

جوهر الخدمة القائمة على العاملين

الارتقاء بتجربة العملاء باستخدام وكلاء الذكاء الاصطناعي



جَدول المُحتويات

03	مُقدمة	12	التنفيذ الإستراتيجي
	الآفاق التالية للذكاء الاصطناعي		بناء خريطة طريق لتنفيذ الخدمة القائمة على الوكلاء
04	فهم الذكاء الاصطناعي الوكيل	14	الخاتمة
	أبرز العوامل المُميزة وسبب أهميتها		الصمود في المستقبل باستخدام ذكاء اصطناعي يمكنك الوثوق به
06	التأثير الإيجابي		
	المزايا الأساسية في خدمة العملاء		
08	الاستخدام التكتيكي		
	حالات استخدام عالية التأثير للذكاء الاصطناعي الوكيل		
09	الأمان على نطاق واسع		
	إرساء المعايير والحوكمة المناسبة		

مقدمة الآفاق التالية للذكاء الاصطناعي

بالرغم من أن الذكاء الاصطناعي التوليدي قد حقق سرعةً ونطاقًا غير مسبوقين في مجالات إنشاء المحتوى ودعم اتخاذ القرارات، فإن القفزة التالية للأمم تتمثل في الذكاء الاصطناعي الوكيل، بمعنى تلك الأنظمة التي لا تُساعد فقط، بل تعمل بشكلٍ مستقلٍ.

يمكن لقادة الخدمات ممن يعتمدون على التشغيل التلقائي إلى جانب التوجيه البشري على نطاق واسع أن يستفيدوا من مزايا رئيسية كحلول أسرع، وأخطاء أقل، وتخصيص أكبر، وزيادة الشعور الإيجابي بالعلامة التجارية، وخفض نفقات التشغيل. في النهاية، سيُحرر الذكاء الاصطناعي الوكيل موظفي خدمة العملاء من أعبائهم ليحولوا انتباههم من الاحتفاظ بالعملاء إلى النمو، مما يحول مركز الاتصال إلى منشئ قيمة استباقي يُحسن أرباح الشركة النهائية.

يُقدم هذا الدليل نظرةً من منظور الأعمال أولاً حول كيفية تغيير وكلاء الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء - ماهيتهم، وكيفية عملهم، وما يتطلبه توظيفهم في مؤسستك.

مُتوقع أن يتولى الذكاء الاصطناعي بحلول عام 2029 ما نسبته 80% من مهام خدمة العملاء، الأمر الذي سيقفل تكاليف التشغيل بنسبة تبلغ 30%1.

¹ "تتوقع Gartner أن يقوم الذكاء الاصطناعي الوكيل بحل 80% من مشكلات خدمة العملاء الشائعة بشكل مستقل من دون تدخل بشري بحلول عام 2029."، Gartner Inc.، مارس 2025

فهم الذكاء الاصطناعي الوكيل أبرز العوامل المميزة وسبب أهميتها

قد أثبت الذكاء الاصطناعي التوليدي بالفعل أنه رائد في الكفاءة في مكان العمل. وبناءً على تلك القوى، يكون الذكاء الاصطناعي الوكيل على أهبة الاستعداد لمواصلة إحداث التحول في عمليات خدمة العملاء. ولكن ما الفرق بالضبط؟

في حين أن الذكاء الاصطناعي التوليدي يعتبر تفاعليًا، يتسم الذكاء الاصطناعي الوكيل بالاستباقية.

يعمل الذكاء الاصطناعي التوليدي كمساعد فائق القدرات حيث يمكن للعملاء ولتمثلي خدمة العملاء على حد سواء طرح الأسئلة وطلب رؤى قائمة على البيانات بطريقة سلسلة بديهية وحوارية وبسرعة فائقة. مع ذلك، يقتصر الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنجاز المهام المطلوبة منه، إذ أنه لا يتصرف أو يتخذ قرارات من تلقاء نفسه.

