

وكلاء الذكاء الاصطناعي

ميزتك التنافسية في العصر الرقمي

جَدْوَلُ الْمُحتَوِيَّاتِ

يُحدث الوكلاء تغييرًا جذريًا في طريقة إنجاز الأعمال عبر مختلف الأقسام—بدءًا من قسم خدمة العملاء وتكنولوجيا المعلومات ووصولاً إلى قسم المبيعات والشؤون القانونية والتسويق وغيرها.

عصر الوكلاء: تحويل عمليات الأعمال الخاصة بك

تخيّل وجود فرق لا تتباطأ أبدًا، ولا تغفل أي تفصيلة، ولا تتوقف عن تحسين كيفية إنجاز العمل—قوى عاملة رقمية تعمل بلا انقطاع، لا تكتفي بالاستجابة لاستعلامات المُستخدم فحسب، بل تتجه ذاتيًا نحو تحقيق الأهداف والغايات المُشتركة.

الوكلاء هم تلك القوى العاملة—التي تعمل على تحليل البيانات، وأتمتة العمليات، وتسريعها بطرق كان يُعتقد أنها مُستحيلة. لا يقتصر دورهم على المساعدة فحسب، بل يشمل تنفيذ العمل أيضًا. دون انتظار الأوامر، فإنهم يُبادرون، ويتعاملون مع المهام، ويتخذون القرارات، ويحققون نتائج قابلة للقياس.

بينما كان مساعِدو الذكاء الاصطناعي التوليدي يُمكنّون الأفراد، فإن الوكلاء يحدّثون ثورة في طريقة عمل المؤسسات بأكملها على نطاق واسع.

في هذا الكتاب الإلكتروني، ستكتشف كيف يعمل الوكلاء على تحويل طريقة عمل الشركات. تعرّف على كيفية تحرير الفرق من المهام الروتينية والمُستهلكة للوقت حتى يتمكنوا من التركيز على الابتكار. اكتشف الرؤى التحويلية المُخبأة في بياناتك التي سيكون من المُستحيل على أي شخص العثور عليها بمفرده. قم بحل تحديات الأعمال البسيطة والمُعقدة بسرعة ودقة مذهلة.

هل أنت مُستعد لتوسيع تأثير الذكاء الاصطناعي للانتقال من مكاسب الإنتاجية الفردية إلى التحوّل على مُستوى المؤسسة؟ الوكلاء هم المُفتاح لفتح المُستوى التالي من التميّز التشغيلي. سنوضح لك كيفية الوصول إلى هناك.

2

مُضَاعِفَات الكفاءة

يُمكن أن يُساعدك الوُكلاء على إنجاز المزيد من المهام بشكل أسرع. فهم يتولون مهامًا متكررةً، ويربطون الأنظمة، ويحافظون على مهام سير العمل حتى لا تضطر إلى ذلك. يعمل الوكلاء خلف الكواليس من أجل تبسيط يومك، سواء كان الأمر يتعلق بتحديث السجلات أو تحليل البيانات أو التنسيق عبر الأدوات.

إنهم ليسوا مُفيدين فحسب، بل إنهم استباقيون. يعمل الوكلاء على التشغيل التلقائي للعمليات المُعقدة، وخفض التأخيرات، وتسهيل بقاء الفرق مركزة على العمل الذي يحوّل النتائج. تفتح المؤسسات مستويات جديدة من السرعة والكفاءة والابتكار، من خلال دمج الوكلاء في العمليات اليومية.



فكر في الفرص التي يوفرها الوكلاء لمؤسستك:

"ليس لدينا مشكلة في البيانات؛ لكن لدينا مشكلة في الرؤى."

تحويل الجمل الزائد من البيانات إلى رؤى واضحة وقابلة للتنفيذ

تمتلك مؤسستك الكثير من البيانات—لكن الوقت محدود لفهمها جميعًا. يُعالج الوكلاء تدفقات البيانات المعقدة بسرعة، ويكتشفون الفرص الخفية التي قد يغفل عنها فريقك بينما يديرون تدفق المعلومات اليومي.

