

دليل المؤسسات لتوسيع نطاق وكلاء الذكاء الاصطناعي

دراسة معيارية لمنطقة أوروبا والشرق الأوسط
وأفريقيا حول جاهزية المؤسسات لتبني الذكاء
الاصطناعي التوكيلي وآليات تشغيله وعوائده
الاستثمارية.

بناءً على الرؤى المعروضة لـ 42 مسؤلاً تنفيذياً خلال الحدث الاستعراضي
لمنتج "العميل الذكي" من لوسيديا، رسمنا خارطة طريق مدتها 90 يوماً
تضمن تحقيق المعالجة الذاتية الكاملة لمشاكل العملاء، في إطار سياسات
وضوابط حوكمة دقيقة.

نبذة عن الجمهور المشارك

تمهيد

خلال العقد الماضي، كرّست الفرق المعنية بتجارب العملاء جهودها لتحسين خدمات الدعم القائمة على الاستجابة للمشاكل بعد وقوعها، من خلال إدارة تذاكر الدعم، والوفاء باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، والتعامل مع الاستفسارات المتكررة. ورغم استثمار المؤسسات مليارات الدولارات في روبوتات الدردشة والوكلاء الافتراضيين، فإن 68% من قادة المجال أفادوا بأن هذه الاستثمارات لم تسهم في تقليص عبء العمل البشري. ويعود ذلك إلى أن المؤسسات نجحت في زيادة حجم التفاعلات الواردة، لا في زيادة قدرتها على معالجة المشاكل. إذ تبدأ معالجة كل مشكلة بمساعدة الأنظمة المؤتمتة، لكن نتائجها النهائية (كالاسترداد المالي ومسائل الفواتير والتدابير التصحيحية وتعديل الحسابات) لا تزال تتطلب تدخلًا بشريًا لإنجازها.

بالاستناد إلى رؤى حصريّة قدّمها 42 من كبار قادة تجارب العملاء، يتناول هذا التقرير المعمّق مفهوم وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلين، وهم أنظمة قادرة على معالجة المشاكل بصورة متكاملة منذ لحظة تلقيها وحتى تسويتها، عبر أنظمة إدارة علاقات العملاء والفوترة وتخطيط موارد المؤسسات والبيئات التشغيلية المختلفة، في إطار سياسات وضوابط حوكمة مؤسسية متقدمة.

ولم يقتصر أثر هذا الجيل الجديد من التقنية على أتمتة الإجراءات فحسب، بل أحدث نقلة نوعية في معدلات الأداء؛ إذ بلغ معدل المعالجة الذاتية لحالات الدعم 85% (مقارنةً بنسبة 40% فقط لروبوتات الدردشة التقليدية)، بالإضافة إلى خفض تكاليف تقديم الخدمة بنسبة تتراوح بين 40% و60%، وتحقيق عائد على الاستثمار يتراوح بين 3 و8 أضعاف خلال 18 شهرًا.

بمشاركة نخبة من الخبراء:

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

قيصر خان

المدير الأول للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، لوسيديا

زويا شهيد

مديرة إدارة تجربة العملاء، فيولا للاتصالات (Viola Communications)

جون جورج

مساعد نائب الرئيس لتمييز الأعمال وتحول تجربة العملاء، داماك العقارية

أبرز المحاور التي يتناولها التقرير:

- ملامح نضج تجربة العملاء داخل المؤسسات (رؤى مستمدة من 42 قائدًا تنفيذيًا)
- أسباب إخفاق روبوتات الدردشة التقليدية والحلول البديلة المطروحة
- البنية التقنية لوكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلين وأطر الحوكمة المؤسسية الخاصة بهم
- نماذج وتطبيقات من الواقع العملي (قطاع التأمين، وداماك العقارية)
- خارطة طريق تمتد على 90 يومًا
- تحليل العائد على الاستثمار ومعالجة أبرز مخاوف المؤسسات

المحتويات

دليل من أربعة أجزاء لتحويل خططك وأفكارك إلى ممارسات تشغيلية ناجحة داخل مؤسستك.

الصفحات 24-20

الجزء 03 | الحل المقترح

12	الأجيال الثلاثة لتحول آليات المعالجة	20
13	البنية البرمجية: ما بين العقل المدبّر وأدوات التنفيذ	22-21
14	إطار حوكمة الذكاء الاصطناعي التوكيلي	24-23

الصفحات 44-26

الجزء 04 | مؤشرات النجاح وخارطة التنفيذ

15	مستويات الاستقلالية	28-26
16	دراسة حالة #1 · قطاع التأمين (معدل معالجة ذاتية بنسبة 90%)	31-29
17	دراسة حالة #2 · داماك العقارية	34-32
18	خارطة طريق لمدة 90 يومًا	36-35
19	تحليل العائد على الاستثمار	39-37
20	معالجة مخاوف المؤسسات	41-40
21	الخلاصة والخطوة التالية	44-42

الصفحات 13-5

الجزء 01 | دراسة السوق

01	الملخص التنفيذي	5
02	نبذة عن الجمهور المشارك	6
03	متطلبات السوق وأولوياته	7
04	الخريطة الحرارية للأولويات الإقليمية	8
05	تحديات العملاء ومواطن الضعف الرئيسية	9
06	نتائج الاستطلاع المباشر	10
07	تحليل تفصيلي للاستطلاع	11
08	مؤشرات الاستطلاع بحسب المناطق	12
09	ثلاثة عوامل حاسمة للنجاح	13

الصفحات 18-15

الجزء 02 | التحديات

10	الآفاق الجديدة لتجربة العملاء	16-15
11	أسباب فشل روبوتات الدردشة التقليدية	18-17

دراسة السوق

يقدم 42 من كبار قادة تجربة العملاء، والتقنية، والعمليات في الشرق الأوسط، وأوروبا، وأفريقيا، وآسيا رؤى حصرية حول أولوياتهم الاستراتيجية، وأبرز التحديات التي تواجههم، ومستوى جاهزيتهم لتبني وكلاء الذكاء الاصطناعي، وذلك عبر مشاركاتهم المباشرة ونتائج استطلاعات الرأي الفورية التي أجريت أثناء الحدث.

