



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية تقنية المعلومات بدعوتكم لحضور  
مناقشة رسالة الماجستير

العنوان

نظام chatbot جديد لرقمنة إدارة الخدمات لتحسين استمرارية الأعمال

للطالبة

اسراء محمد البشر

المشرف

د. فادي النجار

كلية تقنية المعلومات

المكان والزمان

17 نوفمبر 2023

9:30 صباحًا

E1-1027

الملخص

سلطت جائحة كوفيد-19 الضوء على أهمية انتقال الشركات إلى المنصات الرقمية لتقليل الاتصال البشري والحفاظ على العمليات. التحول الرقمي هو عملية الاستفادة من التقنيات الرقمية لتعزيز وتحديث العمليات التجارية وثقافة الشركة وتفاعلات العملاء لتلبية احتياجات السوق المتطورة. ومن المتوقع أن تستفيد إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) بشكل كبير من هذا التحول، حيث إن العديد من عملياتها حاليًا يدوية وتتطلب عمالة مكثفة. في بحثنا، قدمنا نموذجًا مصممًا لتحسين استجابات برنامج الدردشة الآلية لأسئلة المستخدم، مما يجعله رصيدًا لا يقدر بثمن لدراستنا. كان أداء النموذج رائعًا، حيث حقق معدل دقة يصل إلى 90%. علاوة على ذلك، أجرينا دراسة استقصائية شملت مسؤولي تكنولوجيا المعلومات من نفس المؤسسة لتقييم فعالية نظام (Chatbot) بشكل أكثر دقة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. واستنادًا إلى نتائج كل من النموذج وتقييم المسح، يظهر النموذج المقترح واعدًا في رقمته إدارة الخدمات، وبالتالي تعزيز مرونة الأعمال.

**كلمات البحث الرئيسية:** التحول الرقمي، إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، النهج المرتكز على العملاء، استمرارية الأعمال، الذكاء الاصطناعي.