

# "إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات القائمة على الذكاء الاصطناعي: الأدوات والاتجاهات والتطبيقات الحديثة"

**المدة:** 5 يوم

**اللغة:** ar

**كود الكورس:** PI1 - 135

## هدف الكورس

:By the end of this course, participants will be able to

- .Understand the role of AI, machine learning, and automation in ITSM
- .Explore AIOps and its impact on proactive service management
- .Evaluate and select AI-driven ITSM platforms based on organisational needs
- .Implement AI-powered workflows for incident, problem, and change management
- .Leverage predictive analytics for continuous service improvement
- .Address security, compliance, and ethical considerations in AI-enabled ITSM

## الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- المتخصصين في عمليات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- خبراء الذكاء الاصطناعي في تكنولوجيا المعلومات المؤسسية.
- مديري التحول الرقمي.
- الرؤساء التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات، ومديري التكنولوجيا، وقادة حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
- مستشاري ومدققي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

## منهجية التدريب

يتبع هذا الدورة نهجًا تفاعليًا وتجريبيًا في التعلم. يجمع بين العروض التقديمية التي يقودها الخبراء، وعروض الأدوات العملية، ودراسات الحالة الواقعية، والمناقشات الجماعية، والتمارين القائمة على السيناريوهات. سيتفاعل المشاركون مباشرة مع منصات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لممارسة إدارة الحوادث التنبؤية، وتدفقات العمل الآلية، وتحسين الخدمات الذكية.

# الملخص

يوفر هذا المقرر استكشافًا شاملاً لكيفية إعادة تشكيل الذكاء الاصطناعي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. سيتعلم المشاركون كيف تقوم الأدوات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والأتمتة، والتحليلات التنبؤية بتحويل إدارة الخدمات التقليدية إلى عمليات استباقية تعتمد على البيانات. يغطي المقرر أحدث الأدوات والاتجاهات الناشئة والتطبيقات الواقعية، مما يجهز المهنيين لقيادة استراتيجيات الخدمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي التي تقلل من فترات التوقف، وتحسن رضا المستخدم، وتعزز كفاءة العمليات.

من خلال دمج الأسس النظرية مع السيناريوهات العملية، يمكن هذا المقرر مهنيي تكنولوجيا المعلومات من دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة الخدمات الخاصة بهم وإعداد مؤسساتهم لمستقبل العمليات الذكية في تكنولوجيا المعلومات.

# محتوى الكورس والمخطط الزمني

**Section 1: AI Transformation in IT Service Management**

- From traditional ITSM to intelligent automation.
- Key AI technologies: machine learning, natural language processing, AIOps.

**Section 2: 2025 Landscape of AI-Driven ITSM Tools**

- Overview of leading platforms: ServiceNow, BMC Helix, Ivanti Neurons, Jira Service Management, SysAid.
- Comparative analysis of core features, integrations, and industry suitability.

**Section 3: Predictive Incident Management and Automation**

- Automated ticket routing and resolution.
- Self-healing systems and proactive failure prevention.
- Reducing Mean Time to Resolution (MTTR).

**Section 4: AI in Change and Problem Management**

- Automated change approvals and risk assessments.

- Dependency mapping using AI for safer deployments.
- Continuous improvement through real-time feedback loops.

**Section 5: Analytics, Reporting, and Decision Support**

- Predictive dashboards and KPI tracking.
- Resource forecasting and trend analysis.
- Aligning service performance with business objectives.

**Section 6: Security, Compliance, and Ethical AI Use in ITSM**

- Integrating cybersecurity with AI-driven ITSM.
- Data protection standards (GDPR, ISO 27001).
- Ethical frameworks for responsible AI deployment.

**Section 7: Developing AI-Enabled ITSM Strategies**

- Organisational readiness for AI adoption.
- Roadmapping AI integration into ITSM environments.
- Change management for AI-driven service transformations.

**Section 8: Real-World Case Studies and Industry Applications**

- Successful AI-powered ITSM implementations across industries.
- Lessons learned and best practices for scalable adoption.

## تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

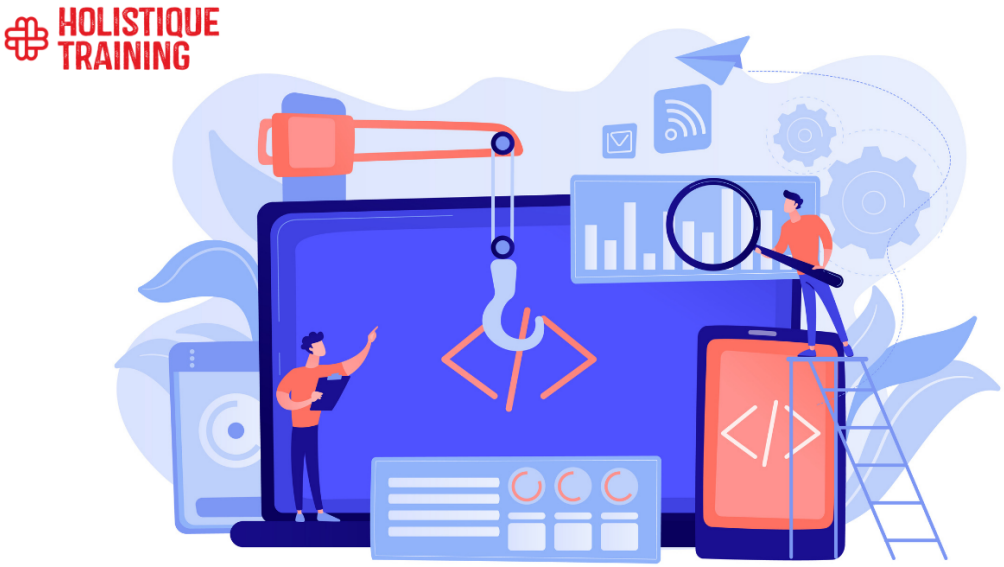
شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر CPD، يتم منح نقطة واحدة عن كل ساعة حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا.

## التصنيفات

الذكاء الاصطناعي وإدارة البيانات, تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر, التكنولوجيا

## مقالات ذات صلة




### Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews

**Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews**

Discover the 10 best ITIL tools for 2025 with full ITSM features, AI-powered automation, pricing, integrations, and expert comparisons to help you choose the perfect solution for .your business