الملخص التنفيذي

01

فجوة الجاهزية: أولويات القيادة التنفيذية مقابل قدرات التشغيل الفعلية.

العائق
الحوكمة
تم الإشارة إليها كأكثر عائق للتوسع

الواقع
18%
قد وسَّعوا تشغيل الوكلاء بعد مرحلة التجريب

الأولوية
93%
يصنفون وكلاء الذكاء الاصطناعي ضمن أهم 3 أولويات استراتيجية لديهم

تحليل لوسيديا

يرى 93% من قادة المؤسسات أن أتمتة العمليات التجارية وسير العمل تأتي في صدارة أولوياتهم لتبني الذكاء الاصطناعي التوكيلي. ورغم ذلك، لم تتجاوز نسبة من تخطوا مرحلة التجريب نحو التشغيل الفعلي مسؤولاً واحداً من بين كل 5 مسؤولين. وتُعزى هذه الفجوة أساساً إلى غياب أطر الحوكمة وضوابط الأمان.

نُبذة عن الجمهور المشارك 02

توزيع المسؤولين التنفيذيين المشاركين وفقاً لمستوياتهم الإدارية ونطاقهم الجغرافي.

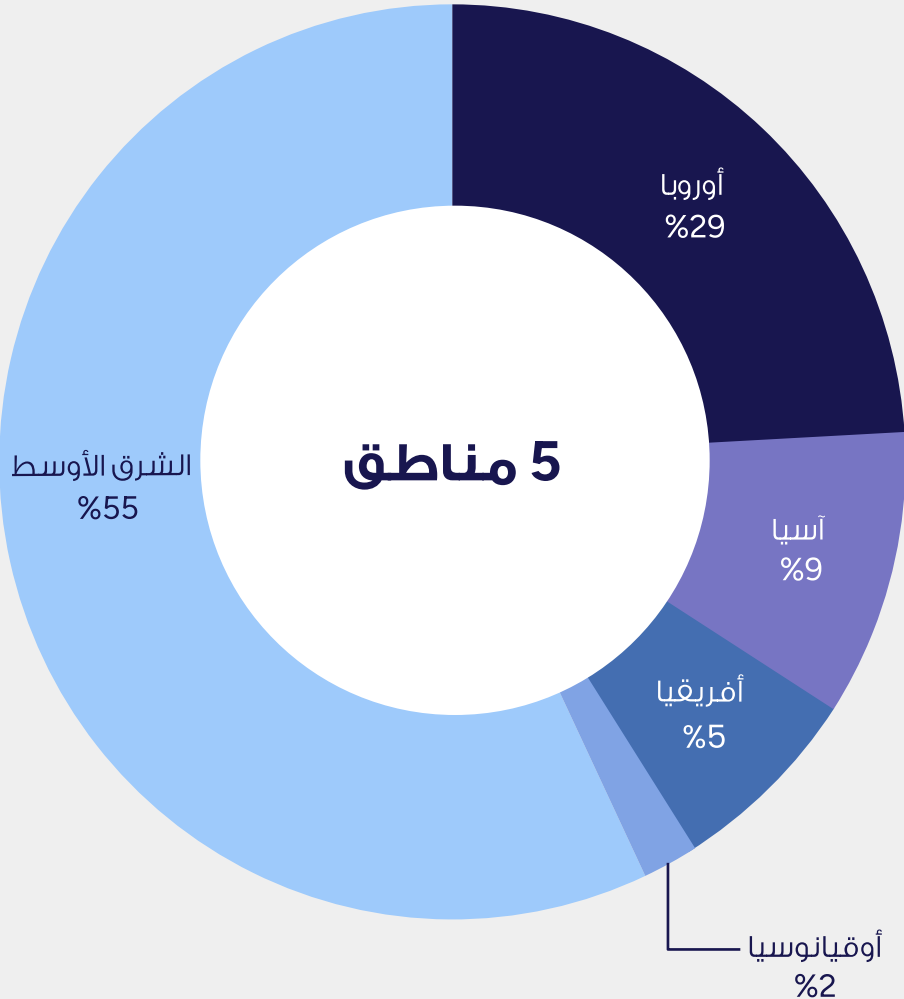


ما الذي يعنيه ذلك لمؤسستك؟

بفضل مشاركة 60% من القيادات التنفيذية (من مستوى نائب رئيس وما فوق) وتنوعهم الجغرافي، تُعد هذه الدراسة واحدة من أرفع المراجع المعيارية حول جاهزية المؤسسات في تبني الذكاء الاصطناعي التوكيلي في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، مؤكدة أن هذه النتائج تعكس قرارات تمويل وتوجهات استثمارية فعلية، لا مجرد تطلعات طموحة.

إذا كنت تعمل في الشرق الأوسط (55%)، فاعطِ الأولوية لتحقيق أثر سريع وملموس على اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) والالتزام بتشغيل مدروس ومحكوم بضوابط أمان واضحة. وإذا كنت تعمل في أوروبا (29%)، فاقرن ذلك بتركيز أكبر على خفض التكاليف، ورفع كفاءة الإنفاق، وتحقيق عوائد إنتاجية قابلة للقياس.

