



Microsoft 365
Copilot

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال



المحتويات

- ١ • خطط لأهداف أكبر باستخدام الذكاء الاصطناعي الذي يدعم وظائف الأعمال
- ٢ • الصورة الأعم: التأثير التجاري الشامل والذكاء الاصطناعي
- ٣ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الشؤون المالية
- ٤ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الموارد البشرية
- ٥ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: المبيعات
- ٦ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: التسويق
- ٧ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الشؤون القانونية
- ٨ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: خدمة العملاء
- ٩ • الذكاء الاصطناعي قيد العمل: تكنولوجيا المعلومات

فرصة لتحقيق قيمة إضافية من خلال الذكاء الاصطناعي

وهنا يأتي دور Copilot Studio. وبصفته النظام الأساسي لعامل الذكاء الاصطناعي الأصلية الخاصة بـ Copilot، يمكن Copilot Studio المؤسسات من بناء وإدارة وتأمين عاملي الذكاء الاصطناعي المصممين خصيصًا لتلبية احتياجات أعمالهم. ويمكن تصميم هؤلاء العاملين للتنسيق عبر الأنظمة، وضغط مهام سير العمل المعقدة، وتقديم نتائج تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية. وستتطلب العديد من السيناريوهات ذات التأثير العالي من Copilot Studio إنشاء العاملين التي تجعلها ممكنة.

في هذا الكتاب الإلكتروني، سنستكشف الطرق التي يمكن بها للذكاء الاصطناعي رفع مستوى سير العمل لوظائف الأعمال الشائعة عبر المجالات، باستخدام أمثلة محددة لتبسيط الضوء على النتائج التي يمكن أن يحدثها الذكاء الاصطناعي على نمو الخط الأساسي وتحقيق الوفورات النهائية وتجربة الموظف الإيجابية لمؤسستك.

تدور المناقشة حول طريقة تمكين الذكاء الاصطناعي في مكان العمل للمستخدمين إلى حد كبير حول الأدوات التي يحتاجون إليها لتعزيز الإنتاجية وتوفير الوقت في المهام الروتينية واستعادة النطاق الترددي الإبداعي. ويعدّ تزويد الأفراد بهذه الأدوات خطوة كبيرة إلى الأمام بالنسبة للمؤسسة. ولكنها أيضًا الخطوة الأولى.

إنّ تحقيق تأثير تجاري يتجاوز الإنتاجية الفردية هو الإمكانيات الحقيقية للذكاء الاصطناعي. وفي حين أنّ تعزيز الإنتاجية للمستخدمين يعدّ فوزًا للشركات، إلا أنّ تركيز حلول الذكاء الاصطناعي لدعم مهام سير العمل عبر وظائف الأعمال يمكن أن يوفر فرصًا أكبر لزيادة الإيرادات وتحسين التكاليف ومساعدة الموظفين على الازدهار.

يمكن أن يؤدي التكبير والتصغير لتطبيق الذكاء الاصطناعي عبر عمليات الأعمال الأساسية إلى توسيع الغرض من إستراتيجية الذكاء الاصطناعي وتعزيز آثاره من خلال استهداف قيمة الأعمال على المدى الطويل والتحول المؤسسي.

خَطّ لأهداف أكبر باستخدام الذكاء الاصطناعي الذي يدعم وظائف الأعمال

لكلّ منطقة من العمليات داخل المؤسسة احتياجاتٌ ومتطلّباتٌ ومؤشّرات أداء رئيسية مختلفة. تتنوع الأنظمة المطبّقة للتسويق والمبيعات والموارد البشرية وخدمة العملاء والشؤون القانونية والتمويل وتكنولوجيا المعلومات. وهي ليست دائماً محسّنةً للعصر الرقمي. ويمكن تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي المرنة والقويّة اليوم على مهام سير العمل عبر جميع هذه الوظائف، ما يحوّل العمليات الرئيسية داخل كلّ مجال لتحقيق مكاسب كبيرة في الإيرادات وتحسين التكلفة وتجربة الموظّفين.

