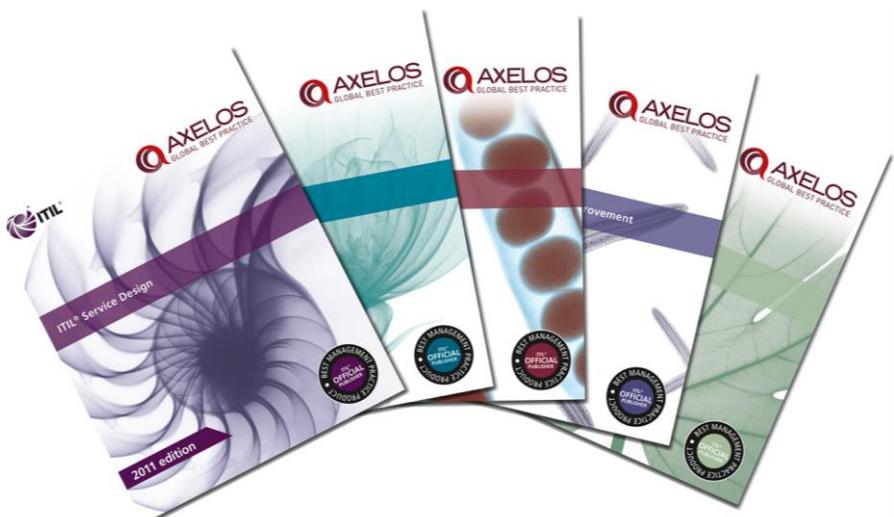
أي مما يلي صحيح فيما يخص تحقيق القيمة من خلال الخدمة



- A. تصور و انطباع العميل من هذه الخدمة هو عامل مهم في تحقيق القيم
- B. لا يمكن قياس القيمة الا من الناحية المادية
- C. تحقيق المنفعة هو المهم
- D. مقدم الخدمة هو من يقرر التصور و الانطباع عن الخدمة

القسم الثاني

مقدمة في الايتيل (ITIL)



القسم الثاني

مقدمة في الايتيل (ITIL)

الدرس الثالث
العمليات و الوظائف



تعريف الايتيل

هي إطار عمل مفتوح لوصف وتعريف
الممارسات المثلثي
في ادارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



تاريخ الایتيل

دورة حياة
2011

دورة حياة
2007

عمليات
2004

ممارسات
مثلى
1980

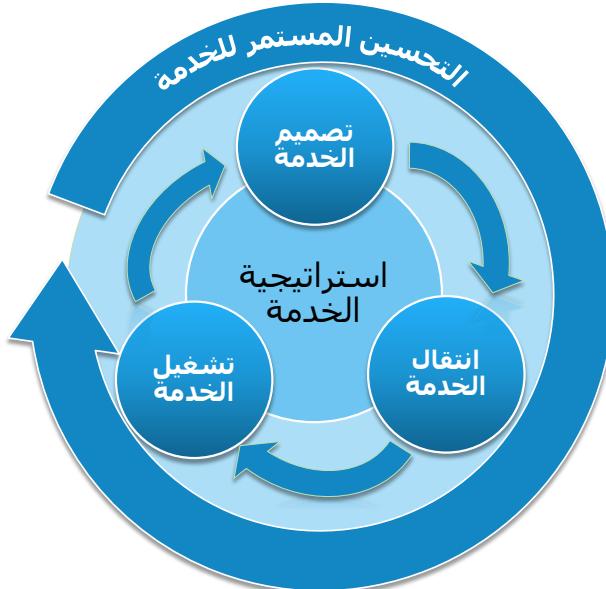
مكونات الایتيل

الأرشادات التكميلية

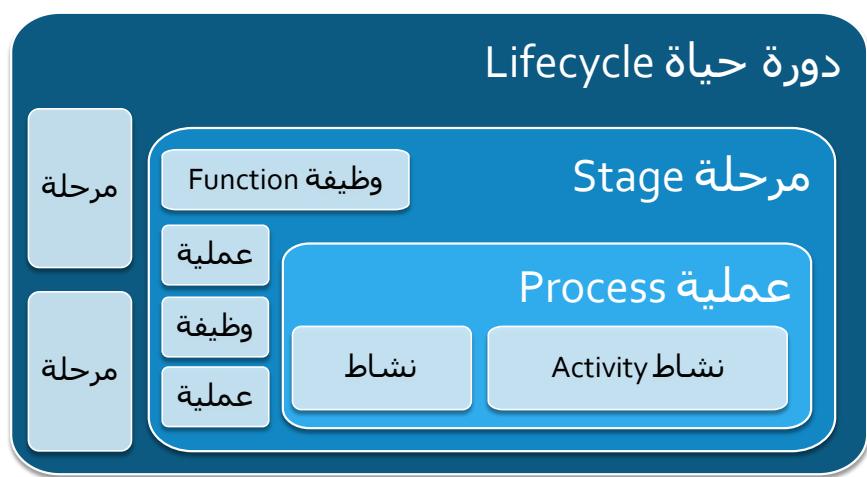
الأساس
Core

Complementary
Guidance

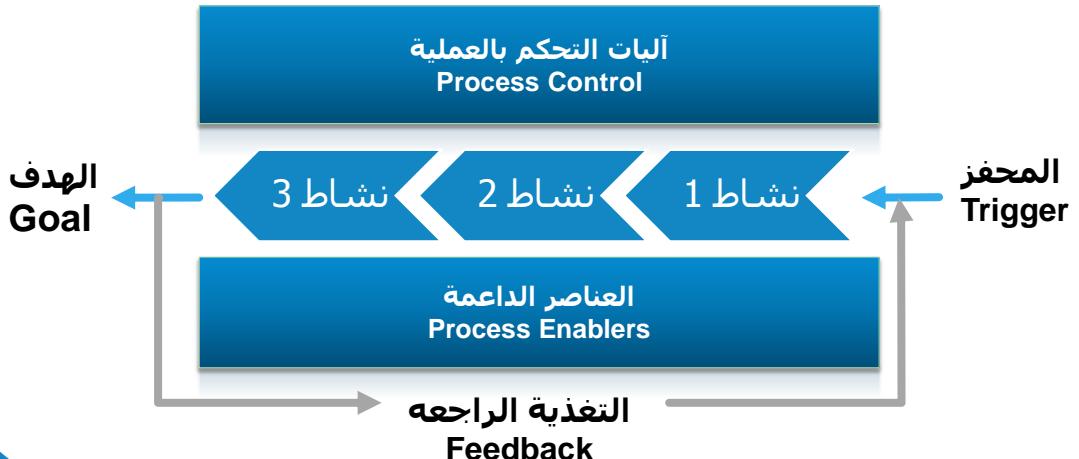
دورة حياة الخدمة في الأيتل



بنية ادارة الخدمات في الأيتل



عمليات الایتيل (Process)



خصائص العمليات في الایتيل

- | | |
|--------------|----------------------|
| Measurable | قابلة للقياس |
| Specific | محددة الأهداف |
| Customer | تقديم فائدة للمستخدم |
| Event-Driven | تستجيب لحدث معين |

الوظيفة في الایتيل (Function)

هي فريق أو مجموعة من
الأفراد والأدوات والموارد الأخرى



المستخدمة لتنفيذ

إحدى العمليات أو الأنشطة أو مجموعة منها

الدور في الایتيل (Role)

هو مجموعة من
المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات
الموكلة لشخص أو فريق.



تحديد الأدوار في الایتيل (RACI)



الأدوار

مثال – مصفوفة RACI Chart

المهمة					
المشروع	المال	المشرف	المحلل	المحلل	
Manager	Project Owner	Business SME	Business Analyst	Business SME	Business Requirements
I	R	C	C	A	وضع خطة المشروع Project Planning
I	A	C	R	I	جمع و تعریف متطلبات العمل Business Requirements
C	A	R	C	I	وضع المتطلبات التقنية Business Requirements

الأدوار

مثال – مالك العملية Process Owner

• محاسب عن الاداء العام للعملية و قدرتها على تحقيق الأهداف
Accountable of the process performance and its ability to achieve goals

• مسؤول عن التأكد من أن العملية تسير كما يجب و حسب ما هو موثق
Responsible of ensuring that the process runs as expected and according to documented requirements

الأدوار

مثال – مالك الخدمة Service Owner

• محاسب عن الاداء العام للخدمة و قدرتها على تحقيق الأهداف من حيث المستويات المتفق عليها
Accountable of the service performance and its ability to achieve goals at agreed levels

• مسؤول عن التأكد من أن الخدمة تقدم كما يجب و حسب ما اتفق عليه
Responsible of ensuring that the service is delivered as expected and according to agreed terms

الأدوار

مثال – مدير العملية Process Manager

• محاسب عن Accountable of
الاداء اليومي للعملية

• مسؤول عن Responsible of
المتابعة اليومية القيام بالعملية كما
يجب و حسب ما هو موثق