"لا بد أن هناك طريقة أفضل."

حل عقبات العمليات المُحبطة لتحقيق كفاءة أكبر

يعمل الوكلاء على تبسيط مهام سير العمل المعقدة والمُجزأة من خلال أتمتة التقارير، والتحقق من البيانات، واكتشاف الأخطاء قبل أن تتسبب في حدوث تأخيرات. النتيجة؟ تقليل العقبات، وتقليص المخاطر، وسير العمليات بصورة أكثر سلاسة عبر مهام سير العمل المترابطة.

"لو كان لديّ وقت أكثر للتفكير."

تحويل الوقت الذي يُستغرق في المهام المتكررة ذات القيمة المنخفضة إلى ابتكار

يُمكن للوكلاء الآن التعامل مع المهام الروتينية لكن الأساسية مثل إدخال البيانات، والجدولة، وإعداد التقارير، مما يُقلّل من الأخطاء ويمنح الموظفين المزيد من الوقت للعمل الإبداعي ذي التأثير الكبير. تخيل إعادة توجيه الساعات التي تُستغرق في إدارة جداول البيانات نحو تطوير أفكار وابتكارات جديدة تدفع أعمالك إلى الأمام.



"يستغرق هذا وقتًا طويلاً
ليبدأ في التقدم."

تسريع اتخاذ القرارات وتحسين الاستجابة

تتوقف القرارات عندما لا يكون لدى القادة رؤى ذات صلة في الوقت المناسب. يُمكن للوكلاء تقديم بيانات وتوصيات في الوقت الفعلي تُسرّع عملية اتخاذ القرار. لا توجد حاجة بعد الآن إلى الانتظار للحصول على التقارير—سيكون هناك فقط إجراءات سريعة ومُستنيرة للتقدم نحو الأمام بثقة.

"ببساطة، ليس لدينا
القدرة على التعامل
مع ذلك."

حل مشكلات التوسّع ومحدودية الموارد

عندما تضغط الموارد المحدودة على فرقك بصورة كبيرة، ينتج عن ذلك الإرهاق وعدم الكفاءة. يساعدك الوكلاء في توسيع العمليات من خلال أتمتة المهام الروتينية وتحسين مهام سير العمل، مما يوفر وقتًا ثمينًا لتحقيق الأولويات الإستراتيجية. مع الوكلاء، يُمكنك زيادة القدرة التشغيلية دون إجهاد القوى العاملة لديك.

"لو فقط كنا قد
اكتشفنا ذلك في
وقتٍ أبكر."

منع حالات عدم الاتساق والأخطاء قبل أن تتسبب في حدوث تأخيرات مُكلفة

عندما تؤدي التباينات في البيانات والتفاصيل المُغفلة إلى تعثر المشاريع، تزداد التكاليف بسرعة. يُمكن للوكلاء التحقق من المعلومات بصورة استباقية، وإبراز حالات عدم الاتساق، وضمان الامتثال قبل أن تتحول الأخطاء الصغيرة إلى عوائق كبيرة. النتيجة؟ مفاجآت أقل، مهام سير عمل أكثر سلاسة، ونتائج أكثر موثوقية.

Copilot + الوكلاء: أدوات الذكاء الاصطناعي التي تعمل معًا

هل Copilot والوكلاء يُمثلان الشيء نفسه؟ ليس تمامًا. كلاهما قائم على الذكاء الاصطناعي، وكلاهما يُعزّز الإنتاجية—لكنهما يعملان على مستويات مختلفة، ويتعاونان لتغيير كيفية إنجاز الأعمال.

يُعزّز **Copilot** الإنتاجية الفردية، إذ يُساعد الموظفين في مهام مثل كتابة الرسائل الإلكترونية، وتحليل جداول البيانات، وتلخيص المستندات—كل ذلك ضمن تطبيقات Microsoft 365 المألوفة.

