MERCURY

الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات

3 – 7 يناير 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات

المرجع: 121498_170661 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** 4900 Euro

المقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية في الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات، إلى تزويد المشاركين بمنهجية متكاملة في الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات في البيئات الرقمية الحديثة. كما تركز على تنمية مهارات التحليل المنهجي للمشكلات التقنية وتشخيصها بدقة. وتستعرض أفضل الممارسات في معالجة أعطال الأنظمة والشبكات والتطبيقات بكفاءة عالية. وسيتعلم المشاركون كيفية تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات واختيار الحلول المناسبة في الوقت المناسب. وتسلط الدورة الضوء على تحسين أداء مكاتب الدعم الفني وإدارة البلاغات التقنية بفعالية. وسيكون المشاركون قادرين على تعزيز استمرارية خدمات تقنية المعلومات ورفع جودة الدعم الفني المؤسسي.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- متخصصو الدعم الفني الراغبون في تطوير مهارات استكشاف الأعطال.
- موظفو مكاتب خدمة العملاء التقنية.
- مسؤولو الأنظمة والشبكات في المؤسسات.
- مهندسو تقنية المعلومات في بيئات العمل المختلفة.
- قادة فرق الدعم الفني وتحسين الجودة.
- المبتدئون في مجال الدعم الفني وتقنية المعلومات.
- العاملون في مراكز العمليات التقنية.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم مفاهيم الدعم الفني واستكشاف الأعطال.
- التعرف على أعطال الأجهزة والبرمجيات والشبكات.
- تطبيق منهجيات تحليل المشكلات التقنية بفعالية.
- تحديد الأسباب الجذرية للأعطال المتكررة.
- تقييم البدائل المختلفة لحل مشكلات تقنية المعلومات.
- تنفيذ حلول فعالة ضمن أطر زمنية مناسبة.
- تحسين أداء مكاتب الدعم الفني ورفع كفاءة الاستجابة.
- تعزيز مهارات توثيق الحوادث التقنية باحترافية.
- تحسين التواصل مع المستخدمين أثناء حل المشكلات.
- تقليل تكرار الأعطال عبر الإجراءات الوقائية.
- دعم استمرارية خدمات تقنية المعلومات المؤسسية.
- قياس وتحسين مؤشرات أداء الدعم الفني.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات:

- التفكير التحليلي في استكشاف الأعطال التقنية.
- مهارات تشخيص المشكلات التقنية باحتراف.
- إدارة فعالة لبلاغات الدعم الفني.
- تحديد الأسباب الجذرية والتحقق منها.
- اتخاذ قرارات تقنية سريعة ومدروسة.
- إدارة أولويات الحوادث والتصعيد.
- التواصل التقني الواضح مع المستخدمين.
- التخطيط للصيانة الوقائية للأنظمة.
- مراقبة أداء خدمات الدعم الفني.
- تحسين مستمر لعمليات الدعم التقني.

دراسة سيناريوهات

في تدريب الدعم الفني لاستكشاف الأعطال وإصلاح مشكلات تقنية المعلومات، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تشخيص انقطاع متكرر في اتصال الشبكة داخل مؤسسة.
- معالجة تدهور أداء الأنظمة الحرجة للمستخدمين.
- التعامل مع تذاكر دعم فني عالية الأولوية.
- تحليل تعارضات البرامج بعد التحديثات.
- إدارة مشكلات صلاحيات الوصول للمستخدمين.
- ترتيب أولويات الحوادث التقنية أثناء ضغط العمل.
- توثيق الحوادث وإغلاقها وفق أفضل الممارسات.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: أساسيات الدعم الفني واستكشاف الأعطال

- نظرة شاملة على بيئات الدعم الفني الحديثة ومتطلباتها.
- دور استكشاف الأعطال في ضمان استمرارية الأعمال.
- المفاهيم الأساسية لإدارة الحوادث ومكاتب الخدمة.
- أنواع مشكلات تقنية المعلومات الشائعة.
- مدخل إلى منهجيات استكشاف الأعطال المنظمة.
- فهم اتفاقيات مستوى الخدمة وأولويات الاستجابة.
- أهمية تجربة المستخدم في خدمات الدعم الفني.

الوحدة الثانية: تحليل المشكلات وتحديد الأسباب الجذرية

- أساليب تعريف المشكلة وتحديد نطاقها بدقة.
- جمع معلومات الحوادث من المستخدمين وأدوات المراقبة.
- خطوات استكشاف الأعطال بشكل منطقي ومنهجي.
- منهجيات تحليل السبب الجذري للأعطال المتكررة.
- التمييز بين الأعراض والمشكلة الفعلية.
- استخدام أدوات التشخيص للأنظمة والشبكات.
- توثيق نتائج التحليل لدعم التحسين المستقبلي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: تقييم الحلول وتنفيذ المعالجة الفعالة

- تحديد مسارات الحلول الممكنة للمشكلات التقنية.
- تقييم المخاطر قبل تنفيذ الحلول.
- اختيار الحل الأكثر فاعلية وفي الوقت المناسب.
- تطبيق ممارسات التغيير الآمن أثناء المعالجة.
- التحقق من نجاح الحل واستقرار الأنظمة.
- توضيح الحلول للمستخدمين بوضوح.
- توثيق خطوات الحل في قاعدة المعرفة.

الوحدة الرابعة: إدارة مكتب الدعم الفني والحوادث

- هيكلة مكاتب الدعم الفني عالية الأداء.
- إدارة دورة حياة تذكرة الدعم الفني.
- التعامل مع حجم كبير من طلبات الدعم بكفاءة.
- إجراءات التصعيد للمشكلات التقنية المعقدة.
- تحسين معدل الحل من أول اتصال.
- مؤشرات قياس أداء الدعم الفني.
- التحسين المستمر لإدارة الحوادث.

الوحدة الخامسة: الدعم الوقائي وتحسين الخدمات التقنية

- المراقبة الاستباقية لاكتشاف الأعطال مبكراً.
- استراتيجيات الصيانة الوقائية للأنظمة والشبكات.
- بناء قواعد معرفة لتسريع استكشاف الأعطال.
- أتمتة عمليات الدعم الفني حيثما أمكن.
- رفع رضا المستخدمين عن خدمات الدعم.
- تقليل زمن التوقف عبر الدعم التنبؤي.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر في الدعم الفني.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

يعتمد نجاح الدعم الفني على التحليل المنهجي والاستجابة السريعة وحل المشكلات التقنية بفعالية. الاستثمار في تطوير مهارات استكشاف الأعطال يعزز موثوقية أنظمة تقنية المعلومات ويرفع مستوى رضا المستخدمين.