



Microsoft 365
Copilot

قل مرحبًا بالذكاء الاصطناعي

دليل عملي لتطبيق Copilot Chat عبر الأقسام

الكتاب الإلكتروني

جَدول المُحتويات

01	الأقسام	10
وقع الأعمال الجديد	03 خدمة العملاء	محفّز لتحوّل الأعمال
02	04 الشؤون المالية	
الذكاء الاصطناعي	05 المّوارد البشريّة	
الذي يتسع نطاقه	06 تكنولوجيا المعلومات	
مع أعمالك	07 الشؤون القانونيّة	
	08 التسويق	
	09 المبيعات	

وقع الأعمال الجديد

تتسارع وتيرة الأعمال، مما يطلق العنان لفرص جديدة للابتكار والمرونة والتأثير. يعمل الموظفون في كل وظيفة من أجل تلبية التوقعات والأولويات المتطورة، مع تزايد ديناميكية العمل. ولكنهم يحتاجون إلى الدعم في التعامل مع التعقيد لإطلاق العنان لإمكاناتهم الكاملة—والذي يتمثل في تبسيط المهام الروتينية، والحفاظ على التركيز في خضم المدخلات المستمرة، والتحول من التنفيذ التفاعلي إلى التنفيذ الاستراتيجي.

لقد برز الذكاء الاصطناعي كمحفّز أساسي—وهذا من شأنه مساعدة الأفراد على التركيز على العمل الأعلى قيمة، وتسريع وتيرة صناعة القرارات، وتحسين تجربة الموظفين. في الواقع، وفقًا لمؤشر اتجاهات العمل لعام 2025 من Microsoft، يقول **82%** من القادة إنهم واثقون من أنهم سيستخدمون العمالة الرقمية من أجل توسيع قدرة القوى العاملة في الأشهر الـ 12 إلى 18 المقبلة—ليس لاستبدال الأشخاص، ولكن من أجل دعمهم بأدوات تقلل الاحتكاك، وتزيد التركيز، وتضاعف تأثيرهم.¹

يوضّح هذا الكتاب الإلكتروني كيف يُمكن لـ Microsoft 365 Copilot Chat، والوكلاء مُساعدة الفرق في جميع أنحاء مؤسستك على العمل بذكاء أكبر، والتحرك بشكل أسرع، والتركيز على ما هو أكثر أهمية—مع ضرب أمثلة حقيقية، وإرشادات عملية لتسريع وتيرة الإستراتيجية لكل فريق **تحوّل الذكاء الاصطناعي**.

الذكاء الاصطناعي الذي يتسع نطاقه مع أعمالك

Copilot Chat هو مساعد ذكاء اصطناعي آمن، مدعوم بأحدث النماذج ومبني على الويب، مما يوفر طريقة سهلة يسيرة لإدخال الذكاء الاصطناعي إلى مؤسستك. ويأتي مضمّنًا مع اشتراكات Microsoft 365 للأعمال والمؤسسات، ويساعد الموظفين على تعزيز إنتاجيتهم باستخدام مطالبات بسيطة، مثل صياغة المحتوى، والإجابة عن الأسئلة، وتوليد الأفكار، وحتى بناء وكلاء مخصصين باستخدام الإصدار المبسط من Copilot Studio لأتمتة المهام المتكررة. إنه طريقة آمنة وسهلة الاستخدام لاستكشاف الذكاء الاصطناعي، وبناء الثقة، وتحقيق أقصى استفادة من الكفاءات اليومية.

يقوم Microsoft 365 Copilot على هذا الأساس مع إمكانيات ذكاء اصطناعي أكثر تقدمًا وتكامل Copilot Chat السلس في تطبيقات Microsoft 365 و Teams. مع هذه الترقية، يتصل Copilot Chat ببيانات مؤسستك بما يتجاوز الويب، وذلك بطريقة آمنة ومتوافقة، مما يتيح أتمتة متقدمة، ورؤى مخصصة، وتعاونًا سلسًا على نطاق واسع. كما أنه يفتح المجال لمزيد من إمكانيات Copilot Studio، مما يسمح للمؤسسات بربط وكلائها بمعرفة الأعمال - مما يُسرّع من وتيرة الابتكار مع الحفاظ على التحكم.