الوكلاء يأخذون الذكاء الاصطناعي إلى آفاق أبعد. لا يُمكنهم العمل نيابةً عن الأفراد فحسب، بل يُمكنهم أيضًا التشغيل التلقائي لمهام سير العمل على مستوى المؤسسة. يربط الوكلاء الأنظمة ببعضها البعض، ويديرون العمليات متعددة الخطوات، ويعملون باستمرار، حيث يتعاملون مع العمل المتكرر خلف الكواليس. فدورهم لا يقتصر على المساعدة فحسب، بل يمتد إلى تنفيذ المهام. فهم يربطون الأنظمة ببعضها البعض، ويديرون العمليات متعددة الخطوات، ويعملون باستمرار؛ ويتعاملون مع الأعمال حتى في حال عدم المراقبة.

بينما يستجيب Copilot لطلباتك، يتصرف الوكلاء باستقلالية - وينفذون المهام بصورة مستمرة ويقودون النتائج عبر المؤسسة. ويعملون معًا على إنشاء نظام بنائي قوي للذكاء الاصطناعي يُعزز التركيز الفردي ويوسّع نطاق التأثير عبر الأعمال.

يتم إنشاء الوكلاء وإدارتهم في Copilot Studio - نظام أساسي لوكلاء الذكاء الاصطناعي الأصلي من Copilot - حيث يعتمد الوكلاء على بيانات المؤسسة، وتتم إدارتهم بدقة، ومصممون للتكامل بسلسلة عبر نظامك البنائي.

الوكلاء ليسوا مجرد أدوات.
فهم يُمثلون عوامل تحفيز
قوية للأعمال تعمل على مدار
الساعة لإزالة العقبات عبر
أقسام مؤسستك.

3

فهم الوكلاء، من الاسترجاع إلى الاستقلالية

يُنفذ الوكلاء الإجراءات نيابةً عن مؤسستك، مُتجاوزين مُجرد الإجابة على الأسئلة ليصبحوا مُساعدين في إنجاز الأعمال. يحللون بيانات المؤسسة بصورة مستقلة، ويطيِّقون منطق عملك، وينفِّذون المهام - مما يؤدي إلى رفع عبء مهمة الإشراف اليدوي عن فريقك ويسرّع النتائج.

يعملون باستمرار، حيث يتعاملون مع كل المهام بدءًا من المهام الروتينية ووصولاً إلى تنسيق العمليات المُعقدة للغاية دون الحاجة إلى إشراف مُستمر.



ما يجعل الوكلاء بهذه القوة هو كيفية ربطهم بين أنظمتك وبياناتك. عندما تربطهم بنطاق تطبيقات أعمالك — من أنظمة CRM الأساسية ووصولاً إلى الأنظمة المالية ثم إلى حلول الإنتاجية— يُمكنهم إنشاء وتنفيذ مهام سير عمل سلسلة تمتد عبر مؤسستك بالكامل.

يعمل الوكلاء عبر مجموعة من الإمكانيات:

مُستجيبة وتفاعلية

بسيط

وكلاء الاسترجاع

مسؤولون عن استرجاع المعلومات وفهمها وتلخيصها والإجابة على أسئلة المستخدمين.

كيف يُمكنني استخدام أحدث وحدات ماكرو في جداول البيانات؟

أين يُمكنني تعلّم المزيد عن عملية مراجعة الأداء الجديدة لدينا؟

ما هي الميزانية المُتبقيّة لمشروع X هذا العام؟

وكلاء المهام

مسؤولون عن اتخاذ إجراء عند الطلب، وأتمتة مهام سير العمل، واستبدال المهام المُتكررة للمستخدمين.

اطلب جهاز كمبيوتر محمول جديد للموظف الجديد في قسمنا.

راجع أوامر الشراء المفتوحة والمُعلّقة وقدم تقريرًا عنها استعدادًا للتخطيط المالي القادم.

لخص حالة تقدّم قسمنا حتى الآن مقارنةً بأهداف الأداء الفصلية.

