JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال

إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري علاقات الأعمال في تقنية المعلومات ومخططيها ومديري المحافظ الذين يشكلون طلبات وحدات الأعمال ويرتبونها ويوازنونها، ويخرج كل مشارك بخطة الطلب والسعة التقنية لدورة التخطيط القادمة. فاشتراكات السحابة والمطورون من خارج الإدارة التقنية وطلبات الأتمتة تصل اليوم أسرع مما تستوعبه الميزانيات والفرق. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال.

لماذا تهم إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال الآن

تتشكل الطلبات على تقنية المعلومات اليوم بفعل ثلاث قوى: وحدات أعمال تشتري البرمجيات كخدمة مباشرة وتنتظر من الإدارة التقنية دمجها، وفواتير سحابية قائمة على الاستهلاك ترتفع مع كل حمل عمل جديد، ومواهب هندسية نادرة لا تستطيع خدمة كل طلب في وقت واحد. الإدارة التقنية التي تحسن إدارة الطلب تشكل الطلبات مبكرا وتوجه الإنفاق نحو الخدمات الأهم وتحفظ ثقة قادة الأعمال، أما التي تكتفي برد الفعل فتغرق في المتراكمات والتقنية الظلية. ترتكز الدورة على COBIT 2019 وهو إطار أهداف الرقابة على المعلومات والتقنيات ذات الصلة لإدارة العلاقات وقرارات المحفظة، وعلى ITIL 4 وهو مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات بممارستي إدارة العلاقات والسعة.

المستفيدون من إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال

- متخصصو علاقات الأعمال الذين يمثلون الإدارة التقنية أمام قادة وحدات الأعمال
- مخططو تقنية المعلومات الذين يتنبؤون بأحمال العمل والمهارات واحتياجات البنية التحتية
- متخصصو المحافظ الذين يرتبون الطلبات ويوزعون سعة التنفيذ
- متخصصو السحابة وأصول البرمجيات الذين يتتبعون الاستهلاك واستخدام التراخيص
- مالكو الخدمات الذين يوازنون الطلب الجديد مع تعهدات الدعم القائمة

يستفيد أكثر فريق قيادة تقنية المعلومات الذي يرسل متخصصي العلاقات والتخطيط والمحافظ معا، لأن تشكيل الطلب وترتيبه والسعة يجب أن تتبع منطق تقييم واحدا.

قدرات إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال

يتعلم المشاركون تحويل طابور طلبات مزدحم إلى توقعات وقائمة مرتبة وصورة للسعة يثق بها قادة الأعمال.

- تقييم نضج العلاقة مع كل وحدة أعمال وتحديد أهداف التواصل — رؤساء وحدات الأعمال
- حساب توقعات الطلب من خطط الأعمال والاتجاهات والأنماط الموسمية — مخططو تقنية المعلومات
- تصميم عملية استقبال تلتقط الطلبات بتفاصيل متسقة — مجالس المحافظ
- تطبيق تقييم القيمة لترتيب الطلبات المتنافسة بشفافية — لجان الاستثمار
- موازنة استهلاك السحابة والبرمجيات كخدمة مع حدود الميزانية والبنية — الشركاء الماليون
- بناء خطة لموازنة السعة تطابق العرض مع الطلب المرتب — مديرو التنفيذ

مصطلحات إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال الأساسية

- إدارة الطلب — ممارسة توقع طلبات خدمات تقنية المعلومات وتشكيلها وضبطها حتى يبقى العرض والإنفاق متوائمين.
- مدير علاقات الأعمال — الدور الذي يمثل الإدارة التقنية أمام وحدة أعمال ويترجم أهدافها إلى طلب على الخدمات.
- استقبال الطلبات — الباب الأمامي الوحيد الذي تسجل عبره طلبات الأعمال وتوضح وتقيد.
- تقييم القيمة — طريقة مرجحة لتقدير الطلبات حسب الملاءمة الاستراتيجية والمنفعة والإلحاح والمخاطر لترتيبها.
- موازنة السعة — مطابقة الأفراد والمنصات والميزانية المتاحة مع الطلب المرتب خلال فترة تخطيط.
- التقنية الظلية — تقنيات تشتريها وحدات الأعمال أو تبنيها خارج ترتيبات الاستقبال والدعم المتفق عليها.

إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال يوما بيوم

اليوم 1: الشكل المتغير للطلب على تقنية المعلومات

- تشخيص أنماط الطلب — طلبات المشاريع والخدمات والتغيير والاستهلاك
- اكتشاف التقنية الظلية — رسم البرمجيات المشتراة خارج الإدارة التقنية
- فحص سلامة المتراكمات — العمر والحجم ومعدلات التخلي
- استبيان توقعات أصحاب المصلحة — ما تريده وحدات الأعمال من الإدارة التقنية
- خط أساس نضج إدارة الطلب — موقع الممارسة اليوم

اليوم 2: إدارة علاقات الأعمال

- ممارسة إدارة العلاقات في ITIL 4 — الغرض والأنشطة الرئيسية
- نموذج نضج العلاقة — من متلقي الطلبات إلى الشريك الاستراتيجي
- خطط حسابات وحدات الأعمال — الأهداف ونقاط الألم والفرص
- إيقاع التواصل التنفيذي — المراجعات الفصلية وجلسات خارطة الطريق
- تقنيات إصلاح الثقة — التعافي بعد وعود لم تنفذ

اليوم 3: أساليب التنبؤ بالطلب

- ترجمة خطط الأعمال — تحويل الاستراتيجية إلى أحمال عمل تقنية
- التنبؤ بالاتجاهات والمواسم — استخدام بيانات الطلبات التاريخية
- توقعات السيناريوهات — حالات النمو والاندماج وخفض التكاليف
- أنماط نشاط الأعمال — ربط الأحجام بحمل الخدمة
- تتبع دقة التوقعات — التعلم من الانحرافات

اليوم 4: حوكمة استقبال الطلبات وتشكيلها

- تصميم الباب الأمامي الوحيد — القنوات والنماذج وقواعد الفرز
- حوارات تشكيل الطلب — المشكلة قبل الحل
- نماذج من الفكرة إلى المقترح — الحد الأدنى من المعلومات للتقييم
- معايير المسار السريع — تغييرات صغيرة تتجاوز المراجعة الكاملة
- هدف إدارة العلاقات في COBIT 2019 — المساءلة عن قرارات الاستقبال

اليوم 5: تقييم القيمة وترتيب الأولويات

- نماذج التقييم المرجح — الملاءمة الاستراتيجية والمنفعة والإلحاح والمخاطر
- تقدير كلفة التأخير — الترتيب حسب الفرص الضائعة
- الطلبات الإلزامية مقابل الاختيارية — فصل العمل غير القابل للتفاوض
- تصميم منتدى الأولويات — من يقرر وبأي تواتر
- التواصل الشفاف بشأن الترتيب — شرح أسباب انتظار الطلبات

اليوم 6: الطلب على استهلاك السحابة والبرمجيات كخدمة

- التنبؤ باستهلاك السحابة — نمو أحمال العمل ومرونتها
- ممارسات FinOps للعمليات المالية السحابية — الإظهار والتحميل والمساءلة عن التكلفة
- ترشيد محفظة البرمجيات كخدمة — الاشتراكات والتراخيص المتداخلة
- تتبع أصول البرمجيات — الاستخدام مقابل الاستحقاق
- ضوابط الاستهلاك — الميزانيات والتنبيهات وحدود الاعتماد

اليوم 7: تخطيط السعة وموازنة العرض

- رسم سعة المهارات — الأفراد المتاحون حسب الدور والفريق
- نماذج سعة البنية التحتية — هامش الحوسبة والتخزين والشبكات
- ممارسة السعة والأداء في ITIL 4 — مطابقة الموارد مع الطلب
- مرونة الموردين والمتعاقدين — زيادة العرض أو خفضه
- سيناريوهات فجوة الطلب والعرض — التأجيل أو التمويل أو الرفض