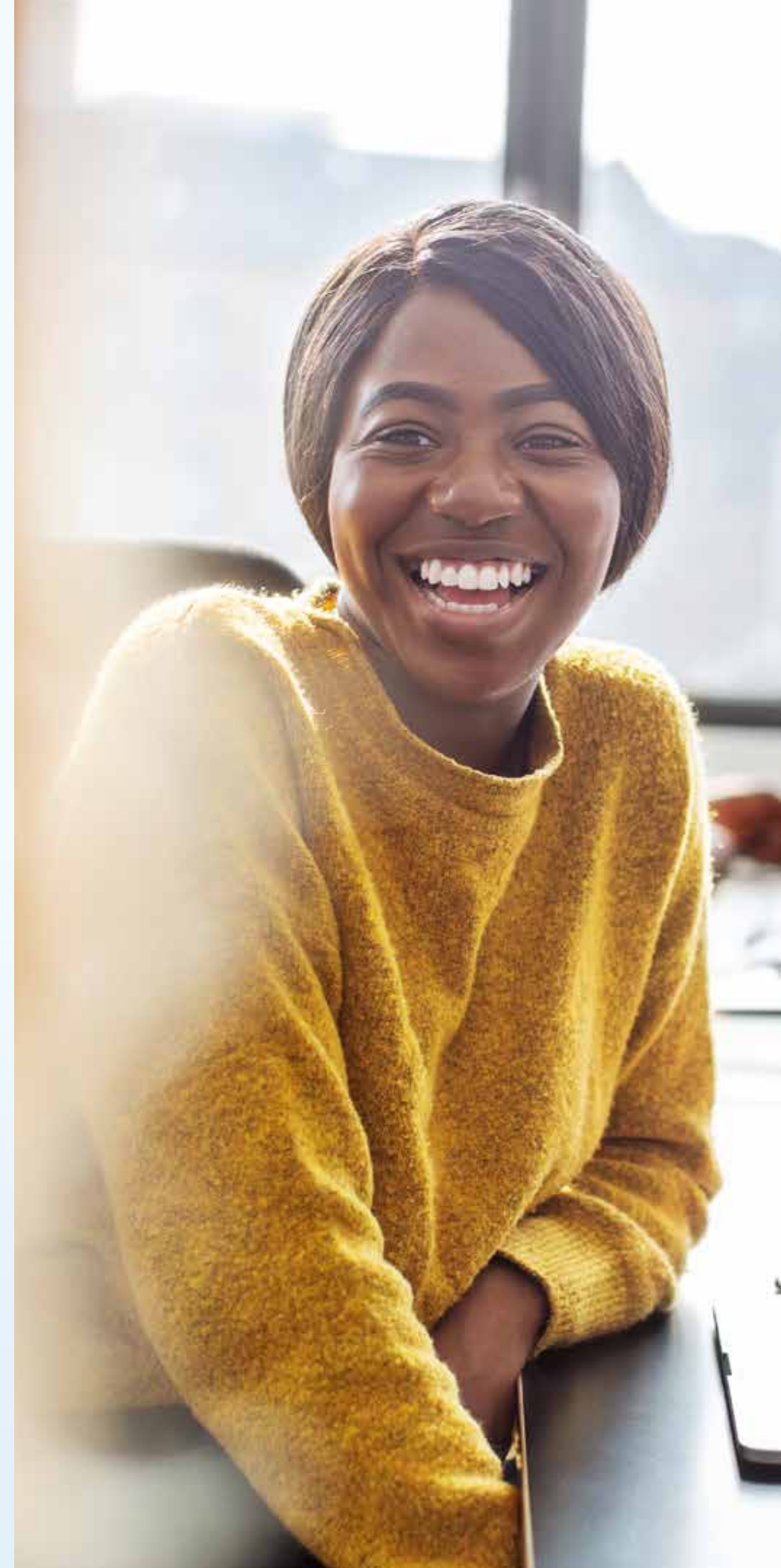
في حين أنّ العديد من قادة الأعمال يفهمون هذه القيمة ويوافقون على أنّ نشر الذكاء الاصطناعي أمرٌ حتمي للحفاظ على ميزة تنافسية، لا يزال ثمة قدرٌ من التردّد. وسواءً كان عدم وجود إستراتيجية واضحة للذكاء الاصطناعي أو مخاوف بشأن الخصوصية أو إثبات عائد الاستثمار لاستثماراتهم في الذكاء الاصطناعي، لم يقدّم بعض قادة الأعمال باعتماد الذكاء الاصطناعي حتّى الآن. على الرغم من ذلك، يقول ٨٢٪ من القادة إن هذا العام يمثل عامّاً محوريّاً لإعادة التفكير في الجوانب الرئيسية للاستراتيجية والعمليات، ويقول ٧٨٪ من القادة إن شركتهم تفكر في إضافة أدوار تركز على الذكاء الاصطناعي.^١

من خلال تركيز حلول الذكاء الاصطناعي على وظائف أعمال محددة، يمكن للقادة تنفيذ نهج يودّي إلى تحسينات مرئية وقابلة للقياس الكمي. يمكن لهذا النهج المستهدف أيضاً تمكين قادة الأعمال من التحقّق السريع من عائد الاستثمار لمبادرات الذكاء الاصطناعي الخاصة بهم وعرض كيف يمكن لهذه التقنيات رفع مستوى أداء الموظّفين وتحسين العمليات والمواءمة مع الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل.

