Microsoft 365
Copilot

دليل عملي للتحول باستخدام الذكاء الاصطناعي

طريقة إنشاء شركة رائدة باستخدام
Microsoft ٣٦٥ Copilot

جدول المحتويات

٠١ استدعاء الشركة الرائدة

٠٢ المراحل الثلاث للتحول في الذكاء الاصطناعي

٠٣ المرحلة الأولى: إنسان مع مساعد

٠٤ المرحلة الثانية: فرق البشر والعاملين

٠٥ المرحلة الثالثة: بقيادة الإنسان وتشغيل العاملين

٠٦ Microsoft 365 Copilot: الذكاء الاصطناعي المصمم للعمل

٠٧ خارطة طريق تنفيذ الذكاء الاصطناعي الخاصة بك

٠٨ شركتك الرائدة في انتظارك

٠١

استدعاء الشركة الرائدة

لم تكن الفرصة أعظم منها الآن. تكافئ الأسواق السرعة، ويتوقع العملاء تجارب استثنائية، وأخيرًا تمتلك المؤسسات التكنولوجيا اللازمة لتوفير كلا الأمرين. وليس من خلال دفع الموظفين إلى بذل المزيد من الجهد، ولكن من خلال إعادة تصور طريقة إنجاز العمل.

ولكن توجد فجوة. مؤشر اتجاه العمل لعام ٢٠٢٥ الخاص بشركة Microsoft يكشف هذا بوضوح: **٥٣٪** من القادة يقولون إن الإنتاجية يجب أن تزيد، ولكن ٨٠٪ من الموظفين يفيدون بأنهم يفتقرون إلى الوقت أو الطاقة اللازمين لتقديم الخدمة.[١] إن المساحة بين ما هو مطلوب وما هو ممكن هي المكان الذي يتم فيه التحول.

تدخل الشركات الرائدة إلى هذا المجال. ولقد قامت هذه المؤسسات بدمج الذكاء الاصطناعي في نسيج العمل، واحتضنت عاملي الذكاء الاصطناعي كزملاء رقميين يتعاملون مع المهام المتكررة بينما يركز البشر على الاستراتيجية والإبداع والابتكار. عندما يتمتع كل موظف بالذكاء اللازم وتتوسع الفرق من خلال التعاون بين البشر والعاملين، يصبح العمل كما كان من المفترض أن يكون دائمًا: مفيد.

ومع ذلك، فإن التسرع في المضي قدمًا ربما يؤدي إلى نشوء نقاط ضعف جديدة. ولهذا السبب تتحرك الشركات الرائدة بسرعة وعناية، وتعمل على توسيع نطاق الذكاء الاصطناعي مع تضمين الأمان والامتثال والاستخدام المسؤول منذ البداية.

التحول أصبح حقيقة

مقارنة بـ ٣٩٪ فقط
على مستوى العالم[١]

يأخذك هذا الدليل خلال ثلاث مراحل من تحول الذكاء الاصطناعي.

ستشاهد كيف تبدو كل مرحلة، وتفهم القرارات الأهم، وتتعلم طريقة المضي قدمًا دون المساس بالأمان.

٠٢

المراحل الثلاث للتحول في الذكاء الاصطناعي

إن التحول إلى شركة رائدة ليس بالأمر السهل. إنها رحلة متعمدة نحو نضج الذكاء الاصطناعي، وإطلاق إمكانات جديدة في كل خطوة.

الأمان أولاً

إن المؤسسات التي تتحرك بسرعة باستخدام الذكاء الاصطناعي ليست تلك التي تتجاوز معايير الأمان. إنها هي التي تبني الثقة في الأساس. وعندما يعلم الموظفون أن الذكاء الاصطناعي يحترم أذونات البيانات، وعندما يرى القادة الامتثال مدمجًا في كل تفاعل، وعندما تكون الحوكمة جزءًا لا يتجزأ منها بدلاً من إضافتها، فإن التحول يتسارع. ومع وجود شريك الذكاء الاصطناعي المناسب، فإن الأمان لا يبطئ عملية التبني، بل يجعل التبني الجريء ممكنًا.

كل رحلة مختلفة ونادرًا ما تكون خطية. ولدى معظم المؤسسات أقسام مختلفة في مراحل مختلفة في الوقت نفسه. وهذا التقدم غير المتكافئ أمر طبيعي. تستكشف الفصول التالية كل مرحلة مع إرشادات عملية لرحلة مؤسستك.

