

استراتيجية البيانات من MICROSOFT تقود تخطيط موارد المؤسسة (ERP) المستقل

ملخص

مع انتقال المؤسسات من الأنظمة القديمة إلى السحابة، تتبع Microsoft نهجاً مدروساً ومرحلياً من خلال حلول ERP المستقلة Dynamics 365 القائمة على السحابة. تُدعم منصة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) هذه الوظائف الأساسية للأعمال، وتتيح للمنظمات تحديد أولويات مجالات معينة للانتقال، مثل التصنيع، والموارد البشرية، وسلسلة التوريد، أو الشؤون المالية، لضمان انتقال سلس مع الحفاظ على استمرارية العمليات.

تعتمد Microsoft على منصتها القوية والمتكاملة لتقديم مزايا عبر مجالات متعددة ضمن حلول ERP المستقلة الخاصة بها. تُعد أنظمة ERP الحديثة عنصراً حاسماً لتحويل العمليات التشغيلية للأعمال. ويستفيد التنبؤ الناتج لهذه الحلول من نهج قائم على منصة قوية، ويتطلب تخطيطاً دقيقاً لمعالجة تحديات إدارة التغيير وإدارة البيانات. يتميز Dynamics 365 بتركيزه على إدارة البيانات ودمج الذكاء الاصطناعي داخل العمليات التجارية. وفي الواقع، يُعد حل تحديات إدارة البيانات أمراً حاسماً لتمكين المؤسسة من تنبؤ الذكاء الاصطناعي بسرعة أكبر. وبدعم من برنامج Microsoft FastTrack وإطار Success by Design المملوك لها، توفر microsoft أدوات تقلل من مخاطر التنفيذ، مما يجعل Dynamics 365 حلاً عملياً للمنظمات التي تُدير احتياجات مؤسسة معقدة.

يستعرض هذا التقرير الجيل القادم من أنظمة ERP، مع تسليط الضوء على دور الوكلاء المدعومين بالذكاء الاصطناعي في أتمتة وتنظيم المهام الروتينية، مع تعزيز العمليات التجارية من خلال إشراف مستمر. وقد أدى الظهور الحديث لهذه الوكلاء المستقلين إلى تأثيرات إيجابية فورية عبر مجموعة متنوعة من حالات الاستخدام. كما تتماشى هذه التطورات مع مبادئ Industry 5.0، التي تؤكد على التعاون بين البشر والذكاء الاصطناعي لخلق عمليات أكثر إستراتيجية وكفاءة. وبشكل عام، يتموضع Dynamics 365 لدعم المنظمات في تحسين الكفاءة، وتمكين اتخاذ قرارات قائمة على البيانات، والتكيف مع ظروف السوق المتغيرة.

استراتيجية البيانات من MICROSOFT في تخطيط موارد المؤسسة (ERP) — نظرة عملية شاملة

تُركز إستراتيجية بيانات microsoft في أنظمة ERP على المبادئ الرئيسية للتوحيد وقابلية التوسع، والحوكمة، والتحسين المستمر، لمعالجة تحديات تجزؤ البيانات، والالتزام التنظيمي، والحاجة إلى رؤية فورية.

التوحيد وقابلية التوسع — ربط البيانات عبر المؤسسة

يقوم نهج Microsoft في توحيد بيانات المؤسسات على هيكل منظم مؤلف من عدة طبقات. تشمل طبقة تطبيقات الأعمال تطبيقات Dynamics 365 لإنظام ERP ذاتي التشغيل وتطبيقات CRM، في حين تضم طبقة بيانات الإنتاجية أدوات Microsoft 365 مثل Word و Excel و PowerPoint و Teams. وتُدعم طبقة بيانات Azure وإترنت الأشياء (IoT) البنية التحتية السحابية وإدارة بيانات IoT. أما طبقة الذكاء الاصطناعي المضافة حديثاً، فتدمج وكلاء يجري بناؤهم وإدارتهم في Copilot Studio، ويمكن توسيعهم باستخدام Copilot Connectors لأتمتة المهام، وتعزيز سير العمل، وتقديم رؤى مخصصة.

بدلت الشركة جهودًا كبيرة لضمان أن تعمل جميع جوانب إدارة البيانات وأنظمة ERP بتناغم. يعمل Dataverse كمُنصة بيانات مركزية، مُقدِّمًا نموذج بيانات مُوحَّدًا لتطبيقات Dynamics 365 و Power Platform. ويدعم Microsoft Fabric التحليلات من خلال OneLake لتخزين البيانات وإدارتها، إلى جانب أدوات مُخصصة للتكامل مع أنظمة جهات خارجية مثل SAP و Oracle وغيرها من الموردين. كما تتوفر وظائف مُخصصة لمعالجة مجموعات بيانات كبيرة ولإعداد التقارير. ويمكن توسيع حلول Dynamics 365 ERP بشكل أكبر من خلال Power Platform، التي تُضيف أدوات مُخفضة التكلفة لتطوير تطبيقات مُخصصة، وأتمتة سير العمل، ودمج الذكاء الاصطناعي. ولزيادة من الوظائف، تستطبع المؤسسات الوصول إلى آلاف التطبيقات المُتخصصة حسب القطاع عبر Microsoft AppSource، والتي قام مؤرِّدو البرمجيات المستقلون (ISVs) بتصميمها خصيصًا لـ Dynamics 365.