استخدمت مؤسسات العالم الحقيقي الذكاء الاصطناعي لتحقيق ما يلي:

يودّي تطبيق الذكاء الاصطناعي في وظائف أعمال معيّنة إلى خلق فوائد حقيقية تتيح تحقيق تحوّل تنظيمي كبير. هيا نستكشف طريقة تحقيق هذا.

- انخفاض الوقت الذي يقضيه البائعون في البحث قبل الوصول إلى العملاء من أربع ساعات إلى ١٥ دقيقة^٢
- تقليل الوقت والمال بنسبة تتراوح من ٢٠ إلى ٣٠٪ عند العمل على الاستجابات الخاصة بطلبات تقديم العروض^٣
- وفورات تصل إلى خمس ساعات في الأسبوع لكلّ موظّف من خلال القضاء على العمليات اليومية^٤



الصورة الأعم:

التأثير التجاري الشامل والذكاء الاصطناعي

يعدّ توفير الوقت والبدء في الابتكار من العوامل التي تغيّر قواعد اللعبة لمستخدمي الذكاء الاصطناعي الفرديين. ولكن عندما يوسع قادة الأعمال تركيز الذكاء الاصطناعي من الإنتاجية الفردية إلى مهام سير العمل الوظيفية، يمكنهم قيادة تحول أكثر شموليةً عبر الإدارات الرئيسية ومجالات تركيز الأعمال. ويتطلب هذا التحول في كثير من الأحيان أكثر من مجرد استخدام الذكاء الاصطناعي، بل يعني تصميم طريقة ظهور الذكاء الاصطناعي في الأعمال كلها.

يساعد Copilot Studio المؤسسات على القيام بذلك: تستطيع الفرق إنشاء عاملين يعتمدون على بيانات المؤسسة، ومتصلين بالأدوات التي يستخدمونها بالفعل، ويتم التحكم بهم باستخدام عناصر التحكم التي يحتاجون إليها. إنها الطريقة التي تنتقل بها الشركات من تبني الذكاء الاصطناعي إلى تصميمه لتحقيق التأثير.

زيادة الإيراد

يمكن أن يؤدي دمج الذكاء الاصطناعي في مهام سير العمل إلى تعزيز الأرقام من خلال مجموعة واسعة من الاحتمالات. وعلى سبيل المثال، من خلال تمكين الفرق والأعضاء من تحسين معدّلات الربح وتقليل الوقت اللازم للتسويق باستخدام المنتجات والخدمات الجديدة وإنشاء عروض المبيعات بشكل أسرع.

تحسين التكاليف

يوفّر تطبيق الذكاء الاصطناعي لدعم وظائف الأعمال التجارية فرصًا لتحقيق الكفاءة من حيث التكلفة وتجنّبها - من خلال تبسيط إدخال البيانات ومعالجة الفواتير وتقليل الأخطاء وتكاليف العمالة وتمكين التحليلات التنبؤية. وتساعد زيادة الإنتاجية وكفاءة سلسلة التوريد على زيادة صافي الهامش، في حين يمكن للشركات توقع انخفاض في الإنفاق الخارجي على مقاولي تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تراخيص الذكاء الاصطناعي التوليدي الأخرى التي يتمّ استبدالها بحل شامل.

مساعدة الموظفين على الازدهار

يمكن أن تحقق مهام سير العمل الممكنة بالذكاء الاصطناعي نتائج أكبر للفرق، ما يعزّز الشعور بالوفاء والمساهمة على المستوى الفردي. ومن خلال تقليل المهام المتكرّرة ذات القيمة المنخفضة وجعل المعلومات ذات الصلة أكثر سهولةً في الوصول إليها، يتمّ تمكين أعضاء الفريق لاحتضان ابتكارهم.

يمكن أن يكون لتطبيق الذكاء الاصطناعي على مهام سير العمل في الموارد البشرية تأثيرٌ كبيرٌ على تجربة الموظفين على مستوى المؤسسة وزيادة الاحتفاظ بالبيانات وتحسين ممارسات التوظيف - وخلق قيمة كبيرة للشركة.

اكتشف طريقة استخدام موفر خدمات الاتصالات العالمي أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات المبيعات وإحداث ثورة في الوصول إلى العملاء، تصل إلى ٥٠ مليون دولار أمريكي في توفير الإيرادات السنوية.^٢

إن شركة رائدةً عالميةً في مجال التصميم والهندسة والخدمات البيئية تقضي وقتًا أقل من ٢٠ إلى ٣٠٪ في العمل على استجابات طلبات تقديم العروض وتحقق منها وفورات بنسبة ١٠٪ في تكاليف عروض الأسعار.^٣

تعمل حلول الذكاء الاصطناعي على توفير ما يصل إلى خمس ساعات أسبوعيًا للموظفين الذين ينفقون عادةً في التعامل مع المهام الروتينية، ما يمكن موفر الرعاية الصحية عن بعد هذا من استرداد آلاف الساعات من خلال التخلص من العمليات اليومية.^٤

