دورة التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي: تقدير الأثر والاعتمادات والتعلم من الحوادث

5 – 9 أبريل 2027

الدار البيضاء

دورة التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي: تقدير الأثر والاعتمادات والتعلم من الحوادث

المرجع: 776_36848 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الخدمات والتغيير والإصدارات والعمليات التقنية على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بنموذج لمخاطر التغيير واعتماده لخدمة واحدة. تعقب حوادث كثيرة تغييرا أجري على النظام، ومع ذلك يقوم تقدير المخاطر في الغالب على العادة. وينتقل البرنامج من مشهد التغيير وبياناته إلى تشخيص التغييرات الفاشلة، ثم إلى تقدير الأثر وتصميم الاعتماد، وصولا إلى نموذج تتبناه لجنة اعتماد التغيير. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تضطر لجان اعتماد التغيير في المصارف والمستشفيات وشركات المرافق إلى إجازة تغييرات كثيرة بسرعة مع حماية الخدمات الحية. ويستطيع التقدير المدعوم بالآلة أن يتعلم من التغييرات والحوادث السابقة وينبه إلى القلة الخطرة، لكنه قد يقيم تغييرات غير مألوفة بثقة زائفة ويخفي أسباب درجاته. أما القيادات التي تختبر التقدير مقابل التاريخ فتسرع التغييرات الروتينية وتركز التدقيق حيث يلزم.

- الحوادث المرتبطة بالتغيير: تنخفض حين تكتشف التغييرات الخطرة وتناقش قبل الاعتماد.
- زمن دورة الاعتماد: يقصر حين تتبع التغييرات منخفضة الخطر قواعد ثابتة ولا تصل إلى اللجنة إلا الاستثناءات.
- جودة التعلم من المراجعات: ترتفع حين تغذي التغييرات الفاشلة التقدير والضوابط.

المبادئ والأساس المعرفي

- ممارسة تمكين التغيير في ITIL 4: تقيم المخاطر وتجيز التغييرات وتدير جدول التغييرات بأنواع قياسية وعادية وطارئة، وتطبق في الجلستين 1 و3.
- ISO/IEC 20000-1 نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات: يضع متطلبات إدارة التغيير ضمن نظام إدارة الخدمات، ويطبق في الجلسة 4.
- ISO/IEC 42001 نظام إدارة الذكاء الاصطناعي: يضع توقعات لضبط أدوات الذكاء الاصطناعي، ويطبق في الجلسة 4 على نموذج التقدير.

المشاركون المستهدفون

- مديرو التغيير الذين يرأسون لجان اعتماد التغيير.
- مديرو الإصدارات الذين يخططون عمليات النشر وجدول التغييرات.
- مديرو الخدمات والحوادث الذين يربطون الحوادث بالتغييرات.
- مديرو العمليات الذين يملكون الخدمات التي قد تعطلها التغييرات.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والرعاية الصحية والاتصالات وتقنية المعلومات الحكومية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم قرارات التغيير التي يناسبها التقدير الآلي.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب فشل التغييرات السابقة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء درجة أثر من خصائص التغيير.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مستويات اعتماد تناسب الخطر.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات نتائج المراجعة لتحديث الضوابط.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير نموذج التقدير وضماناته أمام لجنة اعتماد التغيير.

هيكل البرنامج

اليوم 1: التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي وبيانات التغيير

أي قرارات التغيير تدعمها البيانات، وأيها يحتاج إلى حكم بشري؟

- خريطة أنواع التغيير وجهات الاعتماد
- ربط سجلات التغيير بسجلات الحوادث
- عرض تعارضات جدول التغييرات
- شبكة ملاءمة المهام للذكاء الاصطناعي
- ورقة حدود الحكم البشري

اليوم 2: تشخيص التغييرات الفاشلة والمتعثرة

لماذا تفشل بعض التغييرات، وماذا تبين السجلات؟

- تصنيف أسباب فشل التغيير
- مخطط أنماط فشل التغيير
- خريطة الاعتماديات
- فحص فجوات البيانات والتحيز
- مراجعة التغيير الطارئ