يُمكّن Copilot Chat الفرق من التحوّل من مجرد رد الفعل إلى الإستراتيجية، ومن الإرهاق إلى الابتكار؛ وذلك في مجالات تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وحتى التسويق والمبيعات والشؤون المالية والقانونية وخدمة العملاء. لا يتعلق الأمر بالعمل بشكل أسرع فحسب—وإنما يتعلق أيضًا بإطلاق العنان لإمكانات جديدة عبر الفرق في مؤسستك.

لنلقِ نظرة عن كثب على الوظائف الرئيسية التي
تحوّل الطريقة التي تتمكن بها الفرق في جميع أنحاء
مؤسستك من إنجاز العمل.

Copilot Chat في خدمة العملاء

يمكن لفرق خدمة العملاء الاستعانة بمُطالبات، مثل:



لخص مشكلة هذا العميل وقم بصياغة رد



اقترح رسالة متابعة للتأخيرات الأخيرة في الخدمة.



ما الموضوعات الأكثر شيوعًا في الرسائل الواردة حاليًا؟



تعمل فرق خدمة العملاء بجهد من أجل إدارة كميات كبيرة من الاستفسارات، ولكن قد تصعب السرعة والتعقيد الاستجابة بسرعة وبصورة متسقة.

مثال

قد يستغرق أحد وكلاء الدعم ما بين 10 و15 دقيقة في صياغة رد مدروس لعميل واحد، مما يترك العديد من التذاكر من دون حل.

التحول

تستطيع أداة Copilot Chat تمكين خدمة العملاء بصورة أسرع وأكثر تخصيصًا من خلال تحليل الاستفسارات، وإنشاء الردود. وتحسين الأداة وقت الاستجابة، وجودة الخدمة من خلال إنشاء ردود سريعة ومخصصة، وتحديد المشكلات المتكررة.

القدرات الأساسية

- تحليل الأداة الاستفسارات الواردة وتحدد أولوياتها
- تصوغ ردودًا مخصصة على الفور
- تحدد الاتجاهات والمسائل المتكررة

النتيجة

تستطيع فرق خدمة العملاء التركيز على تقديم خدمة استثنائية وإنشاء علاقات أقوى، بفضل المهام المتكررة التي يتم التعامل معها.

Copilot Chat في الشؤون المالية

تستطيع فرق الشؤون المالية استخدام مُطالبات، مثل:



أنشئ ملخصًا لأدائنا المالي للربع الثاني.

ما الاختلافات الرئيسية في ميزانية هذا الشهر مقارنة بالأرقام الفعلية؟

صياغة توقع الربع القادم استنادًا إلى الاتجاهات الحالية.

تدير فرق التمويل مسؤوليات معقدة، مثل: إنشاء التقارير، وتخطيط الميزانيات، ولكن يُمكن أن تؤدي الطبيعة المتكررة لهذه المهام إلى إبطاء صناعة القرارات، وتقييد الوقت المُخصص للتحليل الاستراتيجي.

مثال

قد يستغرق محلل مالي ساعات في تجميع البيانات والتحقق من الحسابات لمراجعة ميزانية.

التحوّل

يستطيع Copilot Chat التشغيل التلقائي للعمليات المالية وتقديم رؤى في الوقت الفعلي. يستطيع تحليل البيانات المالية وإنشاء التقارير، مما يوفر الوقت للتخطيط المالي الاستراتيجي.