هيا ندرس بالتحديد كيف يمكن أن يساعد تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي على وظائف أعمال محددة داخل المؤسسة في إطلاق هذه الميزات.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الشؤون المالية

يساعد الذكاء الاصطناعي فرق التمويل على تجنب تراكم مهام التحليل اليدوي للبيانات حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً بوتيرة أسرع. ويمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي الاستفادة من البيانات المالية في الوقت الفعلي والكشف عن الاتجاهات وإنشاء توقعات دقيقة - ما يمنح الفرق صورة واضحة عن النقد في متناول اليد والتنبؤ بتقلبات التدفقات النقدية ووضع حد للمخاطر قبل أن تؤثر على النتيجة النهائية.

فبدلاً من ملاحقة التباينات أو معالجة الأرقام، يمكن للفرق التركيز على الاستراتيجيات عالية التأثير مثل تحسين تخصيص رأس المال أو ضبط الإنفاق استناداً إلى ظروف السوق الديناميكية مع ضمان الامتثال التنظيمي بأقل جهد ممكن.

فيما يلي كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيق التأثير على الأعمال من خلال دعم عمليات التخطيط والتحليل:

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي أن تساعد من خلال تمكين نمذجة السيناريوهات في الوقت الحقيقي وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الاقتراحات الثاقبة والمستندة إلى الأدلة. ويمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة أيضاً من خلال تحديد التفاوتات بسرعة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وضمان الامتثال للوائح المالية.

قبل الذكاء الاصطناعي

يمكن أن يؤدي الافتقار إلى التبصر في اتجاهات العملاء والسوق إلى عمليات تفاعلية بدلاً من عمليات استباقية، ما يقلل من القدرة على الاستفادة من فرص السوق.

هنا، يمكن أن يؤدي التحول إلى الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الإيرادات من خلال إكمال المهام عالية القيمة بشكل أسرع. ويساعد الذكاء الاصطناعي الموظفين على الازدهار من خلال تزويدهم بالرؤى الدقيقة في الوقت المناسب التي يحتاجون إليها لأداء على أعلى مستوى.

وهذه عملية واحدة وحسب. ويمكن أن يستفيد الذكاء الاصطناعي أيضاً من عمليات التمويل المهمة الأخرى، بما في ذلك إدارة المخاطر والامتثال والشراء للدفع.

تؤثر حالة الاستخدام هذه على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية، وثمة الكثير من الحلول الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها للفرق المالية، بما في ذلك:

- تمويل الإنفاق على الاستعانة بمصادر خارجية
- طلب تكلفة التحليل
- وقت مراجعة الصفقة
- وقت الإغلاق
- معدل الامتثال
- دقة التنبؤ
- استبقاء الموظفين
- المستحقات على المبيعات اليومية

اكتشف طريقة استخدام Barclays لتطبيق Copilot لتبسيط كيفية وصول الموظفين إلى المعلومات

← ابحث عن مزيد من سيناريوهات التمويل

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الموارد البشرية

بالنسبة لفرق الموارد البشرية، يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تبسيط العمليات مثل فحص المرشحين ومراجعات الأداء من خلال تحليل الملفات الشخصية والتنبؤ بالملاءمة واقتراح مسارات التطوير - ما يتيح لأعضاء فريق الموارد البشرية التركيز على تعزيز القوى العاملة. ويمكن للذكاء الاصطناعي تسريع إعداد الموظفين أيضًا. ويسمح نظام أساسي قوي للذكاء الاصطناعي للمؤسسات بتبسيط الوصول إلى بيانات الموارد البشرية ذات الصلة وتحسين جودتها وتحويل التركيز من المهام الروتينية إلى تنفيذ مبادرات الموارد البشرية الإستراتيجية الناجحة.

هيا نلق نظرة على كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الأعمال من خلال دعم عمليات التوظيف:

قبل الذكاء الاصطناعي

يمكن أن يكون التوظيف عملية بطيئة ومرهقة، مع زيادة مخاطر التغاضي عن أفضل المواهب نتيجة قيود الفحص اليدوي للسيرة الذاتية وتتبع المرشحين.

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي المساعدة على تحليل أحدث اتجاهات المجال وتلخيص الاجتماعات مع مديري التوظيف وصياغة وصف وظيفي استنادًا إلى الأبحاث التي تم جمعها وعرض المرشحين المحتملين من خلال الوصول إلى أنظمة الموارد البشرية المسجلة.

هنا، يساعد التحول إلى الذكاء الاصطناعي على تحسين التكاليف من خلال تسريع العمليات اليدوية وتبسيط الوصول إلى بيانات الموارد البشرية ذات الصلة. كما أنه يساعد الموظفين على الازدهار من خلال تجهيز موظفي الموارد البشرية لاتخاذ إجراءات أكثر صلة لضمان أن يتناسب الموظفون مع توقعات أدوارهم ويمكنهم الأداء بأقصى قدراتهم.

