



ذكاء اصطناعي في ITSM : مراقبة وحماية ومنع الحوادث



AGILE LEADERS
Training Center

01 - 05 Jun 2027

فيينا

ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

المرجع: 103600535_81541 التاريخ: 01 - 05 Jun 2027 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

نظرة عامة

يستكشف هذا المقرر الدور التحولي للذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، مع التركيز على كيفية إعادة تشكيل AIOps والتعلم النلي 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 المهام. 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

النقسام 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 إنهاء 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 والمحسن 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 SLAs/OLAs 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 للنداء 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 للاختلال J 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: فعالية SLA تقارير وإعداد مراقبة 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 و 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 النداء
- 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 الإلهام 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 4-5 ساعات، بما في ذلك فترات الراحة والنشطة التفاعلية. يستمر المقرر الدراسي لمدة خمسة أيام، مع حوالي 20-25 ساعة من التدريب.

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 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 المهام عبر البنى التحتية المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

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 الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل 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 الرشيقية	



معدن التدريب

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



مدن التدريب

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