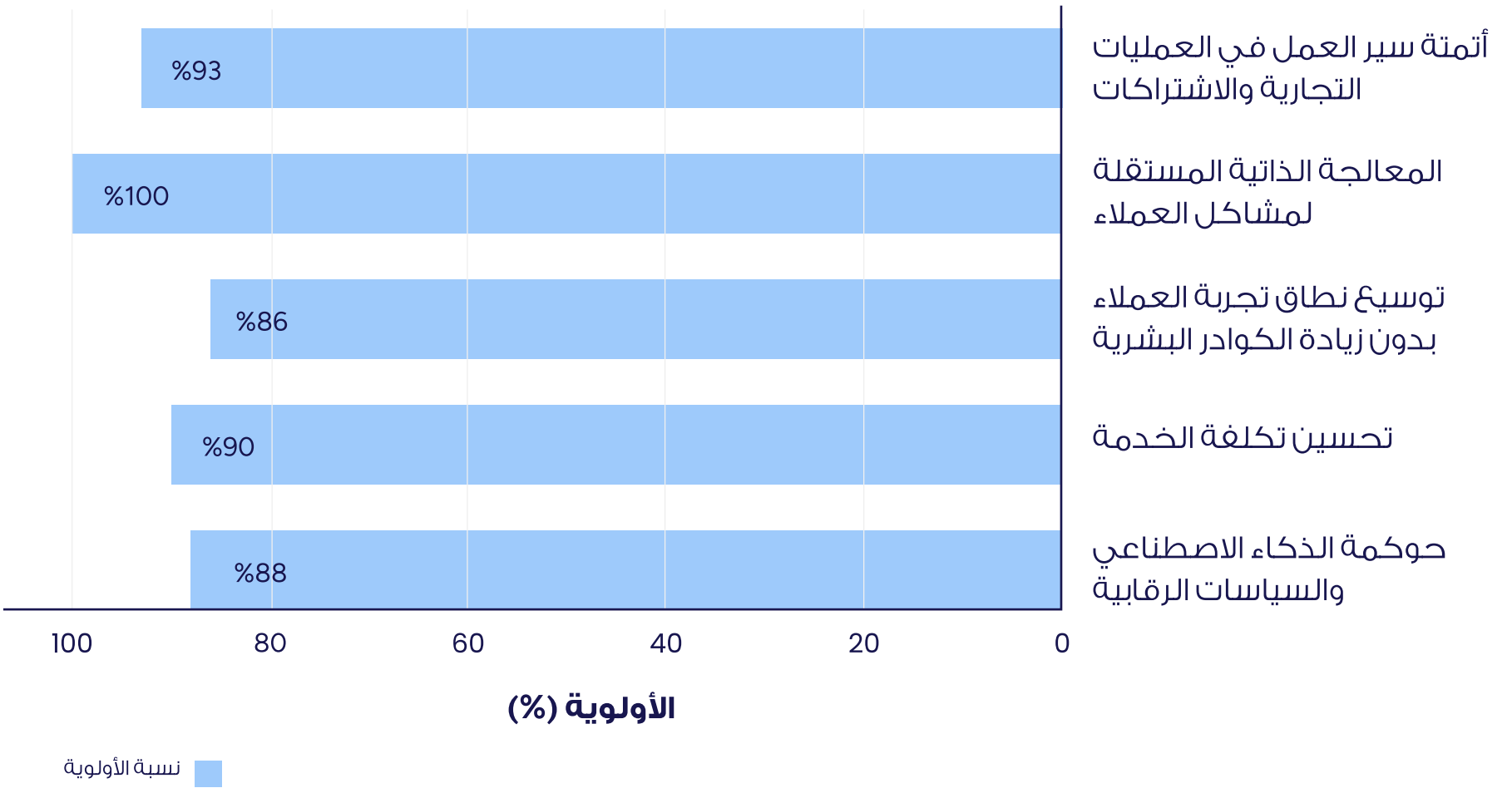
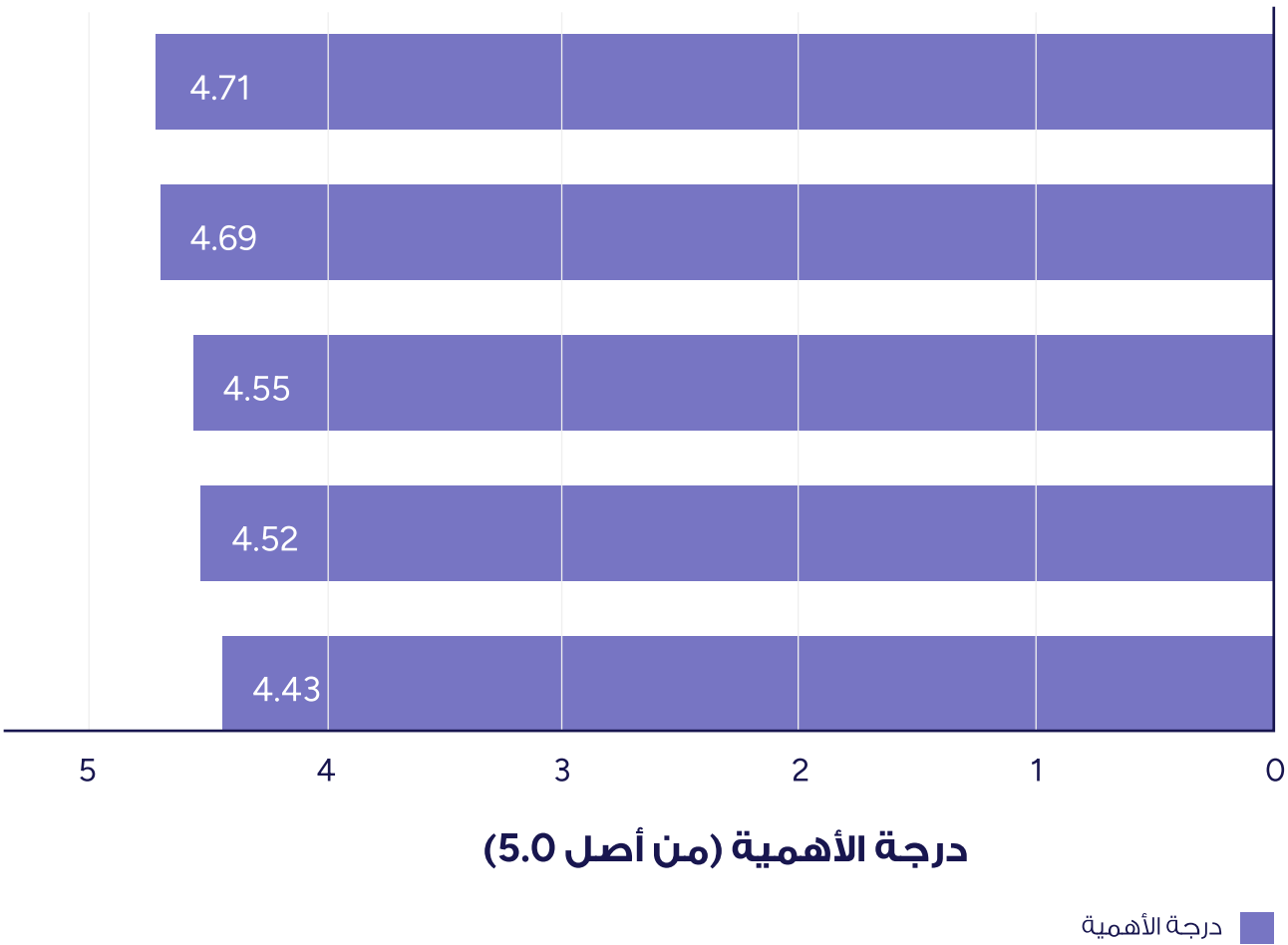
وبما أن عينة الدراسة تمتد لتغطي 5 مناطق جغرافية مختلفة، فإن هذه الأنماط توفر لك مؤشرات توجيهية دقيقة يمكنك الاستناد إليها عند رسم خارطة الطريق الخاصة بتشغيل وكلاء الذكاء الاصطناعي في مؤسستك.