في المقابل، يرتقي الذكاء الاصطناعي الوكيل بخدمة العملاء إلى مستوى جديد من خلال توقع الاحتياجات، واتخاذ القرارات، وإنجاز المهام المعقدة بشكل مستقل. إنه موجه نحو تحقيق الأهداف ويمكنه إدارة عمليات سير العمل بأكملها ذاتيًا بدايةً من التعرف على النية وحتى الحل.

الذكاء الاصطناعي التوليدي في خدمة العملاء

- تقديم إجابات مخصصة لاستفسارات العملاء
- تلخيص المكالمات على الفور

الذكاء الاصطناعي الوكيل في خدمة العملاء

- توقع الاحتياجات بناءً على البيانات المتاحة
- توجيه استفسارات العملاء بدقة
- تحديث قواعد المعارف باستمرار تلقائيًا
- صياغة مقالات جديدة عند اكتشاف مشكلات جديدة



يتبلور مخطط تنظيمي جديد،
وهو ما نُطلق عليه اسم "الشركة الرائدة".

[اقرأ التقرير](#) ←



يبشر كلُّ من الذكاء الاصطناعي الوكيلي والتوليدي اللذين يعملان جنبًا إلى جنب
بعصر يتعزز ويسود فيه التحليل الذكي وارتفاع الإنتاجية ويكونا بأسعار معقولة
وقابلين للتوسع.

سيغير هذا التحوّل طريقة تعاون البشر والذكاء الاصطناعي، مما يتطلب نماذج
متطورة بأدوار ومهارات جديدة للقوى العاملة.

المزايا الأساسية في خدمة العملاء

تسريع الحلول

تقلل الإمكانيات المستقلة للذكاء الاصطناعي بشكل كبير من أوقات الانتظار؛ ومع ذلك، يمكن لوكلاء الذكاء الاصطناعي مضاعفة هذه الكفاءات من خلال تسريع الحلول التي يقودها الموظفون بشريون أيضاً. وباستخدام تحليل الهدف، يمكن للعاملين تسريع عملية الفرز من خلال توقع احتياجات العملاء وتوجيه الاستعلامات إلى المكان الصحيح. علاوة على ذلك، يتم تقديم بيانات العملاء المختصرة ومقالات قاعدة المعرفة ذات الصلة إلى ممثلي الخدمة في الوقت الفعلي، مما يسمح بتفاعلات أكثر سلاسة وحلول أسرع.

تعتبر الإمكانيات الكامنة للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء هائلة للغاية. فمع إتاحة الوكلاء لممثلي خدمة العملاء التركيز على التفاعلات عالية القيمة ومحفزات النمو، يمكن لمراكز الاتصال أن تحقق قفزات إستراتيجية في تحسين رضا العملاء، والتأثير إيجاباً على الأرباح النهائية، وبناء ميزة تنافسية.

ساعد Dynamics 365 المؤسسات على تقليل حالات التوجيه الخاطئ بنسبة 20% وتقليل متوسط وقت معالجة لحالات الدردشة بنسبة 15%².

² "تمكّن Microsoft مهندسي الدعم من التّألق بشكل أكبر مع Dynamics 365 Customer Service"، Microsoft، Inc.، سبتمبر 2023



خفض التكاليف

يتيح لك وكلاء الذكاء الاصطناعي توسيع نطاق إمكانيات القوى العاملة لديك بسرعة مع ارتفاع الطلب، وذلك مقابل جزء بسيط من التكلفة. وبدورها، أصبحت فرق الخدمات مجهزة لحل المشكلات بفعالية، مما يحافظ على رضا العملاء ويجنبهم خسارة محتملة للأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، وكما يعلم قادة الخدمة، إن دوران الموظفين ودمجهم في العمل يتم بتكلفة كبيرة. ولكن بنفس الطريقة التي يستفيد بها العملاء من التحليل الذكي والتخصيص الفوريين، فإن وكلاء الذكاء الاصطناعي يحسنون تجربة الموظف أيضًا.

علاوة على ذلك، بإمكان الذكاء الاصطناعي تهيئة ودمج الموظفين الجدد بطريقة حوارية، بشكل فردي، وبلا قيود على الوقت والموارد. وسيكون الموظفون أكثر استعدادًا وثقة، مما سيساعد في النهاية على تقليل معدل دوران الموظفين على المدى الطويل.