المرحلة الأولى: إنسان مع مساعد

إعادة تصور الإنتاجية الشخصية

يحصل كل موظف على مساعد ذكاء اصطناعي يتولى المهام المملة، مما يتيح له فرصة القيام بالعمل المهم.

المرحلة الثانية: فرق البشر والعاملين

تحويل مهام سير العمل

يصبح عاملو الذكاء الاصطناعي بمثابة زملاء رقميين داخل عملياتك، ويتولون مهام محددة بتوجيه بشري. ,يتعلم موظفوك طريقة تفويض المهام إلى هؤلاء العاملين والإشراف عليهم، وتطوير مهاراتهم باعتبارهم "رؤساء عاملين".

المرحلة الثالثة: بقيادة الإنسان وتشغيل العاملين

أعد ابتكار عمليات عملك

يدير العاملون العمليات الشاملة بينما يوفر البشر الإشراف الاستراتيجي. وينتقل موظفوك من تنفيذ المهام إلى صياغة الاستراتيجية ورعاية العلاقات وتوجيه العمل الذي يحدد مستقبل مؤسستك.

رئيس العاملين

موظف يدير عاملي الذكاء الاصطناعي مثل أعضاء الفريق الرقمي - تحديد المهام، ومراجعة المخرجات، والتدخل في الاستثناءات. إنها مهارة القيادة الأساسية لعصر الذكاء الاصطناعي.

٠٣

المرحلة الأولى

إنسان مع مساعد

يبدأ كل تحول في مجال الذكاء الاصطناعي بالفرد. وفي هذه المرحلة، يحصل كل موظف على مساعد شخصي للذكاء الاصطناعي لإزالة الأعمال الشاقة ومنح الوقت. إن تأثير الإنتاجية فوري، لكن هذه المرحلة تخدم غرضًا أعمق: بناء الثقة، وإظهار العائدات المبكرة، وخلق العادات التي تمكن من تحقيق تحولات أكبر في وقت لاحق. إذا تم تنفيذها بشكل جيد، فإن هذه المرحلة ترفع الروح المعنوية، وتقلل من التعب، وتشير إلى أن الذكاء الاصطناعي ليس مفهومًا مستقبليًا ولكنه زميل في الوقت الحاضر.

المرحلة الأولى: إنسان مع مساعد

كيف يبدو هذا في الممارسة العملية

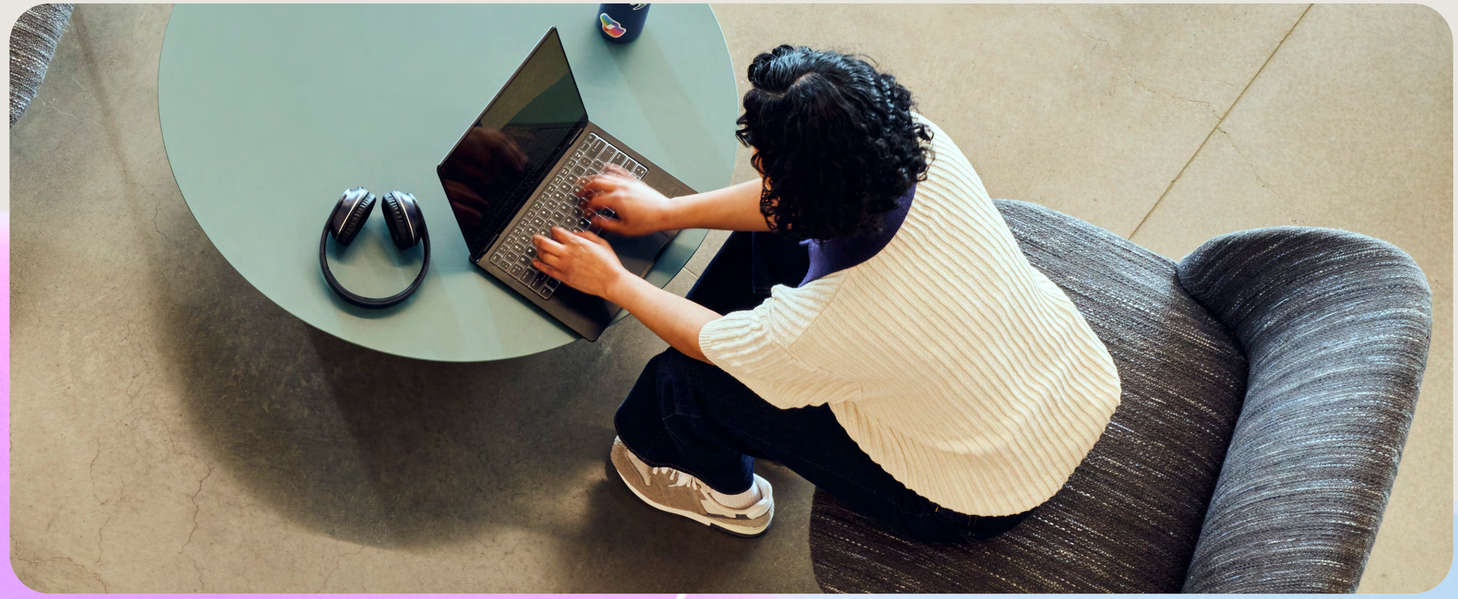
يحتاج موظفوك إلى مساحة آمنة للتجريب. نظرًا لأن ٧٥٪ من الموظفين يستخدمون الذكاء الاصطناعي في العمل بالفعل (غالبًا من خلال أدوات غير معتمدة)،[٢] فأنت بحاجة إلى توفير وصول معتمد مع وجود حواجز حماية واضحة. ويمكنك إطلاق برامج محو أمية الذكاء الاصطناعي، وتسليط الضوء على المجالات التي يضيف فيها الذكاء الاصطناعي قيمة، وإظهار كيف يبدو الاستخدام المسؤول.