متطلبات السوق وأولوياته

03

متوسط درجة الأهمية (من 0 إلى 5) استناداً إلى تقييمات كبار قادة تجربة العملاء، كمرجع للمقارنة.



تحليل لوسيديا

حصدت جميع الفئات تقييماً يتجاوز 4.4 من 5.0؛ وهو تلاحق وثيق في نسب الأهمية يشير إلى أن السوق قد تجاوز مرحلة المفاضلة بين الخيارات، وبات يركز كلياً على التنفيذ الفعلي. إذا كنت تبحث عن نقطة البدء المثالية لمؤسستك، فابدأ بأتمتة العمليات التجارية وسير العمل (حيث صنفت كأولوية بنسبة 93%)، ثم توسّع نحو المعالجة الذاتية الكاملة لمشاكل العملاء (والتي جاءت كأولوية قصوى بنسبة 100%).

الخريطة الحرارية للأولويات الإقليمية

04

مواضع تركيز الأتمتة وتباين تطلعات الأسواق المختلفة.

55%

من المشاركين من الشرق الأوسط. فإذا كانت أعمالك وعملياتك تمتد لتشمل أوروبا (بنسبة 29%)، فعليك موازنة خططك مع تطلعات كفاءة الإنفاق وإدارة المخاطر الخاصة بتلك السوق.

المنطقة	الحصة	المعالجة الذاتية	حوكمة الذكاء الاصطناعي	تكلفة الخدمة	العمليات التجارية وسير العمل	توسيع نطاق تجربة العملاء
الشرق الأوسط	55%	4.84 ★	4.56	4.64	4.80	4.52
أوروبا	29%	4.46	4.31	4.31	4.54	4.69 ★
أفريقيا	5% ◆	4.33	4.67 ★	4.00	4.33	4.33
آسيا	9% ◆	4.75	3.75	4.75	5.00 ★	4.00
أوقيانوسيا	2% ◆	5.00 ★	3.00	4.00	5.00 ★	5.00 ★

◆ حجم العينة صغير، فاعتبر النتائج توجيهية فقط. ★ تمثل الأولوية القصوى في المنطقة.

الشرق الأوسط

إذا كان هدفك تقليص وقت المعالجة والوفاء باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، ركز أولاً على المعالجة الذاتية وأتمتة العمليات التجارية (4.80، 4.84).

أوروبا

إذا كنت تسعى إلى التوسع في ظل ميزانية مقيدة، ركز على التوسيع بدون زيادة عدد الموظفين بالتوازي مع أتمتة العمليات التجارية (4.54، 4.69).

أفريقيا وآسيا

إذا كانت طبيعة سوقك تتطابق مع أفريقيا أو آسيا، وجه مشاريعك نحو حوكمة الذكاء الاصطناعي (أفريقيا) وأتمتة العمليات التجارية (آسيا، 5.00).

تحديات العملاء ومواطن الضعف الرئيسية

(أبرز العقبات الحالية المستخلصة من الإجابات المفتوحة للمشاركين)

أظهرت نتائج الأسئلة المفتوحة ثلاث عقبات هيكلية مشتركة، تبدو ثابتة ومتطابقة تمامًا بغض النظر عن حجم المنظمة، أو نوع القطاع، أو النطاق الجغرافي:

معدلة التكلفة والعائد واختيار الموردين	مستويات الثقة والدقة وأطر التحكم	تحديات التكامل والأنظمة التقليدية
03 يظل إثبات العائد على الاستثمار، وتوحيد الموردين، وخفض تكلفة الخدمة من المحددات الرئيسية لصنع القرار. فالشركات تحتاج إلى مؤشرات أداء ملموسة وعوائد قابلة للقياس كشرط أساسي قبل الانتقال إلى مرحلة التوسع.	02 تظل الحماية المطلقة لمستويات الجودة والثقة في القرارات الآلية، وفرض الرقابة والتحكم الكاملين على مخرجات الذكاء الاصطناعي، أولوية قصوى؛ فالإشراف البشري واعتماد القرارات في العمليات الحساسة أمر حتمي ولا غنى عنه.	01 يمثل ربط الذكاء الاصطناعي بأنظمة إدارة علاقات العملاء، والفوترة، والعمليات من دون المساس باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، العقبة التقنية الأولى للمؤسسات. فالمطلوب هو تحقيق تكامل سلس مع البنية التحتية القائمة، وليس استبدالاً جذرياً ومكلفاً لها.

تحليل لوسيديا

يتقاسم تكامل الأنظمة وموثوقية البيانات صدارة التحديات بنسبة 26% لكل منهما، ليصبح السؤال الحقيقي لفريقك: "هل نثق بمخرجات الذكاء الاصطناعي، وهل يتوافق مع بنيتنا الحالية؟". ولحسم كلا التساؤلين، تبرز الحاجة إلى نموذج تشغيل محوكم يعتمد على أدوات ربط مدمجة.

*استناداً إلى تحليل نوعي لـ 42 مقابلة تنفيذية، أبريل 2026.

نتائج الاستطلاع المباشر

مؤشرات فورية من 42 قياديًا من كبرى المؤسسات، تم رصدها أثناء الحدث الاستعراضي لمنتج "العميل الذكي" من لوسيديا في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، أبريل 2026.

الاستعداد حقيقي، لكنه متدرج

5% فقط من المؤسسات لا تزال مترددة؛ فالأغلبية ترحب بدخول الذكاء الاصطناعي كشريك في العمليات، شريطة إخضاعه لضوابط واضحة.

