ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

02 - 06 Nov 2026

باريس

AGILE LEADERS
Training Center

ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

المرجع: 103600535_81530 التاريخ: 02 - 06 Nov 2026 الموقع: باريس الرسوم: 5700 Euro

نظرة عامة

يستكشف هذا المقرر الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، مع التركيز على كيفية إعادة تشكيل AIOps والتعلم الذي 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 ومنع 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 ومنع 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 ومنع الحوادث
- الموضوع 2: أتمتة SLAs و OLAs باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: التحليلات التنبؤية لإدارة أداء الخدمة
- الموضوع 4: المراقبة الفورية للأداء باستخدام AIOps
- الموضوع 5: مواءمة 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 للامتثال 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 مستويات 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:فعالة SLA تقارير وإعداد 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 مكتب الخدمة وتحسين الأداء
- الموضوع 6: استخدام AIOps للكشف عن حالات انتهاك SLA وحلها
- المراجعة: التطبيقات العملية لـ AIOps لـ SLAs وأداء تكنولوجيا المعلومات

اليوم الخامس: قياس أداء الخدمة والعائد 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

الأسئلة 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 ومنصات إدارة الخدمات مفيدة.

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

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

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

تعتمد أساليب ITSM التقليدية بشكل كبير على العمليات اليدوية، التي قد تكون بطيئة وتفاعلية. يستخدم AIOps الذكاء الاصطناعي لأتمتة 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 منصات 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 الزمان عبر البنى التحتية المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

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	