من أين تبدأ

استهدف المهام المتكررة التي تستغرق وقتًا طويلاً والتي تتقاطع مع الأدوار، مثل تحضير الاجتماعات وإدارة البريد الوارد وتلخيص المستندات وإنشاء المسودة الأولى. وتُظهر هذه المكاسب السريعة قيمة فورية دون أن تتطلب منك إعادة تصميم عمليات الأعمال بالكامل.

طريقة التوسيع

تعامل مع هذه المرحلة كأساس للتعلم. وقم بإجراء تجارب تجريبية على مستوى الفريق أو القسم، واجمع التعليقات، وحسّن نهجك. وتجنب المشاريع التجريبية المحدودة التي لا تتوسع أبدًا. وبدلاً من ذلك، قم بالطرح على نطاق واسع مع حلقات ردود فعل منظمة حتى يتمكن الموظفون من تشكيل كيفية ملاءمة الذكاء الاصطناعي لتدفقهم اليومي. تتبع معدلات التبني والوقت الذي تم توفيره ورضا الموظفين لقياس النجاح.



شركة Vodafone توفر الوقت على نطاق واسع

أسفرت التجربة الأولية لشركة Vodafone مع Microsoft 365 Copilot عن توفير حوالي ثلاث ساعات أسبوعيًا لكل شخص في المتوسط. وتخطط هذه الشركة لتوزيع تطبيق Copilot على ما يصل إلى ٦٨,٠٠٠ موظف.

اقرأ القصة الكاملة

٠٤

المرحلة الثانية

فرق البشر والعاملين

تتمثل المرحلة الثانية في التحول من إنتاجية الفرد إلى تحسين العملية. وهنا، ينضم العاملون إلى مهام سير العمل كزملاء رقميين، ويُكملون المهام بتوجيه بشري. وينتقل الموظفون من مجرد "استخدام الذكاء الاصطناعي" إلى إدارته.

تبدأ الفرق في الشعور بحجمها الحقيقي هنا. يتم إطلاق الحملات التسويقية بوتيرة أسرع. وتتوسع خدمة العملاء للتعامل مع مزيد من الطلبات دون المساس بالجودة. ويتحد الحكم البشري والإبداع مع كفاءة العامل لتقديم نتائج أفضل مما يمكن لأي منهما تحقيقه بمفرده.

المرحلة الثانية: فرق البشر والعاملين

كيف يبدو هذا في الممارسة العملية

يتجاوز التدريب معرفة الذكاء الاصطناعي الأساسية. ويتعلم الموظفون طريقة تفويض المهام إلى العاملين بشكل فعال، وتحديد التعليمات الواضحة، ووضع معايير الأداء. ويتعامل العاملون مع العمل الروتيني بشكل مستقل وينبهون البشر عندما يواجهون استثناءات تتطلب الحكم أو الخبرة. شجع الفرق على رؤية العملاء ليس فقط كأدوات، ولكن كزملاء مبتدئين يتطلبون إرشادات عملية.