الأدوار

ورشة عمل 2

• قم بتطوير مصفوفة RACI
(RACI Matrix) يشتمل على أربع أنشطة
مختلفة مع
توضيح المسؤوليات المختلفة للانشطة



الملخص

التحديات

ادارة خدمة تكنولوجيا المعلومات

الايتل (عمليات ووظائف ضمن دورة حياة)

الخدمة

القيمة

اختبار

يمكن وصف الوظيفة على أنها

- A. كل ما يتعلق من معلومات (Body of knowledge)
- B. مجموعة هيكلية من الأنشطة
- C. هو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات
- D. مشروع معنوي بالتغيير



اختبار

أي من التالي يعتبر مصدر للممارسات المثلث؟

- A. أطر العمل المفتوحة
- B. الملكية الحصرية للأفراد والمؤسسات
- C. المعايير
- D. كل ما ذكر



اختبار

لماذا يستخدم مصفوفة RACI؟

- A. توثيق الأدوار و المسؤوليات
- B. توثيق متطلبات خدمة
- C. تحليل أثر المشكلة
- D. تمثيل أداء الخدمات المختلفة



اختبار

مالك العملية Process Owner مسؤول عن أي مما يلي: Responsible

- A. شراء معدات لدعم العملية
- B. التأكد من تقديم الخدمة حسب المستوى المطلوب
- C. القيام بالأنشطة المختلفة للعملية
- D. التأكد من أن العملية تسير كما يجب



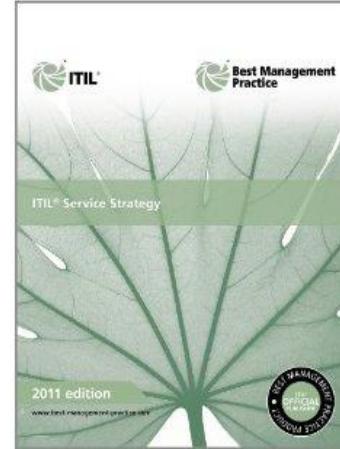
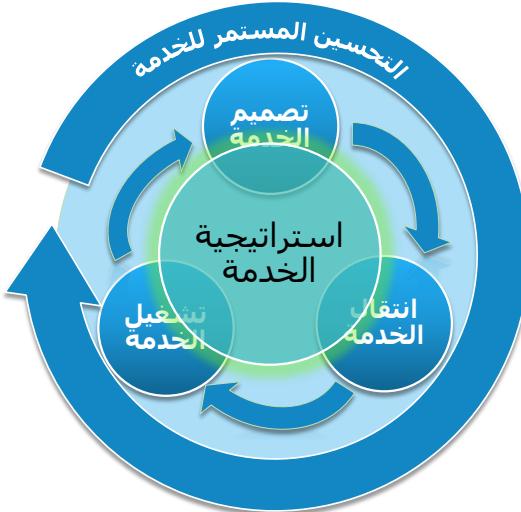
اختبار

مالك الخدمة Service Owner مسؤول عن أي مما يلي: Responsible

- A. شراء معدات لدعم العملية
- B. التأكد من تقديم الخدمة حسب المستوى المطلوب
- C. القيام بالأنشطة المختلفة للعملية
- D. التأكد من أن العملية تسير كما يجب

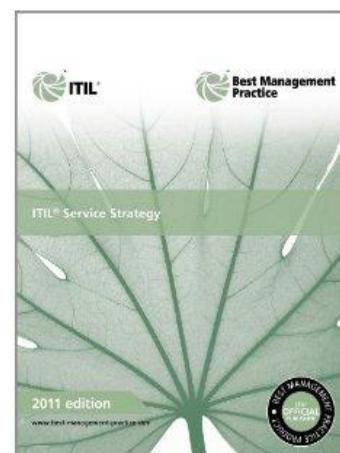


القسم الثالث: استراتيجية الخدمة



القسم الثالث: استراتيجية الخدمة

ملخص و أسئلة



أهداف استراتيجية الخدمة

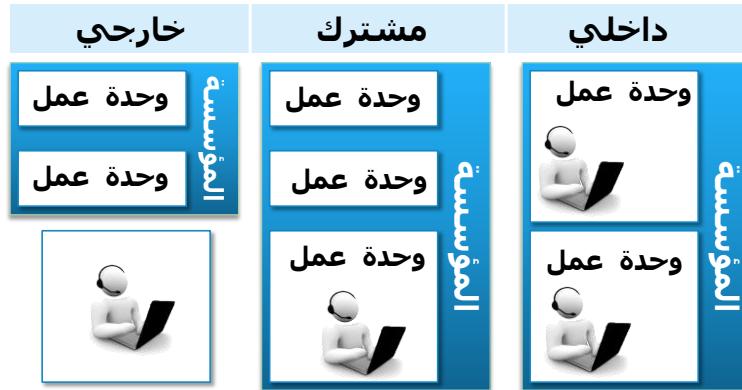
تحدد استراتيجية الخدمة
المنظور، والموقع، والخطط والأنماط
التي يجب أن ينفذها مقدم
الخدمة
لتتوافق مع متطلبات العمل



مكونات الاستراتيجية في ايتيل (4 Ps)



أشكال مقدم الخدمة



عمليات استراتيجية الخدمة

ادارة استراتيجية خدمات
تكنولوجيا المعلومات
Service Strategy Management

الادارة المالية لخدمات تكنولوجيا
المعلومات
Financial Management for IT Services

ادارة حقيقة الخدمات
Service Portfolio Management

ادارة علاقات العمل
Business Relationship Management

ادارة الطلب
Demand Management

عملية: إدارة استراتيجية خدمات تكنولوجيا المعلومات

الأهداف

- تحديد ودعم والمحافظة على منظور الشركة، موقعها، وخططها ونماذجها وأنماطها
- مسؤولة عن ضمان تحقيق نتائج العمل المطلوب تلبيتها



عملية: إدارة حقيقة الخدمات

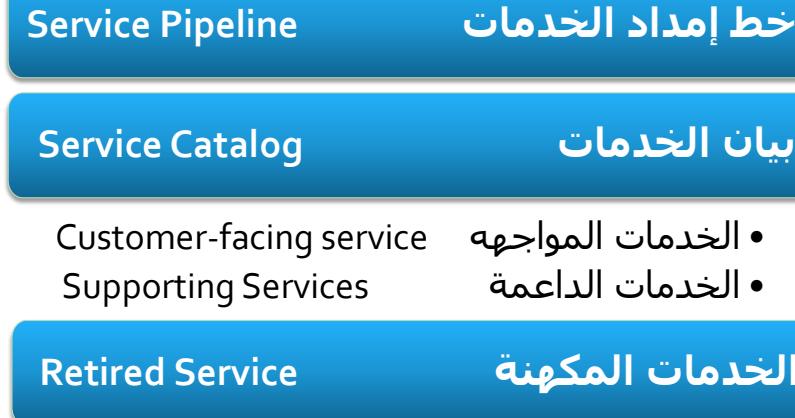
الأهداف

- تحديد أولويات الاستثمار
- اطار عمل لاتخاذ القرارات
- توظيف الموارد و المهارات في المكان الصحيح