اليوم 8: مواءمة المحفظة والتمويل

- لوحة كانبان للمحفظة — تصوير العمل من الطلب إلى الخدمة الحية
- نماذج تمويل الطلب — المشاريع السنوية مقابل الفرق الدائمة
- التوازن بين التشغيل والتغيير — حماية الدعم أثناء بناء الجديد
- قرارات الإحالة والإيقاف — تحرير السعة من الأنظمة القديمة
- مقاييس أداء الطلب — زمن الانتظار والإنجاز والرضا

اليوم 9: حالات قطاعية وسلوك الطلب

- حالة الطلب في الرعاية الصحية — الأنظمة السريرية والتحديثات التنظيمية
- حالة الطلب في التجزئة — ذروات المواسم وطلبات القنوات الرقمية
- أساليب التأثير في الطلب — كتالوجات الخدمات وخيارات الخدمة الذاتية
- الحوافز السلوكية لمقدمي الطلبات — تقليل الطلبات منخفضة القيمة
- التصعيد ومعالجة النزاعات — حل تضارب الأولويات بين الوحدات

اليوم 10: ممارسة خطة الطلب والسعة التقنية

- مراجعة التوقعات — اختبار الافتراضات مقابل خطط الأعمال
- عرض الاستقبال والتقييم — تطبيق النموذج على طلبات فعلية
- تحدي فجوة السعة — تدقيق الأقران في خيارات العرض
- محاكاة منتدى الأولويات — الدفاع عن الترتيب أمام قادة الأعمال
- إكمال خطة الطلب والسعة التقنية — جاهزة لاعتماد القيادة

تطبيق إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال بعد الدورة

- إعادة تقييم المتراكمات الحالية بنموذج القيمة المرجح ونشر القائمة المرتبة مع أسبابها لقادة وحدات الأعمال.
- صياغة خطة حساب لوحدة أعمال واحدة والاتفاق مع فريقها القيادي على جلسة فصلية لخارطة الطريق.

أسئلة حول إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال

ما إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال ولماذا تهم الآن؟

إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال هي ممارسة تشكيل طلبات الأعمال والتنبؤ بها وترتيبها مع الحفاظ على شراكات قوية مع وحدات الأعمال. وتهم الآن لأن طلبات السحابة والبرمجيات كخدمة والأتمتة تنمو أسرع من ميزانيات الإدارة التقنية وفرقها.

من الأدوار الأكثر استفادة من تدريب إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال؟

يستفيد أكثر متخصصو علاقات الأعمال ومخططو تقنية المعلومات ومتخصصو المحافظ ومتخصصو السحابة وأصول البرمجيات ومالكو الخدمات. فكل منهم يتحكم في جزء من المسار من طلب الأعمال إلى الخدمة المسلمة.

بم تختلف إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال عن دورة في محافظ المشاريع؟

تبدأ إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال مبكرا لحظة ظهور احتياجات الأعمال. أما دورة محافظ المشاريع فتدير الاستثمارات المعتمدة، بينما تغطي هذه الدورة بناء العلاقات والتنبؤ والاستقبال وتقييم القيمة واستهلاك السحابة وموازنة السعة قبل قرارات المحفظة ومعها.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال؟

تعود بخطة للطلب والسعة لإدارتك التقنية، تتضمن التوقعات ونموذج التقييم وتصميم الاستقبال وخيارات سد فجوات العرض.

إدارة الطلب على تقنية المعلومات وعلاقات الأعمال: الطريق إلى الأمام

توجه خطة الطلب والسعة التقنية أولا منتدى الأولويات التالي، حين يتفق قادة الأعمال والإدارة التقنية على الطلبات التي تمضي أو تنتظر أو تتوقف. ويستخدمها مديرو العلاقات والمخططون لضبط التوقعات وتأمين العرض. وبعد أول استخدام لها تستحق إعادة النظر في افتراضات التوقعات واتجاهات استهلاك السحابة، لأن كليهما يتبدل بسرعة مع تغير خطط الأعمال والاشتراكات.