ذكاء اصطناعي لمراقبة وحماية ITSM في 10 أيام

07 - 18 Dec 2026

دبي

AGILE LEADERS
Training Center

ذكاء اصطناعي لمراقبة وحماية ITSM في 10 أيام

المرجع: 103600536_72763 التاريخ: 07 - 18 Dec 2026 الموقع: دبي الرسوم: 8500 Euro

نظرة عامة على الدورة:

تستعرض هذه الدورة الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM، مع التركيز على كيفية إسهام تقنيات الذكاء الاصطناعي المدعومة وعمليات AIOps والتعلم الآلي ML في إعادة تشكيل العمليات التقليدية لتقنية المعلومات.

مع التركيز بشكل خاص على حلول تقنية المعلومات بعد النشر Solutions IT Deployment-Post، سيتعلم المشاركون كيفية تعزيز المراقبة، وتحسين إدارة الحوادث، وأتمتة سير العمل، وضمان استمرارية خدمات تقنية المعلومات.

كما سيتم استعراض أفضل الممارسات وحالات الاستخدام الواقعية لتطبيقات AIOps في إدارة خدمات تقنية المعلومات، ومنع الحوادث، وأتمتة الأمن، بالإضافة إلى التعرف على أدوات الذكاء الاصطناعي في أتمتة الدعم الفني وتحسين اتخاذ القرار وتحليل البيانات.

الفئة المستهدفة:

- مدراء تقنية المعلومات
- متخصصو عمليات تقنية المعلومات
- مدراء مكاتب الخدمة
- فرق إدارة الحوادث
- مسؤولو أمن تقنية المعلومات
- المطورون المهتمون بدمج الذكاء الاصطناعي في أتمتة الخدمات

الإدارات المستهدفة:

- عمليات تقنية المعلومات
- أمن تقنية المعلومات
- إدارة الحوادث
- مكتب الخدمة
- الامتثال وإدارة المخاطر في تقنية المعلومات
- فرق التطوير وضمان الجودة

القطاعات المستهدفة:

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

مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم دور الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تقنية المعلومات وتحسين الكفاءة التشغيلية والأمن
- تطبيق AIOps للمراقبة الاستباقية ومنع الحوادث
- أتمتة عمليات ITSM باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز حماية الأنظمة واتخاذ القرارات المبنية على البيانات
- تحسين أمن تقنية المعلومات بعد النشر من خلال المراقبة والكشف عن الشذوذ ومنع الحوادث

منهجية التدريب:

تعتمد هذه الدورة على مزيج من:

- دراسات الحالة
- تمارين عملية تطبيقية
- أمثلة واقعية
- نقاشات تفاعلية

سيتم التعمق في مفاهيم AIOps من خلال تحليل التحديات الواقعية، بالإضافة إلى تطبيق سيناريوهات عملية لإدارة الحوادث باستخدام الذكاء الاصطناعي، مع توضيح دور نماذج التعلم الآلي في تحسين سرعة الاستجابة ومعالجة الحوادث.

أدوات الدورة:

- أدوات ITSM مدعومة بالذكاء الاصطناعي للتطبيق العملي
- مواد تعليمية وموارد رقمية
- برامج عمليات تقنية المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي
- نماذج جاهزة لممارسات أمن تقنية المعلومات بعد النشر

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة

اليوم 1: مقدمة في الذكاء الاصطناعي وإدارة خدمات تقنية المعلومات

- الموضوع 1: نظرة عامة على إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM ودمج الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs واتفاقيات مستوى التشغيل OLAs
- الموضوع 3: مقدمة في AIOps: تعزيز ITSM باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: الفوائد الرئيسية لإدارة خدمات تقنية المعلومات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحسين أداء الخدمة
- الموضوع 5: الذكاء الاصطناعي لإدارة الحوادث: التنبؤ بالمشكلات ومنعها
- الموضوع 6: نظرة عامة على منهجيات قياس جودة الخدمة
- المراجعة: رؤى حول اتفاقيات OLAs/SLAs المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الخدمة