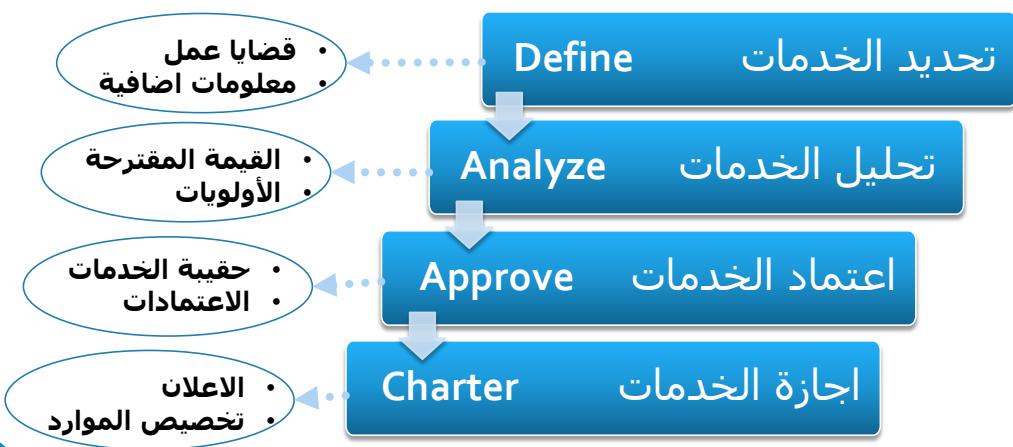
عملية: إدارة حقيقة الخدمات

ما هي حقيقة الخدمات؟



عملية: إدارة حقيقة الخدمات

أنشطة إدارة حقيقة الخدمات



الإدارية المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات الأهداف

Budgeting

ادارة الموازنة

Accounting

ادارة المحاسبة

Service Valuation

• وصف الخدمة وتقديرها ماديًا

• تحديد الآيات الدفع



Charge Back Mechanisms

عملية: ادارة الطلب

٠ فهم نمط نشاطات العمل و التأثير

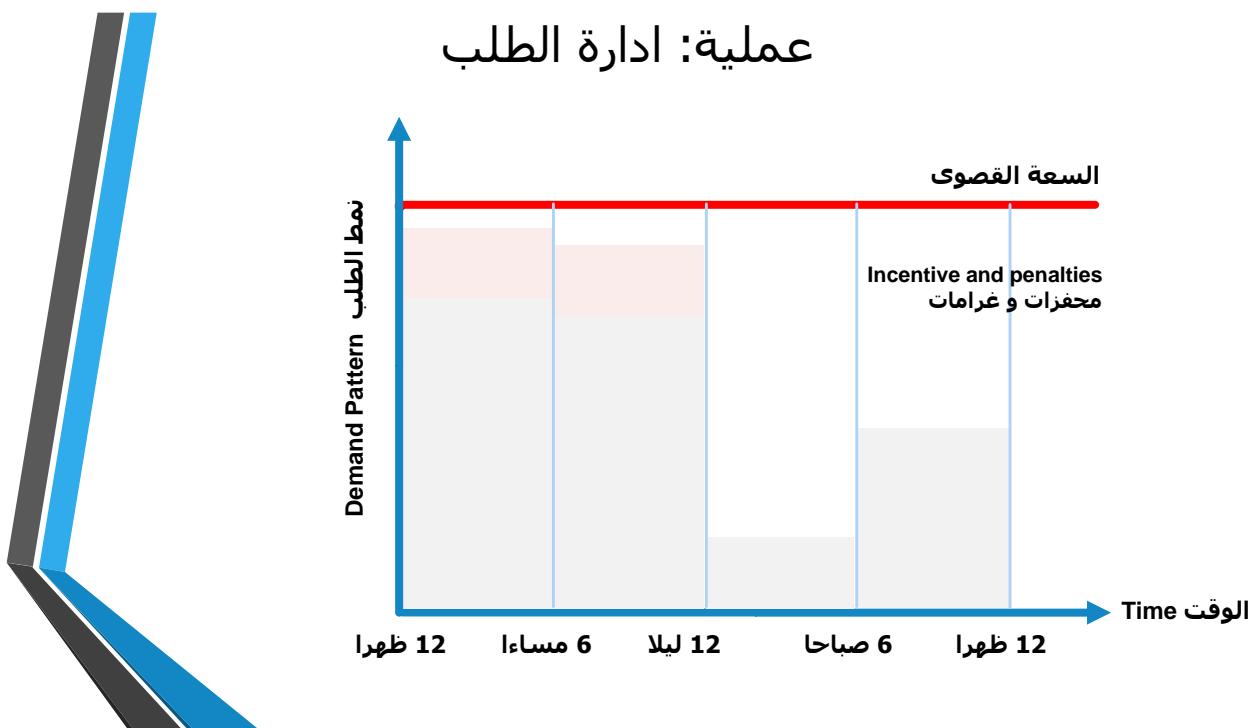
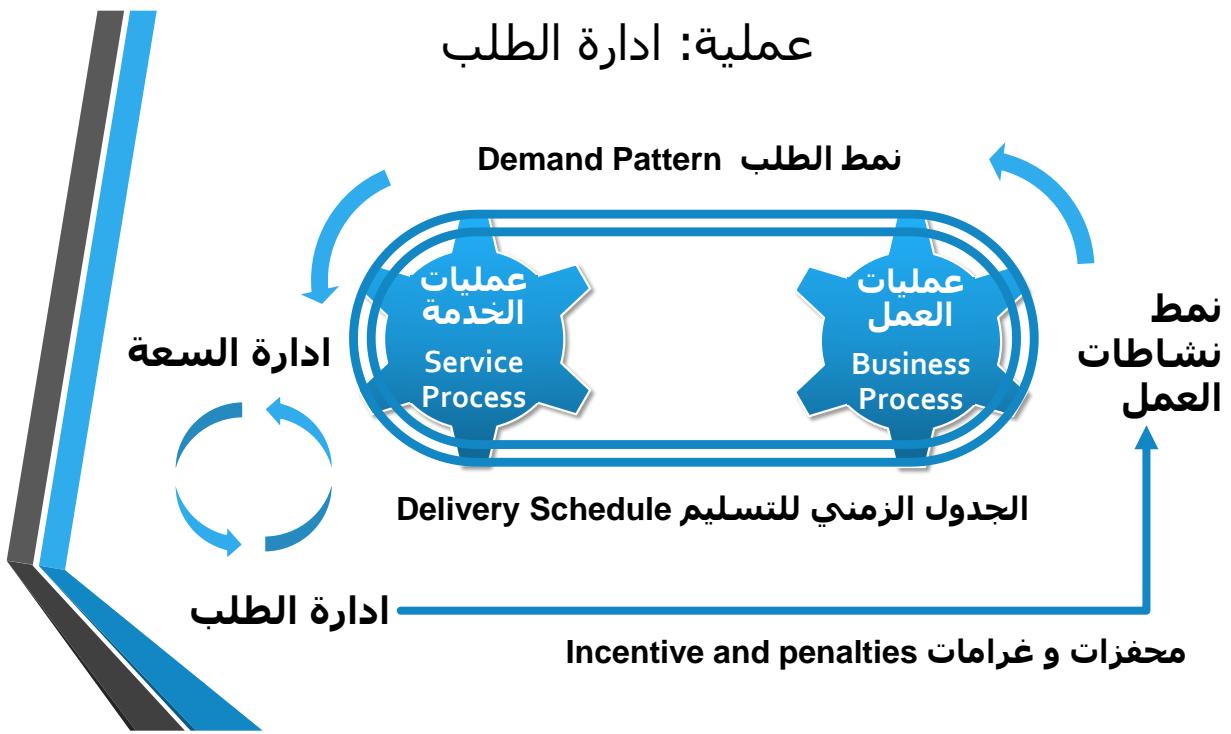
على و توجيه توجيه طلبات العملاء

• التنسيق مع ادارة السعة

للتأكد على



وجود السعة الكافية



عملية: إدارة علاقات العمل

الأهداف

- الحفاظ على علاقة جيدة مع العملاء
- تحديد احتياجات العميل والتأكد أن مقدم الخدمة يستطيع توفيرها



استراتيجية الخدمة

ورشة عمل

- حاول بناء استراتيجية كاملة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات من خلال تطوير منظور، وموقع، وخطط وأنماط للخدمات التي تقدمها في عملك الحالي أو بافتراض شركة وهمية.



ملخص

ادارة حقيقة الخدمات
Service Portfolio Management

الادارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات
Financial Management for IT Services

ادارة استراتيجية خدمات تكنولوجيا المعلومات
Service Strategy Management

ادارة علاقات العمل
Business Relationship Management

ادارة الطلب
Demand Management

اختبار

أي مما يلي صحيح فيما يخص نماذج الطلب المستقة من العمل

A. يتم تطويرها في ضوء نماذج أنشطة العمل

B. من المستحيل التنبؤ بأنشطة العمل

C. من المستحيل التأثير في الطلب

D. تعتمد على الجدول الزمني للتغيرات



اختبار

**أي مما يلي لا تساعدنا ادارة حقيقة
الخدمات في الأجابة عنه**

- A. كيف نوظف الموارد و المهارات
- B. ما هي الفرص المختلفة في السوق لتقديم الخدمة
- C. ما هو الاستثمار التالي في الخدمات
- D. ما هي اليات الدفع للحصول على الخدمة



اختبار

في أي كتاب نجد تفاصيل عن الادارة المالية و ادارة الطلب و ادارة حقيقة الخدمات؟

- A. استراتيجية الخدمة
- B. انتقال الخدمة
- C. تشغيل الخدمة
- D. التحسين المستمر للخدمة



القسم الرابع: تصميم الخدمة



أهداف تصميم الخدمة

- تصميم الخدمة (Service Design) ، وممارسات الحوكمة (Governance practices)، والعمليات (Processes practices) والسياسات (Policies practices) المطلوبة لتحقيق استراتيجية مقدم الخدمة



- تسهيل تقديم الخدمة في البيئة المدعومة

نطاق تصميم الخدمة

تصميم خدمة جديدة أو التعديل على خدمة موجودة

تصميم هيكلية التكنولوجيا

تصميم الأنظمة و الوثائق الأدارية

تصميم العمليات و تعريف المهام والأدوار

تصميم قياس الأداء و تحديد المقاييس

باقية تصميم الخدمة

Service Design Package (SDP)