من أين تبدأ

يمكنك التركيز على مهام سير العمل القابلة للتكرار والموجهة بالعملية، مثل تطوير الحملات أو الاستجابات لطلبات تقديم العروض أو المقارنات المالية أو طلبات خدمات الموارد البشرية. ويُكمل العاملون معظم الخطوات بشكل موثوق أثناء تصعيد الحالات الهامشية تلقائيًا إلى البشر لوضع الاستراتيجية واتخاذ القرارات النهائية. فابحث عن العمليات ذات الحجم المرتفع أو المشكلات المتكررة أو نقاط الصعوبة القابلة للقياس.

طريقة التوسيع

يمكنك تنفيذ مشاريع تجريبية على مستوى الأقسام حيث يمكن قياس النجاح من خلال مقاييس واضحة. في دعم العملاء، قم بتتبع أوقات الاستجابة ومعدلات الحل ودرجات الرضا. وفي مجال التمويل، راقب سرعة التسوية وتقليل الأخطاء. تعامل مع كل مشروع تجريبي باعتباره فرصة لتدوين أفضل الممارسات والتوسع في مهام سير العمل المجاورة.

شركة T-Mobile تُدخل الذكاء الاصطناعي في كل محادثة

نشرت شركة T-Mobile عاملاً تم إنشاؤه باستخدام Copilot Studio ويبحث بشكل مستقل عن تفاصيل العروض الترويجية والمواصفات الفنية عبر أنظمة متعددة. وأصبح التطبيق الذي يدعم هذا العامل ثاني أكثر التطبيقات شهرةً على مستوى شركة T-Mobile، مع أكثر من ٨٣,٠٠٠ مستخدم و٥٠٠,٠٠٠ عملية إطلاق شهريًا عبر كل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصالات.

اقرأ القصة الكاملة

٠٥

المرحلة الثالثة

بقيادة الإنسان وتشغيل العاملين

هذا هو المكان الذي يمكنك فيه إعادة تصور عمليات الأعمال بأكملها. وفي هذه المرحلة، يتجاوز العاملون دعم المهام الفردية أو مهام سير العمل ويبدأون في تشغيل العمليات الشاملة. ويحدد موظفوك الأهداف ويحافظون على الرقابة الاستراتيجية، بينما ينفذ العاملون المهام بشكل مستقل وينبهون البشر بشكل استباقي عندما يكون التدخل ضروريًا.

يؤدي تقسيم العمالة إلى إحداث تحول في العمل نفسه. يركز الأشخاص على الرؤية والعلاقات والنمو بينما يقود العاملون العمليات على نطاق غير مسبوق. ويؤدي هذا إلى تحقيق كفاءة هائلة ويسمح لك بتوسيع التأثير دون زيادة عدد الموظفين.

كيف يبدو هذا في الممارسة العملية

في المرحلة الحالية، يجب أن تكون طلاقة الذكاء الاصطناعي على مستوى المؤسسة بأكملها. ويجب على كل موظف أن يفهم طريقة عمل العاملين ووقت استخدامهم، وهذا هو التحول من كونهم "مستخدمي الذكاء الاصطناعي" إلى كونهم رؤساء العاملين. ويمكن إعادة تصميم الوظائف بأكملها حول العاملين: لوجستيات سلاسل التوريد، ودورات إقفال التمويل، ومراقبة الامتثال، وفواتير العملاء، والمزيد. وبدلاً من التنفيذ التلقائي لأجزاء من العملية، يمكنك إعادة تصميمها من البداية مع العاملين كمشغلين أساسيين والبشر كمرشدين استراتيجيين.

من أين تبدأ

تتعلق المرحلة الثالثة بالتجارب الجريئة. ابحث عن الوظائف التي توفر فيها عمليات التحول قيمة أعمال ضخمة، مثل تحسين سلاسل التوريد العالمية، وإدارة مخاطر المؤسسة، وإشراك العملاء من البداية إلى النهاية. وهذه هي المجالات التي يؤدي فيها إعادة التفكير في العملية مع وجود العاملين في المركز إلى نشوء أداء متطور يعيد تعريف ما هو ممكن.

طريقة التوسيع

يمكنك إجراء تجارب تجريبية على مستوى المؤسسة تحت إشراف صارم. وتعامل مع العاملين باعتبارهم بنية أساسية مهمة للمهمة مع وجود حواجز واضحة للأداء ومعالجة الفشل. واختبر ذلك في ظروف مختلفة. وراقب المتطلبات التنظيمية. وأنشئ مسارات تصعيد واضحة ونقاط تفتيش بشرية قبل التوسع في الأعمال. وفي هذا المستوى، يجب قياس النجاح على مستوى مؤسستك بالكامل. استخدم لوحات المعلومات لتتبع عائد الاستثمار والامتثال والحد من المخاطر في الوقت الحقيقي.

