Microsoft 365 Copilot

مُخطط وُكلاء الذكَاء الاصطناعي

كيفية البدء ورؤية النتائج بسرعة

جَدول المُحتويَات

01
الانتقال مِن العرض التوضيحي، إلى مرحلة النشر

02
ما يفعله الوُكلاء حقًّا

03
العمليات التي تحقق العائد أولاً

04
ابدأ بشكل مدروس. قم بالتوسيع دون فقدان الترابط.

05
النِظام البنائي يجعله واقعاً: Microsoft 365 Copilot والوُكلاء

06
ابدأ الآن

01

الانتقال مِن العرض التوضيحي، إلى مرحلة النشر

انتهت مرحلة العرض التوضيحي. يدرك معظم القادة ماهية الوُكلاء. أما توظيفهم داخل مُؤسسة حقيقية فهو مشكلة مختلفة، ولا تزال العديد مِن المُنظمات تعمل علَى حلها.

السبب: يُعد نشر الوُكلاء في المُؤسسات أصعب مما توحي به العروض التوضيحية. مُعظم بيئات تكنولوجيا المعلومات ليست مُرتبة. هي مثقلة بالأنظِمة القديمة، والبيّانات المجزأة، وقواعد الهوية المُخصصة، وسنوات مِن الديون التقنية المتراكمة. على الوُكلاء أن يواجهوا واقعاً غالباً ما يكون بعيداً كل البعد عن الصورة المثالية التي تُعرض في عروض المستثمرين.

01

بالنسبة إلى معظم السوق، يتوقف النشر عند ثلاثة أسئلة لم تُحل بعد:

1. هل سيرتبط هذا بالأنظِمة التي نشغلها بالفعل؟

غالبًا ما يفترض الوُكلاء الجاهزون وجود بيئة نظيفة. الشركات الواقعية لا تمتلك بيئة نظيفة. تتعثر عملية النشر الأولية قبل أن تتمكن مِن إثبات قيمتها، مِن دون صورة واضحة لكيفية دمج الوكيل مع الأنظِمة الحالية التي تديرها.

2. كيف تحافظ تكنولوجيا المعلومات على سيطرتها؟

بالنسبة إلى قادة تكنولوجيا المعلومات، هذا أمر غير قابل للتفاوض: كيف تحافظ على الحوكمة والإشراف وحدود البيانات مع تزايد عدد الوُكلاء في جميع أنحاء المُؤسسة؟ تختلف الحلول المتوفرة في السوق اختلافًا كبيرًا مِن حيث الشفافية والحوكمة ودرجة التحكم التي تحتفظ بها تكنولوجيا المعلومات مع توسع نطاق النشر.

3. هل سيحقق هذا عائدًا حقيقيًا على الاستثمار؟

أم أنه سيتحول إلى مشروع مكلف يحتاج إلى تعديلات كبيرة وفترة بناء ستة أشهر قبل أن يرى أي شخص عائدًا؟ يريد القادة نتائج قابلة للقياس مرتبطة بالعمل الذي يتم اليوم، وليس خارطة طريق لتحقيق قيمة في مكان ما في المستقبل.

المُنظمات التي تحقق نتائج حقيقية تجاوزت مرحلة التجربة مع الوُكلاء. يتم نشرها داخل أنظِمة بيئية مُصممة للتحكم والتكامل والعائد القابل للقياس. هذا الدليل مُخصص لقادة تكنولوجيا المعلومات وقادة الأعمال الذين يقودون هذا العمل. يستعرض هذا الدليل مكانة الوُكلاء، ومن أين تبدأ بشكل مدروس، وكيف يبدو النِظام البيئي المُصمم على نطاق المُؤسسات.

02

ما يفعله الوُكلاء حقًّا

روبوتات الدردشة بالذكاء الاصطناعي *تجيب*. الوُكلاء *يتصرفون*. هذا التمييز يحدد التوقعات الصحيحة بشأن ما تقوم بنشره وما يبقى فريقك مسؤولاً عنه. ضمن الحدود التي يحددها فريقك، ينفذ الوُكلاء ثلاث مهام علّى التوالي:

التقييم

السياق الوارد، سواء كان ذلك طلب عميل، أو استثناء في سير العمل، أو فاتورة شحن وصلت للتو إلّى صندوق البريد الوارد.

