



ذكاء اصطناعي في ITSM : مراقبة وحماية وهنع الحوادث



ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

المرجع: 103600535_72756 التاريخ: 19 - 23 Oct 2026 الموقع: دبي - Road Zayed Sheikh Marriott by Inn Residence
الرسوم: Euro 6500

نظرة عامة

يستكشف هذا المقرر الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، مع التركيز على كيفية إعادة تشكيل AIOps والتعلم الآلي المراقبة تحسين كيفية المشاركون سيتعلم المعلومات تكنولوجيا في النشر بعد ما حلول على الخاص التركيز مع المعلومات تكنولوجيا في التقليدية للعمليات ML وتحسين إدارة الحوادث وأتمتة سير العمل وضمان استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات. من خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي المتقدم لعمليات تكنولوجيا المعلومات، سنستكشف أفضل الممارسات وحالات الاستخدام الحقيقية لـ AIOps في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ومنع الحوادث وأتمتة الأمان. سيحصل الحاضرون أيضاً على رؤى حول الذكاء الاصطناعي لأتمتة دعم تكنولوجيا المعلومات واستكشاف الأدوات لاتخاذ قرارات أفضل وتحليل البيانات.

الجمهور المستهدف

- مديرو تكنولوجيا المعلومات
- متخصصو عمليات تكنولوجيا المعلومات
- مديرو مكتب الخدمة
- فرق إدارة الحوادث
- مسؤولو أمان تكنولوجيا المعلومات
- المطورون المهتمون بدمج الذكاء الاصطناعي لأتمتة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الأقسام التنظيمية المستهدفة

- عمليات تكنولوجيا المعلومات
- أمان تكنولوجيا المعلومات
- إدارة الحوادث
- مكتب الخدمة
- الامتثال وإدارة المخاطر في تكنولوجيا المعلومات
- فرق التطوير وضمان الجودة



القطاعات المستهدفة

- تكنولوجيا المعلومات
- الاتصالات
- الخدمات المالية
- الرعاية الصحية
- التجارة الإلكترونية
- التصنيع والتجزئة

أهداف الدورة

بنهاية هذا المقرر، سيتمكن المشاركون من:

- شرح دور الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وكيف يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والأمان
- وصف كيفية تطبيق AIOps للمراقبة الاستباقية و منع الحوادث في خدمات تكنولوجيا المعلومات
- تحديد طرق أتمتة سير عمل ITSM باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي
- مناقشة كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لعمليات تكنولوجيا المعلومات لتحسين حماية النظام واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات
- التمييز بين أساليب أمان ما بعد النشر التقليدية والمحسنة بالذكاء الاصطناعي من خلال دمج المراقبة والكشف عن الشذوذ و منع الحوادث
- مقارنة وتقييم أدوات AIOps المختلفة وتطبيقاتها في سيناريوهات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المختلفة

محتوى الدورة

اليوم الأول: مقدمة في الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات واتفاقيات مستويات الخدمة

- الموضوع 1: نظرة عامة على إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM ودمج الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: وضع وقياس اتفاقيات مستويات الخدمة SLAs واتفاقيات مستويات التشغيل OLAs
- الموضوع 3: حلول ITSM المدعومة بالذكاء الاصطناعي: الفوائد الرئيسية لـ SLAs و OLAs
- الموضوع 4: مقدمة في AIOps: تعزيز إدارة الأداء
- الموضوع 5: حوكمة وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 6: الذكاء الاصطناعي لقياس الأداء: وضع أهداف واقعية
- المراجعة: رؤى حول استخدام الذكاء الاصطناعي لـ OLAs/SLAs والحوكمة



اليوم الثاني: الذكاء الاصطناعي المتقدم لعمليات تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة

- الموضوع 1: المراقبة المدعومة بالذكاء الاصطناعي ووقوع الحوادث
- الموضوع 2: أتمتة SLAs و OLAs باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: التحليلات التنبؤية لإدارة أداء الخدمة
- الموضوع 4: المراقبة الفورية للنداء باستخدام AIOps
- الموضوع 5: هواء إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأعمال
- الموضوع 6: دراسة حالة: الذكاء الاصطناعي لإدارة الحوادث و SLAs
- المراجعة: فهم فعالية إدارة الخدمات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