يمكن للذكاء الاصطناعي أيضًا الاستفادة من عمليات الموارد البشرية المهمة الأخرى، بما في ذلك مشاركة الموظفين والتعويضات والميزات والتعلم والتطوير وإدارة المواهب.

ثمّة العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها لفرق الموارد البشرية، بما في ذلك:

- وقت إعداد الموظفين
- الردّ على المكالمات عبر الوكلاء
- وقت حلّ المشكلة
- استبقاء الموظفين
- تكاليف التوظيف لكل موظف
- تكاليف المسؤول لكل موظف
- معدل الحل من المكالمات الأولى
- ديموغرافيات القوى العاملة

اكتشف طريقة استخدام Trace3 لتطبيق Copilot لتحسين عمليات التوظيف

ابحث عن مزيد من سيناريوهات الموارد البشرية

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: المبيعات

البيع اليوم ليس سهلاً: يقول ٧٩٪ من البائعين إنهم بحاجة إلى دعم المزيد من الحسابات، ويقضون بالفعل ٧٠٪ من وقتهم في المهام الإدارية مثل البحث والتخطيط وإنشاء العروض وإدخال البيانات والاجتماعات الداخلية. ° يعد تطبيق الذكاء الاصطناعي على عمليات المبيعات فرصة رائعة للمساعدة على تخفيف جزء من هذا العبء والسماح للفرق بالتركيز على ما هو أفضل.

هيا نلق نظرة على كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الأعمال من خلال دعم عمليات إنشاء العملاء المتوقعين:

قبل الذكاء الاصطناعي

تؤدي العمليات اليدوية إلى استراتيجيات واسعة وغير مستهدفة تؤدي إلى انخفاض معدل التحويل وتكلفة عالية لكل عميل محتمل.

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن لممثلي المبيعات أن يطلبوا من الذكاء الاصطناعي تحديد الأنماط في بيانات العملاء، ما يتيح تسجيل العملاء المتوقعين والمقاييس الأخرى للمساعدة على اكتشاف المزيد من العملاء المحتملين ذوي الجودة العالية.

هنا، يمكن أن يؤدي التحول إلى الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الإيرادات من خلال تحسين عمليات المبيعات. كما أنه يساعد الموظفين على الازدهار من خلال تبسيط سير العمل وتحسين فعاليتهم.

يمكن للذكاء الاصطناعي أيضاً الاستفادة من عمليات المبيعات المهمة الأخرى، بما في ذلك مشاركة العملاء (الوصول والعروض التقديمية) والتفاوض والإغلاق والبيع والمتابعة بعد البيع.

تؤثر حالة الاستخدام هذه على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية، وثمة الكثير من الحلول الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها لفرق المبيعات، بما في ذلك:

- الفرص المستهدفة
- حجم الصفقة
- معدل الفوز/سعر الإقفال
- المحافظة على العملاء
- متوسط حجم الخصم
- معدل زيادة البيع والبيع العابر
- تكلفة العميل المتوقع
- مدة دورة المبيعات
- معدل الاستجابة

اكتشف طريقة استخدام Lumen لتطبيق Copilot لدعم البائعين

← ابحث عن مزيد من سيناريوهات المبيعات

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عاملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: التسويق

كيف يمكن لفرق التسويق اليوم مواجهة التحدي المتمثل في تقديم تجارب مخصصة على نطاق واسع مع الحفاظ على مرونتها استجابةً لاتجاهات المستهلكين المتغيرة؟ وتمكّن أدوات الذكاء الاصطناعي الفرق من تحليل كميات هائلة من بيانات العملاء في الوقت الحقيقي وتحديد الأنماط وتصميم الحملات التي تلقى صدًى لدى الجماهير الفردية. ومن خلال تحسين الإنفاق الإعلاني تلقائيًا استنادًا إلى بيانات الأداء في الوقت الحقيقي، يمكن لجهات التسويق تخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة، ما يؤدي إلى تحقيق معدلات مشاركة وتحويل أعلى من دون تعديلات يدوية.

هيا نلق نظرة على كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الأعمال من خلال دعم عمليات تنفيذ الحملة:

من خلال الذكاء الاصطناعي

يساعد الذكاء الاصطناعي المستخدمين على تحليل أداء الحملات، ما يتيح لجهات التسويق تحديد أساليب التسويق الأكثر تأثيرًا ودمجها بسرعة. وهذا يضمن نشر موارد التسويق بشكل أكثر استراتيجية وفعالية.