السبب

حدد الخطوة التالية بناءً علّى القواعد، ومنطق العمل، والبيّانات التي يمكنهم نفاذ إليها.

التصرف

بالصّياغة أو التلخيص أو التوجيه أو التنفيذ، ثم أعد المخرجات للمُراجعة أو المُوافقة البشرية.

02

ما يميز الوكيل عن سير العمل التقليدي والحتمي هو الجمع بين التفكير والفعل. تتبع سير العمل إجراءات محددة مسبقًا، وهو أمر مفيد للخطوات المتوقعة والقابلة للتكرار. يحدد الوُكلاء الإجراء الصحيح بشكل ديناميكي مِن خِلال السياق، ويمكنهم الاستعانة بسير العمل عندما يكون الاتساق مهمًا. يعمل الاثنان معاً

يتولى الوُكلاء الأعمال المتكررة والمعتمدة علَى القواعد، مما يتيح لفريقك التركيز علَى اتخاذ القرارات التقديرية، ومعالجة الاستثناءات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تتطلب حضورهم. يضع الناس الضوابط، ويوافقون علَى المخرجات، ويتعاملون مع الاستثناءات، ويتحملون مسؤولية العمل الذي تعتمد عليه الشِركة.

كيف حوّلت PwC دمج الأنظِمة الأساسية إلَى توفير 150 مليون دولار

عبر 136 بلدًا، وفّرت PwC **150 مليون دولار** مِن الوقت بفضل Microsoft 365 Copilot، مِن خِلال وُكلاء دعم الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومَات المُخصصين الذين تم تطويرهم في Copilot Studio ويعملون الآن علَى مستوى العالم.

اقرأ القصة الكاملة

03

العمليات التي تحقق العائد أولاً

ليس كل عملية تجارية خياراً أولياً مثالياً. الوُكلاء الذين يحققون أسرع العوائد يشتركون في أربع سمات:

1. يمس أدوارًا أو فرقًا مُتعددة

تتضاعف القيمة عندما يعتمد أكثر مِن شخص علَى العملية ذاتها، لأن كل مستخدم يوفر وقته مِن نفس الوكيل.

2. نتيجة متوقعة

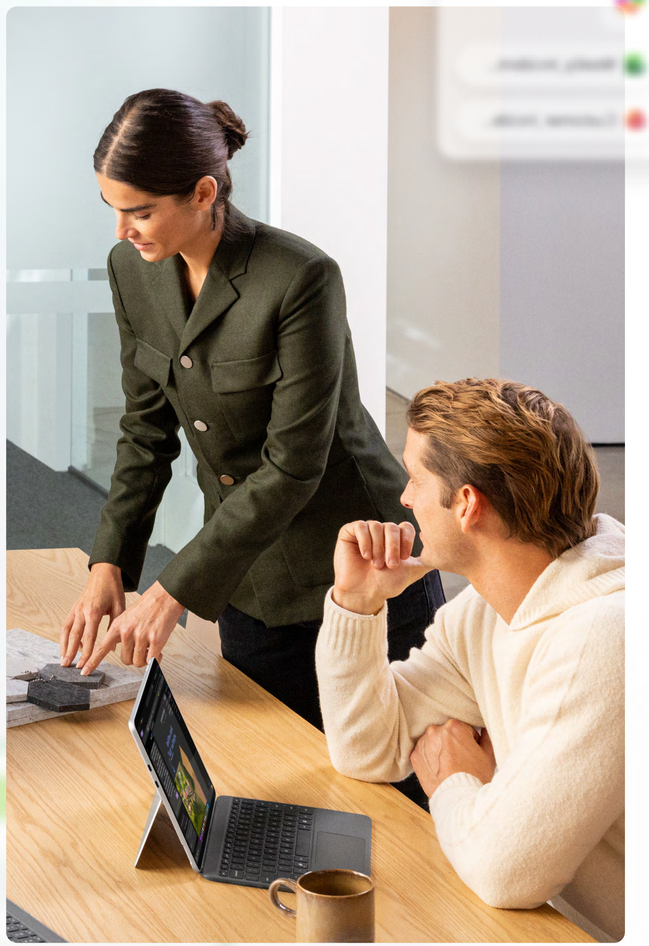
يتبع الجواب الصحيح قواعد واضحة، مما يجعل مِن السهل التحقق مِن مخرجات الوكيل.