القدرات الأساسية

- التشغيل التلقائي لإنشاء التقارير، وتخطيط الميزانيات
- تحليل البيانات المالية، وتحديد الرؤى
- صياغة الملخصات، والتوقعات، والعروض التقديمية

النتيجة

تستطيع فرق الشؤون المالية التركيز على العمل ذي التأثير العالي، مثل "تخطيط السيناريوهات، وقرارات الاستثمار الاستراتيجية؛ من خلال التشغيل التلقائي للمهام المتكررة.

Copilot Chat في الموارد البشرية

تستطيع فرق الموارد البشرية استخدام مُطالبات، مثل:



+ لخص أهم الدروس المستفادة من اجتماع
لجنة التوظيف الأسبوع الماضي.

+ ما الموضوعات الأكثر شيوعًا في ملاحظات
الموظفين الأخيرة؟

+ صياغة خطة تطوير لموظف ذي إمكانات عالية
استنادًا إلى المراجعات الأخيرة.

يتعامل متخصصو الموارد البشرية مع مجموعة واسعة من المسؤوليات الأساسية—مثل مراجعة السير الذاتية، وإنشاء التقارير—مما قد يصعب تحديد أولويات المبادرات الإستراتيجية، مثل: تطوير المواهب، وترسيخ الثقافة.

مثال

قد يستغرق أحد مديري الموارد البشرية ساعات في جمع بيانات وملاحظات عن الأداء من أجل التحضير لمراجعة لأحد المواهب.

التحول

قد تُساعد الأداة Copilot Chat مُتخصصي الموارد البشرية على التشغيل التلقائي للوثائق واسترجاع البيانات ذات الصلة بسرعة. يُمكن للأداة تقديم ردود سياقية من رسائل البريد الإلكتروني، وملاحظات الاجتماعات، ونماذج التعليقات، مما يساعد فرق الموارد البشرية على التركيز على الأولويات الإستراتيجية.

القدرات الأساسية

- التشغيل التلقائي لإعداد الوثائق وإعداد التقارير
- تحليل بيانات ملاحظات الموظفين وأدائهم
- صياغة خطط الاتصالات والتطوير للموارد البشرية

النتيجة

تستطيع الموارد البشرية التركيز على تطوير الموظفين، والثقافة، وصناعة القرارات الإستراتيجية، من خلال التعامل مع المهام الروتينية بكفاءة.

Copilot Chat في تكنولوجيا المعلومات

تدير فرق تكنولوجيا المعلومات المهام الحرجة مثل البنية التحتية، والدعم، والتوثيق—وذلك عمل ضروري ولكنه غالبًا ما يترك مساحةً محدودةً للابتكار، والتخطيط طويل الأمد.

مثال

قد يستغرق أحد مسؤولي تكنولوجيا المعلومات ساعات في تجميع تقارير أداء النظام، أو الإجابة عن استفسارات المُستخدمين الروتينية.

التحوّل

تستطيع أداة Copilot Chat تبسيط مهام سير عمل فريق تكنولوجيا المعلومات من خلال تقديم رؤى سياقية في الوقت الفعلي. ويمكنها دمج البيانات من رسائل البريد الإلكتروني، والتذاكر، وسجلات النظام من أجل تقديم رؤى دقيقة، وقابلة للتنفيذ.

القدرات الأساسية

- تلخيص التقارير الفنية وسجلات الحوادث
- التشغيل التلقائي لإعداد الوثائق وتتبع الامتثال
- المساعدة في تخطيط المشروعات والتواصل مع أصحاب المصلحة

النتيجة

تستطيع فرق تكنولوجيا المعلومات التحوّل من الدعم التفاعلي إلى الابتكار الاستباقي، من خلال التركيز على المبادرات الإستراتيجية، مثل: الأمن السيبراني، والتحوّل الرقمي.

تستطيع فرق تكنولوجيا المعلومات استخدام مُطالبات، مثل



+ لخص المسائل الأساسية من تقارير الحوادث الأسبوع الماضي.

+ ما أهم مخاطر الامتثال من التدقيق الأخير؟

+ إعداد خطة إدارة للتغيير لترقية نظامنا القادم.