الوكلاء المُستقلّون

يعملون بصورة مُستقلة، ويخططون على نحو ديناميكي، وينسقون الوكلاء الآخرين، ويتعلمون ويتطورون.

حدّد وكيل إنشاء العملاء المُتوقّعين 15 عميلًا مُتوقّعًا جديدًا وبحث فيهم لمراجعتهم من جانبك.

لقد حدّد وكيل "دعم العملاء" 75 مشكلة دعم جديدة، واستجاب لـ 43 مشكلة منها مباشرة، وأعاد توجيه باقي المشكلات إلى وكلاء آخرين.

لقد سلّط وكيل الميزانية الضوء على العديد من المُتغيرات الجديدة التي تؤثر على إعداد تقارير الأرباح والخسائر للربع الرابع.

استباقية ومُوجّهة ذاتيًا

مُتقدم

4

الوكلاء المصممون سابقًا جاهزون للعمل الآن

كما رأينا، يُمثل الوكلاء حلول عملية تُعالج فرص الأعمال الحقيقية. لكن ماذا يُمكنهم أن يفعلوا مِن أجلك؟ هناك العشرات مِن الوكلاء المصممين سابقًا الجاهزين للاستخدام في Microsoft 365 Copilot، مع ظهور المزيد منهم كل يوم.

تسهيل

تسريع

تبسيط

Microsoft 365 Copilot

استوعب استعلامات البيانات المُعقدة من خلال الوكيل "المحلل"

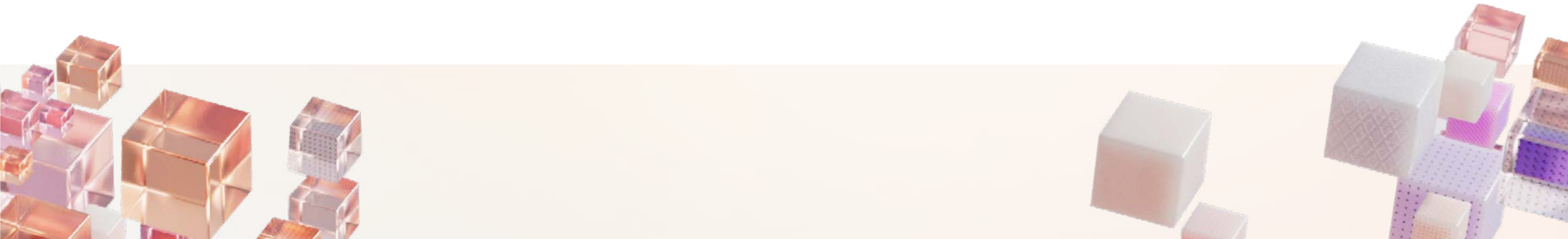
يُفكر المُحلل مثل عالم بيانات ماهر، لذلك يُمكنك الانتقال من البيانات الأولية إلى الأفكار في غضون دقائق. تم تحسين المحلل من أجل إجراء تحليلات متقدمة للبيانات في العمل، حيث يستخدم التفكير المتسلسل للتقدم عبر المشكلات بصورة متكررة، مع اتخاذ أكبر عدد ممكن من الخطوات اللازمة من أجل تحسين تفكيره وتوفير إجابة عالية الجودة تعكس التفكير التحليلي البشري. يُمكنه تشغيل Python للتعامل مع استعلامات البيانات الأكثر تعقيدًا لديك، ويُمكنك عرض التعليمات البرمجية التي يقوم بتشغيلها في الوقت الفعلي والتحقق من عمله. على سبيل المثال، يُمكنك استخدام المُحلل لتحويل البيانات الأولية المنتشرة عبر جداول بيانات مُتعددة إلى توقع طلب على مُنتج جديد، أو تصور لأنماط شراء العملاء، أو توقع للإيرادات.