متطلبات العميل

المتطلبات التقنية للعميل

توقعات مستوى الخدمة و اتفاقية مستوى الخدمة

جاهزية العميل لاستلام الخدمة

أية اعتبارات أو متطلبات لمراحل دورة الحياة الأخرى

اعتبارات تصميم الخدمة 4 Ps of Service Design



العمليات تصميم الخدمة



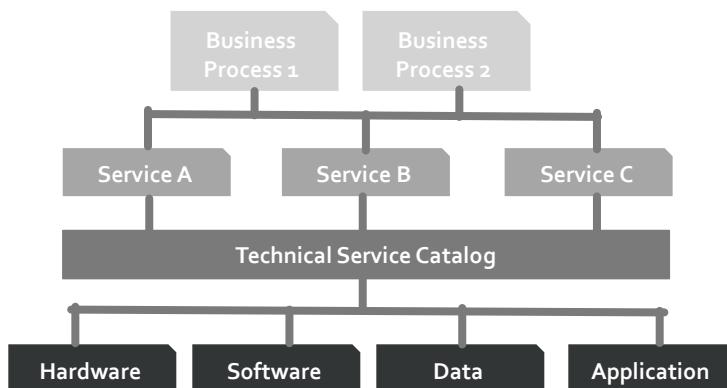
عملية: إدارة بيان الخدمات

الأهداف

- توفير بيان الخدمات والمحافظة عليه
- التأكد من توفره للمصرّح لهم الوصول إليه



Service Catalog Management: Concepts: **Technical Business Catalog**



عملية: إدارة بيان الخدمات

بيان خدمات مزود داخلي/مشترك

الخدمة	توفير و تثبيت التطبيقات	اضافة صفر دولي لخط الهاتف	تزويد الموظفين الجدد بأجهزة حاسوب	استبدال جهاز حاسوب للموظفين	جميع الموظفين	زمن الاستجابة
					يوم عمل	جميع الموظفين
					يوم عمل	جميع الموظفين
					4 ساعات	جميع الموظفين
					ساعتين	المدراء
					8-2 ساعات	جميع الموظفين

عملية: إدارة مستوى الخدمة

الأهداف

- التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة

القابلة للتحقيق

- التأكد من تحقيقها



عملية: إدارة مستوى الخدمة

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

هي اتفاقية بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات

والعميل

- تشرح وتوثق أهداف مستوى الخدمة
- وتحدد مسؤوليات مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات والعميل



عملية: إدارة مستوى الخدمة

دعم اتفاقية مستوى الخدمة



عملية: إدارة مستوى الخدمة

أشكال اتفاقية مستوى الخدمة

Customer Based

على أساس العميل

Service Based

على أساس الخدمة

Multi-Level

متعددة المستويات

عملية: إدارة السعة

الأهداف

ضمان قدرة سعة خدمات تكنولوجيا المعلومات

والبنية التحتية

لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق

الاحتياجات والأداء

المتفق عليها بتكلفة ووقت مناسبين



عملية: إدارة السعة

العمليات الفرعية

Business Capacity Management

ادارة سعة العمل

Service Capacity Management

ادارة سعة الخدمة

Components Capacity Management

عملية: إدارة الاتاحة

الأهداف

التأكد من ملائمة خدمات تكنولوجيا المعلومات

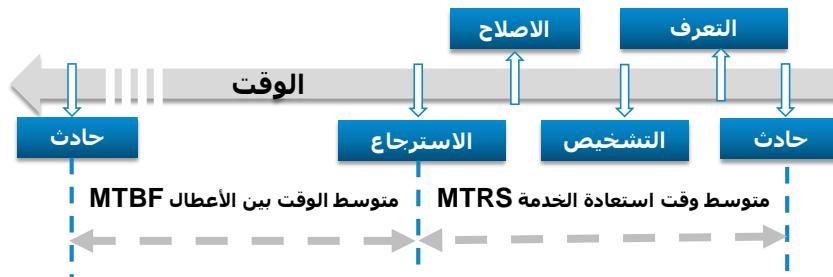
لمتطلبات الأعمال الحالية

والمستقبلية بتكلفة مناسبة و وقت ملائم



عملية: إدارة الاتاحة

مفاهيم



عملية: إدارة الاتاحة

مفاهيم

Reliability

الاعتمادية

Maintainability

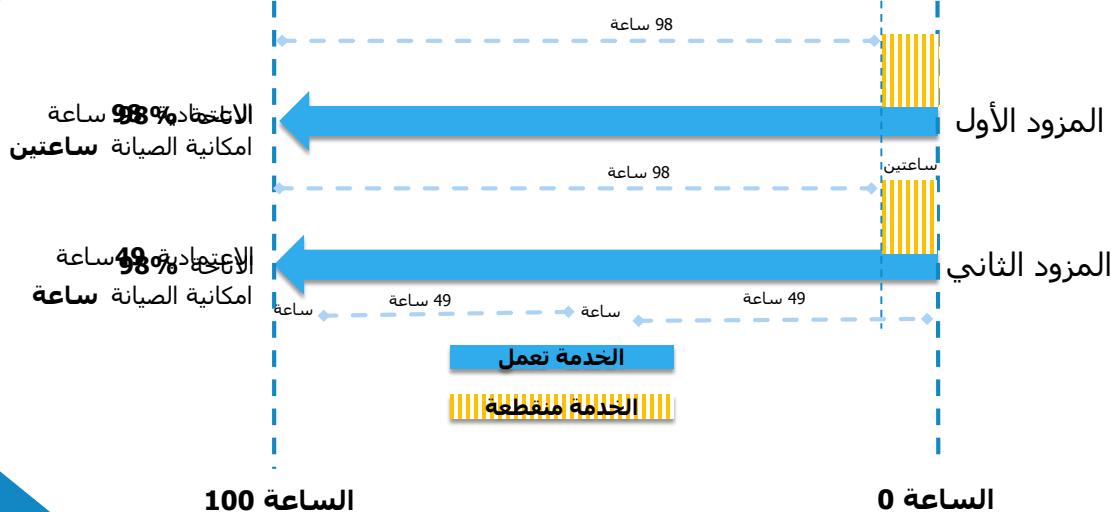
امكانية الصيانة

Serviceability

الخدمية

عملية: إدارة الاتاحة

مفاهيم



عملية: إدارة الاتاحة

أساليب الاتاحة

وجود وقت توقف غير محدد (أعطال)	وجود وقت توقف محدد مسبقاً (صيانة وتحديث)	
✓	✓	الاتاحة العالية
✓	✗	التشغيل المستمر
✗	✗	الاتاحة الدائمة

عملية: إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات

الأهداف

ضمان قدرة مقدم خدمة تكنولوجيا

المعلومات باستمرار

توفير الحد الأدنى من مستويات الخدمة

المتفق عليها



عملية: إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات

مفاهيم

Vital Business Functions (VBF) وظيفة عمل أساسية

Business Continuity Plan(BCP) خطة استمرارية العمل

خطة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات
IT Service Continuity Plan (ITBCP)

