JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي

إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري التغيير وقادة إدارة الخدمات، يبني فيها المشاركون دليل تقييم مخاطر التغييرات الذي يرتب كل تغيير مقترح حسب احتمال فشله. فوتيرة الإصدارات ترتفع بينما يقل التسامح مع الانقطاعات، ولم تعد مراجعة مجلس CAB لكل تغيير يدويا ممكنة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين يحتاجون إلى اعتماد أسرع دون فقدان السيطرة على إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي.

لماذا تهم إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي الآن

ثلاث قوى تدفع ممارسة التغيير نحو قرارات تدعمها النماذج: خطوط النشر المستمر التي تطلق إصدارات عدة مرات يوميا، ومالكو الخدمات الذين يتوقعون توقفا شبه معدوم، والمدققون الذين يطلبون دليلا خلف كل اعتماد. المؤسسة التي تقيم مخاطر التغيير جيدا تمرر عمليات النشر الروتينية بسرعة وتوجه التدقيق إلى مواضع بدء الانقطاعات، أما التي تخطئ التقييم فتبطئ التسليم أو تسمح بمرور إصدارات خطرة. تستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST AI RMF NIST AI Risk Management Framework لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي، مطبقين على النماذج التي تؤثر في قرارات الاعتماد.

المستفيدون من إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي

- من يرأسون مجلس استشارات التغيير أو ينسقونه ويضعون جدول أعماله
- مالكو عملية تمكين التغيير وسياسات الاعتماد فيها
- قادة الإصدار والنشر الذين يقررون الترقية أو التراجع
- قادة الحوادث والمشكلات الذين يتتبعون الانقطاعات إلى تغييرات حديثة
- مالكو منصات الخدمة الذين يهيئون مسارات العمل في أداة مكتب الخدمة

تستفيد مجموعة عمليات الخدمة أكثر حين يحضر رئيس مجلس CAB وقائد الإصدار وقائد الحوادث معا.

قدرات إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي

ينتقل المشاركون من قراءة سجلات التغيير واحدا تلو الآخر إلى توجيه الاعتمادات بدرجات مخاطر قابلة للتفسير.

- تقييم تاريخ التغييرات الفاشلة لوضع خط أساس موثوق للمخاطر — رئيس مجلس CAB
- تصميم فئات درجات المخاطر التي توجه التغييرات إلى مسار الاعتماد المناسب — مالكو عملية التغيير
- اختبار قدرة نموذج المخاطر على التنبؤ بعد الانحراف — مالك الخدمة
- تطبيق ربط الحوادث بالتغييرات أثناء فرز الحوادث الكبرى — قادة الاستجابة للحوادث
- تحديد ضوابط الاعتماد الآلي للتغييرات القياسية منخفضة المخاطر — المدققون ووظائف المخاطر
- إيصال تفسيرات الدرجات إلى المعتمدين وطالبي التغيير — فرق التسليم

مصطلحات إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي الأساسية

- معدل فشل التغييرات — نسبة التغييرات المنشورة التي تسبب حادثا أو تراجعا أو إصلاحا طارئا خلال فترة محددة بعد الإصدار.
- درجة مخاطر التغيير — مخرج نموذج يقدر احتمال فشل التغيير المقترح، ويستخدم لتوجيهه إلى مسار الاعتماد.
- مجلس استشارات التغيير CAB — المجموعة التي تراجع التغييرات عالية المخاطر وتجيزها، موازنة بين أثرها على الأعمال وتوقيت النشر.
- ربط الحوادث بالتغييرات — مطابقة الحوادث مع التغييرات المنفذة حديثا حسب الوقت وعنصر التهيئة والعرض لتحديد السبب المرجح.
- الاعتماد الآلي — اعتماد تمنحه قواعد السياسة دون مراجعة المجلس، ويقتصر على التغييرات التي تقع درجتها تحت فئة متفق عليها.
- نطاق التأثير — مجموعة الخدمات والمستخدمين الذين قد يتأثرون بالتغيير، وتستخلص من اعتماديات عناصر التهيئة.

إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي يوما بيوم

اليوم 1: مخاطر التغيير في عالم الإصدارات المتسارعة

- خطوط أساس معدل فشل التغييرات — أين تتركز مخاطر التغيير اليوم
- أنواع التغييرات القياسية والعادية والطارئة — مسارات التوجيه والاعتماد
- ضوابط ISO/IEC 42001 — المساءلة عن نماذج الاعتماد الآلي
- وظيفة التخطيط في NIST AI RMF — تأطير الضرر الناتج عن الإصدارات المعيبة
- خرائط اعتماديات عناصر التهيئة — نطاق تأثير التغيير المقترح

اليوم 2: تقييم مخاطر التغيير بتعلم الآلة

- هندسة خصائص سجلات التغيير — المؤشرات التي تتنبأ بالتغييرات الفاشلة
- نماذج المخاطر بالأشجار المعززة — اختيار مدخلات يثق بها مالكو التغيير
- عتبات الدرجات وفئاتها — تحديد التغييرات التي تتجاوز مجلس CAB
- ملخصات التفسير — توضيح سبب ارتفاع الدرجة للمعتمدين
- فحوص انحراف النموذج — متى تتوقف الدرجات عن مطابقة النتائج

اليوم 3: ربط الحوادث بالتغييرات ومراقبة الإصدارات

- ربط الحوادث بالتغييرات — وصل الانقطاعات بعمليات النشر الأخيرة
- كشف الشذوذ في قياسات الإصدار — مؤشرات مبكرة للتراجع عن النشر
- إشارات النشر التجريبي والنشر الأزرق الأخضر — ترقية النشر أو إيقافه
- تنقيب مراجعات ما بعد التنفيذ — الأسباب المتكررة لفشل التغيير
- خفض ضجيج التنبيهات — فصل أعطال الإصدار عن الأحداث الخلفية

اليوم 4: قرارات مجلس CAB والاعتماد الآلي

- تصميم جدول أعمال CAB حسب المخاطر — تركيز وقت المجلس على الدرجات العالية
- قواعد سياسة الاعتماد الآلي — ضوابط التغييرات القياسية منخفضة المخاطر
- تقاويم تعارض التغييرات والتجميد — جدولة عمليات النشر المتعارضة
- التجاوز البشري وسجلات التدقيق — أدلة قرارات الاعتماد
- ربط خطوط النشر بسجلات مكتب الخدمة — الاعتماد داخل مسار التسليم

اليوم 5: ممارسة دليل تقييم مخاطر التغييرات

- تقييم قائمة تغييرات حية — تطبيق فئات المخاطر على سجلات فعلية
- تمرين ربط على إصدار فاشل — اختبار الصلة بالحوادث
- جلسة CAB تجريبية حسب المخاطر — الدفاع عن قرارات الاعتماد أو التأجيل أو الرفض
- خارطة طريق للاعتماد الآلي — ترتيب أنواع التغييرات بأمان
- دليل تقييم مخاطر التغييرات — العتبات النهائية والمالكون ودورية المراجعة

تطبيق إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي بعد الدورة

- تقييم سجلات التغيير المغلقة للربع الأخير بالخصائص المتفق عليها ومقارنة الفئات المتوقعة بحالات الفشل الفعلية.
- إدارة دورة واحدة لمجلس CAB بجدول أعمال مرتب حسب المخاطر وتوثيق التغييرات عالية الدرجة التي أجلها المجلس أو عدلها.

أسئلة حول إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي

ما إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي ولماذا تهم الآن؟

إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي تستخدم تعلم الآلة لتقييم التغييرات وتوجيهها ومراقبتها قبل الإصدار وبعده. وتهم الآن لأن حجم النشر تجاوز قدرة المراجعة اليدوية للمجلس، في قطاعات من منصات البنوك إلى الأنظمة السريرية في المستشفيات، حيث يوقف الإصدار الفاشل خدمات حرجة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي؟

رؤساء مجلس CAB ومالكو عملية التغيير وقادة الإصدار وقادة الحوادث هم الأكثر استفادة من إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي. ويقرأ كل منهم الدرجات بطريقة مختلفة، لذا تستفيد حين تتفق هذه الأدوار على العتبات معا.

كيف تختلف إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي عن دورة عامة في إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

الدورة العامة تشرح ممارسة التغيير ذاتها. أما إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي فتتعمق في نماذج المخاطر التنبؤية وربط الحوادث بالتغييرات والاعتماد القائم على السياسات.

ماذا تعود به من إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي؟

تعود بنهج أولي لتقييم سجلات التغيير في مؤسستك، وفئات مخاطر مرتبطة بمسارات الاعتماد، وإجراء لربط الحوادث الكبرى بالتغييرات.

إدارة تغييرات تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي: الطريق إلى الأمام

يجمع دليل تقييم مخاطر التغييرات الخصائص وفئات الدرجات وقواعد الاعتماد الآلي وأدلة التجاوز في مرجع واحد. أول استخدام له هو تحديد التغييرات القياسية التي تخرج من جدول أعمال المجلس. يعتمد عليه مالكو التغيير وقادة الإصدار والمدققون. وبعد الشهر الأول تجدر مراجعة مدى مطابقة فئات الدرجات لنتائج الفشل الفعلية وتعديلها قبل توسيع الأتمتة.