رؤية "المحلل" قيد العمل

التعامل مع البحث مُتعدد الخطوات باستخدام الوكيل "الباحث"

يساعدك الباحث على التعامل مع الأبحاث المُعقدة ومُتعددة الخطوات بسهولة. يُمكن للباحث إنشاء إستراتيجية تفصيلية لطرح المُنتجات في السوق بناءً على سياق جميع بيانات العمل والبيانات التنافسية الأوسع من الويب؛ وتحديد الفرص الجديدة لأي مُنتج جديد بناءً على الاتجاهات الناشئة والبيانات الداخلية؛ أو إنشاء تقرير ربع سنوي شامل لمراجعة أحد العملاء يوضّح العمل حتى الآن إلى جانب تحليل السوق الأحدث. ويستطيع الباحث الاستفادة من بيانات الجهات الخارجية عبر الموصّلات من أجل تعزيز إمكانياته وتوفير رؤى أكثر شمولاً. ويُمكنه أيضًا سحب البيانات من خلال وكلاء آخرين.

رؤية "الباحث" قيد العمل



إنشاء وكلاء مُخصَّصين لتلبية احتياجات أعمالك

Microsoft Copilot Studio ليس مجرد مكان لإنشاء الوكلاء، بل هو نظام أساسي لوكلاء الذكاء الاصطناعي الأصلي من Copilot، والمصمم من أجل مساعدتك في تصميم مُستقبل أعمالك. لقد تم إنشاؤه على Microsoft ومتصل بكل شيء، وهو يضاعف السعة من خلال التكامل بسلسلة مع بياناتك، وأدواتك، وأنظمتك حتى يتمكن الوكلاء من العمل نيابةً عنك.

سواء كنت تعمل على حل التحديات الخاصة بالقسم أو توسيع نطاق التحول على مستوى المؤسسة، يمكنك من Copilot Studio:

إنشاء أي وكيل، من البسيط إلى المُتطور، من أجل تقديم النتائج باستخدام اللغة الطبيعية وتحديد اختيارك من النماذج والمعرفة والأدوات والقنوات التي تفضلها.

تعزيز السعة من خلال ربط الوكلاء بأنظمة العمل، والبيانات، والأدوات الخاصة بك من خلال أكثر من 1500 موصل مسبق الإنشاء.

ضمان الامتثال للحوكمة، والأمان، والرؤية على مستوى المؤسسة في كل طبقة - بدءًا من إدارة النفاذ إلى البيانات إلى التحكم في انتشار الوكلاء.

توسيع النطاق بثقة بدءًا من حالات الاستخدام الوظيفية إلى النشر على مستوى المؤسسة، مع التحليلات في الوقت الفعلي والتوافر المُدار للوكلاء المُهمين للمهام.

إطلاق العنان لإمكانات Copilot الكاملة. إنشاء الوكلاء. الحفاظ على التحكم.



اكتشاف الوكلاء في متجر الوكلاء

يُعدُّ **متجر الوكلاء**، الذي يُمكن الوصول إليه من خلال تطبيق Microsoft 365 Copilot، بوابة مؤسستك لاكتشاف الوكلاء ونشرهم من Microsoft، والشركاء، والفرق الداخلية. سواء كنت تقوم بإطلاق وكلاء على مستوى المؤسسة، أو استكشاف وكلاء جدد لتحويل سير العمل، فإن تجربتها الشاملة والمخصصة تسهّل العثور على الوكلاء والارتقاء بالإنتاجية. شارك الوكلاء بسلسلة عبر Copilot Chat أو نقاط نهاية Microsoft 365 الأخرى من أجل تعزيز التعاون. يلبي كل وكيل معايير المؤسسة فيما يتعلق بالوظائف، والأمان، والامتثال، مع احتفاظ تقنية المعلومات بالرؤية، والتحكّم الكاملين.