تُمكن مكونات أخرى ضمن المنصة من تكامل البيانات على مستوى المؤسسة ككل، وتنسيق سير العمل. ويحسن هذا النظام المترابط تدفق البيانات والتحليلات عبر تطبيقات الأعمال، وأدوات الإنتاجية، والخدمات السحابية.

الحوكمة — ضمان الامتثال والأمن

في بيئة تنظيمية معقَّدة، تُعطي microsoft أولوية لحوكمة البيانات والالتزام من خلال فترات أصيلة في Dynamics 365 ومن خلال حافِظتها الأوسع. فعلى سبيل المثال، توفر Microsoft Purview، وهي منصة لحوكمة البيانات والالتزام وإدارة المخاطر، أدوات لمراقبة استخدام البيانات والالتزام بلوائح GDPR و HIPAA و CCPA. وفي الوقت نفسه، يُقدِّم Dynamics 365 خصائص مُدمجة للأمن، والاحتفاظ بالبيانات، والتدقيق، مما يضمن فترة المؤسسات على الحفاظ على سجلات مفصلة، وتنفيذ ضوابط وصول استنادًا إلى الدور، وفرض سياسات الامتثال عبر عملياتها. ويساعد هذا النهج المتكامل المؤسسات على معالجة المخاطر القانونية والحفاظ على التركيز على الأنشطة الأساسية للأعمال. وبشكل أكثر تحديدًا، يُمكن ذلك أجزاء المؤسسة المُختلفة من العمل معًا على البيانات مع الالتزام بقواعد الحوكمة والامتثال التي يضعها مسؤولو المُستأجرين الإداريين.

كما تستند Microsoft إلى خبرتها الطويلة في مجال الأمن، وهو ما يُساعدُها على حماية البيانات والتطبيقات من خلال عدة مستويات من الأمن السيبراني، بما في ذلك أمن نقاط النهاية. ويشمل ذلك تدابير إدارة مادية مثل ضوابط الوصول.

التحسين المستمر — الاستفادة من الذكاء الاصطناعي للتطوير المُستدام

إلى ما بعد إدارة البيانات الثابتة، تُمكن Microsoft المؤسسات من دفع التحسين المستمر عبر تحليلات أداء الأعمال المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، والمتكاملة في Power BI والمتاحة ضمن تدفقات عمل Dynamics 365. فعلى سبيل المثال، يمكن للتحليلات التنبؤية تحديد الأنماط في بيانات سلاسل الإمداد لتحسين الكفاءة وسرعة الاستجابة. ويُعزِّز ذلك دورة تحسين مستمرة، بما يسمح للمؤسسات بالتكيف السريع مع تغيرات السوق.

وتُركِّز إستراتيجية بيانات ERP لدى Microsoft على توحيد مصادر البيانات، والحفاظ على الامتثال، وتمكين التحسين المستمر. ويجعل هذا النهج البيانات أصلًا قيمًا للمؤسسات، ويُعزِّز قدرتها على مواجهة التحديات، واعتماد الذكاء الاصطناعي، والعمل بفعالية.

النتائج التجارية الرئيسية وعوامل التميز في Microsoft Dynamics 365 بوصفه ERP ذاتيًا

يهدف Dynamics 365 إلى مساعدة المؤسسات على تحقيق أهداف تجارية محورية، بما في ذلك تخصيص النظام ليتماشى مع متطلبات القطاعات المختلفة. وتتميز Microsoft في سوق ERP من خلال تركيزها على القابلية للتركيب، والاتصالية، والقدرات الإدراكية، مع تضمين الذكاء الاصطناعي لتعزيز الوظائف وتجربة المستخدم. وفيما يلي نظرة أقرب على الميزات الرئيسية للحل وكيف تُفيد المؤسسات.

القابلية للتركيب — حلول مُصممة خصيصًا

يُقدّم Dynamics 365 نهجًا معياريًا، يُتيح للمؤسسات اختيار ودمج المكونات التي تُناسب احتياجاتها. فعلى سبيل المثال، قد يبدأ مُصنّع باستخدام Dynamics 365 ERP لتبسيط المحاسبة وتحسين التدفق النقدي، ثم يُضيف إدارة سلاسل الإمداد مع توسع الشركة لإدارة الإنتاج والمخزون. وتُمكن Power Platform و Copilot Studio المستخدمين غير التقنيين من إنشاء تطبيقات مُخصصة لمعالجة سيناريوهات فريدة باستخدام واجهات منخفضة التعليمات البرمجية/بدون تعليمات برمجية. ويؤدي هذا التركيب إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف، لأن المؤسسات تعتمد فقط الوظائف التي تحتاجها، ثم تُوسّعها حسب الحاجة.

الاتصالية — أنظمة وبيانات مُوحدة

يربط Dynamics 365 وحدات ERP المختلفة (مثل المالية، والتجارة، وعمليات المشاريع، وإدارة سلسلة التوريد، والخدمة الميدانية، والموارد البشرية)، ويتكامل مع أنظمة الجهات الخارجية عبر Power Platform. ويُتيح ذلك للمؤسسات توحيد بياناتها وكسر العزلة بين الأنظمة. فعلى سبيل المثال، يمكن لشركة تجزئة ربط بيانات المبيعات والمخزون والبيانات المالية في الوقت الفعلي لتحسين التنبؤ وأتمتة إعادة التوريد. كما تدعم المنصة آلاف عمليات التكامل مع جهات خارجية عبر الموصلات، بما يُمكن شركة لوجستيات، على سبيل المثال، من تكامل ERP مع نظام إدارة النقل واستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل أداء الشحن. ويُسهّم هذا الترابط بين الوظائف في تحسين اتخاذ القرار وتعزيز تجارب العملاء، إذ تستفيد المؤسسات من رؤية شاملة لعملياتها وتفاعلاتها مع العملاء.