قبل الذكاء الاصطناعي

يؤدي التنسيق والتتبع اليدوي إلى تخصيص الموارد بشكل غير فعال وزيادة تكاليف التشغيل وعدم القدرة على التكيف مع استجابات السوق.

هنا، يمكن أن يؤدي التحوّل إلى الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الإيرادات من خلال زيادة فعالية التسويق وتحسين التكاليف من خلال تخصيص الإنفاق التسويقي للقنوات التي تظهر نتائج تستند إلى البيانات ومساعدة الموظفين على الازدهار من خلال تبسيط سير العمل لتحقيق نتائج أكبر.

هذا مجرد تطبيق واحد للذكاء الاصطناعي في التسويق. ويمكن أن يستفيد الذكاء الاصطناعي أيضًا من عمليات التسويق المهمة الأخرى، بما في هذا إنشاء الطلب ورؤى واستراتيجية العملاء وإنشاء المحتوى.

تؤثر حالة الاستخدام هذه على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية، وثمة الكثير من الحلول الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها لفرق التسويق، بما في ذلك:

- العملاء المحتملون الذين تم إنشاؤهم
- إنفاق الوكالة
- المحافظة على العملاء
- استبقاء الموظفين
- تكلفة العميل المتوقع
- قيمة العلامة التجارية
- معدل تحويل العملاء المتوقعين
- الأرباح لكل عميل متوقع تم إنشاؤه

اكتشف طريقة استخدام **Finastra** لتطبيق **Copilot** لتقليل الوقت اللازم لإنشاء محتوى تسويقي

← ابحث عن مزيد من سيناريوهات التسويق

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.



الذكاء الاصطناعي قيد العمل: الشؤون القانونية

تؤثر حالة الاستخدام هذه على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية، وثمة الكثير من الحلول الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها للفرق القانونية، بما في ذلك:

- الإنفاق على المحامين الخارجيين
- تكلفة المراجعة الداخلية
- معدل الامتثال
- معدل خطأ العقد
- عدد النزاعات
- معدل الفوز في النزاعات

اكتشف طريقة قيام Clifford Chance
بإنشاء كفاءات العمل باستخدام
Microsoft 365 Copilot

← ابحث عن مزيد من السيناريوهات القانونية

تنتقل الأقسام القانونية في بيئة قانونية وتنظيمية وامتثالية ديناميكية ومعقدة بشكل متزايد. ويمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تقليل الوقت المستغرق في إدارة الامتثال ومراجعة العقود وتخفيف المخاطر - على نطاق واسع - من خلال التحليل السريع لكميات كبيرة من المستندات القانونية وتحديد المخاطر أو التناقضات المحتملة ووضع علامة على المشكلات للمراجعة.

وتساعد هذه الأدوات أيضًا على ضمان بقاء المؤسسة متوافقة مع كل من القوانين المحلية والدولية من خلال مقارنة العقود بسرعة مع القوالب المحددة مسبقًا أو الأطر التنظيمية، ما يقلل من احتمال حدوث نزاعات قانونية. وبدلاً من مراجعة العقود يدويًا، يمكن للفرق القانونية التركيز على المفاوضات ذات الأولوية العالية، بينما يتعامل الذكاء الاصطناعي مع الشروط القياسية، مع الحفاظ على كفاءة العمليات ودقتها من الناحية القانونية.

فيما يلي طريقة أخرى يمكن للذكاء الاصطناعي من خلالها إحداث تأثير على الأعمال، هذه المرة من خلال دعم عمليات التعاقد:

قبل الذكاء الاصطناعي

يمكن أن تبدو إدارة العقود وكأنك تنتقل في أدغال ورقية، حيث يمكن دفن التفاصيل المهمة تحت الأكوام، ما يجعل العملية بطيئة وعرضة للخطأ وغير فعالة.

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع مراجعات العقود ومقارنة الكلمات الرئيسية والبيانات فيما يتعلق بنزاعات العقود الموجودة في النظم القانونية للتسجيل بسرعة. وهذا يتيح التحليل السريع وتقليل الوقت المستغرق في المراجعات والمفاوضات اليدوية.

هنا، يتيح التحول إلى الذكاء الاصطناعي للفرق القانونية إعادة تخصيص وقتهم للمهام عالية القيمة وخلق فعالية من حيث التكلفة من خلال تسريع التحليل الأساسي، ويساعد الموظّفين على الازدهار عن طريق إزالة المهام قليلة الأهمية من مسؤولياتهم.

وهذا تحول واحد من التحولات العديدة التي يمكن للذكاء الاصطناعي تمكينها للعمليات القانونية المهمة، بما في ذلك التقاضي والخدمات الاستشارية.

