

## ملخص الخبرة

خبير تكنولوجيا وأمن المعلومات من ذوي الخبرة في أنظمة الشبكات، الأمن السيبراني، تقنية المعلومات، هندسة الاتصالات. عملت كرئيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات لبنك أبوظبي الوطني لمدة 16 عاماً مسئول عن مشاريع أنظمة الشبكات، الأمن السيبراني، تقنية المعلومات، وهندسة الاتصالات. عملت كقائد إقليمي لعمليات وخدمات تكنولوجيا المعلومات جنرال إلكتريك، الشرق الأوسط وتركيا لمدة 6 أعوام في إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك إعداد ميزانية تكنولوجيا المعلومات والإشراف عليها، والمشاركة في هيكلية المشاريع، ومراقبة البيانات. عملت كمهندس أنظمة وشبكات الحاسب الآلي بشركات عالمية مثل NCR و AT&T و Digital Systems وقمت بتركيب أحدث الأنظمة وصيانتها وتشغيلها بأفضل المقاييس العالمية. حصلت على أكثر من 50 دورة تدريبية في أنظمة الحاسب الآلي والأمن السيبراني. قدمت الكثير من المحاضرات وحصلت على جوائز عديدة في إدارة وتنفيذ أنظمة الشبكات والحاسب الآلي.

خبير مقيد بجدول الخبراء بوزارة العدل بالدولة ودائرة القضاء في أبو ظبي ومحاكم رأس الخيمة. قمت بأبداء الراي الفني كخبير منتدب وخبير استشاري في قضايا ونزاع تجارى تقني في كافة مجالات التعامل المصرفية والبنكية والتجارية وأنظمة الشبكات و الأمن السيبراني وقضايا التحليل الإلكتروني والشبكات مشاريع أنظمة المعلومات

## المهارات الأساسية

- إدارة أمن تكنولوجيا المعلومات
- أنظمة الشبكات
- تقنية المعلومات
- الأمن السيبراني
- إدارة هندسة الاتصالات
- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- التحول والأتمتة في تكنولوجيا المعلومات
- إدارة البرنامج / المشروع
- إدارة الأفراد / القيادة
- إدارة التغيير

## القاء الضوء على المسار الوظيفي

- أطلقت شركة GE Digital برنامجاً لتحويل مكان العمل الرقمي، والانتقال من الدعم التقليدي إلى نموذج يشبه المستهلك. بصفتي قائداً إقليمياً لبرنامج تكنولوجيا المعلومات، فقد استعدت من معرفتي التقنية، والأعمال التجارية، والفطنة الرقمية لتعزيز تجربة العملاء ورضاهم. إدارة المشروع في نط عمل مرن. إجراء مراجعة شاملة لتجربة العملاء والتكنولوجيا ذات الصلة؛ خروج الموظفين ذوي الأداء الضعيف؛ جلب مهارات تقنية جديدة للفريق؛ أعدت برامج تدريبية عبر الإنترنت؛ أدخلت تغييرات جذرية على نماذج الموظفين، مع التركيز على قيادة الخدمة الذاتية والأتمتة. نجحت في تحويل خدمات تكنولوجيا المعلومات لتتماشى مع الأعمال التجارية التي حصلت على درجة NPS 20+ التي كانت أكبر إنجاز لشركة GE في جميع أنحاء العالم، وحصلت على جائزة الشركة العالمية الرائدة في مجال إرضاء العملاء.
- أطلقت شركة جنرال إلكتريك برامج لتعزيز تشغيل تكنولوجيا المعلومات وإدارة التكلفة. تم تعييني كقائد إقليمي لعمليات وخدمات تكنولوجيا المعلومات لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا (15 دولة)، وقمت بقيادة جلسات استكشافية للتعرف على أساليب العمل الحالية للمؤسسة، ويشمل ذلك جلسات مراقبة تجربة العملاء بالإضافة إلى جلسات مع قادة الفرق والموظفين التشغيليين وإدارة. من خلال تحليل البيانات العميق للتكنولوجيا المقدمة والقيمة وهيكلة التكلفة، وقد تمكنت من تحديد مجالات التحسين الرئيسية لتحويل العملية وفوائد التكلفة ونجحت في تحسين تجربة العملاء مع توفير 5 ملايين دولار في غضون 18 شهراً لتمنحني الشركة جائزة GE Above & Beyond التي تحقق نتائج في عالم غير مؤكد.
- تأثر بنك أبو ظبي الوطني (NBAD) بزيادة الطلب على الخوادم والتخزين مع نفاذ سعة الطاقة الكهربائية في مركز البيانات. بصفتي رئيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، قمت بقيادة برنامج تحويل مركز البيانات، وتنفيذ المحاكاة الافتراضية ونموذج السحابة الفائقة؛ وتحسين عملية التخزين والأرشفة؛ وتحديد فرص جديدة للأتمتة، وتوفير التكاليف، وتحسين جودة الخدمة؛ نفذت موقع التعافي من الكوارث في 9 أشهر لأكثر من 250 تطبيقاً. نجحت في توفير أتمتة 40٪ من عمليات تكنولوجيا المعلومات وتوفير الطاقة بنسبة 60٪ لاستهلاك المرافق وحصلت على جائزة GITEC Cloud لأفضل مشاريع البنية التحتية لمراكز البيانات.