القدرات الإدراكية — ذكاء اصطناعي مُدمج للعمليات الذاتية

يُدمج الذكاء الاصطناعي عبر Dynamics 365 لتقديم الرؤى وأتمتة العمليات. وتُحلّل الوكلاء المعتمدون على الذكاء الاصطناعي البيانات القادمة من تطبيقات الإنتاجية الخاصة بـ Microsoft، وأجهزة استشعار إنترنت الأشياء، والتنبؤات، وأنظمة الجهات الخارجية، ومصادر أخرى. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام بيانات الإنتاجية في Microsoft Graph وبيانات عمليات الأعمال من Microsoft Dataverse لقياس إنتاجية الموظفين، وإدارة الموافقات، وتحسين سير العمل. ويُمكن للوكلاء أتمتة المهام المتكررة، وتقليل الأخطاء في العمليات الحساسة، وتقديم رؤى فورية للعملاء، ومراقبة اتجاهات التدفق النقدي، وضمان بقاء المشاريع على المسار الصحيح من حيث الجداول الزمنية والميزانيات. والأفضل من ذلك، أن هذه الوكلاء تتكيف مع مرور الوقت، بما يُتيح للمستخدمين تحسين منطقها لتلبية احتياجات مُحددة.

وعلى نطاقٍ أوسع، يعمل Microsoft Copilot (المزيد عنه أدناه)، مع الوكلاء، على إدخال أساليب جديدة لإدارة المهام وتدفقات العمل بشكلٍ ذاتي، ما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسينات جوهرية في عمليات الأعمال. ويُخفّف هذا النهج من المخاطر المحتملة، ويُسرّع العمليات الرئيسية في الشؤون المالية وغيرها من الوظائف، ويدعم فرق الخدمة في تلبية احتياجات العملاء النهائيين.

ومن خلال الجمع بين هذه القدرات، يُساعد Dynamics 365 المؤسسات على إنشاء حلول قابلة للتوسع، ومتراصة، وذكية، ومُصممة وفق متطلباتها التشغيلية.

MICROSOFT DYNAMICS 365 — توحيد عمليات الأعمال مع رؤية مُعززة بالذكاء الاصطناعي

تُقدّم Microsoft منصةً موحدةً من خلال الجمع بين مجموعة شاملة من الأدوات التي تُكامل عمليات الأعمال المختلفة، موفرةً نهجاً فعالاً للمؤسسات عبر صناعاتٍ وأحجامٍ متنوعة. وفي صميمها، تُعالج المنصة الوظائف التجارية الأساسية عبر وحداتٍ متخصصةٍ للمالية، وسلسلة الإمداد، والتجارة، والموارد البشرية، وعمليات المشاريع. وقد صُممت هذه الوحدات للعمل بانسجام، بما يسمح بتدفق البيانات بين وظائف الأعمال المختلفة، ويُوفّر رؤيةً شاملةً للعمليات.

وتتميز هذه المنصة بتكاملها مع قدرات ذكاء اصطناعي متقدمة. ويعمل Copilot و Copilot Studio والوكلاء معاً بوصفهم مكونات أساسية لنظام ERP ذاتي. ويعمل Copilot الآن كواجهة ذكاء اصطناعي تكيّفية للتفاعل مع الوكلاء، الذين يتم إنشاؤهم وإدارتهم وحوكمتهم في Copilot Studio. وقد صُمم الوكلاء لأتمتة وتنفيذ عمليات الأعمال، سواء بالعمل جنباً إلى جنب مع الأفراد أو بشكل مستقل نيابةً عن الفرق أو المؤسسات. ويتعلّم هؤلاء الوكلاء باستمرار من خلال تحليل تدفقات العمل واقتراح تحديثات على منطقتهم، والتي يمكن للمستخدمين مراجعتها واعتمادها. وبالنسبة للمؤسسات ذات المتطلبات الخاصة، يُتيح Copilot Studio أيضاً إنشاء وكلاء مخصصين. ويمكن لهؤلاء معالجة مجموعة واسعة جداً من المهام وتحسين العمليات عبر العديد من وظائف الأعمال المختلفة. ويستخدم عملاء Microsoft بالفعل Copilot Studio لإنشاء وكلاء يتولون خطوات المراقبة وجمع المعلومات كثيفة الوقت؛ فعلى سبيل المثال، يمكن لذلك تحرير وقت الموظفين للتحليل البشري المتخصص، وتسريع إدماج العملاء، بل وتنفيذ بعض جوانب العناية الواجبة القانونية. وفي نهاية المطاف، فإن أتمتة المهام اليدوية وتبسيط العمليات المُعقّدة يُمكن من اتخاذ قراراتٍ أسرع ويُعزّز الكفاءة التشغيلية.