شركة Dow تتحول على نطاق واسع

نشرت شركة Dow عاملاً يفحص فواتير الشحن بحثًا عن أخطاء الفواتير المدفونة في الرسوم المعقدة. وبعد مرور أسابيع على بدء التجربة، بدأت الميزة في إظهار حالات الشذوذ الذي اعتاد الموظفون في السابق قضاء أيام في تعقبها. وتتوقع شركة Dow تحقيق وفورات سنوية تصل إلى ملايين الدولارات بمجرد توسيع نطاق هذه المبادرة على المستوى العالمي.

اقرأ القصة الكاملة

Microsoft 365 Copilot: الذكاء الاصطناعي المصمم للعمل

يتطلب التحول إلى شركة رائدة الذكاء الاصطناعي المصمم للعمل. يوفر Microsoft 365 Copilot أحدث ابتكارات الذكاء الاصطناعي، المصممة خصيصًا للعمل والمصممة لتناسب أعمالك.

الإنتاجية الشخصية والجماعية

يجمع Microsoft 365 Copilot بين المحادثة والبحث والعاملين ودفاتر الملاحظات وإنشاء تجربة موحدة مصممة للعمل.

- يعتمد تطبيق Copilot على أحدث النماذج المتاحة ويعتمد على بيانات الويب والعمل.
- تم دمجه في تطبيقات Microsoft 365 وTeams، مع مهارات الذكاء الاصطناعي المتقدمة مثل Agent Mode وOffice Agent ووكلاء التفكير العميق لتعزيز الإنتاجية الشخصية والجماعية.
- بدءًا من Microsoft إلى عاملي الجهات الخارجية الموثوق بهم، يعد متجر العاملين المكان الذي يمكنك من خلاله العثور على عاملين مستعدين للعمل معك.

عملية الأعمال

أنشئ عاملين خاصين بك باستخدام Copilot Studio باستخدام اللغة الطبيعية أو أدوات البرمجة الاحترافية مع Microsoft 365 Agent SDK. يمكنك الوصول إلى العاملين الذين تم إنشاؤهم مسبقًا في متجر العاملين أو إنشاء عاملين مخصصين في Copilot Studio.

- اختر من بين أكثر من ١٥٠٠ موصل وبيانات وإجراءات وقنوات لإنشاء عامل، من البسيط إلى المتطور.
- يمكنك الإنشاء باستخدام مصنع الذكاء الاصطناعي في Azure - نماذجك وبياناتك وأدواتك - وجلبها إلى Copilot Studio لإنشاء عاملين مخصصين أقوياء.
- تبقى تكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن كل عامل في جميع أنحاء المؤسسة مع توفير ضوابط الرؤية والأمان والامتثال الكاملة.

الذكاء الاصطناعي الجاهز للمؤسسات

نظام Copilot Control عبارة عن مجموعة من الأدوات المصممة لمحترفي تكنولوجيا المعلومات لفهم الذكاء الاصطناعي وإدارته بشكل أفضل داخل مؤسستهم.

- بياناتك آمنة ضمن حدود ثقة الأمان من Microsoft، مما يضمن الامتثال والحماية عبر المستويات.
- تمكّن التكنولوجيا الأشخاص من إنشاء ما يحتاجون إليه في العمل. لقد أنشأنا عناصر تحكم قوية لمساعدتك في إدارة انتشار الذكاء الاصطناعي داخل شركتك، مما يساعد في ضمان حصول الأشخاص المناسبين على الأدوات المناسبة واستخدامهم إياها على النحو المنشود.
- يساعدك Copilot Analytics على فهم وتتبع الاستخدام والتبني وتأثير الأعمال لتطبيق Copilot والعاملين داخل مؤسستك.

٠٧

خارطة طريق تنفيذ الذكاء الاصطناعي الخاصة بك

يوفر لك Microsoft 365 Copilot الإمكانات التي تحتاج إليها. والآن يأتي دور التنفيذ. يساعدك هذا الإطار المكون من خمس خطوات على عبور كل مرحلة من مراحل التحول في الذكاء الاصطناعي. وستنتقل عبر هذه الخطوات بمستويات متزايدة من النضج مع تقدم مؤسستك من الإنتاجية الفردية إلى فرق البشر والعاملين إلى عمليات الأعمال التي تمت إعادة تصورها.