## التاريخ الوظيفي / الخبرة العملية

مدير تكنولوجيا المعلومات  
خدمات عالمية عالية التقنية

أبو ظبي، الامارات  
يوليو 2020 - حتى الآن

- تقديم التقييم الفني لموظفين تكنولوجيا المعلومات في الشركات وبناء خريطة طريق لتطوير الفريق في خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- العمل عن كثب مع الشركات الاستشارية الكبرى لتقديم تقييمات عمليات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للشركات التي تقدر بملايين الدولارات.
- تقديم خدمات مثل التحول الرقمي وإدارة المشاريع.
- خبير مقيد بجدول خبراء وزارة العدل
- تقديم الإرشاد للشركات الناشئة من خلال رأس المال الاستثماري الذي يساعد رواد الأعمال على النجاح

**مدير عمليات الأعمال الأول - GE Corporate-  
جنرال إلكتريك، الشرق الأوسط وتركيا**

**أبو ظبي، الامارات  
مارس 2018، الي يناير 2020**

- التعاون مع رئيس قسم المعلومات والرؤساء التنفيذيين للأعمال لتطوير وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- ساهمت بشكل كبير في تطوير بنية المؤسسة وخطط نظام الأعمال في المنظمة ؛ تقييم التكلفة والجودة ، والتأكد من أن الخطة تدعم وتتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
- ضمان الإدارة الفعالة للموظفين الإقليميين في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، بما في ذلك النفقات والنفقات الرأسمالية.
- موازنة أولويات العمل أثناء إدارة المهام التشغيلية والمشاريع الإستراتيجية.
- إدارة المشاريع التي تقدر قيمتها بملايين الدولارات بالتعاون مع كبرى شركات الاستشارات الإدارية
- قيادة فرق متعددة لتحويل شبكة الفروع لزيادة توفر قدرة تصل إلى 40٪

**مدير أول - العمليات الرقمية - GE Digital  
جنرال إلكتريك، الشرق الأوسط و أفريقيا وتركيا**

**أبو ظبي، الامارات  
سبتمبر 2016 ، الي مارس 2018**

- ضمان التكامل السلس لتكنولوجيا المعلومات لاتهامات الشركات المتعددة
- أشرفت على برنامج "تعزيز تجربة مستخدم GE" وطرحه بنجاح في 15 دولة في 8 أشهر.
- إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك إعداد ميزانية تكنولوجيا المعلومات والإشراف عليها ، والمشاركة في هيكل تكلفة المنتج ، وزيادة الرؤية المالية بنسبة 37٪.
- إدارة مشروع إرضاء المستخدمين في 35 دولة ورفع النتيجة إلى 20 نقطة مثيرة للإعجاب، وقد أدى ذلك إلى توفير 1.7 مليون دولار سنوياً.

**القائد الإقليمي - عمليات وخدمات تكنولوجيا المعلومات  
جنرال إلكتريك، الشرق الأوسط وتركيا**

**أبو ظبي، الامارات  
نوفمبر 2014 ، الي سبتمبر 2016**

- قاد فريق تشغيل الشبكة بشكل فعال في 15 دولة وأدار موارد البنية التحتية للشبكة. تم تحقيق خفض في تكلفة التشغيل بنسبة 11٪ مع تقليل وقت التعطل بشكل فعال بنسبة 17٪.
- قاد فريق الاتصالات للتحول الرقمي للأجهزة المحمولة ويمكن أن يحقق تقليل عبء العمل بنسبة 87٪.
- إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات التجارية المدعومة ومخاطر المشاريع وخطط التخفيف. تحقيق زيادة في إنتاجية التشغيل بنسبة 15٪.

#### أهم المشاريع والإنجازات:

- مدير تنفيذي لتحويل فرع الشبكة لـ 30 موقعاً مع توفير تكلفة سنوية تبلغ 500 ألف دولار أمريكي
- تطوير عمليات تكنولوجيا المعلومات ونجحت في تقليل عبء العمل بنسبة 88٪.
- إدارة عقود اتصالات عالمية وخفض التكاليف بنسبة 40٪ على مدى عامين.
- نشر برامج SmartHelp في المنطقة في 6 أشهر ، مما أدى إلى توفير 2 مليون دولار أمريكي
- تم بنجاح نشر 12 صالة خدمة عملاء (MyTech Lounge) في 5 دول ، خلال عام واحد ، مما دفع NPS إلى الحصول على أكثر من 20 نقطة.
- حاصل على جائزة كرائد عالمي في مجال إرضاء العملاء ، مارس 2019.
- حصل على جائزة Fantastic MENAT & SSA Smart Help Program Management ، أكتوبر 2018
- حصل على جائزة القيادة في #1 MENAT / SSA - NPS Globally ، فبراير 2018

**رئيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات  
بنك أبو ظبي الوطني**

**أبو ظبي، الامارات  
مايو 2009، الي ابريل 2014**

- عملت عن كثب مع CIO و COO البنك لبناء وتنفيذ إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة.
- تطوير معايير المؤسسة وبنية التكنولوجيا وعملية حوكمة عمليات تكنولوجيا المعلومات.
- تم تصميم وتنفيذ بنية وعمليات شاملة للتعافي من الكوارث، بما في ذلك شبكة منطقة التخزين والتكرار ، والخادم المتوفر للغاية ، وبنى الشبكات.

- بناء وإدارة فريق تقني قوي يتألف من مهندسي الشبكات ومهندسي الأنظمة ومهندسي الأمن ومسؤولي قواعد البيانات ومسؤولي النسخ الاحتياطي والتخزين ومهندسي التطبيقات.
- إدارة موارد البنية التحتية لتقنية المعلومات، بما في ذلك صياغتها وتنفيذ ميزانيتها ، وتطوير هيكلها التنظيمي.
- شاركت بكثافة في صياغة بنية المؤسسة وخطط نظام الأعمال الخاصة بالمؤسسة؛ تقييم التكلفة والجدوى ، والتأكد من توافق الخطة مع الأهداف الإستراتيجية للأعمال ودعمها.
- وضع استراتيجية اعتماد الحوسبة السحابية للمؤسسة وتنفيذها.
- الإشراف على عمليات أمن المعلومات اليومية وإدارة فريق عمليات الامن للنت السيرياني .
- تم إنشاء 3 مراكز بيانات واستمرارية الأعمال لما يزيد عن 700 تطبيق، وأكثر من 5000 خادم ، وتحسين عملية الاستمرارية للأعمال في نطاق الكوارث الناجمة عن تعطيل الأجهزة الرئيسية .
- عملت بشكل وثيق مع كبار البائعين مثل Accenture و Forrester و Gartner و HP و Dell و Oracle. نجحت في أتمتة 39٪ من عمليات تكنولوجيا المعلومات ، مما أدى إلى توفير في الطاقة الكهربائية بنسبة 63٪ ، وتم منحي جائزة أفضل مشروع بنية تحتية لمركز البيانات في الشرق الأوسط.
- تم تنفيذ معايير دولية مثل ITIL و PCI عبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

## الشهادات العلمية / شهادات التدريب

- ماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ستراثكلويد ، أبوظبي ، الإمارات العربية المتحدة (3 سنوات / 2009)
- ماجستير (تكنولوجيا المعلومات - إدارة الشبكات) من جامعة الإسكندرية، مصر (3 سنوات / 1998)
- بكالوريوس (هندسة الكترولنيات واتصالات) من جامعة الإسكندرية بمصر (5 سنوات / 1990)

### الاعتمادات:

- مدير تغيير معتمد في Prosci
- محترف بطاقة الأداء المتوازن المعتمد
- أخصائي أمن نظم المعلومات المعتمد (CISSP)
- شهادة ITIL المؤسسة في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- شهادة في القيادة (ILM)
- القيادة الحقيقية GE Crotonville -
- تفعيل الإستراتيجية والثقافة GE Crotonville -
- برنامج قيادة التغيير الناجح - إنسياد
- برنامج استراتيجية المحيط الأزرق - إنسياد
- برنامج اختراق القيادة
- إدارة المشاريع المتقدمة PMI -
- مضاعفات القيادة التنفيذية - برنامج هارفارد

### الجوائز

- جائزة GE Digital كشركة عالمية رائدة في مجال إرضاء العملاء ، مارس 2019
- جائزة GE Impact: Fantastic MENAT & SSA Smart Help Program Management ، أكتوبر 2018
- جائزة GE Impact: Driving MENAT / SSA - NPS عالمياً # 1 ، فبراير 2018
- جائزة تحقيق نتائج في عالم غير مؤكد GE Above & Beyond - GE MENAT ، يوليو 2015
- جائزة تحقيق نتائج في عالم غير مؤكد GE Above & Beyond - GE MENAT ، ديسمبر 2015
- جائزة أفضل مشروع بنية تحتية لمركز المعلومات من جيتكس -الإمارات العربية المتحدة ، أكتوبر 2013
- جائزة أفضل تطبيق عالي التوفر في الإمارات العربية المتحدة من Symantec - أغسطس 2013
- جائزة أفضل مشروع لإدارة برنامج أمن المعلومات التميز بالمشرق الأوسط، يناير 2012
- جائزة أفضل مشروع شبكات التطبيقات في الشرق الأوسط - مايو 2011