Copilot Chat في الشؤون القانونية

تستطيع فرق الشؤون القانونية استخدام مُطالبات، مثل:



لجّص المسائل الرئيسية في هذا العقد.

ما الاختلافات الرئيسية بين هاتين الاتفاقيتين؟

قم بصياغة تقرير امتثال لمجموعة المستندات هذه.

تدير فرق الشؤون القانونية حجمًا كبيرًا من مراجعة المستندات وتحليل العقود، مما قد يصعب تحديد أولويات إدارة المخاطر الاستباقية والاستشارات الإستراتيجية.

مثال

قد يقضي مستشار قانوني ساعات في مراجعة بنود العقود بدلاً من تقديم المشورة بشأن آثار الأعمال الأوسع نطاقًا.

التحوّل

تستطيع أداة Copilot Chat تبسيط مهام سير العمل القانونية من خلال تلخيص المستندات المعقدة وتقديم توصيات قابلة للتنفيذ. ويمكنها أيضًا تقديم ملخصات سريعة ودقيقة، مما يتيح للمحترفين القانونيين التركيز على العمل الأعلى قيمة.

القدرات الأساسية

- مراجعة العقود والوثائق القانونية وتلخيصها
- تسليط الضوء على المخاطر والالتزامات الرئيسية
- صياغة المذكرات القانونية وملخصات الامتثال

النتيجة

تستطيع فرق الشؤون القانونية التركيز على تقديم المشورة الإستراتيجية والتخفيف من المخاطر بشكل أكثر استباقية، بفضل التشغيل التلقائي للمهام الروتينية.

Copilot Chat في التسويق

تستطيع فرق التسويق استخدام مُطالبات، مثل:



لخص أداء حملتنا الأخيرة عبر البريد الإلكتروني.



ما الأصول الأفضل أداءً في الربع الأول؟



قم بصياغة شريحة عرض تقديمي تشمل النقاط الرئيسية المستفادة من أحدث تحليلاتنا للسوق.



توازن فرق التسويق بين العمل الإبداعي والتحليلي، وتعتمد غالبًا على أدوات مُجزأة وبيانات متناثرة. سيصعب اكتشاف الأفكار أو التركيز بشكل كامل على الإستراتيجية الإبداعية، من دون رؤية موحدة.

مثال

يستغرق أحد المسوقين الذي يُعدّ تقييمًا لمراجعة أداء إحدى الحملات ساعات في استخراج المقاييس، وتنسيق الشرائح قبل حتى التفكير في أفكار جديدة.

التحوّل

تستطيع أداة Copilot Chat تبسيط مهام سير العمل عن طريق العمل كمساعد في الوقت الفعلي يسترد البيانات وينشئ المحتوى. وهي تحلل المستندات، ورسائل البريد الإلكتروني، ومحادثات Teams، والتقارير من أجل تقديم رؤى سريعة ودقيقة. ويُمكنها أيضًا تحسين الرسائل، وإنشاء ملخصات إبداعية، واقتراح التحسينات بناءً على البيانات.

القدرات الأساسية

- تلخيص أداء الحملة والبحث السوقي
- تحليل تفاعل العملاء في التوقيت الفعلي
- صياغة المحتوى، والتقارير، والعروض التقديمية

النتيجة

يُمكن أن تساعد أداة Copilot Chat في توفير الوقت، وتحسين الإبداع من خلال وضع المعلومات الصحيحة في متناول يدك، مما يتيح للفرق التركيز على الإستراتيجية والحملات المؤثرة.

Copilot Chat في المبيعات

يستطيع مُحترفو المبيعات استخدام مُطالبات، مثل:



+ ما النقاط الرئيسية من اجتماعي الأخير مع هذا العميل؟

+ لخص ملاحظات العملاء الأخيرة عن عروضنا للربع الثاني.

