JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال

11 – 15 يوليو 2027

المنامة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال

**المرجع:** 64_1617 **التاريخ:** 11 – 15 يوليو 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** 5500 GBP

الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة التحول ومديري العمليات ومديري الاستراتيجية وتحسين العمليات، ويخرج كل مشارك منها بخارطة التحول الوكيلي لسلسلة قيمة واحدة. فوكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلون باتوا قادرين على تنفيذ تسلسلات عمل كاملة، ولذلك يتعين على القادة تحديد كيف يعاد تصميم العمليات من طرفها إلى طرفها. وتقدم هذه الدورة في الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال جوبيتر برايم للتدريب.

## لماذا يهم الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال الآن

تشكل ثلاث قوى هذا الموضوع. فالوكلاء الذين يستدلون ويستدعون الأنظمة ويسلمون العمل للبشر يتيحون إعادة تصميم العملية كاملة لا تسريع خطواتها فحسب. ومجالس الإدارة تريد ربط إنفاق التحول بمكاسب قابلة للقياس في تكلفة الوحدة وزمن الدورة. والموظفون ومديروهم يحتاجون وضوحا بشأن القرارات التي تبقى بيد الإنسان. والمؤسسات التي تعيد تصميم سلاسل القيمة حول الوكلاء تخدم عملاءها أسرع وبتكلفة حدية أقل، أما التي تلصق الوكلاء على عمليات معطوبة فتضاعف الاستثناءات. وتستخدم الدورة إطار NIST AI Risk Management Framework لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF ومعيار ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي لوضع ضوابط المخاطر للعمليات التي يديرها الوكلاء.

## المستفيدون من الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال

- القادة الذين يملكون محافظ التحول المؤسسي وحالات منافعها
- المديرون الذين يديرون عمليات كثيفة الحجم مثل المالية أو المشتريات أو مراكز الخدمة
- مهنيو الاستراتيجية الذين يشكلون نماذج التشغيل وأولويات الاستثمار
- مديرو تحسين العمليات الذين يرسمون سلاسل القيمة ويزيلون الهدر
- رؤساء الخدمات المشتركة الذين يقررون العمل الذي ينتقل إلى القوى العاملة الرقمية

ويحقق مكتب التحول أكبر فائدة عندما يحضر قادة العمليات والاستراتيجية والتميز المؤسسي فيه معا ويتفقون على تسلسل واحد لتبني الوكلاء.

## قدرات الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال

يتدرب المشاركون على الانتقال من تجارب متفرقة للوكلاء إلى إعادة تصميم مقصودة لطريقة عمل سلسلة القيمة.

- تقييم سلاسل القيمة لملاءمتها للوكلاء وفق الحجم والتباين ومحتوى التقدير — مجالس المحافظ
- تصميم عملية مستهدفة يتقاسم فيها الوكلاء والبشر العمل بنقاط تسليم واضحة — مديرو العمليات
- حساب مكاسب تكلفة الوحدة وزمن الدورة والجودة لحالة أعمال الوكيل — الشركاء الماليون
- تحديد مستويات الاستقلالية وقواعد التصعيد لكل دور يتولاه وكيل — لجان المخاطر
- بناء خطة تغيير للأدوار والمهارات والحوافز المتأثرة بالوكلاء — قادة القوى العاملة
- مواءمة تسلسل التوسع عبر الوظائف بمنصات مشتركة ومركز تميز — الرعاة التنفيذيون

## مصطلحات الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال الأساسية

- الذكاء الاصطناعي الوكيلي — أنظمة ذكاء اصطناعي تسعى إلى أهداف عبر خطوات متعددة وتختار الإجراءات والأدوات بتوجيه بشري محدود.
- سلسلة القيمة — التسلسل الكامل للأنشطة التي تقدم منتجا أو خدمة إلى العميل.
- مستوى الاستقلالية — درجة التصرف المستقل المسموح بها للوكيل، من الاقتراح حتى التنفيذ دون موافقة.
- القوى العاملة الرقمية — مجموعة الوكلاء والروبوتات التي تعامل كطاقة إنتاجية تخطط وتقاس وتدار كالموظفين.
- تنقيب العمليات — تحليل سجلات أحداث الأنظمة لكشف سير العملية الفعلي بما فيه التأخير وإعادة العمل.
- مركز تميز الوكلاء — مجموعة مركزية تضع المعايير وتشارك المنصات وتدعم توسيع الوكلاء عبر الوظائف.

## الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال يوما بيوم

### اليوم 1: التحول الوكيلي في نماذج التشغيل

- من أتمتة المهام إلى العمليات الوكيلية — ما الذي يتغير للقادة
- سلم مستويات الاستقلالية — الاقتراح والصياغة والتنفيذ بموافقة والتنفيذ المستقل
- مقارنة حالتي المصارف والخدمات اللوجستية — مواضع إعادة تشكيل العمل
- جرد سلاسل القيمة — العمليات المرشحة لإعادة التصميم
- توقعات مجلس الإدارة والقوى العاملة — صياغة سردية التحول

### اليوم 2: اكتشاف فرص الوكلاء وتقدير حجمها

- تنقيب العمليات لاكتشاف فرص الوكلاء — تحديد مواضع التأخير وإعادة العمل
- تقييم ملاءمة الوكلاء — الحجم والتباين ومحتوى التقدير
- اقتصاديات وحدة العمل الرقمي — مقارنات تكلفة الحالة الواحدة
- قالب حالة أعمال الوكيل — منطق المنافع والتكاليف والاسترداد
- مصفوفة محفظة الفرص — المكاسب السريعة مقابل إعادة التصميم الهيكلي

## اليوم 3: إعادة تصميم العمل بين البشر والوكلاء

- المخطط المستهدف للعملية — خطوات الوكيل وخطوات الإنسان ونقاط التسليم
- مصفوفة RACI بين الإنسان والوكيل — المساءلة عن نتائج الوكلاء
- تصميم معالجة الاستثناءات — توجيه الحالات التي لا يغلقها الوكلاء
- إعادة تصميم الأدوار ورسم المهارات — وظائف جديدة حول الإشراف على الوكلاء
- نقاط فحص تجربة العميل — مواضع بقاء التواصل البشري

## اليوم 4: المخاطر والتغيير والتوسع

- ضوابط NIST AI RMF للعمليات التي يديرها الوكلاء — الإشراف بالتصميم
- إدارة التغيير للعمل الوكيلي — الحوافز والتواصل والتبني
- نماذج مركز تميز الوكلاء — مركزي أو موزع أو هجين
- استراتيجية المنصات والموردين — تجنب تشتت منظومة الوكلاء
- موجات التوسع عبر الوظائف — الترتيب حسب الجاهزية والمنفعة

## اليوم 5: ممارسة خارطة التحول الوكيلي

- تمرين إعادة تصميم سلسلة القيمة — تطبيق المخطط المستهدف
- لجنة مساءلة حالة الأعمال — الدفاع عن المنافع والافتراضات
- محاكاة الأثر على القوى العاملة — اختبار خطة التغيير
- لعب أدوار لجنة المخاطر — اعتماد مستويات الاستقلالية
- خارطة التحول الوكيلي — النسخة النهائية لاعتماد الراعي

## تطبيق الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال بعد الدورة

- إجراء مراجعة بتنقيب العمليات لسلسلة قيمة واحدة وتقييم خطواتها لملاءمة الوكلاء.
- عرض حالة أعمال للموجة الأولى من الوكلاء بمستويات الاستقلالية ومصفوفة RACI بين الإنسان والوكيل على مجلس التحول.

## أسئلة حول الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال

### ما الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال ولماذا يهم الآن؟

الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال هو إعادة تصميم العمليات ونماذج التشغيل حول وكلاء ذكاء اصطناعي ينفذون أعمالا متعددة الخطوات. ويهم الآن لأن الوكلاء قادرون على تشغيل تسلسلات مهام كاملة، ومجالس الإدارة تتوقع مكاسب قابلة للقياس لا تجارب معزولة.

### من الأدوار الأكثر استفادة من دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال؟

يستفيد قادة التحول ومديرو العمليات ومديرو الاستراتيجية وتحسين العمليات أكثر من غيرهم. ويستفيد رؤساء الخدمات المشتركة أيضا.

### كيف تختلف دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال عن دورة تطبيقية في بناء الوكلاء؟

تتناول إعادة تصميم سلاسل القيمة وحالات الأعمال والأدوار لا إعداد الوكلاء. فالدورة التطبيقية تعلم البنية والاختبار، أما دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال فتؤهل القادة لتحديد مواضع تغيير الوكلاء لطريقة عمل المؤسسة.

### ماذا تعود به من دورة الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال؟

تعود بخارطة تحول لسلسلة قيمة واحدة. تتضمن الخارطة العملية بعد إعادة تصميمها وحالة أعمال ومستويات الاستقلالية وخطة تغيير للقوى العاملة وتسلسل توسع لاعتماد الراعي.

### الذكاء الاصطناعي الوكيلي لتحول الأعمال: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة التحول الوكيلي أولا قرار أي سلسلة قيمة تحصل على الموجة الأولى من إعادة التصميم بالوكلاء. ويستخدمها مكتب التحول ومديرو العمليات والرعاة لتمويل التغيير وترتيبه وتوفير كوادره. وبعد الموجة الأولى تستحق درجات الملاءمة ومستويات الاستقلالية مراجعة جديدة، إذ تكشف معدلات الاستثناء الفعلية المواضع التي يستطيع فيها الوكلاء تولي المزيد بأمان.