عملية: إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات

خيارات الاسترجاع \ الاستمرارية

الوسائل الثابتة

Fixed Facility

مرافق محمولة

Portable Facility

أسلوب التفاف يدوى

Manual Workaround

الترتيبات التبادلية

Reciprocal Arrangement

الاسترجاع المتوسط

Intermediate Recovery

الاسترجاع التدريجي

Gradual Recovery

الاسترجاع الفوري

Immediate Recovery

عملية: إدارة أمن المعلومات

الأهداف

تضمن سرية وسلامة وإتاحة أصول المؤسسة

والمعلومات والبيانات

وخدمات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم مع

احتياجات العمل



عملية: إدارة أمن المعلومات

مفاهيم

Availability

اتاحة المعلومات

Confidentiality

سرية المعلومات

Integrity

تكاملية و سلامة المعلومات

Authenticity

ثقة المعلومات

عملية: إدارة الموردين

الأهداف

- تحقيق القيمة مقابل المال من الموردين

- التأكد أن جميع العقود مع الموردين

- تلبي احتياجات العمل

- الموردين يوفرون بالتزاماتهم

- حسب العقود



عملية: تنسيق التصميم

الأهداف

• التنسيق فيما بين نشاطات وعمليات وموارد

تصميم الخدمة

• التأكد من التصميم المتناسق و الإلتزام و

الفعالية عند تصميم

أو تغيير خدمة تكنولوجيا

معلومات

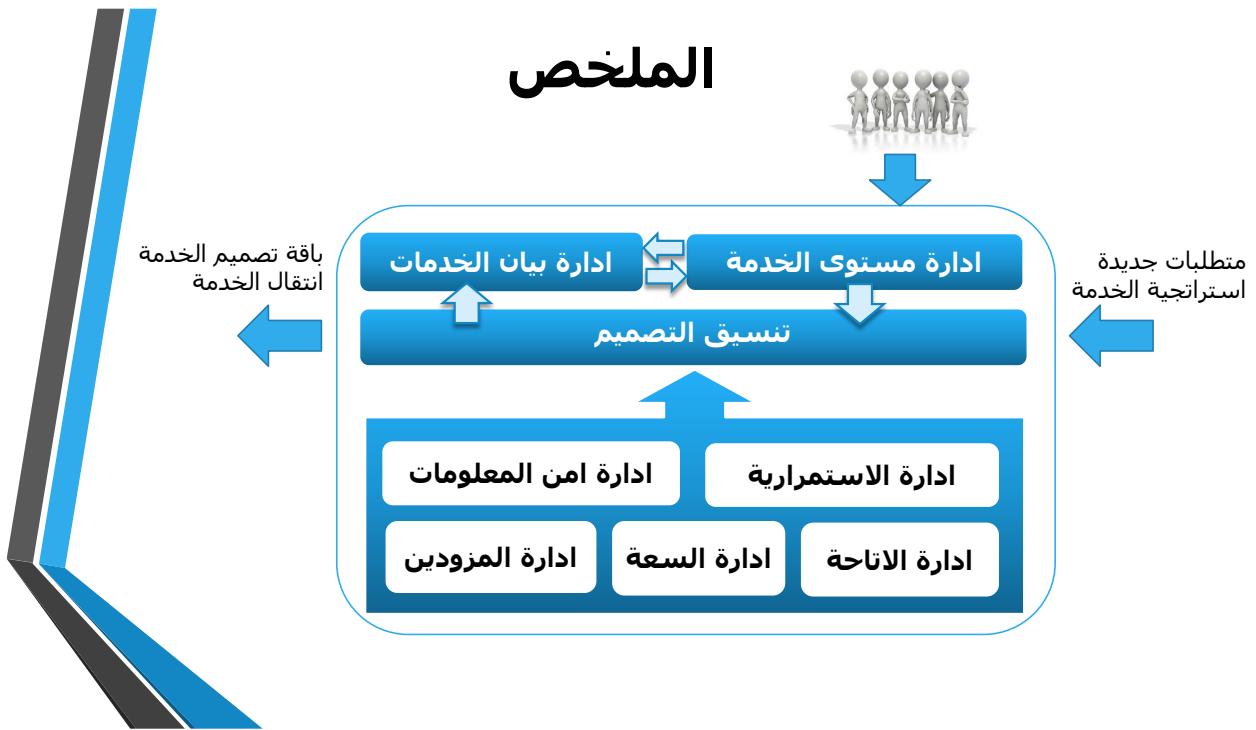


عملية: إدارة بيان الخدمات

ورشة عمل

• قم بتطوير حقيقة خدمات وتحديد
اقسامها المختلفة و أمثلة على
الخدمات داخل كل قسم





اختبار

أي من العمليات التالية تتضمن تقييم وادارة للمخاطر؟

A. ادارة الاستمرارية و ادارة امن المعلومات

B. ادارة الاستمرارية و ادارة مستوى الخدمة

C. ادارة مستوى الخدمة و ادارة امن المعلومات

D. ادارة مستوى الخدمة و ادارة بيان الخدمات



اختبار

قد تتضمن باقة تصميم الخدمة أي مما يلي؟

1. متطلبات العمل المتفق عليها
2. اعتبارات أثناء تشغيل الخدمة
3. متطلبات العمل لخدمة جديدة
4. المعايير التي يرغب العمل في قياسها

A. 1 فقط

B. 2 و 3

C. 1 و 2 و 3

D. كل ما سبق



اختبار

العمليات الفرعية لإدارة السعة هي؟

A. إدارة سعة العمل، إدارة سعة الخدمة،
إدارة سعة المكونات

B. إدارة سعة العمل، إدارة سعة المزودين،
إدارة سعة المكونات

C. إدارة سعة العمل، إدارة سعة التقنية،
إدارة سعة المكونات

D. إدارة سعة التقنية، إدارة سعة
الخدمة، إدارة سعة المكونات



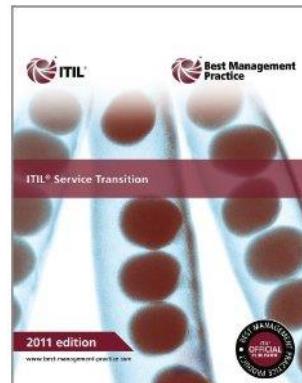
اختبار

على أي مما يلي يحتوي بيان الخدمات؟

- A. معلومات عن اصدارات البرامج
- B. البناء الهيكلية للمؤسسة
- C. معلومات عن الخدمات المواجهة للعملاء
- D. معلومات عن الأصول

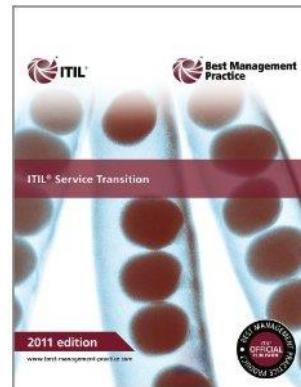


القسم الخامس: انتقال الخدمة



القسم الخامس: انتقال الخدمة

ملخص و اسئلة



أهداف انتقال الخدمة

تؤكد مرحلة إنتقال الخدمة أن الخدمات الجديدة، أو المعدلة تطابق توقعات العمل



عمليات انتقال الخدمة



عملية: إدارة التغيير

الأهداف

- الاستجابة للمتغيرات في متطلبات

العمل

- إتاحة تنفيذ التغييرات المفيدة بأقل قدر

ممكن من

تعطيل خدمات تكنولوجيا المعلومات



عملية: إدارة التغيير

ما هو التغيير؟

- خدمات تكنولوجيا المعلومات
- عناصر التهيئة
- العمليات والأدوات
- المقاييس والوثائق



عملية: إدارة التغيير

نطاق التغيير



عملية: إدارة التغيير

أنواع التغيير



عملية: إدارة التغيير

الأدوار الرئيسية

CAB

المجلس الاستشاري للتغيرات

ECA

المجلس الاستشاري للتغيرات الطارئة

Change Authority

هيئة التغذى

عملية: إدارة التغيير

خطة العلاج Remediation Planning

- تقويم
- اجراءات اعادة عمليات العمل
- استدعاء خطط استمرارية



عملية: إدارة أصول و تهيئة الخدمة

الأهداف

- ضمان التحكم و مراقبة الأصول
- ضمان دقة المعلومات عن الأصول و العلاقات بينها



عملية: إدارة أصول و تهيئة الخدمة

مفاهيم

- عنصر تهيئة
Configuration Item (CI)

- قاعدة بيانات إدارة التهيئة
Configuration Management Database (CMDB)

- مكتبة الوسائط المعتمدة
Definitive Media Library (DML)



عملية: إدارة أصول و تهيئة الخدمة

الأنشطة

الادارة والتخطيط Management and planning

التعريف Identification

التحكم Control

تقرير الحالة Status Accounting

الثبت Verification

عملية: إدارة المعرفة

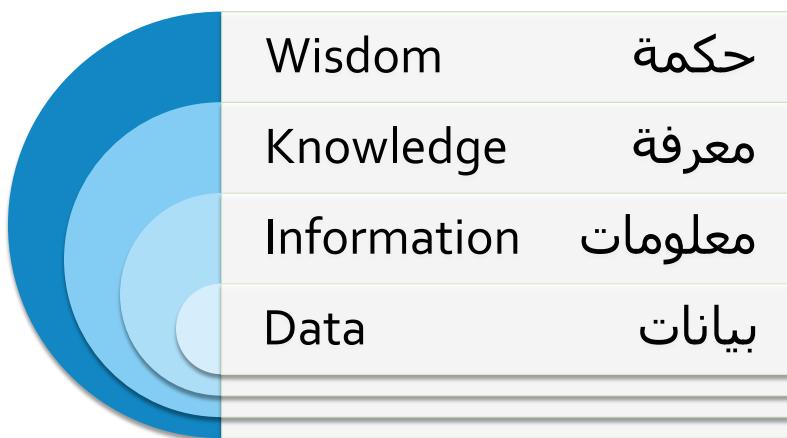
الأهداف

- مشاركة الأفكار و المعلومات و الخبرات
- توفرها بالوقت و الزمان المناسبين
- اتخاذ القرار و تحسين الكفاءة

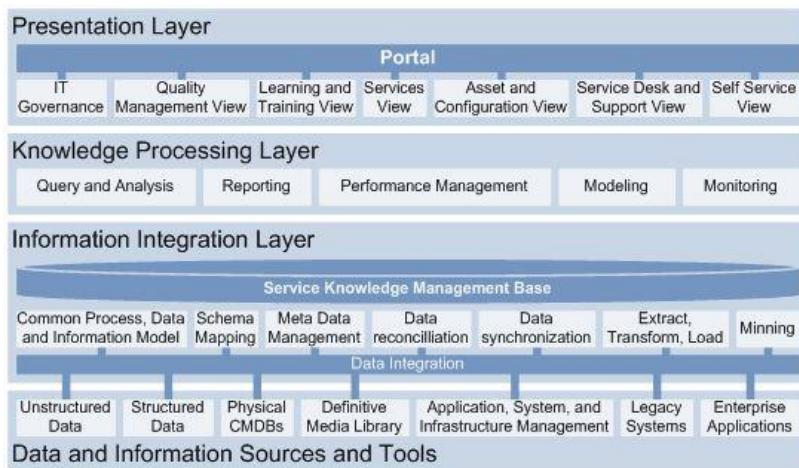


عملية: إدارة المعرفة

تطور المعرفة (DIKW)