تيسير العمليات

يتولى الوكلاء المستقلون أعباء المهام الشاقة والمستهلكة للوقت، مثل ملخصات المكالمات، والتي تحد من إنتاجية ممثلي خدمة العملاء.

كما يعالجون المهام القيمة التي غالبًا ما يتم تأجيلها بسبب المستوى العالي من الجهد الذي يبذلونه، مثل البحث في سجلات المكالمات المكثفة لإنشاء رؤية عميقة وتحديث قواعد المعارف.



تؤدي هذه المزايا مجتمعةً إلى خلق مؤسسة خدمة أكثر مرونة واستجابة، وتستطيع التوسع بكفاءة مع تقديم الدعم المتطور والمخصص الذي يطلبه العملاء في عالم اليوم.

حالات استخدام عالية التأثير للذكاء الاصطناعي الوكيل

لقد استعرضنا المزاياء، ولكن دعونا الآن نلقي نظرة فاحصة على كيفية دمج الوكلاء المستقلين بسلاسة في عمليات خدمة العملاء لتحقيق نتائج مؤثرة للغاية.

مساعدة ممثلي خدمة العملاء من خلال تحليل مكالمات العملاء في الوقت الفعلي، وتزويدهم بالوثائق والرؤى ذات الصلة، بل والقيام بفتح وإدارة وإغلاق الحالات بشكل مستقل.

المحافظة على قواعد المعرفة وصياغة قواعد جديدة من خلال التحليل المستمر لملاحظات الحالات، والنصوص، والملخصات، وغيرها من الوثائق المتعلقة بالحالات التي أُنجزت بمساعدة من قبل موظفين بشريين.

إنشاء لمحات شاملة عن العملاء من خلال جمع معلومات العملاء ذات الصلة وتحليل استفساراتهم الحالية مقارنةً بالتفاعلات السابقة.

تحسين خيارات الخدمة الذاتية من خلال محادثات سلسلة بديهية وطبيعية، وزيادة الاتساق عبر جميع نقاط اتصال العملاء، والتعلم والتحسين المستمر.

تعزيز التحليلات من خلال رؤى ذكية ومستدامة وفي الوقت المناسب، مُستقاة من البيانات عبر قنوات ونقاط اتصال متعددة.

يمكنك تنفيذ حالات الاستخدام هذه على أرض الواقع باستخدام Dynamics 365.

[اكتشف المزيد ←](#)



الأمان على نطاق واسع إرساء المعايير والحوكمة المناسبة

مع ازدياد تعقيد التفاعلات الرقمية، يجب أن تتطور إجراءات الأمان لحماية كل من العميل والشركة. ومن الضروري أن يتم بناء حلول خدمة العملاء القائمة على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي حول معايير أمنية صارمة وحوكمة شفافة للبيانات ونهج "عدم الثقة".

تتمتع Microsoft بخبرة تمتد لعقود في حماية شركات Fortune 500 من تهديدات تكنولوجيا المعلومات، ونستثمر أكثر من مليار دولار سنوياً لحماية عملائنا.³

³ "تأمين بيانات وتطبيقات Dynamics 365"، شركة Microsoft Inc.، يناير 2024

الأمان على نطاق واسع

إرساء المعايير والحوكمة المناسبة

الأمان متعدد الطبقات

يعد الأمان مسؤولية مشتركة بين المؤسسة والمُورّد لضمان بقاء البيانات والوصول آمنين وسريين. يجب أن يتضمن أي حل لخدمة وسائل حماية متقدمة مثل ما يلي، وهذا لا يقتصر على تلك الخدمات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي الوكيل فحسب:

- دورة حياة تطوير الأمان (SDL): إنها عملية يتم فيها دمج الأمان في كل مرحلة من مراحل تطوير التكنولوجيا، بدلاً من إضافتها كفكرة لاحقة.
- الفصل بين البيانات: يضمن هذا أن يتمتع كل عميل لدى المورد بوصول إلى بياناته الخاصة فقط.
- تشفير البيانات: يحمي هذا البيانات في حالة الوصول غير المصرح به عن طريق ترجمتها إلى رمز غير قابل للفك، سواء عندما تكون البيانات في حالة السكون أو النقل.
- التدقيق والمراقبة: يضمن هذا عدم ركود بروتوكولات الأمان أو تراخيها أو التهاون فيها، حيث إن الثغرات الأمنية تتغير باستمرار.

