

# ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# ذكاء اصطناعي في ITSM: مراقبة وحماية ومنع الحوادث

## نظرة عامة

يستكشف هذا المقرر الدور التحويلي للذكاء الاصطناعي في إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ITSM، مع التركيز على كيفية إعادة تشكيل AIOps والتعلم الآلي ML للعمليات التقليدية في تكنولوجيا المعلومات. مع التركيز الخاص على حلول ما بعد النشر في تكنولوجيا المعلومات، سيتعلم المشاركون كيفية تحسين المراقبة 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 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

AGILE LEADERS
Training Center

### 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:** AIOps لمراقبة وإعداد تقارير SLA فعالة
- **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 SLAs/OLAs
- **المراجعة:** الأفكار النهائية حول قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على SLAs/OLAs

## 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 4-5 ساعات، بما في ذلك فترات الراحة والأنشطة التفاعلية. يستمر المقرر الدراسي لمدة أسبوع، مع حوالي 20-25 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 الأمان عبر البنى التحتية المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

AGILE LEADERS
Training Center

# فئات الدورات التدريبية

| | |
|---|---|
| الأعمال الزراعية والأمن الغذائي | الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة |
| دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات |
| دورات إدارة الرعاية الصحية | دورات إدارة المرافق والعقارات |
| دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية | دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات |
| دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية | دورات إدارة وعمليات الطيران |
| 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 التعليم وتطوير التعلم | دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب |
| دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ | دورات الصحة والسلامة والأمن المهني |
| دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة | دورات الضيافة والسياحة |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات |
| دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف | دورات في مجالات القيادة والإدارة |

AGILE LEADERS
Training Center

# فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

# مدن التدريب

| | | |
|---|---|---|
| **أبوظبي**<br>الإمارات العربية المتحدة | **أثينا**<br>اليونان | **أديس أبابا**<br>إثيوبيا |
| **أكرا**<br>غانا | **أمستردام**<br>هولندا | **اسطنبول**<br>تركيا |
| **الدار البيضاء**<br>المغرب | **الدوحة**<br>قطر | **القاهرة**<br>مصر |
| **الكويت**<br>الكويت | **المنامة**<br>مملكة البحرين | **باريس**<br>فرنسا |
| **باكو**<br>أذربيجان | **بالي**<br>جمهورية إندونيسيا | **بانكوك**<br>تايلند |
| **براغ**<br>جمهورية التشيك | **برشلونة**<br>إسبانيا | **برلين**<br>ألمانيا |
| **بورت لويس**<br>موريشيوس | **بورتو**<br>البرتغال | **بوكيت**<br>تايلاند |
| **تبليسي**<br>جورجيا | **تورنتو**<br>كندا | **جاكرتا**<br>جمهورية إندونيسيا |
| **جنيف**<br>سويسرا | **جوهانسبرغ**<br>جنوب إفريقيا | **دبي**<br>الإمارات العربية المتحدة |
| **روما**<br>إيطاليا | **زنجبار**<br>تنزانيا | **زيورخ**<br>سويسرا |
| **سان دييغو**<br>الولايات المتحدة الأمريكية | **سنغافورة**<br>سنغافورة | **سيول**<br>كوريا الجنوبية |
| **شرم الشيخ**<br>مصر | **شيكاغو**<br>الولايات المتحدة الأمريكية | **طرابزون**<br>تركيا |

AGILE LEADERS
Training Center

# مدن التدريب

| | | |
|---|---|---|
| **طشقند**<br>أوزبكستان | **طوكيو**<br>اليابان | **عمان**<br>المملكة الأردنية الهاشمية |
| **عن بعد**<br>منصة زووم | **فرانكفورت**<br>ألمانيا | **فيينا**<br>النمسا |
| **كوالالمبور**<br>ماليزيا | **كيب تاون**<br>جنوب إفريقيا | **لاغوس**<br>نيجيريا |
| **لانكاوي**<br>ماليزيا | **لشبونة**<br>البرتغال | **لندن**<br>المملكة المتحدة |
| **ماربيا**<br>اسبانيا | **مدريد**<br>إسبانيا | **مسقط**<br>سلطنة عمان |
| **مونترو**<br>سويسرا | **ميلان**<br>إيطاليا | **ميونخ**<br>ألمانيا |
| **نيروبي**<br>كينيا | **نيس**<br>فرنسا | **نيويورك**<br>الولايات المتحدة الأمريكية |