اليوم الثالث: أمان ما بعد النشر في تكنولوجيا المعلومات واستمرارية الخدمة

- الموضوع 1: أمان ما بعد النشر في تكنولوجيا المعلومات: دمج الذكاء الاصطناعي للاعتراض لـ SLA
- الموضوع 2: أتمتة حماية الخدمة لعمليات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 3: ضمان استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام الذكاء الاصطناعي و AIOps
- الموضوع 4: الذكاء الاصطناعي في إدارة الحوادث: ضمان تسليم الخدمة
- الموضوع 5: اتفاقيات ومستويات الخدمة في سياق أمان تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 6: تحسين أداء ما بعد النشر باستخدام الذكاء الاصطناعي
- المراجعة: مراجعة تأثير الذكاء الاصطناعي على استمرارية الخدمة والأمان

اليوم الرابع: AIOps ودوره في إدارة مستويات الخدمة

- الموضوع 1: توسيع نطاق حلول AIOps لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة
- الموضوع 2: فعالية SLA تقارير واعداد لمراقبة AIOps
- الموضوع 3: الاستفادة من الذكاء الاصطناعي للتعاون بين الأقسام في عمليات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 4: تطبيق AIOps للتحسين المستمر لخدمات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 5: أتمتة وكتب الخدمة وتحسين الأداء
- الموضوع 6: استخدام AIOps للكشف عن حالات انتهاك SLA وحلها
- المراجعة: التطبيقات العملية لـ AIOps و SLAs وأداء تكنولوجيا المعلومات

اليوم الخامس: قياس أداء الخدمة والاعتماد على الاستثمار باستخدام الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية للذكاء الاصطناعي في عمليات تكنولوجيا المعلومات
- الموضوع 2: تقييم العائد على الاستثمار للذكاء الاصطناعي في إدارة مستويات الخدمة
- الموضوع 3: قياس أداء الخدمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: البيانات الفورية والذكاء الاصطناعي للحصول على رؤى الأداء
- الموضوع 5: دراسة حالة: تحسين SLAs باستخدام تحليلات الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 6: أفضل الممارسات لدمج الذكاء الاصطناعي في OLAs/SLAs
- المراجعة: الأفكار النهائية حول قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على OLAs/SLAs



النسبة الشائعة

ما المؤهلات أو المتطلبات الأساسية المحددة المطلوبة من المشاركين قبل التسجيل في المقرر؟

يجب أن يكون لدى المشاركين فهم أساسي لعمليات ومفاهيم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM. ستكون الإلمام بتقنيات السحابة ومنتجات إدارة الخدمات مفيدة.

كم من الوقت تستغرق جلسة كل يوم، وما هو إجمالي عدد الساعات المطلوبة للمقرر بأكمله؟

ستستغرق جلسة كل يوم حوالي 4-5 ساعات، بما في ذلك فترات الراحة والنشطة التفاعلية. يستمر المقرر الدراسي لمدة خمسة أيام، مع حوالي 20-25 ساعة من التدريس.

كيف يختلف AIOps عن أساليب ITSM التقليدية، ولماذا يجب أن أهتم بدمجه؟

تعتد أساليب ITSM التقليدية بشكل كبير على العمليات اليدوية، التي قد تكون بطيئة وتفاعلية. يستخدم AIOps الذكاء الاصطناعي لتهيئة وتحسين عمليات تكنولوجيا المعلومات، مما يجعلها أسرع وأكثر كفاءة واستباقية. يسمح هذا الدمج لفرق تكنولوجيا المعلومات بتحديد وإدارة وحل الحوادث بشكل أكثر فعالية، مما يحسن تسليم الخدمة ويقلل من وقت التوقف.

ما الذي يميز هذا المقرر عن دورات الذكاء الاصطناعي الأخرى في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات؟

على عكس الدورات الأخرى التي تركز فقط على المفاهيم النظرية، يدمج هذا المقرر تطبيقات عملية وعملية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي الحقيقية لـ ITSM. سيتمكن المشاركون من العمل مع منتجات AIOps والمشاركة في دراسات الحالة وتطبيق حلول مدعومة بالذكاء الاصطناعي مباشرة في بيئات عملهم. يوفر المقرر معرفة متعمقة حول الذكاء الاصطناعي لعمليات تكنولوجيا المعلومات وكيف يحسن منع الحوادث وحماية الخدمة وأتمتة المهام عبر البنى التحتية المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.



فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة
الهائية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع
الرشيقة



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أمستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شرم الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة
الامريكية



زنجار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة
الامريكية

مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترال - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



AGILE LEADERS
Training Center

CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727
+447700176600

 sales@agile4training.com