

Help Desk التميز والإبداع فى إدارات الدعم الفني

الهدف العام

إن استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات أصبح أمرا لا بد منه في جميع القطاعات العامة والخاصة ، إلا أن مشاكل التشغيل التي تواجه المستخدمين الغير متخصصين تقنيا أصبحت عائقا من الولوج إلى عالم التكنولوجيا والانترنت، وعليه أصبح من الواجب لكل قطاع حكومي أو غير حكومي تأمين قسم أو إدارة مختصة تراعي شؤون كل مستخدم يتعاطى مع تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى أفضل مستوى ممكن.

المستهدفون:

هذه الدورة موجهة إلى موظفي و مسؤولي الدعم الفني في أقسام نظم وإدارة المعلومات، ومدراء الأقسام المعلوماتية ومساعدتهم، ومهندسي الشبكات والاتصالات، والتقنيين الفنيين المعنيين بتقديم الدعم الفني ، في الجهات الحكومية والخاصة.

المحتوى العلمي:

التعريف بإدارة الدعم الفني **Helpdesk Administration**

التعريف بالخطوات الرئيسية للرقى والتميز في إدارات الدعم الفني

التعريف بالعوامل الرئيسية لنجاح أقسام الدعم الفني

ماهي الحاجة لوجود أقسام الدعم الفني ???

مسؤوليات وميزات وفوائد وجود أقسام الدعم الفني

أدوار و مهمات أقسام الدعم الفني

تقسيم وتنصيف المشكلات الفنية نوعيا أو وظيفيا

آليات حل المشاكل وتحبيدها **Troubleshooting Procedure**

أتمتة إدارات الدعم الفني باستخدام البرامج الحديثة

أمثلة عملية عن بعض أدوات الدعم الفني والبرامج المستخدمة في ذلك