اليوم 3: تقدير الأثر وتصميم الاعتماد

كيف يقدر الخطر، ومن يعتمد ماذا؟

- مواصفة درجة الأثر
- ورقة ترجيح عوامل الخطر
- جدول مستويات الاعتماد
- قاعدة أهلية التغيير القياسي
- قراءة الاختبار الرجعي للدرجات

اليوم 4: التعلم من الحوادث وضوابط النموذج

كيف تحسن المراجعات التقدير، وكيف يضبط النموذج؟

- قالب مراجعة ما بعد التنفيذ
- فرز نتائج المراجعة
- رسم ضوابط التغيير وفق ISO/IEC 20000-1
- رسم الضوابط وفق ISO/IEC 42001
- قواعد اعتماد تغيير النموذج

اليوم 5: نموذج مخاطر التغيير واعتماده لخدمة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في نموذج واحد تستطيع اللجنة تبنيه؟

- تطبيق خريطة جهات الاعتماد من الجلسة 1
- اختبار مخطط أنماط الفشل من الجلسة 2
- فحص جدول مستويات الاعتماد من الجلسة 3
- تدريب على قالب المراجعة من الجلسة 4
- إنجاز نموذج مخاطر التغيير واعتماده

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لخدمتين، إحداهما في مصرف والأخرى في مجموعة مستشفيات، في كل منهما سجل تغييرات وسجلات حوادث وقائمة اعتماديات وعينات من مراجعات ما بعد التنفيذ. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيختبرون الدرجات مقابل النتائج السابقة ويدافعون عن قواعد الاعتماد أمام زملاء يؤدون دور أعضاء لجنة الاعتماد، ثم يراجعون مع المدرب ما أخطأوا فيه.

- نشاط مقترح: تتبع ثلاثة تغييرات فاشلة إلى أسبابها وتسمية الإشارة التي فاتت.
- نشاط مقترح: تعديل أوزان عوامل الخطر وتقدير أثر ذلك في مستويات الاعتماد.
- نشاط مقترح: مراجعة درجة نموذجية وتقرير ما إذا كان على الإنسان تجاوزها.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك نموذجا لمخاطر التغيير واعتماده لخدمة واحدة. ويضم النموذج خريطة للتغييرات والحوادث وقراءة لأنماط الفشل ومواصفة لدرجة الأثر ومستويات اعتماد وروتينا للمراجعة ومذكرة لضبط النموذج. ويستخدم في العمل لإحاطة لجنة اعتماد التغيير والاتفاق على الواجبات مع ملاك الخدمات.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي المديرين الذين ليست لديهم خلفية في البيانات؟

نعم، فالتنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي يدرس عبر ملفات جاهزة وقوالب. ويفترض خبرة في إدارة التغيير أو الإصدارات أو الخدمات، دون حاجة إلى البرمجة.

على أي معايير وممارسات يقوم التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي؟

يقوم التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي على ممارسة تمكين التغيير في ITIL 4 وISO/IEC 20000-1 لإدارة الخدمات وISO/IEC 42001 لضبط أدوات الذكاء الاصطناعي.

كيف يستخدم النموذج الناتج عن التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي في العمل؟

يستخدم نموذج مخاطر التغيير واعتماده لإحاطة لجنة اعتماد التغيير والاتفاق على الواجبات مع ملاك الخدمات ووضع قاعدة تحدد الدرجات التي يراجعها إنسان.

بماذا يختلف التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي عن دورة إدارة التغيير المؤسسي؟

يركز التنبؤ بمخاطر التغيير التقني بالذكاء الاصطناعي على تقدير التغييرات التقنية في الخدمات الحية واعتمادها، بينما تركز دورة إدارة التغيير المؤسسي على مساعدة الناس في تبني طرق عمل جديدة.