وتستند بنية بيانات المنصة إلى أساسين متينين يضمن التدفق المستمر للبيانات وإدارتها. ويُسهّم Common Data Platform في توحيد البيانات عبر جميع الوظائف، بينما يعمل Microsoft Dataverse كنظام مركزي للتخزين والإدارة. كما يدعم Microsoft Fabric، وهو منصة بيانات تُوفّر أدوات تغطي دورة حياة البيانات بالكامل، التحليلات المتقدمة وتكامل البيانات، بما يُمكن المؤسسات من استخلاص رؤى ذات معنى من عملياتها. ويُمنح هذا النهج المؤسسات صورةً أوضح عما يجري، لمساعدتها على اتخاذ قراراتٍ أكثر ذكاءً.

ويُتجلى مثال على ذلك في شركة [Visual Comfort & Co.](#)، وهي مُصنّعة ومُصنّعة راقٍ للإضاءة، حيث قامت ببناء رؤية موحدة لأعمالها باستخدام Microsoft Fabric. وقد اعتمدت Visual Comfort & Co. على Microsoft Dynamics 365 لأعمالها المباشرة مع المستهلكين، مع التكامل مع برمجيات تخطيط موارد المؤسسات من SAP و Oracle JD Edwards، التي تُدير جانب التصنيع والتجارة بالجملة. وأسهم هذا النهج في توحيد بيانات المنتجات والعملاء في مكان واحد، وإنشاء منصة موحدة عبر المتاجر، والإنترنت، والتصنيع، والشحن، بما يُبسط العمليات ويُحسّن مستوى الرؤية عبر سلسلة الإمداد المُعقّدة للشركة.

كما تكامل Microsoft الأمان ضمن منصتها لحماية البيانات الحساسة وتقليل مخاطر الاختراقات. وتوفر أيضًا تصميمًا قابلاً للتوسع يسمح للمؤسسات بالتكيف مع تطور احتياجاتها.

فوائد المؤسسات من نظام ERP ذاتي

تؤكد Microsoft كيف أظهرت الميزات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في Dynamics 365 ERP قيمتها في مساعدة العملاء على التحكم في التكاليف، والتخفيف من المخاطر، وتحسين الامتثال، وزيادة الإيرادات. فعلى سبيل المثال، استخدم التعلم الآلي والتحليلات التنبؤية لسنوات داخل Dynamics 365 لتحليل البيانات التاريخية والفورية من أجل التنبؤ بالطلب وضبط سلسلة الإمداد بدقة؛ ويساعد ذلك تجار التجزئة، والمصنعين، وغيرهم على تلبية طلب العملاء وزيادة المبيعات. كما تساعد الوظائف المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في خفض التكاليف، على سبيل المثال من خلال التنبؤ بموعد احتياج المعدات إلى الصيانة، مما يمكن أن يمنع الأعطال المكلفة وحالات التوقف. وقد جرى أيضًا تعزيز تدابير الامتثال والتخفيف من المخاطر المذكورة سابقًا بميزات الذكاء الاصطناعي التوليدي لجعلها أكثر فاعلية.

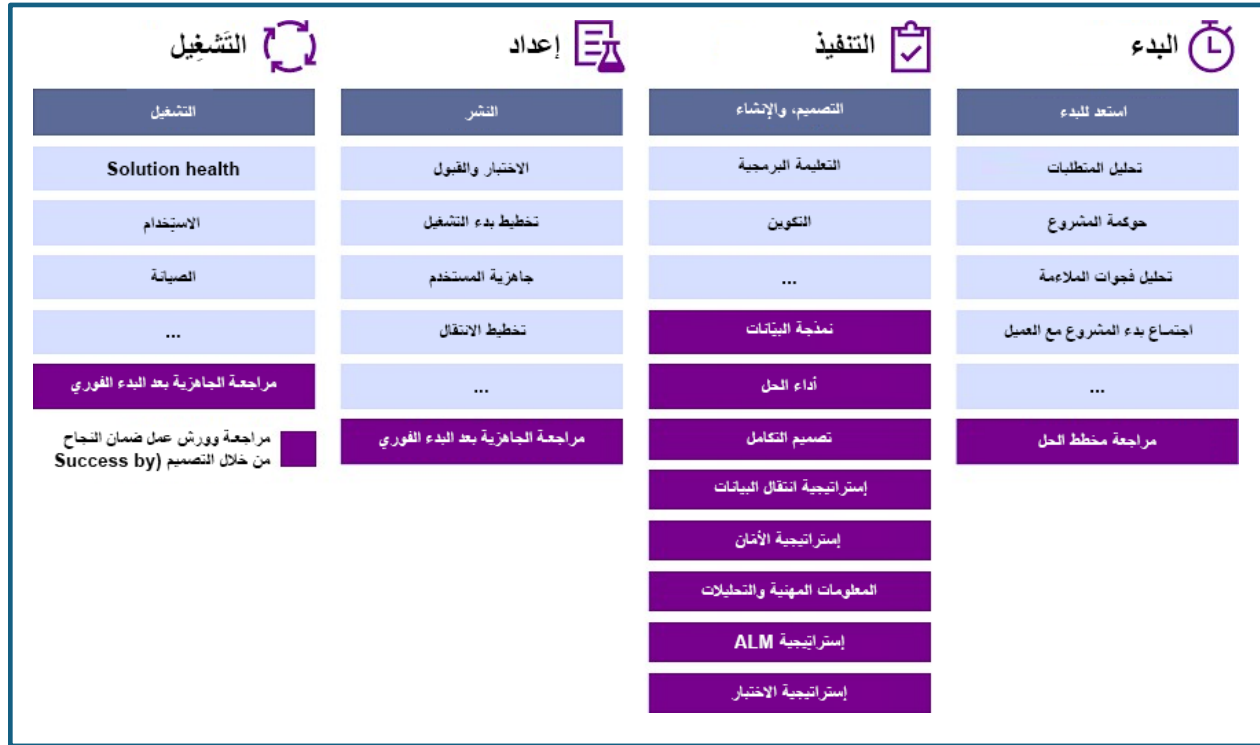
كما توفر هذه الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تحليلات فورية لمعالجة تحديثات محددة، وهي قابلة للتكيف عبر مختلف الصناعات. فعلى سبيل المثال، يمكنها تحسين تدفقات العمل في تجارة التجزئة أو تحسين إدارة سلسلة الإمداد في التصنيع. ويستوعب التصميم القابل للتوسع في Dynamics 365 مؤسسات بجميع أحجامها، بما في ذلك البيئات متعددة المواقع.

