



دورة:

الدعم الفني المدعور بالذكاء الاصطناعي وتمكين الموظفين

**12 - 23 يوليو 2027
لندن (المملكة المتحدة)**

الدعم الفني المدعوم بالذكاء الاصطناعي وتمكين الموظفين

رمز الدورة: SC13394 تاريخ الإنعقاد: 12 - 23 يوليو 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الاشتراك: Euro 10300

المقدمة

تم تصميم برنامج الدعم الفني المعتمد على الذكاء الاصطناعي وتمكين الموظفين من قبل مركز جلوبال هورايزون للتدريب ليواكب التحول الجذري في دور إدارات الدعم الفني وتقنية المعلومات، حيث لم تعد هذه الإدارات تركز فقط على معالجة الأعطال، بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا في تمكين الموظفين، وتحسين الإنتاجية، ودعم التحول الرقمي المؤسسي.

في ظل بيئات العمل الرقمية المتسارعة، يركز البرنامج على الاستخدام العملي والاستراتيجي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل: أنظمة الدعم الذكية، المساعدات الافتراضية، إدارة المعرفة، أتمتة التذاكر، التحليل التنبؤي، وتمكين الموظفين بأدوات إنتاجية ذكية. كما يولي البرنامج أهمية خاصة للحوكمة، والأمن السيبراني، وأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي.

يعتمد البرنامج على منظور قيادي وتطبيقي، دون الدخول في الجوانب البرمجية أو التقنية المعقدة، بما يضمن قدرة المشاركين على قيادة وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي بفعالية داخل مؤسساتهم.

الاهداف

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب المفاهيم المتقدمة للذكاء الاصطناعي في بيئات الدعم الفني.
- إعادة تصميم خدمات الدعم الفني لتكون استباقية وذكية.
- تطبيق نماذج الخدمة الذاتية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- أتمتة عمليات الدعم وتقليل الاعتماد على التدخل اليدوي.
- تمكين الموظفين باستخدام أدوات إنتاجية ذكية وآمنة.
- قيادة مبادرات الذكاء الاصطناعي مع الالتزام بالحوكمة والمخاطر.
- قياس الأثر المؤسسي والعائد على الاستثمار لمبادرات الذكاء الاصطناعي.

منهجية التدريب

- جلسات تدريبية تفاعلية يقودها خبراء متخصصون
- دراسات حالة واقعية من بيئات تقنية مختلفة
- تمارين تحليلية وسيناريوهات تطبيقية
- نماذج وأطر عمل عملية قابلة للتطبيق
- مناقشات قيادية وتبادل خبرات

- إعداد خطة تطبيق عملية لكل مشارك

الأثر المؤسسي

- رفع كفاءة وجودة خدمات الدعم الفني
- تحسين تجربة الموظفين والرضا الوظيفي
- تقليل تكاليف التشغيل وتراكم طلبات الدعم
- دعم التحول الرقمي المستدام
- تعزيز ثقافة الابتكار والاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي

الفئة المستهدفة

- رؤساء ومدراء أقسام الدعم الفني
- مدراء مراكز الخدمة و Desk Service IT
- مدراء عمليات وتقنية المعلومات
- قادة التحول الرقمي والأتمتة
- مشرفو الفرق الفنية
- مسؤولو تمكين الموظفين والدعم المؤسسي

المحاور التدريبية:

اليوم الأول: أساسيات الذكاء الاصطناعي في الدعم الفني

- مفاهيم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المؤسسية
- دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الدعم الفني
- التحول من الدعم التفاعلي إلى الدعم الاستباقي
- فرص الذكاء الاصطناعي في بيئات الدعم الداخلي
- نماذج عالمية ناجحة في الدعم الفني الذكي

اليوم الثاني: إعادة تصميم خدمات الدعم الفني

- تحليل العمليات الحالية للدعم الفني
- تحديد نقاط التحسين باستخدام الذكاء الاصطناعي

- مواءمة الدعم الفني مع أهداف الأعمال
- تصميم رحلة الموظف في بيئة الدعم الذكي
- مؤشرات الأداء الرئيسية للدعم الذكي

اليوم الثالث: أنظمة الخدمة الذاتية الذكية

- مفهوم الخدمة الذاتية في بيئات العمل الحديثة
- تصميم بوابات دعم ذكية للموظفين
- استخدام روبوتات المحادثة للدعم الداخلي
- تقليل الطلبات المتكررة وتحسين الكفاءة
- حوكمة التفاعل الآلي مع الموظفين

اليوم الرابع: إدارة المعرفة الذكية

- بناء قواعد معرفة ذكية وقابلة للتعلم
- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحديث المحتوى
- ربط المعرفة بتذاكر الدعم
- تحسين دقة وسرعة الوصول للمعلومات
- قياس فعالية أنظمة المعرفة

اليوم الخامس: الأتمتة وإدارة التذاكر

- تصنيف وتوجيه التذاكر باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التحليل التنبؤي للحوادث المتكررة
- أتمتة الاستجابات وحلول المعالجة
- التكامل مع أنظمة ITSM
- تمارين تطبيقية على سيناريوهات دعم ذكية

اليوم السادس: التحليلات الذكية واتخاذ القرار

- استخدام تحليلات الذكاء الاصطناعي في الدعم الفني
- قراءة البيانات واستخلاص المؤشرات

- دعم القرار القيادي من خلال التحليل الذكي
- تحسين جودة الخدمة بناءً على البيانات
- لوحات متابعة الأداء الذكية

اليوم السابع: تمكين الموظفين بأدوات الذكاء الاصطناعي

- أدوات الذكاء الاصطناعي للإنتاجية اليومية
- المساعدات الذكية للتقارير والتواصل
- تمكين الموظفين غير التقنيين
- بناء ثقافة الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي
- إدارة التغيير السلوكي والتقني

اليوم الثامن: الحوكمة، الأمن، والأخلاقيات

- مخاطر الذكاء الاصطناعي في بيئات الدعم
- حماية البيانات والخصوصية
- الامتثال التنظيمي والسياسات الداخلية
- أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي
- دور القيادات في ضمان الاستخدام الآمن

اليوم التاسع: القيادة والتحول المؤسسي

- قيادة مبادرات الذكاء الاصطناعي
- جاهزية الفرق وتطوير المهارات
- إدارة مقاومة التغيير
- بناء خارطة طريق للتحول الذكي
- مواءمة التقنية مع الثقافة المؤسسية

اليوم العاشر: الاستدامة وقياس الأثر

- قياس العائد على الاستثمار ROI
- تقييم الأثر المؤسسي والتشغيلي
- مؤشرات النجاح والاستدامة

- إعداد خطة تطبيق عملية لكل مشارك
- عرض ومناقشة خطط العمل