Knowledge management: Concepts: Service Knowledge Management System



Ala' AbuHijleh, All rights reserved 2012

109

عملية: اختبار وثبت الخدمة

الأهداف

- تثبيت وإختبار لخدمة تكنولوجيا معلومات جديدة أو معدلة



عملية: إدارة الإطلاق والتدشين

الأهداف

- تخطيط، وجدولة، والتحكم في بناء، واختبار وتدشين الإطلاقات

• الحفاظ على سلامة الخدمات الحالية

• نقل المهارات و المعرفة لطاقم تشغيل الخدمة



عملية: إدارة الإطلاق والتدشين

الأهداف

1. تعريف خطة تدشين و اطلاق واضحة
2. التأكد أن المهارات و المعرفة تم نقلها لطاقم تشغيل الخدمة
3. التأكد من تقليل أي تعطيل ما أمكن أثناء تدشين الخدمة



عملية: إدارة الإطلاق والتدشين

مفاهيم

وحدة اطلاق Release Unit

باقة اطلاق Release Package

عملية: إدارة الإطلاق والتدشين

مستويات الأطلاق

اطلاق رئيسي Major Release

- قدرات ووظائف جديدة
- الاصدار 6.0

اطلاق فرعى Minor Release

- اصلاح لبعض المشاكل
- الاصدار 6.1

اطلاق طارئ Emergency Release

- اصلاح طارئ
- تغيير طارئ
- الاصدار 6.1.1

عملية: إدارة الإطلاق والتدشين

أشكال التدشين



عملية: اختبار التغيير

الأهداف

- التقييم الرسمي لأي خدمة معدّلة أو جديدة
- التأكيد على إدارة المخاطر والمساعدة في الموافقة على التغيير.



عملية: تخطيط و دعم الانتقال

الأهداف

- تخطيط و تنسيق الموارد
- التعرف و التحكم بالمخاطر في مرحلة انتقال الخدمة



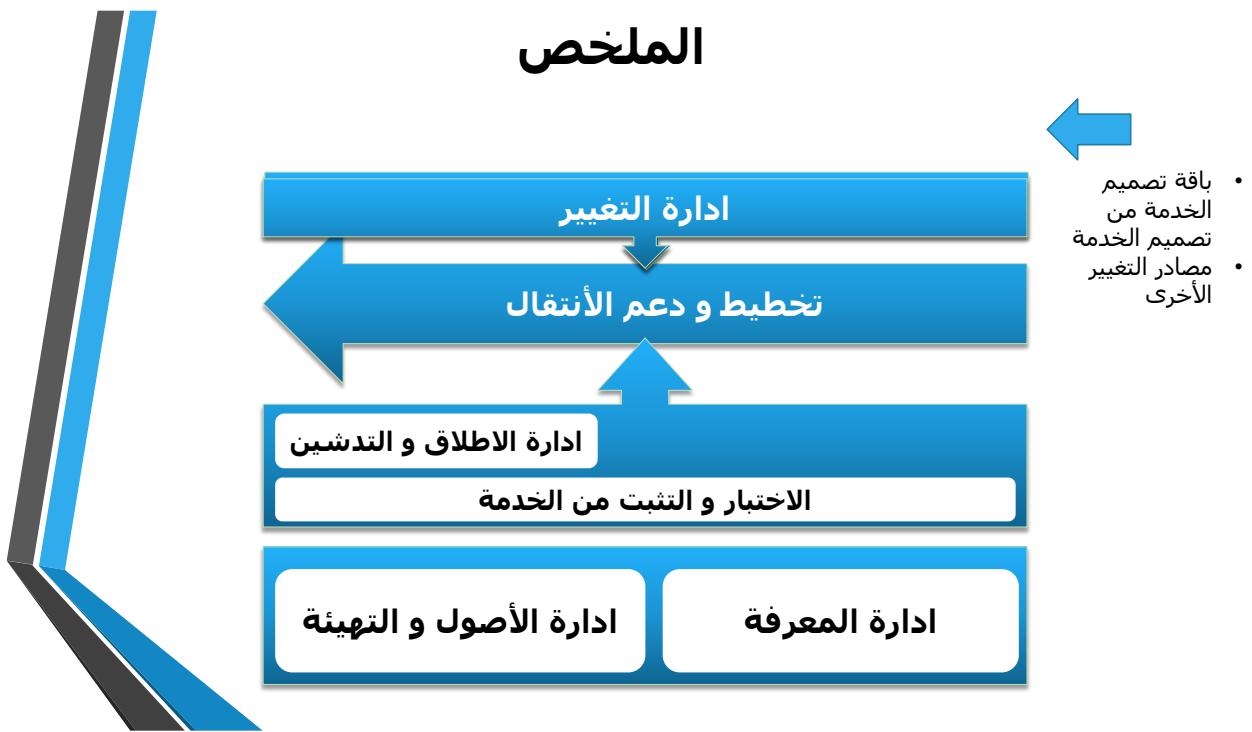
عملية: إدارة التغيير

ورشة عمل

A. قم باعطاء أمثلة على أنواع التغييرات الثلاثة من بيئه العمل التي تعمل فيها كمزود خدمة.



B. قم باعطاء مثالين على تغييرات في العمل أحدها قد يؤدي الى تغييرات في الخدمات بينما الآخر لا يؤثر



اختبار

أي من التالي يتم تخزينه في مكتبة الوسائط المعتمدة؟

1. برمجيات تم شراؤها
2. برمجيات تم تطويرها
3. التراخيص المتعلقة بالبرمجيات
4. الجدول الزمني للتغيير

- 2 و 1.A
- 3 و 2.B
- 3 و 2.C
- D. كل ما ذكر



اختبار

تعنى عملية التغيير بالتغييرات على الخدمات و عناصر التهيئة خلال جميع مراحل دورة حياة الخدمة. أي مما يلى لا يقع تحت اختصاص ادارة التغيير في ايتيل؟

- A. التغيير على أحد الخدمات
- B. التغييرات في بيئة العمل
- C. التغيير على اتفاقية مستوى الخدمة
- D. حالة خدمة للتقاعد



اختبار

أي من التالي يعتبر من مهام عملية التدشين والأطلاق؟

- 1. تعريف خطة تدشين واطلاق واضحة
- 2. التأكد أن المهارات والمعرفة تم نقلها لطاقم تشغيل الخدمة
- 3. التأكد من تقليل أي تعطيل ما أمكن أثناء تدشين الخدمة
- 4. توفير السعة المناسبة بالتكلفة والوقت المناسبين



- A. 1 و 2 و 3
- B. 1 و 3 و 2
- C. 3 و 2 و 1
- D. كل ما ذكر

اختبار

أي من التالي يعتبر صحيحاً؟

1. تقدم انتقال الخدمة ارشادات و ممارسات مثلى لنقل خدمة جديدة أو معدلة لبيئة التشغيل
2. تقدم انتقال الخدمة ارشادات و ممارسات مثلى لأنختبار و التثبيت من الخدمة
3. تقدم انتقال الخدمة ارشادات و ممارسات مثلى لنقل خدمة من أو إلى أحد المزودين



2. A
1 فقط
C. كل ما ذكر
3. 1 و D

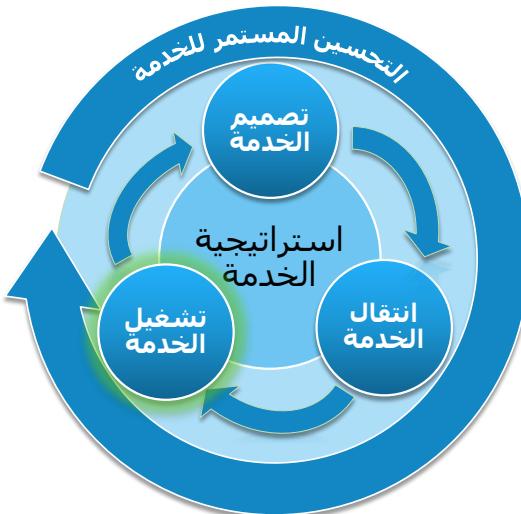
اختبار

أي مما يلي يتم في أحد أنشطة ادارة الأصول و التهيئة؟

- A. المحاسبة المالية لجميع اصول المؤسسة
- B. تعريف و تسجيل الخصائص المختلفة لعناصر التهيئة
- C. بناء نموذج خدمة لبرير استخدام الآيتيل
- D. تطبيق الآيتيل في المؤسسة