اليوم 2: فهم AIOps وأتمتة إدارة الحوادث

- الموضوع 1: ما هو AIOps وكيف يُحدث تحوُّلا في عمليات تقنية المعلومات؟
- الموضوع 2: الذكاء الاصطناعي للكشف الاستباقي عن الحوادث وإدارتها
- الموضوع 3: أتمتة عمليات تقنية المعلومات باستخدام AIOps
- الموضوع 4: استخدام الذكاء الاصطناعي للمراقبة اللحظية ومنع الحوادث
- الموضوع 5: أفضل الممارسات لدمج AIOps مع أطر ITSM الحالية
- الموضوع 6: دراسة حالة: تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة الحوادث
- المراجعة: أهم الاستنتاجات وأدوات الذكاء الاصطناعي لإدارة الحوادث بفعالية

اليوم 3: الذكاء الاصطناعي وأمن تقنية المعلومات بعد النشر

- الموضوع 1: أمن تقنية المعلومات بعد النشر: دور الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: الذكاء الاصطناعي لإدارة الثغرات ومنع الحوادث الأمنية
- الموضوع 3: تأمين تقديم الخدمات باستخدام أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: إدارة الحوادث في سياق أمن تقنية المعلومات
- الموضوع 5: ضمان استمرارية خدمات تقنية المعلومات باستخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة
- الموضوع 6: دراسة حالة: الأمن المدعوم بالذكاء الاصطناعي لحلول تقنية المعلومات بعد النشر
- المراجعة: تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على الأمن بعد النشر

اليوم 4: الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في أتمتة مكتب الخدمة

- الموضوع 1: أتمتة عمليات مكتب خدمة تقنية المعلومات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: الذكاء الاصطناعي لإدارة التذاكر والتوجيه وتحديد الأولويات
- الموضوع 3: روبوتات المحادثة والمساعدون الافتراضيون لدعم تقنية المعلومات
- الموضوع 4: استخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز خيارات الخدمة الذاتية في ITSM
- الموضوع 5: دمج الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المستخدم وكفاءة الخدمة
- الموضوع 6: دراسة حالة: أتمتة مكتب الخدمة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- المراجعة: فوائد الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي لمكاتب الخدمة

اليوم 5: AIOps لتحسين أداء الخدمات

- الموضوع 1:الفعلي الوقت في الأداء لمراقبة AIOps
- الموضوع 2: التحليلات التنبؤية لإدارة أداء الخدمات
- الموضوع 3: أتمتة معالجة الأداء باستخدام AIOps
- الموضوع 4: دمج AIOps مع SLAs وOLAs لتحقيق أهداف الأداء
- الموضوع 5: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل وتحسين تقديم الخدمات
- الموضوع 6: أفضل الممارسات لاستخدام AIOps في مراقبة الأداء
- المراجعة: أهم الدروس المستفادة في استخدام AIOps لتحقيق الأداء الأمثل

اليوم 6: الذكاء الاصطناعي لأمن تقنية المعلومات في إدارة الخدمات

- الموضوع 1: دمج الذكاء الاصطناعي مع أطر أمن تقنية المعلومات في ITSM
- الموضوع 2: الذكاء الاصطناعي لاكتشاف التهديدات ومنعها في خدمات تقنية المعلومات
- الموضوع 3: أتمتة الاستجابة للحوادث الأمنية باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: تعزيز إدارة المخاطر والامتثال باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: الذكاء الاصطناعي للمراقبة اللحظية واكتشاف الشذوذ
- الموضوع 6: دراسة حالة: استخدام الذكاء الاصطناعي في أمن تقنية المعلومات ضمن ITSM
- المراجعة: فهم دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز أمن تقنية المعلومات داخل ITSM

اليوم 7: حوكمة وإدارة خدمات تقنية المعلومات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: حوكمة الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تقنية المعلومات
- الموضوع 2: أفضل الممارسات لإدارة العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: ضمان الامتثال في عمليات ITSM المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على تقديم الخدمة والأداء
- الموضوع 5: توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الكبيرة
- الموضوع 6: دراسة حالة: حوكمة وإدارة الذكاء الاصطناعي في ITSM
- المراجعة: رؤى رئيسية حول إدارة الذكاء الاصطناعي وضمان الحوكمة

اليوم 8: القياس المتقدم للأداء باستخدام الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: مؤشرات الأداء المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحليل أداء الخدمات
- الموضوع 2: تحديد KPIs وSLAs في بيئة ITSM المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: قياس العائد على الاستثمار من دمج الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: المقارنة المرجعية لأداء تقنية المعلومات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: استخدام الذكاء الاصطناعي لتتبع جودة الخدمة وإعداد التقارير
- الموضوع 6: دراسة حالة: التحليلات والتقارير باستخدام الذكاء الاصطناعي
- المراجعة: تقييم فعالية الذكاء الاصطناعي في قياس الأداء