+ ما الاتجاهات الناشئة في بيانات مبيعاتنا للربع الأول؟

تنشغل فرق المبيعات غالبًا بالعمل الإداري الذي يستغرق وقتًا طويلًا—جمع البيانات يدويًا من أنظمة إدارة علاقات العملاء ورسائل البريد الإلكتروني والتقارير—مما يترك لهم رؤية محدودة ووقتًا أقل للتخطيط الإستراتيجي أو التعامل بصورة أعمق مع العملاء.

مثال

قد يستغرق أحد مديري المبيعات ساعات في جمع سجل المبيعات والتفاعلات السابقة من أجل التحضير لاجتماع مع عميل.

التحول

تستطيع أداة Copilot Chat دمج البيانات من مصادر متعددة من أجل تقديم رؤى فوريًا. تنشئ الأداة التقارير، وتصوغ رسائل البريد الإلكتروني، وتقدم التوصيات استنادًا إلى مشاعر العملاء، أو اتجاهات المبيعات.

القدرات الأساسية

- تلخيص تفاعلات العملاء وملاحظاتهم
- تحليل بيانات المبيعات وتحديد الاتجاهات
- صياغة رسائل بريد إلكتروني أو مقترحات مخصصة

النتيجة

تستطيع أداة Copilot Chat مساعدة فرق المبيعات على أن تصبح أكثر إستراتيجية، من خلال تقديم الرؤى وتوفير الوقت للتفاعل الهادف مع العملاء، وإبرام الصفقات.

محفّز لتحوّل الأعمال

تستطيع أداة Microsoft 365 Copilot Chat إعادة تعريف كيفية إنجاز العمل عبر الفرق—التسويق والمبيعات والموارد البشرية والمالية وتكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية وخدمة العملاء. يُمكن أن تساعد أداة Copilot Chat الموظفين على التحرك بشكل أسرع، والتفكير بشكل أكبر، والعمل بشكل أكثر إستراتيجية، من خلال تبسيط المهام المتكررة، وإبراز الرؤى ذات الصلة، وتمكين التفاعلات باللغة الطبيعية مع بيانات مؤسستك.

إنها أكثر من مجرد أداة إنتاجية—فهي حافز للتغيير التنظيمي. تقدم Copilot Chat قوة الذكاء الاصطناعي بين يديك—بشكل آمن ومسؤول ومتكامل بسلسلة في سير العمل—سواء كنت تحيّن الحملات أو تستعد للاجتماعات الرئيسية أو تحلل الأداء المالي.

لن تتمكن من مواكبة وتيرة التغيير فحسب، بل ستقوده أيضًا؛ بفضل Copilot Chat.

المصدر:

¹2025: عام ميلاد الشركة الرائدة"، التقرير السنوي لمؤشر اتجاه العمل من Microsoft، 23 أبريل 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

تم إجراء استقصاء مؤشر اتجاه العمل من قبل شركة أبحاث مُستقلة بين 31000 من العاملين يدّوام كامل أو لحسابهم الخاص في مجال المعرفة عن 31 سوقًا في الفترة ما بين 6 فبراير 2025 و24 مارس 2025. ويغني العاملون في مجال المعرفة في هذا السياق من يعملون عادة على مكتب (إما في المنزل أو في المكتب).

حقوق النشر © لعام 2025 لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يتم توفير هذه الوثيقة "كما هي". والمعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، 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.

