

رقم الدورة 1727

# دورة أتمتة الذكاء الاصطناعي وتحسين العمليات الذكية

الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي  
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة أتمتة الذكاء الاصطناعي وتحسين العمليات الذكية إطاراً عملياً واستراتيجياً لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمات ودعم اتخاذ القرار. وتركز الدورة على تمكين الجهات الحكومية والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والمؤسسات الكبرى من تحديد فرص الأتمتة وتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات أكثر ذكاءً ومرونة وقابلية للقياس.

تتجاوز الأتمتة الذكية مجرد استبدال المهام اليدوية بأدوات تقنية، فهي تعتمد على إعادة تصميم العمليات وربط الذكاء الاصطناعي بتحليل البيانات واتخاذ القرار وسير العمل والتفاعل مع الموظفين والعملاء والمستفيدين. ويتيح هذا النهج للمؤسسات تحديد الاختناقات التشغيلية وتقليل الأعمال المتكررة وتحسين سرعة إنجاز المعاملات وتعزيز الاتساق في تقديم الخدمات.

يغطي البرنامج دورة تحسين العمليات الذكية بدءاً من تحليل العمليات الحالية وتحديد الأنشطة القابلة للأتمتة، مروراً بتقييم فرص استخدام الذكاء الاصطناعي وتصنيف حالات الاستخدام، وصولاً إلى تصميم سير العمل الذكي وتحديد متطلبات البيانات والتكامل والحوكمة وقياس أثر الأتمتة. كما يتناول استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية في تطبيقات الأتمتة المؤسسية.

ويركز البرنامج على اختيار حالات الاستخدام ذات القيمة العملية، وتقييم الجدوى والمخاطر، وتصميم العمليات المستقبلية، وتحديد نقاط التدخل البشري، ووضع ضوابط المراجعة والإشراف. كما يتناول إدارة التغيير والاستعداد التنظيمي وحوكمة الذكاء الاصطناعي لضمان تطبيق الأتمتة بصورة مسؤولة ومتوافقة مع متطلبات المؤسسة.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل العمليات ورسم خرائط سير العمل وتصميم حالات استخدام الذكاء الاصطناعي وتقييم فرص الأتمتة وإعداد خارطة طريق للتنفيذ، يطور المشاركون القدرة على تصميم مبادرات لأتمتة الذكاء الاصطناعي وتحسين العمليات الذكية بما يدعم الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والاستفادة الفعالة من الموارد.

## أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية للأتمتة الذكاء الاصطناعي وتحسين العمليات الذكية.
- تقييم العمليات الحالية وتحديد الأنشطة والمهام ذات الأولوية للأتمتة.
- تحديد حالات استخدام الذكاء الاصطناعي ذات القيمة العملية للمؤسسة.
- تطبيق أساليب تحليل العمليات لاكتشاف الاختناقات والتكرار ومصادر عدم الكفاءة.
- تصميم عمليات مستقبلية تستفيد من الذكاء الاصطناعي والأتمتة الذكية.
- تقييم جدوى مبادرات الأتمتة من حيث القيمة والتكلفة والمخاطر والقدرة على التنفيذ.
- تصميم سير عمل ذكي يحدد الأدوار البشرية ونقاط التدخل الآلي بوضوح.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي التوليدي ومعالجة اللغة الطبيعية والتقنيات الذكية في حالات استخدام مناسبة.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس أثر الأتمتة على الكفاءة والجودة والسرعة وتجربة المستفيد.
- تقييم مخاطر الأتمتة والذكاء الاصطناعي ووضع ضوابط مناسبة للحوكمة والإشراف.
- تطوير خارطة طريق عملية لتنفيذ مبادرات الأتمتة الذكية وتحديد الأولويات.
- تصميم آليات للتحسين المستمر وتوسيع نطاق حلول الأتمتة الناجحة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات التنفيذية ومديري التحول الرقمي ومديري العمليات ومديري الابتكار ومديري تقنية المعلومات ومتخصصي تحسين العمليات ومطلي الأعمال ومتخصصي الأتمتة والذكاء الاصطناعي وإدارة المشاريع والتحول المؤسسي.

وتناسب الدورة بصورة خاصة العاملين في الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والشركات الكبرى التي تسعى إلى استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات وأتمتة المهام ورفع كفاءة الخدمات والعمليات الداخلية.

كما يستفيد من البرنامج رؤساء الإدارات وقادة التحول وأصحاب العمليات ومتخصصو تحليل البيانات وصناع القرار والمسؤولون عن تصميم الخدمات وإدارة سير العمل، ممن يشاركون في تحديد فرص الأتمتة وتقييم حالات الاستخدام وتصميم الحلول ومتابعة نتائج التحول الرقمي.