3. انخفاض عبء إدارة التغيير

لا يتطلب التبني سلوكيات جديدة أو إعادة تدريب أو إعادة تصميم للعملية. يؤدي الناس عملهم بالطريقة المعتادة، مع الاستفادة مِن المساعدة.

4. داخل الأنظِمة التي تستخدمها فرقك بالفعل

لا توجد أدوات جديدة للتعلم، ولا عمليات تسجيل دخول جديدة، ولا مشروع الانتقال مختبئ داخل مشروع الذكاء الاصطناعي.



03

عند فحص عمليات الأعمال وفقًا لهذه السمات الأربع، تظهر مجموعة مِن نقاط البداية باستمرار عبر المُؤسسات.

مُعالجة المُستندات وسير الأعمال المالية

الفواتير والنماذج وأوامر الشراء تخضع لقواعد يمكن التنبؤ بها، وتمر عبر أيدي متعددة. يقوم الوُكلاء باستخراج البيّانات، والتحقق مِن صحتها مقابل نِظام تخطيط موارد المُؤسسات الخاص بك، ووضع علامة علّى الاستثناءات للمُراجعة، وتوجيه البيّانات النظيفة للمُوافقة عليها، مما يحول دورة متعددة الأيام إلّى دورة تتم في نفس اليوم.

إجراءات إدماج الموظفين الجدد وإدارة الوصول

يبدأ الموظف الجديد نفس التسلسل في كل مرة: توفير الحسابات، وتخصيص التراخيص، والتسجيل في المزايا، وجدولة التوجيه، وإخطار المدير. يقوم الوُكلاء بتشغيل التسلسل عبر أنظِمة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والهوية، ويبرزون فقط الخطوات التي تتطلب قرارًا بشريًا، مثل طلبات الوصول غير القياسية.

تحديثات المبيعات والحسابات عبر الأنظِمة

يبرم ممثل مبيعات صفقة في نِظام إدارة علاقات العملاء (CRM)، ويجب أن يصل التحديث ذاته إلّى أنظِمة التنبؤات والمالية. عادةً، ما يعني ذلك إعادة إدخال البيّانات يدويًا أو فشل في تمريرها بين الأنظِمة. يقوم الوُكلاء بنشر التغيير عبر الأنظِمة، والتأكد مِن وصوله إلّى المكان المطلوب، والإبلاغ عن أي تعارضات قبل أن تتحول إلّى أخطاء في التقارير.

دعم الموظفين وفرز حالات تكنولوجيا المعلومات

إعادة تعيين كلمات المرور، البحث عن السياسات، مشاكل الأجهزة، والاستفسارات المتعلقة بالمزايا. يتولى الوُكلاء معالجة الطلبات ذات الحجم الكبير والتعقيد المنخفض داخل مدخل الخدمة لديك، فيحلّون ما يمكنهم حله، ويصعّدون ما لا يمكنهم، ويتعلمون مِن كلتا الحالتين.

البداية الصحيحة تحقق أول انتصار. يحدد النِظام البنائي الذي تختاره الأمر إلّى نمط.

أنشئ وكيلك الأول في Copilot Studio

شِركة داو تسخّر الوُكلاء للعمل علّى إنفاقها اللوجستي الذي تبلغ قيمته مليارات الدولارات

طورت شِركة Dow وكيلين لسلسلة التوريد عبر منصة Microsoft Copilot Studio لرصد التناقضات في فواتير الشحن ومعالجة الفواتير بصيغة PDF علّى مدار الساعة. تتوقع الشِركة **ملايين مِن الوفورات في السنة الأولى.**

اقرأ القصة الكاملة

الخطوة 1: ابدأ مِن حيث تكون البيئة جاهزة

فعّل عاملًا ذكيًا مُعدًا مسبقًا لعملية تكون فيها البيّانات والهوية والوصول جاهزة. اجنِ القيمة في غضون أيام، وليس خِلال الربع السنوي. الوُكلاء المُعدين مسبقًا مدمجون بالفعل في تطبيقات Microsoft 365 التي يستخدمها فريقك يوميًا—مثل Facilitator في Teams—ويمكن نشر وُكلاء إضافيين مِن Microsoft Agent Store عبر عناصر التحكم الإدارية الحالية. في كلتا الحالتين، تبدأ تكنولوجيا المعلومات مِن مسار مُدار بدلاً مِن إنشاء مسار مِن الصفر.

