

Project No. Date 17005 2025

Doc. No.	Serial No	Rev.	Proj. dep.
17005IT	5/2025	00	IT

EOTSS Doc. CODE :

EOTSS/CIVIL/17005-It/2025

**Engineering office for Technology and Software Services** 



المكتبب المندسي لحدمانه التكنولوجيا و البرمجيات



Code: 17005-IT

🖈 خطة دورة تدريبيةITIL 4 Foundation مقدمة عن الدورة: دورة ITIL 4 Foundation هي دورة تدريبية مصممة لتقديم المفاهيم الأساسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)وفقًا لإطار عمل . ITIL تهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بالممارسات الحديثة في تقديم ودعم الخدمات وتحقيق القيمة في المؤسسات.

Main Branch: United building - E Shams - Front NBE , El Siouf Alexandria Tel: 01102060500-01144470856





E-mail. adelramadan@eotss-academy.com info@eotss-academy.com

0.0	Project No.	Date	Doc. No.	Serial No	Rev.	Proj. dep.	
	17005	2025	17005IT	5/2025	00	IT	
TECHNOLOGY & SOFTWARE SERVICES	EOTSS Doc. CODE :		EOTSS/CIVIL/17005-It/2025				
0.43 Uig 2.0							
			رمبياته محم	م التِكْنولوجيا و الد	مي لخدمانة	المكتبب المحد	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
ring office for Te	chnology and Softw	vare Services					
					دورة:	تفاصيل اا	_
				ITIL A.		🚺 الوحدة 1	
			معلومات(ITSM)	-			
					1	-	
					ع ومفهوم ر	-	
				ITIL 4JITIL		-	
				TIو20000 O			
		(Servic	e Value System -	ة الخدمة(SVS	: نظام قيم	🔵 الوحدة 2	
		-	-	alue System (			
				بة لـ SVS			
		т	TH 4 Cuiding D				

- ITIL 4 Guiding Principles
- تحسين تقديم الخدمات باستخدام Continual Improvement

## e الوحدة 3: سلسلة قيمة الخدمة(Service Value Chain - SVC)

- دور Service Value Chainفي تقديم الخدمات
  - العلاقة بين الأنشطة الأساسية في SVC
  - كيفية تحسين تجربة العميل وقيمة الأعمال
  - الوحدة 4: الممارسات الأساسية في4 ITIL
- ممارسات عامة للإدارة (General Management Practices)
  - ٥ إدارة التغيير (Change Management)
  - o إدارة المخاطر (Risk Management)
  - إدارة المعرفة (Knowledge Management)
- ممارسات إدارة الخدمات (Service Management Practices)
  - o إدارة الحوادث (Incident Management)
- o إدارة طلبات الخدمة (Service Request Management)
- والمعنوى الخدمة (Service Level Management)
- ممارسات إدارة التكنولوجيا (Technical Management Practices)
  - (Deployment Management) إدارة نشر الخدمات

## ITIL 4 Foundation الوحدة 5: التحضير لاختبار

- استراتيجيات اجتياز اختبار ITIL 4 Foundation
  - حل نماذج امتحانات تدريبية
  - مراجعة شاملة لجميع المفاهيم الأساسية

🎯 مخرجات الدورة:

الفرع الرئيسي :عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك الاهلي – السيوف- الاسكندرية تليفون: 011144470856 - 01102060500

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE , El Siouf \_Alexandria Tel: 01102060500-01144470856



herein shall not divulge the same to any third party or sell, trade, publish, reproduce or reverse engineer the same, in any manner, without EOTSS prior written consent and/or EOTSS prior written consent, and shall not put in use the information for any purpose unrelated to that for which it has been transmitted to recipient. Any disclosure and use of the contents hereof shall be subject to any subsisting agreements between EOTSS and the intended recipient. The copyright in this document and/or attachments is owned by EOTSS while the underlying IP is owned by other Technology Providers and any reproduction or adaptation thereof shall require EOTS<sup>5</sup>'s and/or, when needed, EOTSS express written approval

This document and its attachments, if any, contains confidential and proprietary information belonging to EOTSS, and/or other third parties, including EOTSS The intended recipient of the information contained

Project No.	Date	Doc. No.	Serial No	Rev.	Proj. dep.
17005	2025	17005IT	5/2025	00	IT



EOTSS Doc. CODE :

## EOTSS/CIVIL/17005-It/2025



Engineering office for Technology and Software Services

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المتدربون من:

✓ فهم ITIL 4 ومفاهيم إدارة الخدمات الحديثة.

استيعاب (Service Value System (SVSودوره في تحسين تقديم الخدمات.

🧹 معرفة كيفية إدارة التغيير، المخاطر، والحوادث

ITIL 4 Foundation. التحضير لاجتياز الختبار

## الفئة المستهدفة:

- متخصصو **تكنولوجيا المعلومات** الذين ير غبون في فهم إدارة الخدمات.
  - مسؤولو الدعم الفني ومديرو المشاريع وتقنية المعلومات.
- أي شخص يرغب في التحضير للحصول على شهادة. ITIL 4 Foundation

الفرع الرئيسي :عمارات المتحدة – عمارة عين شمس – امام البنك الاهلي – السيوف- الاسكندرية تليفون: 011444708566 - 01102060500



E-mail. adelramadan@eotss-academy.com info@eotss-academy.com

Main Branch: United building – E Shams –Front NBE , El Siouf \_Alexandria Tel: 01102060500-01144470856

