



ذكاء اصطناعي لمراقبة وحماية ITSM في 10 أيام



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## ذكاء اصطناعي لمراقبة وحماية ITSM في 10 أيام

### 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 النلي 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 والنهوض
- 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 التعرّف 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 المصممة على الذكاء الاصطناعي
- نماذج جاهزة لممارسات أمن تقنية المعلومات بعد النشر



## 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: روى حول اتفاقيات SLAs/OLAs المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الخدمة

### اليوم 2: فهم AIOps وأتمتة إدارة الحوادث

- الموضوع 1: ما هو AIOps وكيف يُحدث تحولاً 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 إطار 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 النداء لمراقبة AIOps
- الموضوع 2: التحليلات التنبؤية لإدارة أداء الخدمات
- الموضوع 3: أتمتة معالجة النداء باستخدام AIOps
- الموضوع 4: دمج AIOps مع SLAs و OLAs لتحقيق أهداف النداء
- الموضوع 5: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل وتحسين تقديم الخدمات
- الموضوع 6: أفضل الممارسات لاستخدام AIOps في مراقبة النداء
- المراجعة: أهم الدروس المستفادة في استخدام AIOps لتحقيق النداء 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 والنداء
- الموضوع 5: توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الكبيرة
- الموضوع 6: دراسة حالة: حوكمة وإدارة الذكاء الاصطناعي في ITSM
- المراجعة: رؤية رئيسية حول إدارة الذكاء الاصطناعي وضمان الحوكمة



## اليوم 8: القياس المتقدم للداء باستخدام الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: مؤشرات الداء المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحليل أداء الخدمات
- الموضوع 2: تحديد KPIs و SLAs في بيئة ITSM المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: قياس العائد على الاستثمار من دمج الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: المقارنة المرجعية لداء 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 الداء

## اليوم 9: تطبيق AIOps لتحسين المستر للخدمات

- الموضوع 1: التحسين المستر 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 للاعتماد ودمج AIOps
- الموضوع 6: دراسة حالة: تطبيق AIOps للتحسين المستر
- المراجعة: كيف يساهم AIOps في تحسين تقديم خدمات تقنية المعلومات بشكل مستر

## 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 ومهنات إدارة الخدمات يعد ميزة إضافية.

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 والنساليب التقليدية في إدارة خدمات تقنية المعلومات، ولماذا يُعد دمجهم مهمًا؟

تعتد النسابب التقليدية في ITSM بشكل كبير على العمليات اليدوية، مما يجعلها بطيئة وتفاعلية Reactive. أما AIOps فيستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لآتمنة 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



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 الذهن السيبراني ودورات تقنية  
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية  
المختلفة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقة

## مدن التدريب



أوسلندا - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



إسطنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

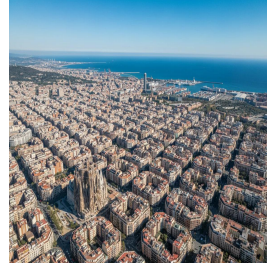
## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



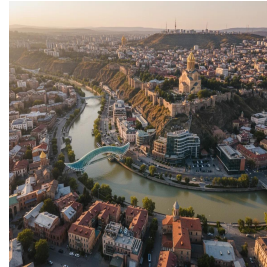
براغ - جمهورية التشيك



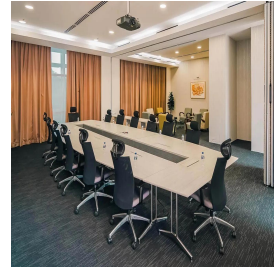
جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تورنتو - كندا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



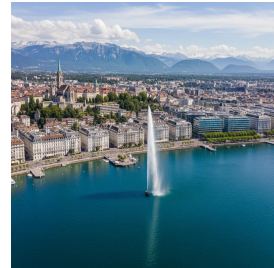
روما - إيطاليا



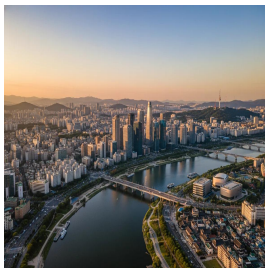
دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة

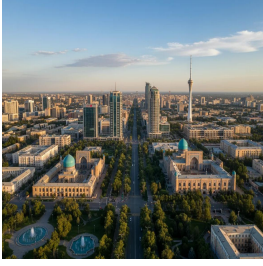


سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجان - تنزانيا

## مدن التدريب



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر



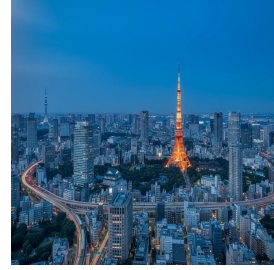
فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



لندن - المملكة المتحدة

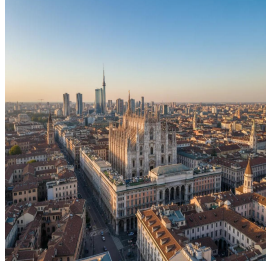


لشبونة - البرتغال

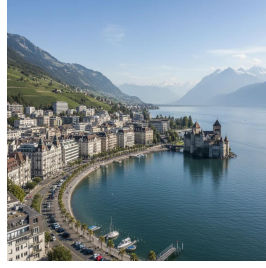
## مدن التدريب



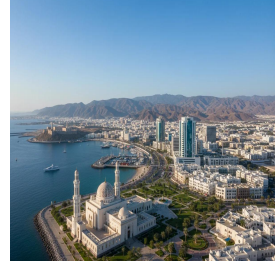
ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا



مونتره - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



نيويورك - الولايات المتحدة  
الأمريكية



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا

# 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](mailto:sales@agile4training.com)