الثقة معدومة

في Microsoft، نتبنى نهج "الثقة معدومة" للأمان، والذي يستند إلى مبدأ "لا تثق أبداً، تحقق دائماً". يحمي هذا عُملاءنا في جميع البيانات من خلال إدارة ومنح الوصول بناءً على التحقق المستمر من الهويات والأجهزة والخدمات. علاوة على ذلك، فإنه يميل إلى جانب الوصول بأقل الامتيازات لتقليل المخاطر.

[تعرف إلى المزيد حول نموذج الثقة معدومة الخاص بنا.](#)



الحوكمة الشفافة

علاوةً على ذلك، يتفاعل عاملو الذكاء الاصطناعي مع البيانات والمحتوى في كل مؤسستك وينشرونها لموظفيك مرة أخرى. لهذا السبب، تُعد سلامة البيانات أمرًا بالغ الأهمية، ويجب تصميم وكلاء الذكاء الاصطناعي بحيث يحترمون التصنيفات والأذونات ووسائل حماية خدمة إدارة الحقوق (RMS) التي تمنع استخراج المحتوى بناءً على تصنيفات الملفات ذات الصلة.

يجب أن تتمتع بالتحكم الكامل في بياناتك وبالشفافية التامة بشأن ما يحدث لها عند استخدام أي حل من حلول الذكاء الاصطناعي. إن عملية تجميع البيانات لاستخدامها من قبل طرف ثالث، حتى عندما يتم "تنظيف" تلك البيانات، يمكن أن يزيد من تعرضك للمخاطر بشكل كبير، وقد أصبح هذا موضوعًا مهمًا بشكل خاص في عصر الذكاء الاصطناعي التوليدي والتعلم الآلي.

لا ينبغي أبدًا اعتبار الأمان والامتثال أمرين ثانويين. ينبغي أن يكونا جزءًا لا يتجزأ من إستراتيجيتك التقنية، وأن يتم التخطيط لهما بعناية، وتنفيذهما في بداية تبني التقنيات الجديدة لضمان التوسع الفعال وأقصى حماية لك ولعملائك.





التنفيذ الإستراتيجي

بناء خريطة طريق لتنفيذ الخدمة القائمة على الوكلاء

ينبغي أن يكون تنفيذ الذكاء الاصطناعي الوكيل في مركز الخدمة عملية إستراتيجية وهادفة. ويمكن أن تساعد هذه الخطوات المهمة في جعل التبني الكامل سلساً للموظفين وتعظيم عائد قادة الخدمة على استثماراتهم في الذكاء الاصطناعي.

العمل مع تكنولوجيا المعلومات بشكل وثيق

إن التبني الناجح هو جهد على مستوى المؤسسة بأكملها. سيتطلب نشر وكلاء الذكاء الاصطناعي الوكيل تعاوناً وثيقاً مع قسم تكنولوجيا المعلومات لضمان توفر الأجهزة والبنية الأساسية المناسبة، وتطبيق تدابير الأمن السيبراني اللازمة. علاوة على ذلك، فإن التعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات لتبني منصة موحدة توفر تجربة سلسلة متكاملة عبر جميع القنوات سيزيد من فعالية الوكلاء المستقلين.

تحسين البيانات

لا يكون الذكاء الاصطناعي فعالاً إلا بقدر جودة البيانات التي يتم تدريبه عليها. إن ضمان أن تكون مصادر المعلومات الحالية مُنظمة ومُنسقة ومُحدثة بشكل صحيح، وكذلك غير معزولة، سيساعد وكلاء الذكاء الاصطناعي على تحليل البيانات بشكل أكثر فعالية.