ضعف البيانات أكبر عائق تشغيلي

يشير 25% من القادة إلى أن غياب السجلات التاريخية وتشتت البيانات هما السبب الرئيسي وراء تأخر التنفيذ، مما يؤثر سلباً على آلية تسليم المهام بين الفرق.

ضمان الالتزام باتفاقيات الخدمة هو ما يدفع الشركات لبدء المشاريع التجريبية

40% من المؤسسات مستعدة لبدء تجربة مدارة للذكاء الاصطناعي بشرط واحد: أن يضمن لها ذلك تسريع وقت المعالجة والوفاء باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).

الثقة بالنظام هو الشرط الأساسي للأتمتة المستقلة وليس كفاءته التقنية

نصف قادة الأعمال (50%) يفضلون حصر دور الذكاء الاصطناعي في تقديم الدعم والمساعدة فقط، وهي حقيقة يجب أن تُبنى عليها جميع خطط الحوكمة وإدارة التغيير.

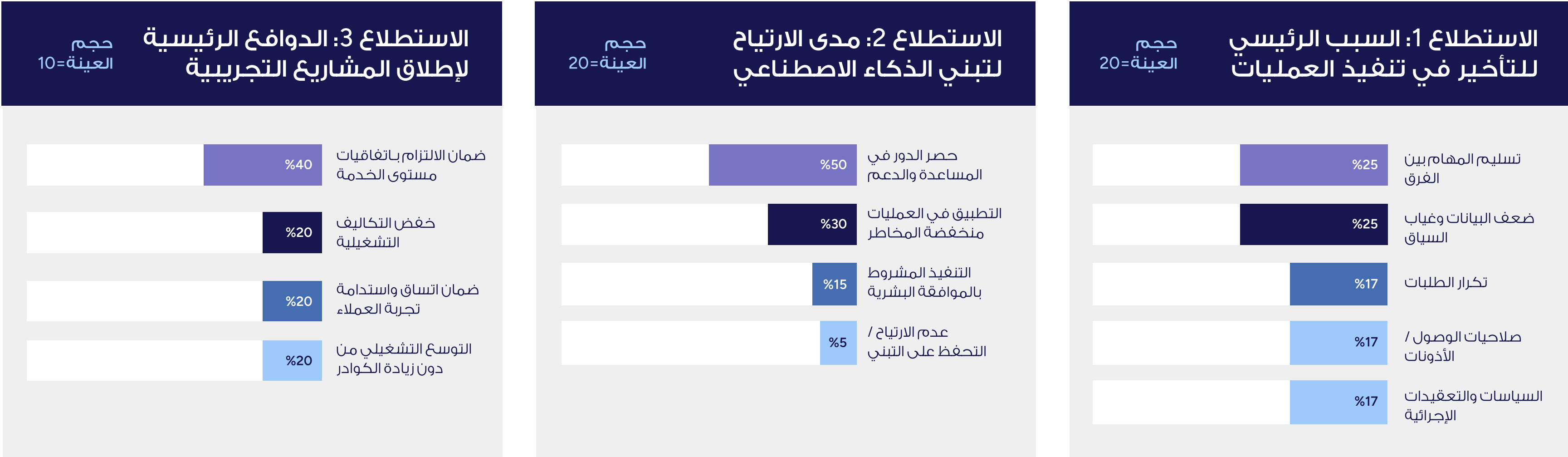
45%

من القادة المشاركين أبدوا جاهزيتهم لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوكيلي (سواء عبر الأتمتة المستقلة في العمليات منخفضة المخاطر، أو الحلول الخاضعة للإشراف البشري).

الاستطلاع 2 · حجم العينة = 20

تحليل تفصيلي للاستطلاع

توزيع آراء المشاركين عبر 3 استطلاعات للرأي • مع عرض النسبة المئوية للإجابات لكل سؤال.



تحليل لوسيديا

ترسم نتائج الاستطلاعات خارطة طريق عملية ومتدرجة للتبني. فبينما تواجه الفرق عقبات ترتبط بآلية تسليم المهام وضعف البيانات (الاستطلاع 1)، يبرز التوجه العام نحو إدماج الذكاء الاصطناعي تدريجياً شريطة حصر دوره في المساعدة والدعم أولاً (الاستطلاع 2)، في حين يظل ضمان الالتزام التام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) هو المفتاح الأساسي لنيل موافقة الإدارة التنفيذية (الاستطلاع 3). وبناءً على هذا التسلسل، يتحدد المسار الأمثل في: البدء أولاً بمرحلة المساعدة والمساندة، يليه إثبات الكفاءة في تحقيق مستهدفات اتفاقيات مستوى الخدمة، وصولاً إلى مرحلة الأتمتة المستقلة والمحكومة.

ثلاثة عوامل حاسمة للنجاح

الانتقال من التجارب الأولية إلى النتائج الموثوقة على مستوى المؤسسة.

عامل النجاح 1

الحد من مخاطر التكامل منذ اليوم الأول

- الثقة والدقة متساويان من حيث الأهمية (26%). عليك أن تعتمد على آلية إطلاق خاضعة للحكومة مع مراجعة وموافقة بشريتين للإجراءات الحساسة وفق نهج "الإنسان في الحلقة" (human-in-the-loop).
- تحديات التكامل مع الأنظمة الموروثة هي العائق الأكبر (26%). قبل الإطلاق، احرص على رسم خرائط سير العمل المرتبطة بإدارة علاقات العملاء (CRM) والفوترة والخدمات.
- بما أن 88% من المشاركين يعتبرون أن حوكمة الذكاء الاصطناعي تندرج ضمن الأولويات الرئيسية، يُستحسن أن يتم توضيح مسارات التدقيق وقواعد التصعيد والحدود المعتمدة للسياسات قبل الإطلاق الفعلي.

