

دورة الممارس في إدارة منصة ServiceNow مع
Now Assist والأتمتة

13 - 17 سبتمبر 2027

الظهران

UK Traininig

PARTNER



دورة الممارس في إدارة منصة ServiceNow مع Now Assist والأتمتة

المرجع: 214755_3256031 التاريخ: 13 - 17 سبتمبر 2027 المكان: الظهران الرسوم: GBP 4900

إدارة منصة ServiceNow على مستوى الممارس هي العمل اليومي المباشر على مثل ServiceNow قيد التشغيل: جداوله وقواعد الوصول فيه وتدفقاته المؤتمتة وميزات الذكاء الاصطناعي التوليدي، مع تركيز هنا على Now Assist والأتمتة. هذه الدورة مدتها أسبوع على مستوى الممارس، موجهة إلى مسؤولي المثلثات وأصحاب العمليات الذين يتنقلون فيه مسبقا، ويخرج المشاركون منها بدليل أتمتة المثلث وتشغيل Now Assist لسيناريو مكتب مساعدة واحد.

مقدمة

تقوم الدورة على ثلاث قدرات في ServiceNow. أولها Now Assist، وهو مجموعة ميزات الذكاء الاصطناعي التوليدي على منصة ServiceNow AI Platform، تأتي كل ميزة فيها على شكل مهارة يفعلها المسؤول ويحدد من يستخدمها. وثانيها Studio Workflow، المعروفة سابقا باسم Flow Designer، وتبني التدفقات من مشغل وإجراءات ومنطق تدفق. وثالثها Virtual Agent، وهو واجهة المحادثة التي تستطيع مواضيعها استدعاء إجراءات Workflow Studio. المستوى هو مستوى الممارس: يعرف المشاركون التنقل الأساسي، ويتعلمون هنا بناء ميزات عاملة وحوكمتها. يجري التدريب في مختبرات موجهة على مثل تجريبي، يعقب كل منها استعراض تفتيشي للنتيجة.

أهداف الدورة

- التمييز بين التدفق والتدفق الفرعي واختيار الأنسب لخطوة أتمتة قابلة لإعادة الاستخدام
- المقارنة بين المشغلات المرتبطة بالسجلات والمشغلات المجدولة عند أتمتة معالجة الحوادث والطلبات
- تطبيق إعدادات وحدة تحكم Now Assist Admin لتفعيل مهارة وقصرها على مجموعات مستخدمين محددة
- تفسير مخرجات Now Assist for ITSM، مثل ملخصات الحوادث وملاحظات الحل، قبل أن يعتمد عليها العملاء
- الاختيار بين مواضيع LLM ومواضيع NLU والكلمات المفتاحية عند بناء محادثة في Virtual Agent
- تبرير قواعد التحكم في الوصول وحدود مجموعات التحديث قبل نقل التعديلات بين المثلثات

الفئة المستهدفة

- مسؤولو المثلثات المكلفون بالصيانة اليومية لبيئة ServiceNow، ويقررون أي تعديل يدخل في أي مجموعة تحديث
- أصحاب العمليات المسؤولون عن معالجة الحوادث والطلبات، ويقررون أي الخطوات تؤتمت عبر Workflow Studio
- قادة مكاتب المساعدة المسؤولون عن إنتاجية العملاء، ويحكمون على صلاحية مخرجات Now Assist للاستخدام
- مسؤولو قنوات الخدمة الذاتية المكلفون بالبوابة والمحادثة، ويختارون الطلبات التي يتولاها موضوع في Virtual Agent

UK Training
PARTNER



محاور الدورة

اليوم 1: مراجعة أسس المثيل للممارسين

- الجداول مقابل الجداول الموسعة: كيف تترث سجلات المهام الحقول والسلوك
- قواعد التحكم في الوصول: فحص الأدوار والشروط على الجداول والحقول
- مجموعات الاستيراد: جداول مرحلية تستقبل السجلات الخام قبل تحويلها
- خرائط التحويل: مطابقة الحقول الواردة مع جداول الحوادث أو المستخدمين
- مجموعات التحديث: تجميع التعديلات لنقلها بين مثيلات التطوير والإنتاج

اليوم 2: بناء الأتمتة في Workflow Studio

- التدفقات مقابل التدفقات الفرعية: أتمتة تبدأ بمشغل مقارنة بمنطق قابل لإعادة الاستدعاء
- المشغلات المرتبطة بالسجلات مقابل المجدولة: اختيار لحظة بدء تدفق الحوادث
- الإجراءات الأساسية وموصلات التكامل: إنشاء السجلات وخطوات التكامل الإضافية
- منطق التدفق: الشروط والحلقات ومتغيرات المخرجات داخل التدفق الفرعي
- قواعد الأعمال مقابل التدفقات: إيقاف المنطق المتعارض قبل تشغيل التدفق

اليوم 3: الخدمة الذاتية الحوارية عبر Virtual Agent

- أداة Virtual Agent Designer: عرض مركزي للمواضيع والتدفقات الفرعية والإجراءات
- مواضيع LLM مقابل مواضيع NLU والكلمات المفتاحية: مطابقة صياغة مقدم الطلب
- تبويب تدفق الموضوع: تحديد مدخلات المستخدم وردود الوكيل والأدوات المساعدة
- أداة الإجراء: استدعاء إجراء من Workflow Studio داخل موضوع المحادثة
- طلبات الكتالوج وإنشاء الحوادث: مواضيع تفتح السجلات بصورة آمنة