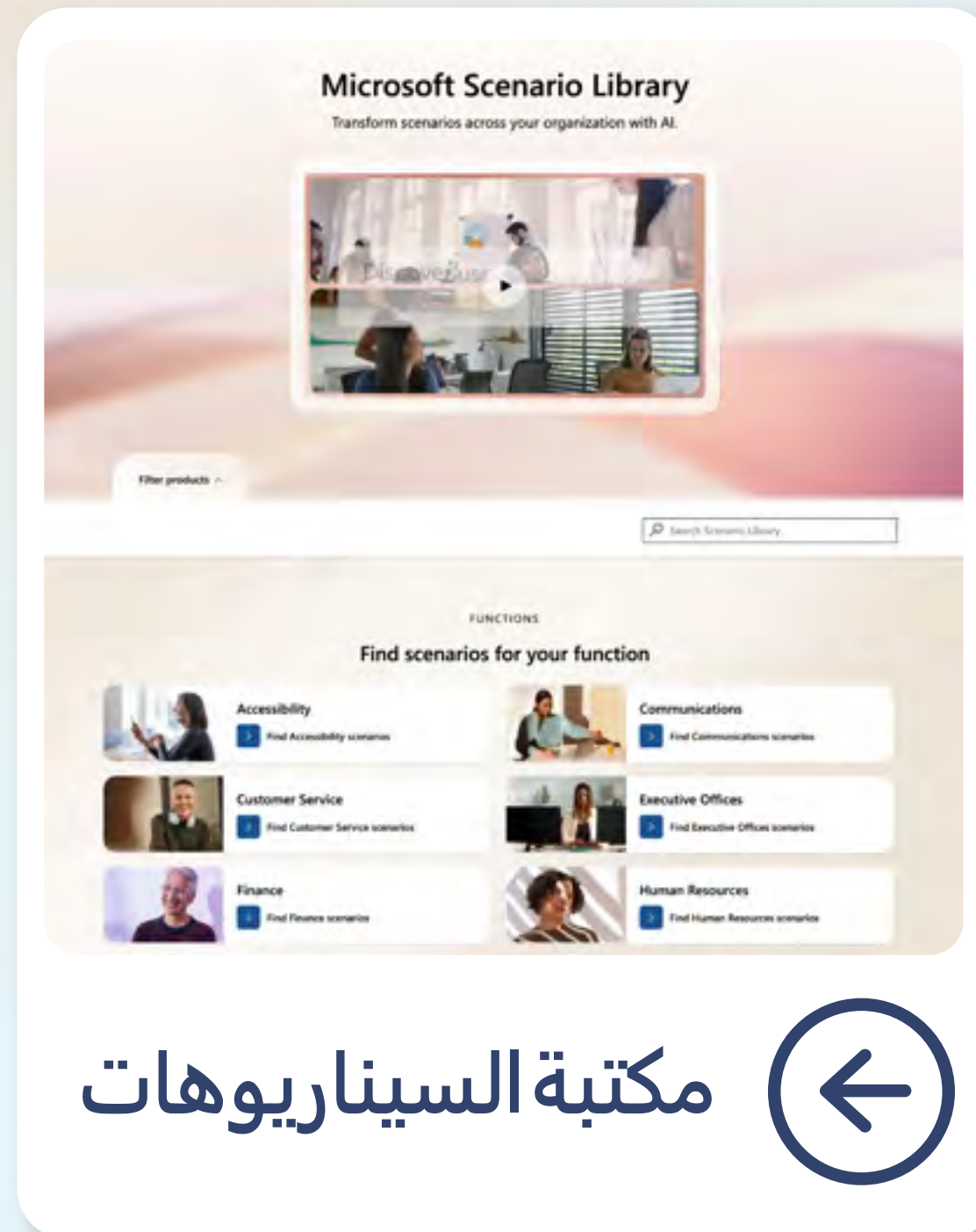
تحويل مؤسستك: ابدأ الاستخدام اليوم.



:2025
عام ميلاد الشركة الرائدة



اقرأ مؤشر اتجاهات العمل لعام 2025 للتعرف إلى ظهور الشركات الرائدة - استنادًا إلى المعلومات عند الطلب، وفريق العمل البشرية، والتحول الذي يحدث مرة واحدة في الجيل في طريقة عملنا.



تفضل بزيارة مكتبة سيناريوهات Microsoft لاكتشاف مجموعة من سيناريوهات Copilot والوكلاء عبر الأدوار والوظائف والمجالات، والمُصمّمة لتسريع تحول الذكاء الاصطناعي في مؤسستك: [مكتبة سيناريوهات Microsoft – اعتماد Microsoft](#).