وقد قدمت Microsoft مؤخرًا وكلاء ذكاء اصطناعي ذاتيين مُنشئين مسبقًا لكل من Dynamics 365 ERP و CRM لتعزيز الوظائف بشكل أكبر. وتؤتمت هذه الوكلاء المهام الروتينية مثل الاتصالات مع الموردين، وتسوية البيانات المالية، وإدخال الوقت والمصروفات، مما يتيح للموظفين التركيز على أنشطة أعلى قيمة. فعلى سبيل المثال، يعمل وكيل الاتصالات مع الموردين بالاعتماد على بيانات من Dataverse للاتصال الذاتي بالموردين لتأكيد التسليمات، وتحديد حالات التأخير المحتملة، والتخفيف منها عبر تنفيذ إجراءات تصحيحية وإشراك مختصي المشتريات من البشر عند الحاجة. ويساعد ذلك الشركات على بناء مرونة سلسلة الإمداد والحفاظ عليها.

اعتبارات تنفيذ أنظمة ERP مع Dynamics 365

يتطلب تنفيذ حلول ERP ذاتي من Dynamics 365 تخطيطًا واهتمامًا بعدة عوامل تشغيلية. وتشمل المجالات الرئيسية التي يجب معالجتها إدارة التغيير، وإدارة البيانات، والأمان، وجودة البيانات، واستخدام التحليلات المتقدمة وإعداد التقارير لاستخلاص أقصى قيمة من النظام.

وتُضمّن إدارة التغيير استعداد المؤسسة للانتقال؛ ويتطلّب ذلك نهجاً منظماً لتدريب الفرق وتكييف العمليات. أما إدارة البيانات فتشمل انتقال المعلومات من الأنظمة القديمة، وإعداد بروتوكولات أمان قوية، وضمان دقة البيانات. ويُعدّ إسناد ملكية واضحة ومسؤوليات محدّدة للبيانات أمراً أساسياً للحفاظ على سلامتها وقابليتها للاستخدام.



Success by Design يُرسم خريطة تورة حياة تنفيذ Dynamics 365 إلى أربع مراحل منهجية: البدء، والتنفيذ، والتحضير، والتشغيل. - صورة من Microsoft.

يُعدّ برنامج FastTrack التابع لـ Microsoft تنفيذات Dynamics 365 المُعدّة للمُعلّاء المُهلّين، وغالبًا ما يكونون من المؤسسات الكبرى، وذلك من خلال تقديم إرشادٍ خبير، وورش عملٍ متعمّقة، وأدواتٍ مثل بوابة تنفيذ Dynamics 365. ويتبنّى FastTrack عمليةً من ثلاث مراحل: التصرُّ (التخطيط وتحديد الأهداف)، والإعداد (إعداد النظام والمشروع)، وتعزيز القيمة (ضمان الاعتماد والنجاح على المدى الطويل). كما يتكامل مع إطار Success by Design، الذي يستخدم ورش عملٍ مُنظمة، وأفضل الممارسات، ومقاييس النجاح، وإرشاداتٍ قابلة للتنفيذ من أجل إرساء حوكمة شفافة، ودعم بُنى حلولٍ قوية، وضمان سلامة البيانات، ومراقبة صحة المشروع. وبينما يركّز FastTrack على النشر، وعمليات الانتقال، وتحسين الأداء، يُعالج Success by Design الحوكمة، وثبينة الحلول، وقابلية التوسّع. ومعًا، يُشكّلان نهجًا شاملاً يُساعد الفرق على إدارة المخاطر، وبناء حلولٍ آمنة وقابلة للتوسّع، ومواءمة المشاريع مع الأهداف التجارية، وضمان قابلية التنبؤ في كلّ مرحلة، ممّا يؤدي إلى تنفيذاتٍ أكثر سلاسة.

وقد استفادت مؤسسات، من بينها [NORMA Group](#)، وهي شركة تصنيع ألمانية تخدم صناعات مثل السيارات والطيران، وكذلك [Lifetime Products](#)، وهي شركة أمريكية مُنتجة للسلع الرياضية والخارجية، من برنامج FastTrack التابع لـ Microsoft لدعم تنفيذ Dynamics 365 لديها. فقد نجحت NORMA Group في مركزة عملياتها من خلال توحيد أحد عشر نظام ERP ضمن Dynamics 365، مما حسن التعاون، والأمان، وكفاءة سلسلة الإمداد. أما Lifetime Products فقد عالجت مشكلات التخطيط والأداء، وقُصّرت زمن التخطيط الرئيسي من 24 ساعة إلى 15 دقيقة، وتخطيط متطلبات المواد (MRP) من خمس ساعات إلى 15 دقيقة. وعلى الرغم من أن FastTrack ليس بديلاً عن شريك التنفيذ، فإنه يكمل عمل هؤلاء الشركاء من خلال إتاحة الوصول إلى معماري Microsoft وفِرَق المنتجات.

