دورة تدريبية في سير العمل الوكيلي بالذكاء الاصطناعي: تصميم الوكلاء وبناؤها وضبطها

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

ميلان

دورة تدريبية في سير العمل الوكيلي بالذكاء الاصطناعي: تصميم الوكلاء وبناؤها وضبطها

المرجع: 29625_563 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل الوكيلي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة التحول الرقمي ورؤساء الوظائف، ويخرج منها كل مشارك بحزمة تصميم وكيل تجريبي لعملية أعمال واحدة. تجرب مؤسسات كثيرة روبوتات محادثة منفصلة، لكنها تفتقر إلى وكلاء يخططون الخطوات ويستدعون الأدوات وينجزون المهام تحت الضبط. ينتقل البرنامج من اختيار حالة الاستخدام إلى تصميم الوكيل وضوابطه واختباره وإطلاقه، ويطبق كل أداة على عملية يملكها المشارك. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في سير العمل الوكيلي بالذكاء الاصطناعي لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الوكيل الذي ينفذ إجراءات على الأنظمة يحمل مخاطر أكبر من أداة تكتفي بصياغة النصوص، ولذلك يظهر ضعف تحديد النطاق في إعادة العمل وإجراءات غير مفسرة وتجارب متعثرة. وحين يحكم على وكلاء الذكاء الاصطناعي بالعروض التوضيحية وحدها، تفوت القادة أنماط الإخفاق وثغرات الصلاحيات والكلفة غير المقيسة. أما من يحدد المهام والحدود وأدلة الاختبار معا فيعتمد التجارب بثقة ويشرح النتائج لزملاء المخاطر والمالية.

- زمن دورة العملية: ينخفض حين تسند المهام المتعددة الخطوات المناسبة إلى وكلاء بقواعد إنجاز واضحة.
- التعرض للمخاطر التشغيلية: ينخفض حين تحدد الصلاحيات والموافقات والتسجيل قبل الإطلاق.
- معدل تحويل التجارب: يتحسن حين تحدد مجموعات الاختبار ومقاييس النجاح ما ينتقل إلى الإنتاج.

المبادئ والأساس المعرفي

- NIST AI Risk Management Framework إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي: توجه وظائفه في الحوكمة والتحديد والقياس والمعالجة عمل المخاطر في الجلستين 3 و4.
- ISO/IEC 42001 معيار أنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي: يؤطر الأدوار والضوابط والسجلات الخاصة بالوكلاء في الجلسة 4.
- الرقابة البشرية ضمن الحلقة: تحكم نقاط الموافقة وقواعد التصعيد أنماط سير العمل المبنية في الجلسة 3.

المشاركون المستهدفون

- قادة التحول الرقمي الذين يختارون تجارب الأتمتة ويرعونها.
- رؤساء الوظائف الذين يملكون العمليات التي سيعمل عليها الوكلاء.
- كبار المديرين الذين يعتمدون صلاحيات الوكلاء ويراجعون نتائجهم.
- قادة المنتجات والبيانات الذين يعملون مع فرق التنفيذ على بناء الوكلاء.
- قادة المخاطر والضبط الذين يراجعون طريقة اختبار الوكلاء.

يأتي المشاركون عادة من العمليات المالية وخدمة العملاء والمشتريات وتقديم الخدمات في القطاع العام.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مهام الأعمال من حيث ملاءمتها للتنفيذ بالوكلاء.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء مواصفة وكيل تشمل الهدف والذاكرة والأدوات والحدود.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم سير عمل متعدد الخطوات بنقاط موافقة وبدائل احتياطية.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص إخفاقات الوكلاء من نتائج الاختبار وسجلات التشغيل.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب الضوابط والصلاحيات بحسب المخاطر.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير إطلاق التجربة بمقاييس يستطيع الراعي مراجعتها.