اليوم 4: تفعيل Now Assist وحوكمته

- مهارات Now Assist: ميزات ذكاء اصطناعي توليدي مخصصة لمهام الوكلاء
- وحدة تحكم Now Assist Admin: تثبيت الإضافات وتفعيل المهارات وتحديد المستخدمين
- تلخيص الحوادث مقابل توليد ملاحظات الحل: مهارتان في Now Assist for ITSM
- تلخيص المحادثات واقتراح الردود: دعم الوكيل عند تحويل محادثة Virtual Agent
- أداة Generative AI Controller ومراجعة الاستخدام: متابعة استهلاك المهارات على المثيل

UK Traininig

PARTNER



اليوم 5: التطبيق العملي: بناء دليل أتمتة الممثل

- مختبر: تحميل سجلات مقدمي الطلبات عبر مجموعة استيراد وخريطة تحويل
- مختبر: بناء تدفق لفرز الحوادث مع تدفق فرعي قابل لإعادة الاستخدام
- مختبر: ربط موضوع في Virtual Agent بتدفق فرز الحوادث
- مراجعة الوكيل مقابل الاستخدام التلقائي: اختبار ملخصات Now Assist على حوادث المختبر
- المشروع الختامي: إكمال دليل أتمتة الممثل وتشغيل Now Assist

المهارات التي ستكتسبها

- تصميم التدفقات في Workflow Studio
- إعادة استخدام التدفقات الفرعية ومنطق التدفق
- بناء مواضيع Virtual Agent
- تفعيل مهارات Now Assist
- مراجعة مخرجات الذكاء الاصطناعي التوليدي
- تصميم قواعد التحكم في الوصول
- إعداد مجموعات الاستيراد وخرائط التحويل
- ترحيل مجموعات التحديث

لماذا تحضر هذه الدورة

- من معالجة التذاكر يدويا إلى توجيهها بتدفقات تبدأ بالسجلات وتدفقات فرعية قابلة لإعادة الاستخدام
- من بوابة ثابتة إلى مواضيع في Virtual Agent تفتح الحوادث والطلبات عبر إجراءات Workflow Studio
- من تشغيل مهارات Now Assist للجميع إلى تفعيلها لمجموعات محددة ومراجعة مخرجاتها
- من تعديلات متفرقة على الممثل إلى دليل أتمتة الممثل وتشغيل Now Assist محفوظ في مجموعات التحديث

الخاتمة

العمل على ServiceNow بمستوى الممارس يعني بناء الأجزاء التي تعمل تلقائيا في الممثل وحوكمتها: التدفقات ومواضيع المحادثة ومهارات الذكاء الاصطناعي التوليدي. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: التدفق مقابل التدفق الفرعي، ومواضيع LLM مقابل مواضيع NLU والكلمات المفتاحية، وملخص الحادثة مقابل ملاحظات الحل المولدة. وتناسب المسؤولين وأصحاب العمليات الذين يعرفون التنقل الأساسي ويحتاجون الآن إلى الأتمتة والحوكمة، لا من يستعد لاعتماد مبتدئ.

UK Training

PARTNER



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما إدارة منصة ServiceNow على مستوى الممارس؟

هي العمل المباشر على بناء مثل ServiceNow قيد التشغيل وتأمينه وصيانته بعد مرحلة النقل الأولى: تصميم تدفقات Studio Workflow ومواضيع Virtual Agent وقواعد الوصول، وتفعيل مهارات Now Assist للوكلاء ومراجعتها.

ما الفرق بين التدفق والتدفق الفرعي في ServiceNow Workflow Studio؟

يبدأ التدفق من مشغل، مثل إنشاء سجل أو موعد مجدول، ثم ينفذ إجراءاته. أما التدفق الفرعي فلا مشغل له، ولا يعمل إلا حين يستدعيه تدفق آخر أو نص برمجي، فيناسب الخطوات المتكررة ذات المدخلات والمخرجات المحددة.

ما ميزات ServiceNow التي تعتمد عليها دورة الممارس في إدارة منصة ServiceNow؟

تعتمد الدورة على ميزات ServiceNow الموثقة: مهارات Now Assist ووحدة تحكم Now Assist Admin، و Now Assist for ITSM، وتدفقات Workflow Studio والتدفقات الفرعية، و Virtual Agent Designer، ومجموعات الاستيراد وخرائط التحويل ومجموعات التحديث.

هل تدريب ServiceNow على Now Assist والأتمتة مناسب لقائد مكتب المساعدة؟

نعم، متى كان القائد مسؤولاً عن إنتاجية الوكلاء ويحتاج إلى الحكم على موثوقية ملخصات الحوادث وملاحظات الحل وملخصات المحادثات. أما القادة الذين لا يعملون مباشرة على المثل فيستفيدون أقل من المختبرات.

ماذا ينتج المشارك في دورة الممارس في إدارة منصة ServiceNow؟

ينتج كل مشارك دليل أتمتة المثل وتشغيل Now Assist لسيناريو مكتب مساعدة واحد: إعداد الاستيراد والتحويل، وتدفق فرز الحوادث وتدفقه الفرعي، وموضوع Virtual Agent، والمهارات المفعلة مع ضوابط مراجعتها، ومجموعة التحديث التي تنقل العمل.

UK Training

PARTNER