الخطوة ١

مكّن محادثة Copilot وقم بإعداد القوى العاملة لديك

ابدأ بالوصول الآمن والمُحكم للذكاء الاصطناعي لموظفيك. اعمل مع الموارد البشرية لتحديد طريقة تعاون البشر والعاملين، وتحديد نسب البشر والعاملين، وتطوير قدرات "رئيس العاملين" التي تحتاج إليها فرقك لإدارة الذكاء الاصطناعي بفعالية.

الخطوة ٢

حدد وحدات العمل الأساسية

حدد مجموعات العمل المنفصلة والقابلة للقياس حيث يمكن لتطبيق Copilot تقديم قيمة ملموسة. وتصبح هذه المجالات التي تركز على النتائج بمثابة نقاط محورية للتحول.

الخطوة ٣

حدد أولويات المبادرات المعتمدة على العاملين ونطاقها

وازن بين المكاسب السريعة التي تظهر تأثيرًا فوريًا والرهانات الإستراتيجية التي تفتح الباب أمام التحول الكبير. واربط كل مبادرة بوحدات العمل الأساسية لديك وحدد ما إذا كان عاملو Copilot أو Copilot Studio هم الأفضل لتلبية احتياجاتك.

الخطوة ٤

تحقق من صحة ذلك من خلال إثبات المفهوم أو المشروع التجريبي

اختبر نهجك في بيئات خاضعة للرقابة قبل التوسع على نطاق واسع. قم بتضمين الحوكمة منذ البداية، وكررها بسرعة استنادًا إلى تعليقات المستخدم الحقيقية، وفهم متى يجب بناء إثبات المفهوم مقابل إطلاق مشروع تجريبي للإنتاج.

الخطوة ٥

التقييم والتوسع

يمكنك قياس التبني والتأثير باستخدام Copilot Analytics والأدوات الأخرى. تتبع مدى تأثير العاملين على وحدات العمل الأساسية لديك، واجمع الأفكار من أنماط الاستخدام وتجربة المستخدم، ثم حسّنها ووسع نطاقها بثقة مدعومة بالبيانات.

٠٨

شركتك الرائدة في انتظارك

إن المؤسسات التي تتبنى الذكاء الاصطناعي الآن ستحدد عصر العمل القادم. وتعمل الشركات الرائدة على توسيع نطاق الذكاء الاصطناعي بشكل مسؤول، وتشكيل فرق من البشر والعاملين، وإطلاق العنان للمرونة والابتكارات التي لا يستطيع المنافسون مطابقتها.

يوفر Microsoft 365 Copilot الإمكانات والأمان وسياق المؤسسة اللازم للتحرك بثقة. إنه أكثر من مجرد أداة. إنه الأساس لبناء مستقبلك القائم على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

استعلم أكثر حول إنشاء استراتيجية الذكاء الاصطناعي المناسبة لمؤسستك.

الشروع في العمل باستخدام Microsoft Copilot Chat ٣٦٥

المصادر:

"٢٠٢٥: "العام الذي وُلدت فيه الشركة الرائدة"، التقرير السنوي لمؤشر اتجاه العمل من Microsoft، ٢٣ أبريل ٢٠٢٥.
https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born.

"الذكاء الاصطناعي في العمل موجود هنا. الآن يأتي دور الجزء الصعب". مؤشر اتجاه العمل من Microsoft، ٨ مايو ٢٠٢٤.
https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part.

تم إجراء دراسة مؤشر اتجاهات العمل من قِبل شركة أبحاث مستقلة بين ٣١,٠٠٠ من العاملين بدوام كامل أو لحسابهم الخاص في مجال المعرفة عبر ٣١ سوقًا في الفترة ما بين ٦ فبراير ٢٠٢٥ و٢٤ مارس ٢٠٢٥. ويعني العمال في مجال المعرفة في هذا السياق أولئك الذين يعملون عادةً على مكتب (إما في المنزل أو في المكتب).

حقوق النشر © لعام ٢٠٢٥ لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يتم توفير هذه الوثيقة "كما هي". المعلومات والآراء الواردة في هذه الوثيقة، بما في ذلك عنوان URL ومراجع مواقع الويب الأخرى، قد تتغير دون إشعار. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأيٍّ من مُنتجات Microsoft. يجوز لك نسخ هذه الوثيقة واستخدامها لأغراض مرجعيةٍ داخليةٍ.