هيكل البرنامج

اليوم 1: وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل واختيار حالات الاستخدام

أي مهام الأعمال يناسب وكيلا لا نصا برمجيا ولا موظفا؟

- بطاقة تقييم ملاءمة المهام
- جدول القرار بين الوكيل والأتمتة
- خريطة خطوات العملية
- مصفوفة القيمة والمخاطر
- ورقة مقاييس النجاح

اليوم 2: بنية الوكيل واستخدام الأدوات

ماذا يحتاج الوكيل ليخطط وينفذ؟

- موجز الهدف والتعليمات
- جرد الذاكرة والسياق
- فهرس الأدوات وقائمة الوصول
- مخطط حلقة التخطيط
- قالب مواصفة الوكيل

اليوم 3: تصميم سير العمل والتنسيق

كيف تنظم الخطوات وعمليات التسليم وموافقات البشر؟

- مخطط أنماط الوكيل الواحد والوكلاء المتعددين
- خريطة نقاط الموافقة
- قواعد البدائل والتصعيد
- مخطط تسليم البيانات
- المخطط التفصيلي لسير العمل

اليوم 4: الضوابط والاختبار والحوكمة

كيف يثبت أن الوكيل آمن وموثوق بما يكفي للإطلاق؟

- سجل الصلاحيات والحدود
- مجموعة الاختبار ومكتبة السيناريوهات
- سجل أنماط الإخفاق
- تسجيل الإجراءات ومسار التدقيق
- خطة معالجة المخاطر

اليوم 5: تطبيق الأدوات على وكيل تجريبي واحد

هل تدعم أدوات الاختيار والتصميم وسير العمل والضبط تجربة واحدة؟

- تطبيق بطاقة تقييم ملاءمة المهام من الجلسة 1
- إكمال قالب مواصفة الوكيل من الجلسة 2
- اختبار المخطط التفصيلي لسير العمل من الجلسة 3
- فحص سجل الصلاحيات والحدود من الجلسة 4
- إنجاز حزمة تصميم الوكيل التجريبي

المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة المستندة إلى أوصاف عمليات مجهولة المصدر وتعليمات وكلاء نموذجية وسجلات تشغيل ونتائج اختبار من بيئات مالية وخدمية وحكومية. يعمل المشاركون في فرق صغيرة على عملية مشتركة، ويتحدى بعضهم مواصفات بعض، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين على كل مجموعة تمارين.

- نشاط مقترح: تقييم خمس مهام مرشحة من حيث ملاءمتها للوكلاء والدفاع عن الترتيب.
- نشاط مقترح: قراءة سجل تشغيل لتحديد الموضع الذي اختار فيه الوكيل أداة خاطئة.
- نشاط مقترح: وضع نقاط موافقة على سير عمل ينقل أموالا أو سجلات.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تصميم وكيل تجريبي لعملية أعمال واحدة. وتضم بطاقة تقييم ملاءمة المهام ومواصفة الوكيل والمخطط التفصيلي لسير العمل وسجل الصلاحيات وخطة الاختبار وورقة مقاييس الإطلاق. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة الراعي وفرق التنفيذ وطلب الموافقة على تجربة مضبوطة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل الوكيلي القادة الذين لا يكتبون الشيفرة البرمجية؟

نعم، فتدريب وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل الوكيلي يفترض إلماما بعمليات الأعمال وأدوات الذكاء الاصطناعي الأساسية، ويبني منطق تصميم الوكيل واختباره خطوة بعد خطوة دون برمجة.

ما الأطر التي يقوم عليها سير العمل الوكيلي بالذكاء الاصطناعي في هذا البرنامج؟

يقوم سير العمل الوكيلي بالذكاء الاصطناعي هنا على NIST AI Risk Management Framework وعلى ISO/IEC 42001، مع الرقابة البشرية ضمن الحلقة عند نقاط الموافقة.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن وكلاء الذكاء الاصطناعي في العمل؟

تستخدم حزمة تصميم الوكيل التجريبي لإحاطة الراعي وفرق التنفيذ وطلب الموافقة على تجربة مضبوطة.

بماذا يختلف تدريب وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل الوكيلي عن التدريب العام على الذكاء الاصطناعي التوليدي؟

يركز تدريب وكلاء الذكاء الاصطناعي في سير العمل الوكيلي على وكلاء يخططون ويستدعون الأدوات وينجزون مهام متعددة الخطوات تحت الضبط، بينما يركز التدريب العام على الذكاء الاصطناعي التوليدي على صياغة التعليمات وكتابة المحتوى.