الخطوة 2: ابنِ ما هو خاص بالعمل

حدد عملية أو عمليتين تظهر فيهما العقبات في أغلب الأحيان. قم ببناء وكيل مُخصص لهم، بتعاون قسم الأعمال وقسم تكنولوجيا المعلومات في تطويره. يُقدم قسم الأعمال المعرفة بالعمليات؛ ويقدم قسم تكنولوجيا المعلومات البيّانات ونموذج الهوية. استخدم لغة بسيطة تستند إلى البيّانات التي تعتمد عليها العملية بالفعل.

الخطوة 3: التوسع بناءً على ما تم تأسيسه

مع ازدياد الثقة وإثبات عائد الاستثمار، وسّع النطاق ليشمل الوظائف المختلفة. توسيع نطاق الوُكلاء يضيف تعقيدًا حقيقيًا: المزيد مِن عمليات التكامل، المزيد مِن الحالات الاستثنائية للهوية، والمزيد مِن الجوانب التي تتطلب إدارة. وهنا تصبح منصة التحكم المركزية ضرورية للغاية، حيث توفر لقسم تكنولوجيا المعلومات رؤية واضحة، ونموذج حوكمة مُتسق، والقدرة على توسيع نطاق عمليات النشر مع الحفاظ على السيطرة.

04

ابدأ بشكل مدروس. قم بالتوسيع دون فقدان الترابط.

إن أسرع طريق لتحقيق القدرة التنظيمية ليس التحرك بسرعة، بل التحرك بوعي وتأنٍ. تتوسع الثقة مع كل عملية نشر مثبتة، والتسلسل أدناه يوضح كيف تبني فرق تكنولوجيا المعلومات تلك الثقة دون تحمل مخاطر لا يمكنها إدارتها.

04

يقود قسم تقنية المعلومَات العمل ويتميز بطابع تعاوني منذ التصميم

يحدد مستخدمو الأعمال نقاط الاحتكاك لأنهم يعيشون في العمليات. قسم تقنية المعلومَات مسؤول عن النشر لأنه يمتلك البيَانات والهوية والأمان والحوكمة التي تعتمد عليها الوُكلاء. عندما يكون قسم تقنية المعلومَات في موقع القيادة، يمكنه صياغة الاستراتيجية، وضع الضوابط، واتخاذ القرارات بشأن ما يمكن توسيعه.

يسمح المسار المتعمد لك بالمضي قدمًا، والنِظام البنائي الذي تبدأ به يحدد مدى إمكانية تقدم الأسلوب—بما في ذلك شبكة متنامية مِن الشُركاء الذين يبنون وينشرون الوُكلاء مباشرةً إلَى متجر وُكلاء Copilot.

توفر Morningstar للمستشارين يوم عمل إضافي كل أسبوع

كان مستشارو Morningstar يقضون ما بين 20 و30% مِن يومهم في العمل التشغيلي. تزويد الوُكلاء ببيَانات أبحاث Morningstar الخاصة مِن خِلال **Copilot Studio حوّل ذلك العمل مِن ساعات إلَى دقائق.**

اقرأ القصة الكاملة

05

النِظام البنائي يجعله واقعاً

Microsoft 365 Copilot والوُكلاء

الوُكلاء باعتبارهم جزءًا مِن Microsoft 365 Copilot. تتواجد جنباً إلى جنب مع نماذج الذكاء الاصطناعي، وضوابط الأمان، وخدمات المنصة التي تجعل مِن Copilot منصة الذكاء الاصطناعي المُصممة للعمل.

يدعم Copilot موظفيك في سير العمل. يساعدهم Copilot على الفهم، واتخاذ القرار، والصياغة، والعمل داخل Word وExcel وPowerPoint وOutlook وTeams. يقوم الوُكلاء بتوسيع نطاق هذا النِظام نفسه، ويتولون عمليات متعددة الخطوات قابلة للتكرار تمتد عبر المهام والأدوات والفرق، مع تدخل الأشخاص حيثما تكون هناك حاجة إلى إصدار الأحكام. معًا، يقضون على التسليمات اليدوية، والخطوات المفقودة، وفترات الانتظار التي تبطئ سير العمل.

05

يتطلب نشر الذكاء الاصطناعي بشكل مُتسق عبر مُؤسسة حقيقية وجود منصة مُصممة خصيصاً لذلك.