تمكين الموظفين

قد يكون التغيير مُخيفاً، خاصةً عندما يؤثر على الأدوار في مكان العمل. إن توفير تدريب يسهل الوصول إليه من خلال جلسات تأسيسية وورش عمل خاصة بالأدوار، وعقد جلسات أسئلة وأجوبة، وإشراك الموظفين في التنفيذ، سيزيد من معدلات التبني ويساعد على زيادة فعاليتهم في استخدام الذكاء الاصطناعي.

التنفيذ الإستراتيجي بناء خريطة طريق لتنفيذ الخدمة القائمة على الوكلاء

"يتمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على دفع التميز التشغيلي، وتعزيز ولاء العملاء، وزيادة القيمة طوال رحلة العميل بأكملها، مما يجعله إحدى أهم الأدوات للمؤسسات."

Mala Anand

نائب رئيس الشركة،

تجربة العملاء والنجاح، شركة Microsoft



شركة Microsoft تصبح "العميل الأول"، محققة كفاءات من خلال حلها الخاص Dynamics 365.

استكشف خريطة الطريق الخاصة بنا ←

الصمود في المستقبل باستخدام ذكاء اصطناعي يمكنك الوثوق به

فُرق Microsoft Dynamics 365 عن غيره

يوفر Dynamics 365 تجربة سحابية أصلية تعتمد على الذكاء الاصطناعي في المقام الأول، وتوفر تحليلاً ذكياً متقدماً وتشغيلاً آلياً وكفاءةً في كل قناة من قنوات التفاعل. وفيما يلي بعض الميزات الرئيسية:

التكامل السلس: تتم مزامنته بسهولة مع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الحالي لديك وتطبيقات Microsoft Business Applications الأخرى

النشر السريع: يتيح لك الوكلاء الجاهزون المصممون مسبقاً - إدارة الحالات، ونوايا العملاء، وإدارة معلومات العملاء - إعدادك بسرعة

مصمم للتوسع: النمو والتوسع مع دعم متعدد اللغات وتطويع محلي ومراكز بيانات عالمية

التخصيص: بناء وتحسين وكلاء ذكاء اصطناعي مخصصين بناءً على احتياجاتك الخاصة باستخدام Copilot Studio

إن اختيار حل الذكاء الاصطناعي المناسب لا يقل أهمية عن اختيار الاستفادة من مزايا الذكاء الاصطناعي الوكيل. فحلول خدمة العملاء المناسبة قابلة للتخصيص وفقاً لاحتياجاتك، مدعومة بعقود من الخبرة، مع القدرة على التوسع والابتكار لمواكبة المستقبل.

"ستقوم مراكز الاتصال ذات الأداء الأفضل في المستقبل بمزج العمل الدقيق مع حلول الموردّين المناسبة لتحقيق أقصى استفادة من فرصة مركز الاتصال كخدمة (CCaaS)..."
سيمكنها ذلك من مواكبة التغيرات المستمرة في متطلبات العملاء ودعم نمو أعمالها.⁴

Forrester Research—

⁴ "وصفة لتعزيز مرونة مراكز الاتصال"، Microsoft Inc. و Forrester Research Inc.، نوفمبر 2024

اكتشف ما يمكن أن يفعله الذكاء الاصطناعي من أجلك

هل أنت مستعد للارتقاء بتجربة خدمة العملاء إلى مستوى جديد؟ اكتشف كيف يمكن لحل Microsoft Dynamics 365 مساعدة مؤسستك على النجاح في عالم قائم على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

[تعرف على المزيد حول Dynamics 365 ←](#)

[ابدأ تجربتك المجانية ←](#)

حقوق النشر © لعام 2025 مملوكة لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يتم توفير هذا المستند "بحالته الحالية". ويجوز تغيير المعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، بما في ذلك عناوين URL ومراجع مواقع الويب الأخرى المتاحة عبر الإنترنت، دون إشعار سابق. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأي من منتجات Microsoft. يجوز لك نسخ هذه الوثيقة واستخدامها لأغراض مرجعية داخلية.