عامل النجاح 2

ترتيب مراحل تحقيق القيمة لتعزيز ثقة الإدارة التنفيذية بجدوى المبادرة

- ابدأ بأتمتة العمليات التجارية وإدارة الاشتراكات (بمتوسط تقييمي بلغ 4.71 من أصل 5، وباعتبارها من الأولويات العالية لدى 93% من المشاركين) لتحقيق مكاسب ملموسة على المدى القريب.
- ثم وسّع نطاق التطبيق ليشمل المعالجة الذاتية (بمتوسط تقييمي بلغ 4.69 من أصل 5، وباعتبارها من الأولويات العالية لدى 100% من المشاركين)، بعد التأكد من فعالية الحوكمة والضوابط المعتمدة وموثوقيتها.
- استثمر أول 60 إلى 90 يوماً لإظهار تقدّم مثبت في مؤشرات اتفاقات مستوى الخدمة (SLAs)، وتسريع معالجة الحالات، وخفض تكلفة تقديم الخدمة.

عامل النجاح 3

مواءمة خطة الإطلاق مع أولويات الشراء الإقليمية

- في الشرق الأوسط، تُعطى الأولوية لسرعة الوفاء باتفاقات مستوى الخدمة والاستجابة التشغيلية.
- في المقابل، تولي أوروبا أهمية أكبر لتحسين التكاليف والكفاءة وتعزيز العائد على الاستثمار.
- أمّا بالنسبة إلى فرق التحول المؤسسي (التي تمثل 79% من هذه الفئة)، فتجمع الاستراتيجية الأكثر نجاحاً بين الأثر القابل للقياس، والحوكمة الفعالة، والاستقلالية التدريجية.

التحديات

لماذا عجزت الاستثمارات في الذكاء الاصطناعي التحويري عن خفض أعباء العمل البشري؟ وما الخلل الذي تكشفه الأرقام في البنى البرمجية الشائعة لأنظمة تجربة العملاء في المؤسسات؟

الآفاق الجديدة لتجربة العملاء

لسنوات طويلة، ركزت تجربة العملاء على الدعم التقليدي القائم على ردود الأفعال. واليوم، نشهد هذه الحقبة نهايتها.

لقد استنزفت فرق تجربة العملاء سنوات في إدارة العمليات التقليدية؛

الرد على تذاكر الدعم، ومتابعة اتفاقيات مستوى الخدمة، وأتمتة الإجابات على الأسئلة الشائعة، وتوجيه التفاعلات عبر أنظمة متفرقة. والواقع أن أحدث تطبيقات الذكاء الاصطناعي لا تزال تعتمد كلياً على العنصر البشري لإتمام المهام التشغيلية التي تلي التواصل الأول مع العميل. ففي معظم المؤسسات، يقتصر دور روبوت الدردشة على بدء الحوار، بينما تظل عمليات مثل الاسترداد المالي، أو مسائل الفواتير، أو تعديل بيانات الحسابات، رهينة التدخل اليدوي.

تنتج عن هذه الفجوة مخاطر هائلة.

79%
من العملاء

مستعدون للانتقال فوراً إلى منافس يقدم تجربة أفضل، فضلاً عن أن تجربتيّن سلبيّتين فقط كفيلتان بدفع العميل للتخلي تماماً عن خدمات الشركة.

حين نتحدث عن تجربة العملاء، يجب أن
ينصبّ التركيز على الركيزة الأهم وهي
كفاءة معالجة الشكاوى، لأنها تضمن
تلقائياً قفزةً في مؤشرات الرضا (CSAT)
والولاء (NPS)، وتحسّن معدلات الاحتفاظ
بالعملاء، وتحقق عوائد استثمارية أفضل.

عبدالله عسيري

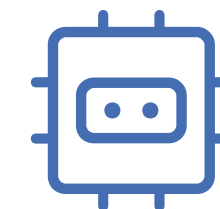
المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا



لم يعد التحدي اليوم مرتبطاً بسرعة
الاستجابة للعميل.



بل بتمكين الأنظمة من معالجة
المشاكل بالكامل، والإبقاء على
الإشراف البشري والتحكم التام
في جميع الإجراءات.



الذكاء الاصطناعي التوكيلي
المستقل هو الرهان الرابع، والريادة
اليوم لمن يبادر بالتبني.

أسباب فشل روبوتات الدردشة التقليدية

الحوار مع العميل لا يتجاوز 30-40% من مسار المعالجة. أما النسبة الأكبر المتبقية، فهي الفجوة الحقيقية التي تعجز عنها الأنظمة الحالية.

فخ أتمتة التفاعل

لقد انصبت استثمارات الذكاء الاصطناعي في الفترة الماضية على أتمتة المحادثات، وهي ليست إلا الخطوة الأولى لخدمة العميل.

والواقع يثبت أن التفاعل مع العميل يمثل ما بين 30% إلى 40% فقط من مسار معالجة المشكلة. أما النسبة الأكبر المتبقية (60-70%)، فتتمثل في العمليات والوظائف الخلفية المعقدة التي تتطلب التنقل بين أنظمة متعددة، مثل مراجعة الفواتير، ومعالجة طلبات الاسترداد المالي، وتعديل بيانات العميل، والتنسيق بين الإدارات، وضمان الالتزام بالسياسات.

وهذه العمليات المتشابكة هي تحدياً ما تعجز روبوتات الدردشة التقليدية عن تنفيذه.

النتيجة

عملاء محبطون، وموظفون مرهقون، واستثمارات في الذكاء الاصطناعي بلا عائد يُذكر.



السبب الحقيقي وراء عدم حل الشكاوى
بالكامل هو غياب التكامل والترابط بين
أنظمة المؤسسات، وهذا الانفصال يولد
فجوات تشغيلية تعلّق المعاملات في
منتصف الطريق.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

كثرة الإحالات

بين فرق الدعم، والفوترة، والعمليات؛
وهي العقبة الأولى التي أجمع عليها
القادة في الاستطلاع كأحد أبرز
التحديات التي تواجههم.

%25

غياب سياق وضعف البيانات

سجلات مفقودة وبيانات غير متزامنة
عبر الأنظمة المختلفة، وتتقاسم هذه
المعضلة المرتبة الأولى كأكثر عائق
تشغيلي.

%25

مفارقة العائد الاستثماري

أفاد غالبية القادة بأن الاستثمارات
الحالية في تقنيات الذكاء الاصطناعي
لم تنجح في تخفيف أعباء العمل عن
العنصر البشري.