نموذج النُضج — رحلة البيانات مع حلول Dynamics 365 ERP

يُقدّم الإطار الإستراتيجي لدى Microsoft نهجاً مرحلياً لتطبيق ERP ذاتي التشغيل، موجّهاً المؤسسات من مستوى المساندة الأساسية إلى الاستقلالية الكاملة للعمليات والابتكار المستمر. وتُظهر كل مرحلة كيف يمكن لـ Copilot والوكلاء في Dynamics 365 نقل العمليات من أتمتة المهام البسيطة إلى تنسيق ذكي، مع التركيز على قابلية التوسع والنتائج القابلة للقياس.

في المرحلة الأولى، "المساعدة — إعادة تعريف طريقة عمل الأفراد"، تُدمج المؤسسات المساعدة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي داخل أنظمة ERP لديها لأتمتة المهام المتكررة وتحسين إنتاجية الأفراد. وتُدير الأدوات المدعومة بالذكاء الاصطناعي الأنشطة الروتينية مثل إنشاء التقارير، وإدخال البيانات، والتسويات المالية. وعلى سبيل المثال، يمكن لوكيل ذاتي للوقت والمصروفات استخدام بيانات التقويم لتبسيط عمليات الإرسال، مما يقلل الوقت المُستغرق في المهام الإدارية ويُنتج إصدار الفواتير بشكل أسرع. ويسهم هذا النهج في تحسين الدقة واستبدال التتبع اليدوي بعمليات مؤتمتة.

في المرحلة الثانية، "تقديم المشورة — استخدام الذكاء الاصطناعي لتفسير البيانات ودفع الرؤى"، يتولى الذكاء الاصطناعي دوراً استشارياً، حيث يُساعد في تدفقات العمل ويُقدّم رؤى لتحسين اتخاذ القرار عبر الأقسام. ويُقيم البيانات لتعزيز مهام مثل إدارة المخزون، والتنبؤ المالي، وعمليات سلسلة الإمداد. وعلى سبيل المثال، يقوم وكيل تواصل الموردّين المعتمد على الذكاء الاصطناعي بأتمتة معالجة تغييرات أوامر الشراء من خلال التواصل مع الموردّين، وتحديث حالات الطلبات، وتقييم الآثار اللاحقة، وتقديم المشورة بشأن بدائل لتخفيف أيّ تعطل. ويمكن ذلك

فِرَق المشتريات من التركيز على علاقات الموردّين مع تقليل التأخيرات وتحسين رضا العملاء.

في المرحلة الثالثة، "التحسين — الاستقلالية الكاملة للعمليات"، تُطبّق المؤسسات ERP ذاتي التشغيل، حيث يُدير وكلاء الذكاء الاصطناعي العمليات بأكملها بشكل مستقل. ويتولى هؤلاء الوكلاء المهام وتدفقات العمل مع التكيف مع البيانات الآنية لتحسين العمليات بشكل مستمر. وعلى سبيل المثال، يقوم وكيل تسوية الحسابات بمطابقة حسابات الدفاتر الفرعية مع دفتر الأستاذ العام بشكل ذاتي، مما يقلل الحاجة إلى قيام فِرَق المالية بالفحوصات اليدوية. وتُسرع هذه الأتمتة عملية الإقفال المالي، وتقلل الأخطاء، وتضمن دقة البيانات لأغراض الالتزام.

في المرحلة النهائية، "توسيع القدرات باستخدام Microsoft Copilot Studio"، تُعطي المؤسسات أولويةً للتحسين المستمر من خلال بناء وكلاء ذكاء اصطناعي مخصّصين داخل Copilot Studio لمعالجة متطلبات تجارية محدّدة. ويُنتج ذلك تطوير تدفقات عمل تربط بين الأقسام وتحسين التعاون. وعلى سبيل المثال، قد يُدير وكيل ذكاء اصطناعي مخصّص لجسّيات سلسلة الإمداد العالمية من خلال دمج البيانات الإقليمية وتحسين جداول التسليم، مما يقلل التكاليف ويُحسّن رضا العملاء. ويحلّ الإشراف اليدوي محلّه التشغيل الذاتي لزيادة الكفاءة وخفض المخاطر.

وتُبين هذه المراحل الأربع كيف يمكن للذكاء الاصطناعي في ERP تبسيط المهام، وتقليل الأخطاء، وتحسين التعاون، ودعم التحسين المستمر للعمليات. ومن الجوانب الجوهرية لنجاح التنفيذ، أن تحسينات العمليات يمكن زيادتها تدريجيًا من حيث التعقيد والنطاق مع مرور الوقت، كلما نضجت المؤسسة في فهمها وتطبيقها للوظائف المعتمدة على الذكاء الاصطناعي.