التحويل

مهام سير العمل

هل تبحث عن مكان للبدء؟ إليك بعض الأفكار لإثارة خيالك—وكلاء مُخصَّصون يُمكنك إنشاؤهم لمؤسستك، اليوم:

المَوَارد البَشَريّة

تبسيط رحلة الموظف

وكيل Onboarding Buddy (وكيل تهيئة الموظفين الجدد)

يُمكن لوكيل التهيئة أن يُحدث تحولاً في تجربة الموظفين الجدد مع تقليل الأعباء الإدارية على فريق الموارد البشرية. يوجه هذا الوكيل الموظفين الجدد خلال عملية التهيئة، ويجدول تلقائياً الجلسات التدريبية المطلوبة، ويُجيب عن الأسئلة الشائعة المتعلقة بالسياسات، ويجمع المستندات المطلوبة، ويتابع مع الموظفين الجدد في المراحل الأساسية.

الشؤون المالية

تسهيل العمليات المالية

وكيل Financial Reconciliation (وكيل التسوية المالية)

يمكن لوكيل الشؤون المالية أتمتة مهام التسوية المالية وتحسينها، ممّا يُقلّل من الجهد اليدوي ويزيد من الدقة والإنتاجية. يقوم هذا الوكيل بمراقبة المعاملات عبر الحسابات لاكتشاف الفروقات، ومطابقة الفواتير وأوامر الشراء والمدفوعات، ووضع علامة على الحالات غير الطبيعية للحد من الأخطاء والاحتيال، وإنشاء تقارير تُلخّص المشكلات العالقة، بل وإبلاغ الموظفين بالموافقات المُعلّقة أو المستندات المفقودة.

المبيعات

تسريع فرص تحقيق الإيرادات

وكيل Lead Qualification (وكيل تأهيل العملاء المُتوقّعين)

يُمكن لوكيل المبيعات أن يُراقب باستمرار مسار المبيعات الخاص بك لتحديد العملاء المُتوقّعين الواعدين وضمان المتابعة في الوقت المناسب. يعمل هذا الوكيل على مراجعة العملاء المُتوقّعين الجدد ومقارنتهم بملف العميل، ومنح الأولوية للفرص بناءً على إشارات الشراء الأساسية، وجمع المعلومات ذات الصلة قبل الاجتماعات المتعلقة بالمبيعات، ويُجري تواصلًا مُخصّصًا بناءً على اهتمامات العملاء المُتوقّعين، بل ويتابع أنشطة ما بعد التواصل وينبّه فريق المبيعات عند الحاجة.

التسويق

تحسين أداء الحملة

وكيل Campaign Managing (إدارة الحملات)

يمكن لوكيل التسويق هذا تولّي تحسين الحملات بينما يركّز فريق التسويق على الإستراتيجية الإبداعية. فهو مسؤول عن متابعة أداء الحملة عبر مختلف القنوات، وتحديد الاتجاهات والفرص، وإعادة تخصيص الميزانية للأصول ذات الأداء الأفضل، وتقديم تقارير حول الرؤى، وتنبيه الفرق إلى العناصر ضعيفة الأداء التي تحتاج إلى اهتمام.

خدمة العملاء

تقديم خدمة أسرع ومُخصّصة

وكيل Traffic Managing (إدارة حركة المرور)

يُمكن لهذا الوكيل إدارة الطلبات الواردة بحيث تتمكن فرق الدعم من تقديم خدمة أفضل. يعمل الوكيل على تقييم التذاكر وتحديد أولوياتها وتوجيهها بناءً على درجة الإلحاح والخبرة المطلوبة. ويقترح حلولاً على المُمثّلين، ويوفّر خيارات الخدمة الذاتية للمشكلات البسيطة، ويحلّل الأنماط للمُساعدة في تحسين عمليات الدعم لديك.

الشؤون القانونية

تعزيز إدارة العقود

وكيل Contract Reviw (مراجعة العقود)

يُمكن لفريقك القانوني التركيز على الأعمال ذات الأولوية الأعلى بينما يتولى هذا الوكيل أتمتة مُراجعة المُستندات. فهو يُحلّل الاتفاقيات لاستخراج البنود الرئيسية والمخاطر، ويبرز الفروقات، ويُلخّص النقاط الجوهرية، ويتابع المواعيد النهائية والالتزامات، ويُرسل إشعارات عند الحاجة إلى اتخاذ إجراءات.