%68

الحل المقترح

بخلاف روبوتات الدردشة التقليدية، يتميز وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلون بقدرتهم على إدراك السياق العام، وقيادة دفة المعالجة وتقديم حلول متكاملة تخضع للتدقيق والرقابة في مراحلها التشغيلية كافة. وإيماناً بأن منح الاستقلالية لهذه الأنظمة بلا أطر حوكمة صارمة يحولها إلى عبء إداري جديد، يأتي الإطار الموضح أدناه ليحدد سياسات الحوكمة المؤسسية الشاملة – وهي الفجوة التنظيمية التي عابت التجارب الإقليمية المبكرة – بما يضمن تمكين هذه الأنظمة من اتخاذ القرارات السليمة، ويتيح للمؤسسات تبنيها وتشغيلها في بيئة خالية من المخاطر.

الأجيال الثلاثة لتحول آليات المعالجة

مرّت حلول دعم العملاء بثلاثة مراحل رئيسية، شكلت في مجملها مسار التحول من الأسلوب التفاعلي التقليدي وصولاً إلى مرحلة المعالجة الذاتية المستقلة.

الجيل 3 . 2024 وما بعدها

وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلون

نظام مستقل قادر على إدراك السياق وإدارة مهام متعددة، إذ لا يتوقف دوره عند التفاعل مع العميل، بل يمتد لمعالجة الشكاوى والطلبات مباشرة عبر التكامل والربط الآلي مع الأنظمة التشغيلية وموارد المؤسسة.

الجيل 2 . 2020-2024

روبوتات الدردشة الذكية والوكلاء الافتراضيون

منصات وظّفت تقنيات معالجة اللغة الطبيعية لأتمتة الحوار. ورغم كفاءتها في استيعاب مقصد العميل وتقديم ردود تفاعلية، إلا أنها تظل عاجزة عن تنفيذ إجراءات تشغيلية فعلية عبر أنظمة المؤسسة.

الجيل 1 . قبل 2020

روبوتات الدردشة القائمة على القواعد

أنظمة جامدة مبرمجة وفق شجرة قرارات محددة سلفاً، وتفتقر لتقنيات الذكاء الاصطناعي، إذ يقتصر دورها التشغيلي على فرز الأسئلة النمطية، ويضطر العميل لتجاوزها سريعاً طالباً التحدث مع موظف بشري.

الاستثمار في أنظمة الذكاء الاصطناعي التوكيلية ليس مرادفاً لإنشاء روبوت دردشة يتواصل مع العميل. فهذا أبعد ما يكون عن مفهوم التوكيل. النظام التوكيلي هو ذلك الذي يمتلك القدرة على التحليل المستقل، ومن ثمّ اتخاذ القرارات والخطوات الإجرائية بناءً على الموقف المعروض أمامه.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

ما بين العقل المدبّر وأدوات التنفيذ

الركيزة الهيكلية التي تميّز الوكلاء المستقلين عن التطبيقات المحدودة للنماذج اللغوية الكبيرة (LLM).

قاعدة تصميم أساسية تضمن كفاءة الوكيل المستقل:
فصل مركز اتخاذ القرار عن أدوات التنفيذ.



أي خلل في هذا الفصل قد يؤدي إلى هلوسة تقنية.



التطبيق السليم لهذا الفصل الهيكلي يضمن التشغيل الآمن.



لا يقتصر وكيل الذكاء الاصطناعي على النموذج اللغوي الكبير، بل هو نظام كامل ينسق العمل بين هذا النموذج ومجموعة من الأدوات التنفيذية. ويعتمد نجاح هذا النظام على الفصل الوظيفي بين العقل المدبّر وأدواته. فالأدوات هي برمجيات تقليدية تعمل وفق مسارات محددة ونتائج متوقعة يسهل السيطرة عليها، في حين يتولى النموذج اللغوي مهمة التفكير والاستدلال وفهم المواقف المتغيرة. ومن خلال هذا التقسيم، يجمع النظام بين ميزتين في آن واحد: انضباط البرمجيات الثابتة، وذكاء العقل المدبّر.

قيصر خان

المدير الأول للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، لوسيديا

إطار حوكمة الذكاء الاصطناعي التوكيلي

بهدف حماية منظومتك من مخاطر التنفيذ المستقل للذكاء الاصطناعي التوكيلي، إليك الركائز الأساسية لحوكمته.

ضوابط السياسات المؤسسية	التدخل البشري	سجلات تدقيق شاملة
01 حدود صارمة لا يمكن لوكيل الذكاء الاصطناعي تجاوزها، حيث تُدمج سياسات المؤسسة، مثل حدود الاسترداد المالي، ومتطلبات الامتثال، ومحفزات التصعيد، مباشرة كقيود برمجية في صميم نظام التشغيل.	02 تخضع العمليات الحساسة وعالية المخاطر لبروتوكول اعتماد إلزامي يضمن الرقابة البشرية قبل أي تنفيذ. وحيث تنطلق العمليات بمستويات تدقيق متعددة، تُقلص مروننتها تدريجياً بالتوازي مع نمو موثوقية النظام واستقراره.	03 توثيق تلقائي وفوري لكل إجراء مع إمكانية تتبع كاملة، يوضح طبيعة القرار المتخذ، والمنطق التحليلي المتبّع، والسياسات المستند إليها، والبيانات التي تم الوصول إليها، مما يوفر أعلى مستويات الرقابة والمساءلة القانونية.

ما تزال ضوابط الحوكمة الطبقة المفقودة في معظم المشاريع الحالية.

بالإضافة إلى الركائز الثلاث الأساسية، تحتاج المؤسسات إلى ضوابط حوكمة أكثر عمقاً لتشغيل وكلاء الذكاء الاصطناعي بأمان، وتأتي هذه الطبقات الإضافية لمعالجة أكثر نقاط الفشل شيوعاً والتي رصدناها في مراحل التشغيل المبكرة.

طبقات حوكمة إضافية

التقييم في بيئات محاكاة افتراضية

يخضع النظام قبل الإطلاق الفعلي لمئات أو آلاف السيناريوهات والتفاعلات الافتراضية، حيث تجري مقارنة سلوك النظام الفعلي بالأداء المتوقع لإصدار دقيق لمعدلات الموثوقية والثقة قبل بدء التشغيل.