القسم السادس: تشغيل الخدمة



القسم السادس: تشغيل الخدمة

الدرس العاشر
وظيفة ادارة تشغيل
خدمات
تكنولوجيا المعلومات



أهداف تشغيل الخدمة

- تقديم و ادارة الخدمة وفق المستوى المتفق عليه بهدف تحقيق القيمة
- ادارة التكنولوجيا المستخدمة و دعم الخدمة



مفاهيم تشغيل الخدمة

الاولوية
Priority

=

التأثير
Impact



الألحاح
Urgency

مفاهيم تشغيل الخدمة



النوع

الالاحاج

عمليات ووظائف تشغيل الخدمة



عملية: إدارة الأحداث

الأهداف

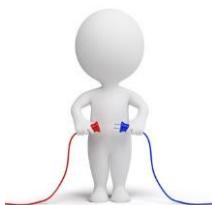
- إدارة الأحداث خلال دورة حياتها
- تحديد و معالجة اثارها ان وجدت



عملية: إدارة الحوادث

الأهداف

- عودة خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى العمل بأقصى سرعة
- تقليل التأثير على العمل



عملية: إدارة الحوادث

مفاهيم

Incident

حادث

Time scale

الجدول الزمني

Incident Model

نموذج حادث

Workaround

اسلوب التفاف

عملية: إدارة الحوادث

الأنشطة

Identification

التعرف

Logging

التسجيل

Categorization

التصنيف

Prioritization

تحديد الأولوية

initial Diagnosis

التشخيص الأولي

Prioritization

التصعيد

Investigation and Diagnosis

التحقيق و التشخيص

Resolution and Recovery

الاصلاح و الاستعادة

Closure

اغلاق

عملية: إدارة المشاكل

الأهداف

- منع وقوع الحوادث
- تقليل اثار الحوادث التي لا يمكن منعها



عملية: إدارة المشاكل

مفاهيم

مشكلة Problem

نموذج مشكلة Problem Model

خطأ معروف Known Error

عملية: إدارة المشاكل

مثال



عملية: تلبية الطلبات

الأهداف

- ادارة دورة حياة طلب الخدمة

- الاجابة على الأسئلة و الاستفسارات المتعلقة بالخدمات



عملية: ادارة الوصول

الأهداف

السماح للمستخدمين باستعمال
خدمات تكنولوجيا المعلومات
و البيانات وغيرها من الأصول



وظيفة: مكتب الخدمة

الأهداف

- نقطة الاتصال الوحيدة بين مقدم الخدمة والمستخدمين.
- ادارة الحوادث وطلبات الخدمة



وظيفة: مكتب الخدمة

أشكال مكتب الخدمة

Local

محلّي

Centralized

مرکزي

Virtual

ظاهري

Specialized

متخصص

Follow the sun

تتبع الشمس

وظيفة: الأدارة الفنية

الأهداف

- تقديم مهارات فنية لدعم خدمات

تكنولوجيا المعلومات

- تعريف أدوار مجموعات الدعم وكذلك

الأدوات والعمليات والإجراءات الفنية

اللازمة



وظيفة: ادارة التطبيقات

الأهداف

- إدارة التطبيقات على مدار دورة حياتها
- قرار الشراء أو التطوير



وظيفة: ادارة التشغيل

الأهداف

- تؤدي الأنشطة اليومية الضرورية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات



وظيفة: ادارة التشغيل الأجزاء



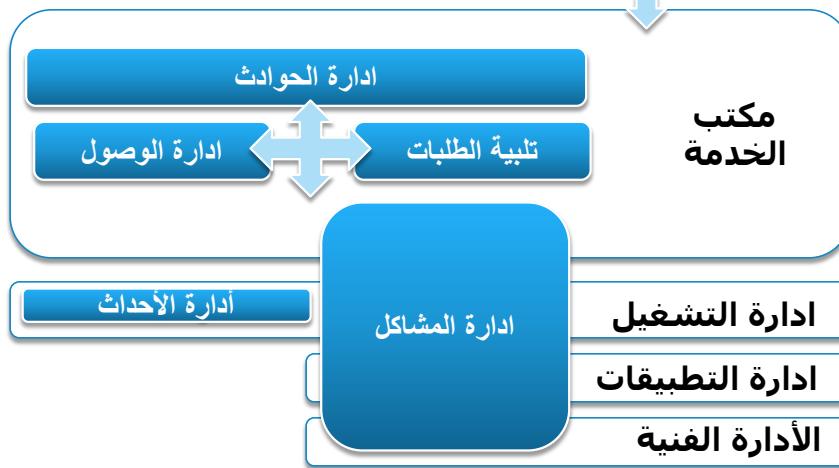
تشغيل الخدمة ورشة عمل

A. قم باعطاء أمثلة عن أنواع التغييرات والحوادث من بيئة العمل وترتيبها في مصفوفة الأولويات حسب الالاحاج و التأثير

B. قم بعمل رسم توضيحي لدورة حياة موسعة للحادث مع توضيح ما يلي:
حدث، مشكلة، خطأ معروف، اسلوب التفااف
موضحا للعلاقات بين العمليات المختلفة في تشغيل الخدمة و توضيح نقاط التفاعل



الملخص



اختبار

أي من الأنشطة التالية هي جزء من ادارة الوصول؟

1. التأكد من هوية الشخص الطالب للخدمة
2. اعطاء الصلاحية للوصول للمستخدمين المعتمدين
3. تعریف سياسات منح الوصول للأصول
4. التأكد من ملاءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات لمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية

2 و 1 . A

3 و 1 . B

3 و 2 . C

D. كل ما ذكر



اختبار

استخدام شخص تقني لأسلوب مسبق التعريف
لحل حادثة تم التعامل معها من قبل يعتبر مثال
على؟

- A. تغيير قياسي
- B. اسلوب التفاف
- C. تحذير
- D. قدرة خدماتية

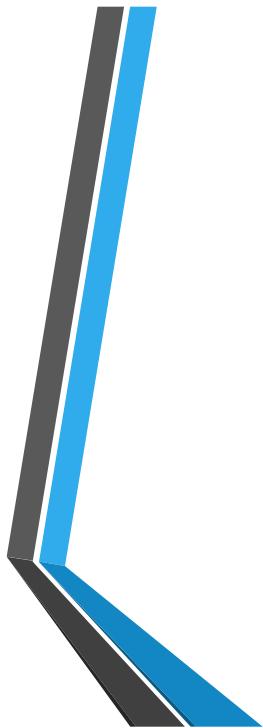


اختبار

التحكم بالتشغيل هو؟

- A. مجموعة المدراء في الأدارة الفنية و التقنية
- B. المراقبة وآليات التحكم في خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- C. لأنظمة المستخدمة لمراقبة التطبيقات
- D. هي الحالة التي يطلب فيها من مكتب الخدمة بمراقبة الخدمة بسبب غياب طاقم التشغيل





اختبار

أي مما يلي ليس من أهداف تشغيل الخدمة؟

- A. الأختبار و التأكد من أن الخدمة متواقة مع متطلبات العمل
- B. تشغيل و ادارة الخدمة لايصال القيمة للمستخدم.
- C. ادارة التقنية المستخدمة في تشغيل الخدمة
- D. مراقبة أداء مكونات الخدمة و العمليات



اختبار

أي مما يلي هو الوصف الصحيح للتشغيل العادي للخدمة؟

- A. وضع الخدمة كما هو في حال عدم وجود حوادث
- B. الخدمة تقدم كل ما يحتاجه المستخدمين و العمل.
- C. الخدمة وعناصر التهيئة تعمل حسب مستويات الخدمة والتشغيل المتفق عليها
- D. بامكان جميع المستخدمين الوصول لجميع الخدمات

القسم السابع : التحسين المستمر للخدمة

Continual Service Improvement (CSI)



أهداف التحسين المستمر للخدمة

- تماشي الخدمات المقدّمة مع احتياجات العمل المتغيّرة
- زيادة كفاءة و فعالية العمليات
- رفع الجودة و خفض التكاليف