اليوم 9: تطبيق AIOps للتحسين المستمر للخدمات

- الموضوع 1: التحسين المستمر للخدمات باستخدام AIOps
- الموضوع 2: الكشف عن الشذوذ باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الخدمات
- الموضوع 3: أتمتة معالجة الحوادث لتسريع الحلول
- الموضوع 4: استخدام التعلم الآلي لتحسين كفاءة مكتب الخدمة
- الموضوع 5: تطوير خارطة طريق لاعتماد ودمج AIOps
- الموضوع 6: دراسة حالة: تطبيق AIOps للتحسين المستمر
- المراجعة: كيف يساهم AIOps في تحسين تقديم خدمات تقنية المعلومات بشكل مستمر

اليوم 10: مستقبل الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تقنية المعلومات

- الموضوع 1: الاتجاهات الناشئة في الذكاء الاصطناعي وإدارة خدمات تقنية المعلومات
- الموضوع 2: الدور المستقبلي لـ AIOps في عمليات تقنية المعلومات
- الموضوع 3: تأثير الذكاء الاصطناعي على ITSM: ماذا نتوقع في المستقبل
- الموضوع 4: الاستعداد لدمج الذكاء الاصطناعي في ITSM: خطوات النجاح
- الموضوع 5: حالات استخدام متقدمة للذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات
- الموضوع 6: بناء استراتيجية إدارة خدمات تقنية المعلومات الجاهزة للذكاء الاصطناعي
- المراجعة: أفكار ختامية والاستعداد لتأثير الذكاء الاصطناعي في المستقبل

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات الأساسية للالتحاق بهذه الدورة؟

يفضل أن يمتلك المشاركون معرفة أساسية بمفاهيم وعمليات إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM. كما أن الإلمام بالتقنيات السحابية ومنصات إدارة الخدمات يُعد ميزة إضافية.

AGILE LEADERS
Training Center

كم تبلغ مدة الجلسات اليومية؟ وما إجمالي عدد الساعات للدورة بالكامل؟

تستمر الجلسة التدريبية اليومية لمدة تتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، وتشمل فترات استراحة وأنشطة تفاعلية.
أما إجمالي مدة الدورة فتبلغ حوالي 20 إلى 25 ساعة تدريبية.

ما الفرق بين AIOps والأساليب التقليدية في إدارة خدمات تقنية المعلومات، ولماذا يُعد دمجه مهمًا؟

تعتمد الأساليب التقليدية في ITSM بشكل كبير على العمليات اليدوية، مما يجعلها بطيئة وتفاعلية Reactive.
أما AIOps فيستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات وتحسينها، مما يجعلها أسرع وأكثر كفاءة واستباقية Proactive.
يساهم دمج AIOps في تمكين فرق تقنية المعلومات من اكتشاف الحوادث وإدارتها ومعالجتها بشكل أكثر فعالية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل فترات التوقف.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
- دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
- دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
- دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
- دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
- دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
- دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
- دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
- دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
- دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
- دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
- دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
- دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
- دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
- دورات في مجالات القيادة والإدارة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	أثينا اليونان	أكرا غانا
أمستردام هولندا	اسطنبول تركيا	الجبيل المملكة العربية السعودية
الدار البيضاء المغرب	الدوحة قطر	الرياض المملكة العربية السعودية
القاهرة مصر	الكويت الكويت	المنامة مملكة البحرين
باريس فرنسا	باكو أذربيجان	بانكوك تايلند
براغ جمهورية التشيك	برشلونة إسبانيا	برلين ألمانيا
بورتو البرتغال	بوكيت تايلاند	تبليسي جورجيا
تورنتو كندا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	جنيف سويسرا
جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	دبي الإمارات العربية المتحدة	روما إيطاليا
زنجبار تنزانيا	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	سنغافورة سنغافورة
سيول كوريا الجنوبية	شرم الشيخ مصر	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	طشقند أوزبكستان	طوكيو اليابان
عمان المملكة الأردنية الهاشمية	عن بعد منصة زووم	فرانكفورت ألمانيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

فيينا النمسا	كوالالمبور ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
لانكاوي ماليزيا	لشبونة البرتغال	لندن المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	مدريد إسبانيا	مسقط سلطنة عمان
مونترو سويسرا	ميلان ايطاليا	ميونخ ألمانيا
نيروبي كينيا	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	