الاعتبارات لا غنى عن Dynamics 365

يجب على المؤسسات التي تُقيم Dynamics 365 أن تأخذ بعين الاعتبار عدة عوامل رئيسية لضمان ملاءمة المنصة لاحتياجاتها. تُتيح خيارات التخصيص والترخيص المرنة للمؤسسات اختيار الحلول التي تتوافق مع ميزانيتها وحجم العمليات التشغيلية. ويُعد Dynamics 365 حلًا سحابيًا من نوع SaaS يوفر التحديثات التلقائية ويقلل الحاجة إلى صيانة تكنولوجيا المعلومات، مما يضمن قدرة المؤسسات على الوصول دائمًا إلى أحدث الميزات وتحديثات الأمان دون الحاجة إلى ترقية يدوية، ويُبسط إدارة النظام. كما تُقدّم المنصة وصولًا قويًا من الأجهزة المحمولة، ممكّنة المستخدمين من العمل من أي مكان، وهي ميزة حاسمة في بيئات العمل الحديثة البعيدة والمتحركة.

تُعد الاستدامة أيضًا اعتبارًا مهمًا. تُدمج Microsoft الاستدامة في تصميم وتشغيل Dynamics 365 لمساعدة المؤسسات على تقليل تأثيراتها البيئية وتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية للشركات. تُمكن أداة Sustainability Manager المؤسسات من تسجيل الانبعاثات الكربونية والإبلاغ عنها وتقليلها. وبني هذا النموذج السحابي على Power Platform ووفقًا لبروتوكول غازات الدفيئة، حيث يتتبع الانبعاثات الكربونية عبر ثلاثة نطاقات: الانبعاثات المباشرة (النطاق 1)، والانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الطاقة (النطاق 2)، والانبعاثات غير المباشرة الأخرى في كامل سلسلة القيمة (النطاق 3). ويجمع البيانات ويعالجها من العمليات الميدانية وسلسلة الإمداد لتقديم رؤى تساعد في تقليل الانبعاثات.

تزداد أهمية اعتبارات خصوصية البيانات والاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي مع تزايد اعتماد الذكاء الاصطناعي في أنظمة ERP. تؤكد Microsoft على ممارسات الذكاء الاصطناعي المسؤولة، مع ضمان شفافية الخوارزميات والامتثال للوائح حماية البيانات.

الميزة التنافسية لـ Microsoft والمنافسون

تأتي قوة Microsoft في سوق ERP السحابي ليس فقط من كثرة الوظائف والذكاء الاصطناعي ضمن حلول Dynamics 365 ERP، بل أيضًا من تكاملها مع النظام البيئي الواسع للشركة، بما في ذلك Azure لخدمات السحابة، وتطبيقات Dynamics 365 لإدارة العملاء والخدمات (CRM)، و Power BI للتحليلات، و Office بالإضافة إلى Teams للإنتاجية والتعاون. ويجعل هذا الإغداد من الأسهل للمؤسسات استخدام ERP جنبًا إلى جنب مع الأدوات الأساسية الأخرى، بما في ذلك الكثير مما قد تكون تستخدمه بالفعل.

يُقدّم مزوّدو ERP المتعدّدون أنظمة مدفوعة بالذكاء الاصطناعي مصممة لمختلف الصناعات والمتطلبات. بعضهم يركز على التحليلات المتقدمة والأدوات السحابية، بينما يركز آخرون على الميزات الخاصة بالصناعة أو القابلية للتوسع. وتتوافر حلول مخصصة لقطاعات مثل التصنيع، والرعاية الصحية، والتجربة، والطيران، والدفاع، والمرافق، والإدارة المالية، وكذلك للمؤسسات التي تتراوح من الشركات الصغيرة إلى أكبر الشركات.

يُركِّز Dynamics 365 على الإعداد المعيارى، والعمليات المدفوعة بالدكاء الاصطناعى، وسهولة الاستخدام، مقدماً المرونة والقدرة للتوسع. ومع ذلك، يمكن أن تظهر تحديات في التنفيذ، وانتقال البيانات، وتبني الموظفين. وتتناول Microsoft هذه التحديات من خلال برنامج FastTrack، وشبكة الشركاء، وغيرها من الموارد المصممة لمساعدة المؤسسات على إدارة الانتقال بفعالية.

آفاق المستقبل

مع تحول الدكاء الاصطناعى إلى ميزة مركزية في أنظمة ERP، يساعد Dynamics 365 بالفعل المؤسسات في قطاعات المالية، والرعاية الصحية، والتجزئة، والتصنيع على تعزيز عملياتها. فعلى سبيل المثال، استخدمت شركة Schröder — مؤقراً رئيسي لإضاءة الأماكن الخارجية، وتشمل مشاريعه شارع الشانزليزيه في باريس ونفق القنال الإنجليزي — Dynamics 365 لاستبدال وتوحيد 11 نظام ERP قديماً. وقد ألغت هذه التحولات حالات عدم التوافق، وحسنت الجودة والإنتاجية، وحفظت التكاليف، وبسطت حسابات الضرائب عبر عدة ولايات قضائية دولية.