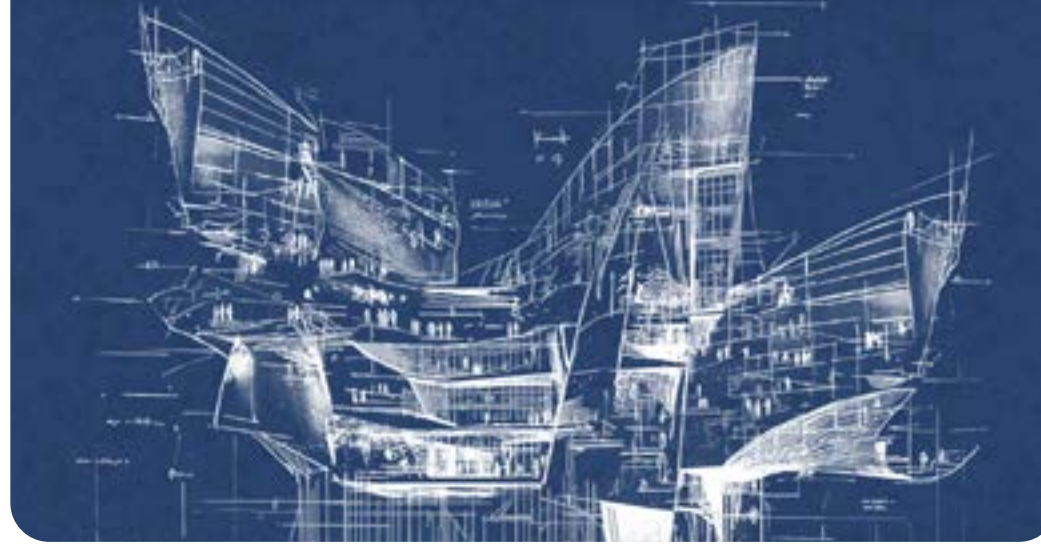
مسارك نحو تحقيق تحوّل قائم على الوكلاء

لم يعد وكلاء الذكاء الاصطناعي مجرد مفهوم نظري—بل باتوا اليوم يُحقّقون نتائج قابلة للقياس ويقودون تحولاً حقيقياً في مجال الأعمال. فهم ينقلون الذكاء الاصطناعي من أدوات إنتاجية فردية إلى أنظمة شاملة على مستوى المؤسسة تعمل باستمرار من أجل تحسين العمليات. بدءاً من وكلاء الاسترجاع الذين يعرضون المعلومات الحيوية على الفور، مروراً بوكلاء المهام الذين يُبسّطون مهام سير العمل، ووصولاً إلى الوكلاء المُستقلين الذين يحلون المُشكلات المُعقدة بصورة استباقية—هؤلاء العاملون الرقميون يُعيدون تشكيل طريقة سير الأعمال.

عند الاستعانة بالوكلاء وMicrosoft 365 Copilot في مؤسّستك، فأنت لا تستثمر في أدوات إنتاجية فحسب—بل تبني منظومة ذكية تعمل باستمرار على تحقيق قيمة الأعمال. مُستقبل العمل قد بدأ بالفعل. ومع الوكلاء، تُصبح مؤسّستك مُستعدة له.

حقوق النشر © لعام 2025 لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يتم توفير هذه الوثيقة "كما هي". المعلومات والآراء الواردة في هذا المُستند، بما في ذلك عنوان URL ومراجع مواقع الويب الأخرى، قد تتغير دون إشعار. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا يمنحك هذه المُستند أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأي من منتجات Microsoft. يجوز نسخ هذا المُستند واستخدامه لأغراض مرجعية داخلية.

:2025
سنة ميلاد شركة
Frontier



اقرأ مؤشر اتجاهات العمل لعام 2025 للتعرف إلى ظهور الشركات الرائدة - استنادًا إلى المعلومات عند الطلب، وفرق العمل البشرية، والتحول الذي يحدث مرة واحدة في الجيل في طريقة عملنا.