أهمية القياسات

To validate للثبت

To direct للتوجيه

To justify للتبير

To intervene للتدخل

أنواع القياسات

Technology تقنية

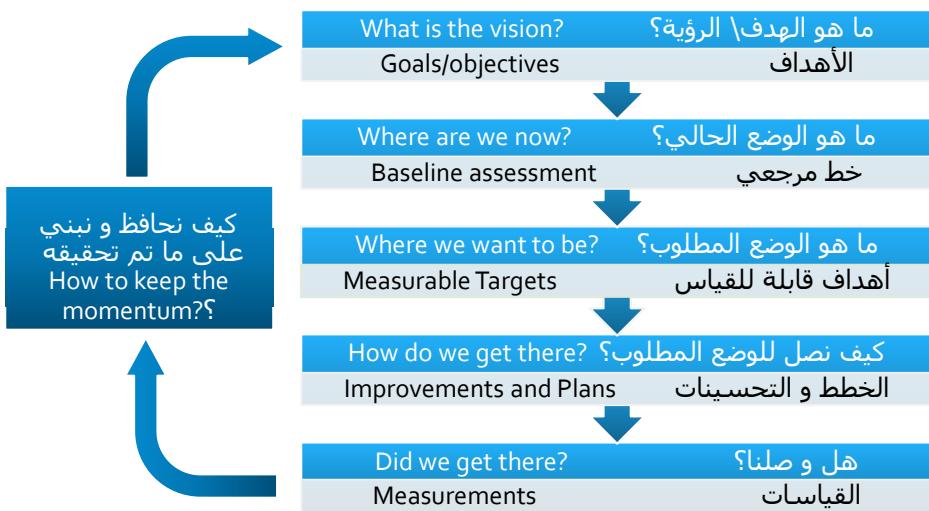
Process عملية

Service خدمة

دورة ديمنچ



نموذج التحسين المستمر



عملية: خطوات التحسين السبعة



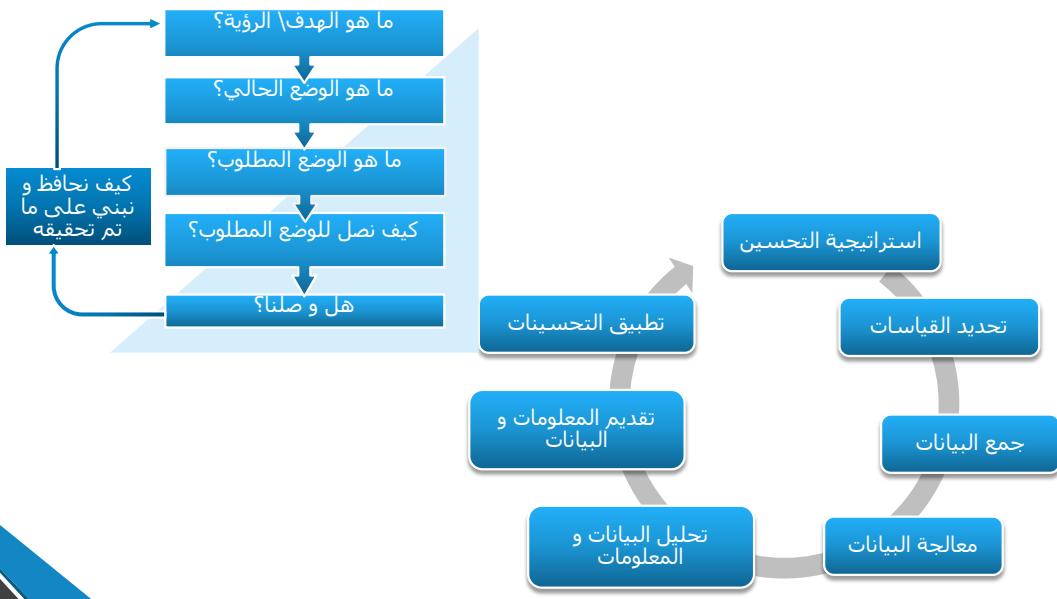
التحسين المستمر للخدمة

ورشة عمل

- قم برسم نموذج تحسين مستمر يسهدف زيادة معدل رضى الزبائن.



الملخص



اختبار

أدق وصف لخطوات التحسين المستمر السبعة هو

- A. ال Ps السبعة التطوير
- B. مجموعة الأدوار و الوظائف لتحسين الخدمة.

C. نموذج تحسين مبني على دورة ديمنج

- D. عملية لتعريف وتحديد وجمع وتشغيل وتحليل وتقديم وتطبيق التحسينات



اختبار

أي من التالية تعتبر من أنواع القياسات في ايتيل؟

1. تقنية
2. خدمية
3. متعلقة بالعمليات
4. متعلقة بالمزودين



اختبار

أي من الجمل التالية صحيح؟

- .1 يقدم التحسين المستمر للخدمة ارشادات للتحسين
- .2 يقدم التحسين المستمر للخدمة ارشادات لتحسين الخدمة
- .3 يقدم التحسين المستمر للخدمة ارشادات لتحسين مكونات تقديم الخدمة
- .4 يقدم التحسين المستمر للخدمة ارشادات لتحسين القياسات



A. 1 و 2 و 3

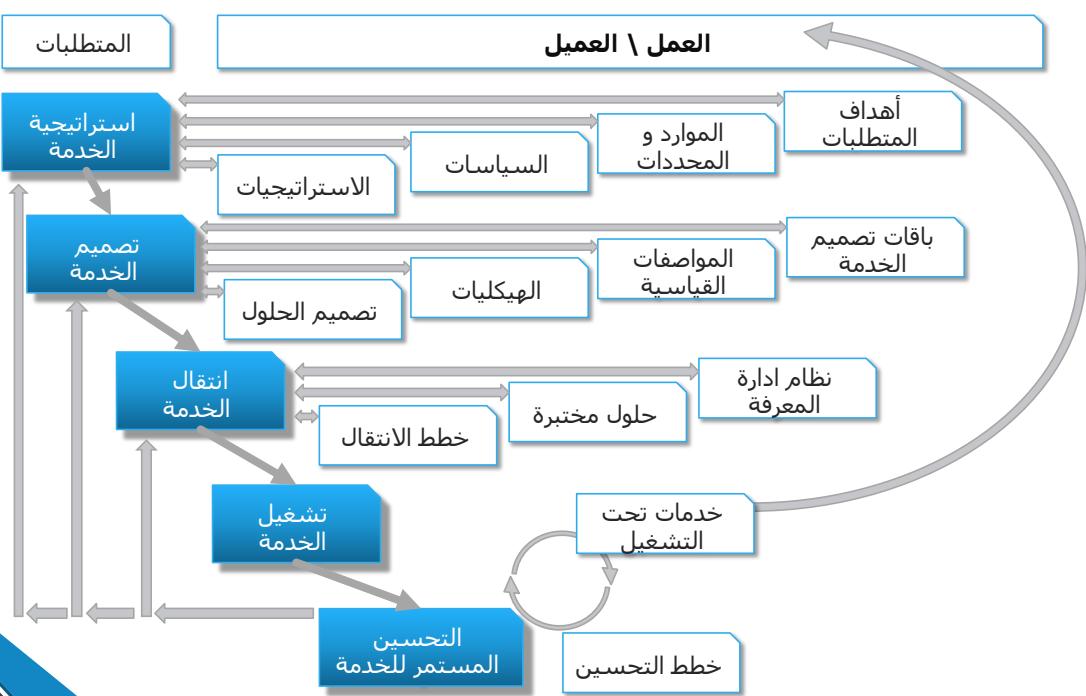
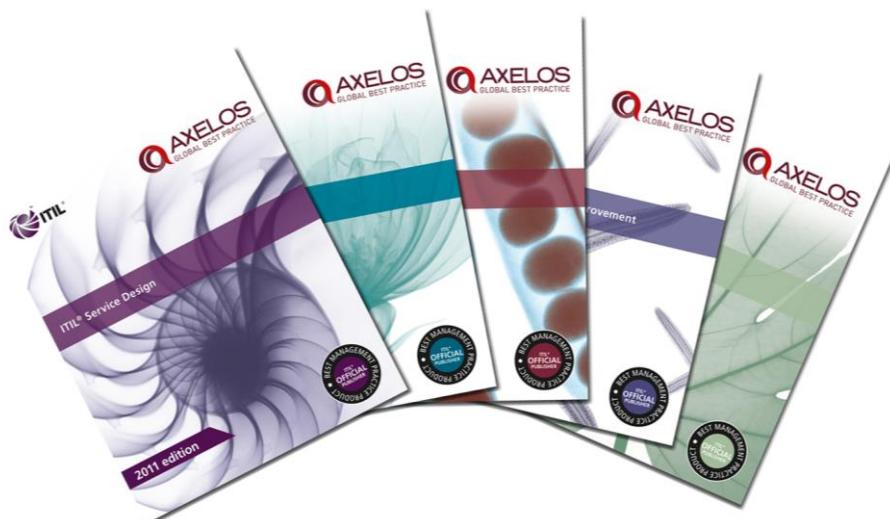
B. 1 و 3 و 4

C. 2 و 3

D. كل ما ذكر

القسم الثامن

ملخص الدورة



القسم التاسع

ارشادات للإمتحان التأسيسي



تفاصيل الإمتحان

1. A B C D E
 2. A B C D E
 3. A B C D E
 4. A B C D E
-

- 40 سؤال
- خيار متعدد
- لا يجوز استخدام مواد مساعدة
- 26 جواب صحيح للنجاح
- متوفّر باللغة العربية

ارشادات للإمتحان التأسيسي

- لا تجزع هناك متسع من الوقت
- حل الأسئلة السهلة، تجاوز الصعب و عد اليه لاحقا
- الحل بالإستثناء
- انتبه للنفي: ليس, غير الخ



الشهادة المستوى التأسيسي

