JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي

15 – 19 نوفمبر 2027

فيينا

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 46148_1227 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** GBP 6600

أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لملاك العمليات وقادة الأتمتة ومديري العمليات الرقمية الذين يريدون من الوكلاء إنجاز مهام متعددة الخطوات في المالية والموارد البشرية والمشتريات، ويخرج المشاركون منها بمخطط أتمتة المكاتب الخلفية بالوكلاء. فالوكلاء الذين يخططون ويستدعون الأنظمة ويسلمون الحالات للبشر باتوا قادرين على تصفية طوابير عجزت عنها الروبوتات المبرمجة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي لقادة مراكز الخدمات المشتركة.

## لماذا تهم أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي الآن

تواجه مراكز الخدمات المشتركة أحجام معاملات متزايدة ومواعيد إقفال أضيق وموظفين أرهقهم الإدخال المتكرر. يستطيع وكلاء النماذج اللغوية قراءة الفواتير والاستعلام من دفاتر الأستاذ وصياغة رسائل الموردين وتوجيه الاستثناءات، لكن الوكيل ذا الصلاحيات الواسعة قد يسجل قيودا خاطئة أو يسرب سجلات بسرعة كبيرة. المؤسسات التي تحدد نطاق الوكلاء بعناية وتقيد صلاحياتهم وتبقي الموافقات حيث يلزم الحكم البشري تختصر أزمنة الدورات وتحمي مسارات التدقيق، أما التي تمنح وصولا مفتوحا فتعرض نفسها لعمليات عكس مكلفة. تؤطر الدورة الضوابط وفق إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI Risk Management Framework AI RMF والمواصفة ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي.

## المستفيدون من أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي

- ملاك عمليات الحسابات الدائنة والنفقات النثرية وإقفال نهاية الشهر
- القادة الذين يديرون منظومات أتمتة العمليات الروبوتية ويخططون لمرحلتها التالية
- مديرو عمليات الموارد البشرية المعنيون بالتهيئة والإجازات واستفسارات السجلات
- قادة عمليات المشتريات الذين يعالجون طلبات الشراء واستفسارات الموردين
- شركاء الرقابة الداخلية الذين يعتمدون تغييرات الأتمتة في العمليات المالية

يحقق مركز الخدمات المشتركة الفائدة الأكبر حين يحضر ملاك عملياته وقائد الأتمتة وشريك الرقابة معا.

## قدرات أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي

يحدد المشاركون الخطوات التي يجوز للوكيل تنفيذها منفردا.

- تقييم مسارات العمل المرشحة لملاءمة الوكلاء وفق الحجم والتباين ومعدلات الاستثناء — ملاك العمليات
- تحديد هدف الوكيل وأدواته وصلاحياته وقواعد توقفه — قادة الأتمتة
- بناء نقاط موافقة بشرية مرتبطة بعتبات القيمة والمخاطر — شركاء الرقابة الداخلية
- اختبار سلوك الوكيل أمام سيناريوهات الاستثناء قبل الإطلاق — مديرو العمليات
- احتساب عائد الأتمتة من زمن الدورة ومعدل المعالجة دون تدخل وإعادة العمل — الرعاة الماليون
- مواءمة إطلاق الوكلاء مع تغييرات الأدوار والتواصل مع الموظفين — قادة عمليات الموارد البشرية

## مصطلحات أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي الأساسية

- وكيل الذكاء الاصطناعي — برنامج يقوده نموذج لغوي يخطط الخطوات ويستدعي الأدوات ويعمل نحو هدف محدد.
- استدعاء الأدوات — قدرة الوكيل على تشغيل تطبيق أو استعلام قاعدة بيانات أو واجهة برمجية لقراءة السجلات أو تعديلها.
- الحاجز الوقائي — قاعدة أو مرشح يمنع الوكيل من الإجراءات أو البيانات أو المخرجات غير الآمنة.
- معدل المعالجة دون تدخل — نسبة المعاملات المنجزة من البداية إلى النهاية دون معالجة بشرية.
- الوصول بأدنى صلاحية — منح الوكيل صلاحيات النظام التي تحتاجها مهمته فقط.
- طابور الاستثناءات — قائمة الحالات التي يعجز الوكيل عن حلها فيحيلها إلى شخص.

## أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي يوما بيوم

### اليوم 1: من الروبوتات المبرمجة إلى الوكلاء القادرين على الاستدلال

- الروبوتات القائمة على القواعد مقابل وكلاء النماذج اللغوية — اختيار نوع الأتمتة المناسب
- تنقيب عمليات المكاتب الخلفية — تحديد الخطوات عالية الحجم والتباين
- بطاقة ملاءمة الوكلاء — ترتيب مسارات الفواتير والتهيئة وطلبات الشراء
- أثر الأتمتة على القوى العاملة في الخدمات المشتركة — توقع تغير أدوار الكتبة والمحللين
- جرد منظومة الأتمتة — رسم الروبوتات والتكاملات القائمة

### اليوم 2: بنية الوكلاء لمسارات العمل التجارية

- مكونات المخطط والمنفذ والذاكرة — هيكلة وكيل متعدد الخطوات
- استدعاء الأدوات وموصلات الواجهات البرمجية — ربط الوكلاء بدفاتر الأستاذ وأنظمة الموارد البشرية
- أنماط الوكيل الواحد مقابل الوكلاء المتعددين — توزيع العمل على وكلاء متخصصين
- مواصفات التعليمات والموجهات — تحديد الأهداف وقواعد التوقف
- وكلاء استخراج المستندات — قراءة الفواتير والعقود والنماذج

## اليوم 3: الحواجز الوقائية والصلاحيات والموافقات

- ملفات الوصول بأدنى صلاحية — تقييد ما يستطيع الوكيل تغييره
- عتبات الموافقة البشرية في الحلقة — توجيه المدفوعات والاستثناءات إلى الأشخاص
- الفصل بين المهام للوكلاء — صون مبادئ الرقابة المالية
- ضوابط NIST AI RMF وISO/IEC 42001 — توثيق الإشراف على الوكلاء
- سجلات الإجراءات ومسارات التدقيق — إثبات قرارات الوكلاء للمدققين

## اليوم 4: الاختبار والمراقبة وقياس العائد

- اختبار سيناريوهات الاستثناء — فحص سلوك الوكيل قبل التشغيل الفعلي
- كشف الهلوسة والإجراءات الخاطئة — التقاط الأخطاء في القيود المحاسبية
- لوحات المراقبة التشغيلية — متابعة معدل المعالجة دون تدخل وطوابير الاستثناءات
- نموذج عائد الأتمتة — احتساب مكاسب زمن الدورة وإعادة العمل والطاقة الاستيعابية
- تسلسل الإطلاق — التوسع من طابور واحد إلى عملية كاملة

## اليوم 5: التطبيق العملي لمخطط أتمتة المكاتب الخلفية بالوكلاء

- حالة الحسابات الدائنة — تطبيق بطاقة ملاءمة الوكلاء
- حالة تهيئة الموظفين — ضبط عتبات الموافقة والصلاحيات
- حالة استفسارات الموردين — اختبار معالجة الاستثناءات عبر الأنظمة
- ورقة خط أساس العائد — إسقاط معدل المعالجة دون تدخل والطاقة المحررة
- مخطط أتمتة المكاتب الخلفية بالوكلاء — عرض النطاق والضوابط والعائد

## تطبيق أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي بعد الدورة

- تقييم ثلاثة طوابير في المكاتب الخلفية ببطاقة ملاءمة الوكلاء واختيار أحدها لتجربة وكيل محدودة.
- الاتفاق مع شريك الرقابة الداخلية على عتبات الموافقة البشرية وملفات الوصول بأدنى صلاحية قبل تشغيل أي وكيل.

## أسئلة حول أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي

### ما أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي، ولماذا تهم الآن؟

هي استخدام وكلاء النماذج اللغوية لإنجاز مهام متعددة الخطوات في المالية والموارد البشرية والمشتريات ضمن ضوابط محددة. فالوكلاء يعالجون اليوم أعمالا متغيرة عجزت عنها الروبوتات المبرمجة، لذا يصبح تحديد النطاق والحواجز الوقائية أمرا حاسما.

### من يستفيد أكثر من أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي؟

يستفيد ملاك العمليات وقادة الأتمتة ومديرو عمليات الموارد البشرية والمشتريات وشركاء الرقابة الداخلية أكثر من غيرهم.

### كيف تختلف أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي عن دورة هندسة الوكلاء التقنية؟

تركز على اختيار الوكلاء وضبطهم وقياس أثرهم داخل عمليات المكاتب الخلفية لا على كتابة شيفرتهم. دورة الهندسة التقنية تدرب البنائين، أما هذه الدورة فتمكن ملاك العمليات من تحديد ما يسلمه البناؤون والإشراف عليه.

### ماذا تعود به من أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي؟

تعود بقائمة مقيمة لمسارات العمل الخلفية ومواصفات وكيل تتضمن الصلاحيات وعتبات الموافقة ونموذجا للعائد. وترافقها سيناريوهات اختبار الاستثناءات.

### أتمتة سير عمل المكاتب الخلفية بوكلاء الذكاء الاصطناعي: الطريق إلى الأمام

يوجه مخطط أتمتة المكاتب الخلفية بالوكلاء أول قرار حول الطابور الذي يحظى بتجربة وكيل محدودة وعتبات الموافقة التي تحكمها. يستخدمه ملاك العمليات لإحاطة قادة الأتمتة، ويستخدمه شركاء الرقابة لاعتماد الصلاحيات. وبعد الشهر الأول من التشغيل يستحق معدل المعالجة دون تدخل وأحجام الاستثناءات وعتبات الموافقة إعادة نظر قبل توسيع النطاق.