## مخرجات التعلم

- تحليل العمليات المؤسسية وتحديد فرص تحسينها باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- تحديد المهام والأنشطة المناسبة للأتمتة وفق القيمة والمخاطر والجِدوى.
- رسم خرائط العمليات الحالية وتحديد الاختناقات والتكرار ومصادر الهدر.
- تصميم عمليات مستقبلية أكثر كفاءة بالاعتماد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي.
- تطوير حالات استخدام عملية للذكاء الاصطناعي مرتبطة باحتياجات المؤسسة.
- تقييم حالات استخدام الأتمتة وفق الأثر المتوقع والتكلفة والمخاطر والجاهزية.
- تصميم سير عمل ذكي يوازن بين الأتمتة والإشراف البشري.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي ومعالجة اللغة الطبيعية في سيناريوهات عملية مناسبة.
- تحديد متطلبات البيانات والتكامل التقني اللازمة لدعم مبادرات الأتمتة.
- تطوير مؤشرات لقياس أثر الأتمتة على الأداء والكفاءة وجودة الخدمة.
- تحديد مخاطر الذكاء الاصطناعي والأتمتة ووضع ضوابط للحوكمة والمراجعة.
- إعداد خارطة طريق لتنفيذ مبادرات الأتمتة الذكية وترتيبها حسب الأولوية.
- تصميم منهجية للتحسين المستمر وتوسيع نطاق مبادرات الأتمتة الناجحة.
- المحاور التدريبية:

## محاوّر الدوّرّة

### الیوم الأول

## أساسیات أتمتة الذكاء الاصطناعي وتحلیل العمليات

- مفهوم الأتمتة الذکية ودورها في التحول المؤسسي
- الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات وإعادة تصميم سير العمل
- تحليل العمليات الحالية وتوثيق خطواتها
- تحديد المهام المتكررة والاختناقات ومصادر عدم الكفاءة
- تحديد فرص تحسين العمليات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- تقييم جاهزية المؤسسة للأتمتة الذکية
- التطبيق العملي: تحليل عملية مؤسسية وتحديد فرص الأتمتة والتحسين

### الیوم الثاني

## تصميم حالات استخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة

- منهجیات تحديد واختيار حالات استخدام الذكاء الاصطناعي
- تصنيف حالات الاستخدام وفق القيمة والأثر والجدوى
- أتمتة المهام المعرفية والإدارية والتشغيلية
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في سير العمل
- معالجة اللغة الطبيعية واستخراج المعلومات وأتمتة المستندات
- تقييم المخاطر والاعتماد على البيانات في حالات الاستخدام
- التطبيق العملي: تصميم وتقييم حالات استخدام للذكاء الاصطناعي والأتمتة

## اليوم الثالث

## تحسين العمليات وتصميم سير العمل الذكي

- مبادئ إعادة تصميم العمليات وتحسين الأداء
- تصميم العمليات المستقبلية وسير العمل الذكي
- دمج الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة والتطبيقات المؤسسية
- تحديد نقاط القرار والأتمتة والتدخل البشري
- إدارة الاستثناءات والمراجعة البشرية في العمليات المؤتمتة
- تصميم تجربة أكثر كفاءة للموظفين والعملاء والمستفيدين
- التطبيق العملي: إعادة تصميم عملية قائمة وتحويلها إلى سير عمل ذكي

## اليوم الرابع

## تنفيذ الأتمتة والحوكمة وإدارة المخاطر

- متطلبات البيانات والتكامل لدعم الأتمتة الذكية
- تقييم الجدوى والتكلفة والقيمة المتوقعة
- إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي والأتمتة
- حوكمة الذكاء الاصطناعي والمسؤوليات وآليات الإشراف
- الخصوصية وأمن البيانات وإدارة الوصول
- إدارة التغيير وتبني الموظفين للحلول المؤتمتة
- التطبيق العملي: إعداد نموذج لتقييم مخاطر وحوكمة مبادرة أتمتة ذكية

## اليوم الخامس

## قياس الأثر وخارطة طريق الأتمتة الذكية

- تحديد مؤشرات الأداء الخاصة بالأتمتة وتحسين العمليات
- قياس الكفاءة والجودة والسرعة وتجربة المستفيد
- تقييم نتائج مبادرات الأتمتة والعائد المؤسسي
- تحديد أولويات التوسع وتكرار الحلول الناجحة
- إعداد خارطة طريق للأتمتة الذكية ومراحل التنفيذ
- التحسين المستمر وإدارة دورة حياة حلول الأتمتة
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لأتمتة الذكاء الاصطناعي وتحسين العمليات الذكية تشمل تحليل العمليات، وتحديد حالات الاستخدام، وتقييم الجدوى، وتصميم سير العمل، ومتطلبات البيانات والتكامل، والحوكمة، وإدارة المخاطر، وإدارة التغيير، ومؤشرات الأداء، وقياس الأثر، وأولويات التنفيذ، والتوسع، والتحسين المستمر.

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/ai-automation-intelligent-process-optimization-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440