في قطاع الرعاية الصحية، تستخدم مختبرات Lancet كلاً من Dynamics 365 Finance و Supply Chain Management لتمكين التعامل المعقد مع المواد، وتتبعها، وتسعيرها لما يزيد عن 550 نقطة تشغيل ضمن عمليات Lancet في جنوب أفريقيا. وتستخدم Direct Customer Solutions، مزود الخدمات اللوجستية الطرف الثالث في صناعة الأدوية، Dynamics 365 Finance و Supply Chain Management و Sales، بالإضافة إلى عدة أنظمة باستخدام Power Platform، لمركز البيانات أثناء توصيل الأدوية الحيوية إلى المستشفيات، والصيديات، والأطباء، والمرضى بأقل تكلفة ممكنة. وقد بسط هذا سير العمل ومكّن DCS من معالجة حجم أكبر من المعاملات بعد أن ارتفعت الطلبات من 150 طلباً يومياً إلى 75 طلباً في الساعة.

وفي الوقت نفسه، في القطاع المالي، اعتمدت Old Mutual نظام Dynamics 365 Finance لإقامة اتصال عالمي بين وحدات أعمالها؛ وقد أنشأ هذا خطوة مثل منصة موحدة مبنية على عمليات معيارية، وقدرات الدكاء الاصطناعى، ورؤية محسنة من خلال الأتمتة. وفي قطاع التجزئة، تستخدم Build-A-Bear نظام Dynamics 365 لتحسين تنفيذ الطلبات وتقديم تجربة تسوق متكاملة عبر القنوات المختلفة.

ومستقبلاً، تخطط Microsoft لتوسيع قدرات الدكاء الاصطناعى ضمن Dynamics 365 من خلال تقديم وكلاء مستقلين أكثر تقدماً، وتحليلات تنبؤية محسنة ورؤى قابلة للتنفيذ، ومساحات عمل Copilot تكييفية عبر وظائف ERP. ومع أن التحديات المحتملة في تبني المستخدمين والتنفيذ السلس يجب دائماً أخذها على محمل الجد، فإن تركيز Microsoft على حلول ERP مستقلة وقابلة للتوسع يصنعها لاعباً مهم في تشكيل مستقبل أنظمة ERP. إن تأخير اعتماد السحابة قد يترك المؤسسات متأخرة في مجالات حاسمة مثل الابتكار في الدكاء الاصطناعى والأمن السيبراني، مما يؤكد أهمية اعتماد أدوات سحابية مدفوعة بالدكاء الاصطناعى للعمليات الحديثة.

معلومات مهمة حول هذا التقرير

المساهم
روبرت كريب، نائب الرئيس والمحلل الرئيس، بيانات المؤسسات، ERP، وإدارة سلسلة الإمداد

التأثير
بأثر يك مور هيد، الرئيس التنفيذي والمؤسس والمحلل الرئيس في Moor Insights & Strategy

الاستفسارات
يُرجى الاتصال بنا إذا كنتم ترغبون في مناقشة هذا التقرير، وسترد Moor Insights & Strategy على استفساراتكم بسرعة.

الافتباسات
يمكن للصحافة المعتمدة والمحللين الاستشهاد بهذا التقرير، على أن يكون الاستشهاد ضمن السياق مع عرض اسم المؤلف ولقبه وعبارة "Moor Insights & Strategy". يجب على غير الصحافة وغير المحللين الحصول على إذن كتابي مسبق من Moor Insights & Strategy لأي استشهادات.

الترخيص
هذا المستند، بما في ذلك أي مواد داعمة، مملوك لـ Moor Insights & Strategy. ولا يجوز إعادة إنتاج هذا التقرير أو توزيعه أو مشاركته بأي شكل من الأشكال دون إذن كتابي مسبق من Moor Insights & Strategy.

الإفصاحات
تكتف Microsoft بإعداد هذا التقرير. وتقدم Moor Insights & Strategy خدمات البحث والتحليل والاستشارة للعديد من شركات التكنولوجيا المتقدمة المذكورة في هذا التقرير. ولا يمتلك أي موظف في الشركة أي حصص ملكية في أي من الشركات المشار إليها في هذا المستند.

إخلاء المسؤولية
المعلومات المقدمة في هذا المستند لأغراض إعلامية فقط وقد تحتوي على أخطاء تقنية أو سهو أو مطنبية. وتتنازل Moor Insights & Strategy عن جميع الضمانات بشأن دقة هذه المعلومات أو اكتمالها أو ملاءمتها، ولا تتحمل أي مسؤولية عن أي أخطاء أو سهو أو نواقص فيها. يتكون هذا المستند من آراء Moor Insights & Strategy ولا يجب اعتباره بيانات واقعية. الآراء المعبر عنها قابلة للتغيير دون إشعار مسبق.

تقدم Moor Insights & Strategy توقعات وتصريحات مستقبلية كمؤشرات توجيهية وليست توقعات دقيقة للأحداث المستقبلية. بينما تمثل توقعاتنا وتصريحاتنا المستقبلية حكمنا الحالي على ما يخبئه المستقبل، فإنها تخضع للمخاطر وعدم اليقين التي قد تجعل النتائج الفعلية تختلف اختلافا جوهريا. يُنصح بعدم الاعتماد بشكل مفرط على هذه التوقعات والتصريحات المستقبلية، التي تعكس آراءنا فقط في تاريخ نشر هذا المستند. ويرجى ملاحظتنا أننا لا نلزم أنفسنا بمراجعة أو نشر نتائج أي تعديل على هذه التوقعات أو التصريحات في ضوء معلومات جديدة أو أحداث مستقبلية.

حقوق النشر © لعام 2025 لصالح Moor Insights & Strategy. لا يجوز استخدام أسماء الشركات والمنتجات إلا لأغراض إعلامية وقد تكون علامات تجارية لمالكها المعنيين.