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عاملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: خدمة العملاء

لفرق خدمة العملاء، يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تحسين أوقات الاستجابة بشكل كبير ورفع جودة الخدمة. من خلال تحليل الاستعلامات الواردة واقتراح الحلول ذات الصلة تلقائيًا، تساعد هذه الأدوات الوكلاء على حل المشكلات بشكل أسرع، ما يتيح لهم التركيز على الحالات الأكثر تعقيدًا التي تتطلب التعاطف والتفكير النقدي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للذكاء الاصطناعي إعطاء الأولوية للتذاكر استنادًا إلى الاستعجال أو تاريخ العميل أو التأثير، ما يضمن معالجة المشكلات الأكثر أهمية أولاً. وهذا لا يعزز رضا العملاء فحسب، بل يمكن أيضًا الفرق من توسيع نطاق عملياتها من دون المساس بالجودة، حتى خلال فترات الطلب العالي.

فيما يلي كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيق التأثير على الأعمال من خلال دعم عمليات حل المشكلات:

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن للذكاء الاصطناعي تزويد الوكلاء بإجراءات حل خطوة بخطوة استنادًا إلى سجل العميل والمشكلات والإجراءات التشخيصية وبيانات الدقة التاريخية لحل مشكلة والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات العميل.

قبل الذكاء الاصطناعي

يمكن أن تؤدي الحلول غير المتسقة إلى عدد كبير من مشكلات العملاء التي لم يتم حلها، والتي قد تؤثر على ولاء العملاء وتكرار طلبات الخدمة.

يعمل هذا التحول إلى الذكاء الاصطناعي على زيادة الإيرادات من خلال بناء ولاء العملاء والقيمة الدائمة، ويمكن من توفير التكلفة من خلال الاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر سهولة، ويساعد الموظفين على الازدهار من خلال منحهم المعلومات التي يحتاجون إليها للتفوق في عملهم.

وهذا مجرد جانب واحد من التأثير الأكبر بكثير للذكاء الاصطناعي. ويمكنه أيضًا الاستفادة من عمليات خدمة العملاء المهمة الأخرى بما في ذلك تشخيص المشكلات وتعيين الدعم.

تؤثر حالة الاستخدام هذه على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية، وثمة الكثير من الحلول الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها لفرق خدمة العملاء، بما في ذلك:

- معدل الحل من المكالمات الأولى
- الرد على المكالمات عبر الوكلاء
- وقت حل المشكلة
- المحافظة على العملاء
- حجم الحالة
- الوقت حتى الاستجابة الأولى
- متوسط وقت المكالمة
- تجربة العملاء (CSAT)

اكتشف طريقة استخدام [Holland America line](#) لتطبيق [Microsoft Copilot Studio](#) لتحسين تجربة دعم العملاء

ابحث عن مزيد من سيناريوهات خدمة العملاء

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

الذكاء الاصطناعي قيد العمل: تكنولوجيا المعلومات

ثمة العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى التي يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي قياسها وتعزيزها لفرق تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك:

- تكاليف تشغيل تكنولوجيا المعلومات
- وقت حلّ تذكرة/مشكلة تكنولوجيا المعلومات
- تكاليف الاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات
- اعتماد المنتج واستخدامه
- وقت تعطل التطبيق
- موثوقية الشبكة والبنية الأساسية
- تقليل مخاطر تكنولوجيا معلومات الظل
- رضا مستخدمي الشبكة (NSAT)

اكتشف طريقة استخدام NTT DATA لتطبيق
Microsoft Copilot Studio لزيادة التشغيل
التلقائي في خدمات تكنولوجيا المعلومات

ابحث عن مزيد من سيناريوهات تكنولوجيا
المعلومات

تتعرض فرق تكنولوجيا المعلومات لضغوط متزايدة للاستجابة للتعقيد المتزايد والتوسع داخل أنظمتها. ويمكن أن يساعد تحسين سير عمل تكنولوجيا المعلومات باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي. ومن خلال الكشف عن الحالات غير الطبيعية ومعالجتها قبل أن تتفاقم لتصبح مشكلات رئيسية، توفر أدوات الذكاء الاصطناعي وقتًا ثمينًا للابتكار. وبدءًا من الصيانة الاستباقية وحتى ضبط الأداء في الوقت الحقيقي، تساعد الرؤى التي تم تمكينها من خلال فرق تكنولوجيا المعلومات الممكنة بالذكاء الاصطناعي ليس فقط على حلّ المشكلات بشكل أسرع، ولكن أيضًا تحسين البنية الأساسية باستمرار لتلبية الاحتياجات المستقبلية.

هيا نلق نظرة على كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على الأعمال من خلال عمليات إدارة البرامج والحصول عليها:

قبل الذكاء الاصطناعي

يمكن أن تتسبب التحديثات والتصحيحات اليدوية المتكررة في حدوث تأخيرات وعدم اتساق، ما يؤدي إلى وجود ثغرات أمنية في البرامج ووقت تعطل.