يجمع Microsoft 365 Copilot ثلاث قدرات معًا لتحقيق ذلك تمامًا.

يتكامل مع الأنظِمة التي تعمل لديك بالفعل

في Microsoft 365، يمكن للوُكلاء الوصول إلى البيانات والأدوات والأنظِمة التي تستخدمها فرقك بالفعل عبر الموصلات الخاضعة للحوكمة والسياسات التي يديرها المسؤول. يدعم Copilot Studio أكثر مِن 1400 موصّل، ويظهر وُكلاء Microsoft الجاهزون، ووُكلاء الشُركاء، ووكلاؤك المُخصصون جميعًا في أماكن تنفيذ العمل: داخل تطبيقات Microsoft 365، وتطبيقات خط العمل التي تفتحها فرقك كل صباح.

ينشر وُكلاء جاهزين ومُخصصين لجميع أنواع الأعمال

Microsoft Copilot Studio هي النِظام الأساسي لوُكلاء الذكاء الاصطناعي الخاصة بـ Copilot. تستخدم الفرق تجربة تصميم بديهية وبسيطة مِن أجل إنشاء وُكلاء عبر الطيف الكامل—من مهام سير العمل الحتمية التي يجب أن تعمل بالطريقة ذاتها في كل مرة، إلى الوُكلاء المستقلين القادرين على معالجة المواقف الجديدة. يمكن أيضًا دمج الوُكلاء المبنيين على سحابات أخرى في بيئة Microsoft 365، مما يتيح الاستفادة المستمرة مِن الاستثمارات السابقة.

يوفر طبقة التحكم المركزية لكل وكيل

Microsoft Agent 365 تُعد منصة الإدارة المركزية للوُكلاء في جميع أنحاء مُؤسستك، مما يمنح قسم تكنولوجيا المعلومات حلاً مركزياً لمراقبة جميع الوُكلاء وإدارتهم وتأمينهم. مع تزايد عدد الوُكلاء، فإن نقطة الرؤية الموحدة هي ما يحافظ على تماسك الاستراتيجية المتكاملة. يتيح ذلك لقسم تكنولوجيا المعلومات تحديد ما يعمل بشكل جيد، وتحسين ما لا يعمل، وإيقاف استِخدام ما لم يعد مطلوبًا.

النتيجة هي نِظام بنائي موحد حيث كل وكيل—جاهز مسبقًا أو مُخصص أو مِن الشُركاء—مرتبط بالعمل، ويخضع لنموذج حوكمة واحد، ويكون مرئيًا مِن مكان واحد.

06

ابدأ الآن

أول وكيل هو الأصعب في الإطلاق. بعد ذلك، يتسع نطاق الانتشار بسرعة. يعني المزيد مِن الوُكلاء المزيد مِن عمليات التكامل التي يجب إدارتها، والمزيد مِن قواعد الهوية التي يجب فرضها، ونطاق الحوكمة الذي يتوسع مع كل عملية نشر.

المُنظمات التي تقوم بذلك بشكل جيد تبني مِن أساس مُصمم لاستيعاب التعقيد. منصة تحكم واحدة، نموذج حوكمة واحد، مكان واحد لمتابعة جميع الوُكلاء العاملين في جميع أنحاء الشِركة.

هذه هي ميزة البدء باستِخدام Microsoft 365 Copilot. كل وكيل تنشره يمتد بالاستراتيجية المتماسكة ذاتها، بحيث تحافظ تكنولوجيا المعلومات علَى رؤية شاملة مع توسع نطاق العمل.

افتح Microsoft 365 Copilot
مِن أجل البدء

استعلم أكثر حول كيفية إنشاء الوُكلاء باستِخدام Copilot Studio

اكتشف كيف يوفر Microsoft Agent 365 لقسم تكنولوجيا المعلومات لوحة تحكم واحدة لجميع الوُكلاء

حقوق النشر © لعام 2026 لشِركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يتم توفير هذا المُستند "بحالته الحالية". ويجوز تغيير المعلومات والآراء الواردة فِي هذا المُستند، بما فِي ذلك عناوين URL ومراجع مواقع الويب الأخرى المتاحة عبر الإنترنت، دون إشعار سابق. وتقع علَى عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استِخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأيّ مِن مُنتجات Microsoft. يجوز لك نسخ هذه الوثيقة واستِخدامها لأغراض مرجعية داخلية.