من خلال الذكاء الاصطناعي

يمكن لقادة تكنولوجيا المعلومات مقارنة الحلول المتوفرة في السوق بسرعة ودقة وتجميع سلاسل محادثات متعددة وإنشاء رؤية شاملة لجميع متطلبات الأعمال الأساسية للحلّ الجديد وإنشاء RFP للحل بسرعة.

هنا، يؤدي التحول إلى الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الإيرادات من خلال الحفاظ على تزويد المستخدمين النهائيين بالأدوات الرقمية الأكثر ابتكارًا وذات الصلة والمتاحة لتحقيق أهداف الأعمال، ويساعد الموظفين على الازدهار من خلال تمكين المزيد من النتائج والنجاح في أدوارهم.

هذه مجرد لمحة عما يمكنك القيام به مع فرق تكنولوجيا المعلومات: كما يمكنها الاستفادة من عمليات تكنولوجيا المعلومات المهمة الأخرى، بما في ذلك إدارة الأجهزة وإدارة التغيير وتبني المستخدم وعمليات الشبكة.

دليل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الأعمال

لتعزيز هذه المزايا وإنشاء هذه الحلول المخصصة، استخدم Copilot Studio لإنشاء عاملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم. ويتضمن M365 Copilot إصدارًا خفيف الوزن يتيح إنشاء عامل بسيط؛ ويمكن الوصول إلى القدرات المستقلة في الإصدار الكامل. استعلم أكثر عن Copilot Studio.

Microsoft 365 Copilot



Microsoft 365 Copilot هو مساعد يعمل بالذكاء الاصطناعي للعمل، وهو مصمم لتعزيز مهام سير العمل داخل وظائف الأعمال الرئيسية باستخدام التكامل والابتكار والأمان الرائد في المجال. وباستخدام تطبيق Copilot، يمكن للمؤسسات الاستفادة من الإمكانيات الكاملة للذكاء الاصطناعي لتعزيز قيمة الأعمال من خلال زيادة الإيرادات وتحسين التكاليف وتحسين تجربة الموظفين. ومن خلال الجمع بين Copilot والعاملين، يمكن للمؤسسات تبسيط العمليات وتسريع النتائج. يتيح لك Copilot Studio، النظام الأساسي لعملي الذكاء الاصطناعي الأصلي لتطبيق Copilot، إنشاء عملي الذكاء الاصطناعي وإدارتهم وتأمينهم، والذين يتعلمون ويتصرفون ويتكيفون مع احتياجات أعمالك.

من خلال تبني التحول الهائل إلى الذكاء الاصطناعي، فإنك تعزز أكثر من مجرد إنتاجية الأفراد والفرق - لقد فتحت الباب أمام التحول الهائل في العمل والتميز التشغيلي.

اكتشف كيفية استخدام Copilot في تطبيقات سير العمل اليومية لمؤسستك لإنجاز أعمال أكثر تأثيرًا وسرعة.

ابدأ رحلتك من خلال
Microsoft 365 Copilot



تم إجراء استقصاء مؤشر اتجاه العمل من قبل شركة أبحاث مستقلة بين ٣١٠٠٠ من العاملين بدوام كامل أو لحسابهم الخاص في مجال المعرفة عبر ٣١ سوقًا في الفترة ما بين ٦ فبراير ٢٠٢٥ و ٢٤ مارس ٢٠٢٥. ويعني العاملون في مجال المعرفة في هذا السياق من يعملون عادةً على مكتب (إما في المنزل أو في المكتب).

حقوق النشر © لعام ٢٠٢٥ مملوكة 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 لأي من منتجات Microsoft. يجوز نسخ هذا المستند واستخدامه لأغراض مرجعية داخلية.

٢٠٢٥: عام ميلاد الشركة الرائدة، تقرير مؤشر اتجاهات العمل لعام ٢٠٢٥، صفحة ١. شركة Microsoft, Inc.

<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

٢٠٢٤: "قفزة Lumen الاستراتيجية: كيف يقوم Copilot بإعادة تعريف الإنتاجية ومشاركة الموظفين" شركة Microsoft, Inc. بتاريخ ٢١ مايو ٢٠٢٤

٢٠٢٤: "طفرة إنتاجية GHD: كيف يعيد الذكاء الاصطناعي ابتكار عملية RFP في الإنشاءات والهندسة" شركة Microsoft, Inc. بتاريخ ١٢ مارس ٢٠٢٤

٢٠٢٤: "Teladoc Health: تحويل عمليات الرعاية الصحية عن بعد باستخدام Copilot" شركة Microsoft, Inc. بتاريخ ٢٣ أغسطس ٢٠٢٤

٢٠٢٤: "استخدام Copilot في المبيعات" شركة Microsoft, Inc. عام ٢٠٢٤