إدارة نطاق العمليات

إذا وجّه العميل الحوار خارج الاختصاصات المحددة للوكيل، يعيد النظام توجيهه بذكاء وسلاسة نحو المسار الصحيح بدلاً من الارتجال أو تقديم إجابات غير دقيقة (الهلوسة).

حماية المعلومات الشخصية

تضمن آلية التدقيق متعددة الطبقات عدم تسرب البيانات الحساسة أو الشخصية خارج الأنظمة المصرح بها، وذلك عبر فحص النصوص الواردة إلى النموذج اللغوي الكبير وحجب المعلومات الحرجة في المخرجات الصادرة عنه.

ما يميّز منصة عن أخرى هو قدرتها على حوكمة صلاحيات التنفيذ الممنوحة للذكاء الاصطناعي ومنعه من تجاوز سياسات المؤسسة. ولهذا السبب نكرّس نحو 70% من جهودنا التطويرية لترسيخ ضوابط الحوكمة والأمان.

قيصر خان

المدير الأول للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، لوسيديا

مؤشرات النجاح وخارطة الطريق

بدايةً من تحديد درجات الاستقلالية التشغيلية واستعراض حالتين تطبيقيتين من الواقع، وصولاً إلى خارطة طريق مدتها 90 يوماً وتحليل كامل للعائد الاستثماري، نجيب هنا على أبرز التساؤلات التي يطرحها القادة التنفيذيون قبل اتخاذ قرار الاستثمار.

مستويات الاستقلالية

ليست كل منظمة بحاجة إلى تشغيل مستقل كامل منذ اليوم الأول، فالرحلة تبدأ خطوة بخطوة عبر مراحل واضحة.

الدعم والمساعدة فقط	تنفيذ منخفض المخاطر	التشغيل الذاتي تحت الإشراف
01 يتولى الذكاء الاصطناعي صياغة الردود واقتراح الإجراءات التالية، بينما يراجع الفريق البشري كل شيء ويعتمده قبل التنفيذ.	02 ينفذ الذكاء الاصطناعي الإجراءات الروتينية آلياً وفق سياسات محددة مسبقاً، بينما يتولى الفريق البشري مراجعة أي حالة تخرج عن هذا النطاق.	03 يعالج الذكاء الاصطناعي المهام بالكامل ضمن حالات استخدام محددة، ويقتصر دور الفريق البشري على التدقيق اللاحق وإدارة الاستثناءات.

التشغيل الذاتي الافتراضي	التشغيل الاستباقي الشامل
04 يصبح الذكاء الاصطناعي هو الخيار الأساسي والافتراضي لإنجاز المعاملات، وينحصر التدخل البشري فقط في التعامل مع الحالات المعقدة والتحديات.	05 يتنبأ الذكاء الاصطناعي بالمشاكل ويحلها تلقائياً قبل أن يشعر بها العميل، لتدار العمليات التشغيلية بأكملها بشكل مستقل.

أظهر استطلاع مباشر أجرته لوسيديا أن 50% من القادة يفضلون البدء بمرحلة "الدعم والمساعدة"، بينما يفضل 30% منهم "تنفيذ المهام منخفضة المخاطر" تحت ضوابط صارمة. وإذا كان فريقك يتبنى هذا التوجه فهذا هو المسار الطبيعي، لأن الأمان والثقة يتطلبان تبنيًا مرحليًا متدرجًا وليس تشغيلاً كاملاً دفعة واحدة.

يُظهر هذا الاستطلاع مخاوف طبيعية ومنطقية تتطلب معالجة حكيمة، فلا يمكن مطالبة أي مسؤول بتفعيل نظام قائم على الذكاء الاصطناعي من دون أن يمتلك اليقين التام بأن النظام سيتخذ القرارات الصحيحة في كل مرة.

زويا شهيد

مديرة إدارة تجربة العملاء، فيولا للاتصالات (Viola Communications)

الاستثمار الإستراتيجي يبدأ بخطوات مدروسة، وذلك عبر تفعيل النظام أولاً في حالات استخدام محدودة ومنخفضة المخاطر لضمان السيطرة الكاملة على النتائج، ومن ثم التوسع تدريجياً فور تحقيق النجاحات الأولية.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

النصيحة العملية:

◀ ابدأ تدريجيًا

◀ عزز ثقتك بالنظام

◀ توسّع استراتيجيًا

قطاع التأمين: أتمتة العمليات على نطاق واسع

أثمر تطبيق وكيل الذكاء الاصطناعي الخاص بلوسيديا في قطاع حسّاس عن معدل معالجة ذاتية بنسبة 90% لتذاكر الدعم خلال 5 أشهر

شركة تأمين بارزة، الرياض

القضاء على تكديس تذاكر الدعم الواردة
عبر المعالجة الذاتية بنسبة 90%

90%

معدل المعالجة الذاتية بعد
5 أشهر

70+ ألف

حجم التوفير لكل 3,000 حالة
تم حلها (\$)

140+ ألف

العائد السنوي من التوفير (\$)
(يتضاعف مع حجم المعاملات)

100%

إجراءات موثقة وقابلة للتدقيق،
وامتثال كامل

التحدي

أدى الارتفاع الحاد في المعاملات الواردة إلى الضغط على كفاءة الفريق البشري. ولحل هذه المشكلة، كان من الضروري تبني أداة تمثلل للأنظمة التشريعية السعودية، وتتكامل بسلسلة مع أنظمة إدارة علاقات العملاء ووثائق التأمين والمطالبات.

نطاق العمل

- أتمتة كاملة للمعاملات الواردة من الاستلام إلى التسوية النهائية
- متابعات آلية وإغلاق فوري للحالات
- الربط الذكي عبر أنظمة خدمة العملاء، ووثائق التأمين، وإدارة المطالبات
- الالتزام الكامل بسياسات المؤسسة + ضوابط الرقابة والامتثال

” حققنا مع أحد عملائنا في قطاع التأمين معدل معالجة ذاتية بنسبة 90% بعد 5 أشهر فقط من تشغيل النظام. هذه النتائج السريعة والمبهرة تعتمد بالدرجة الأولى على جاهزية العميل، ومدى مرونته في منح وكيل الذكاء الاصطناعي صلاحيات أوسع ومهام أكبر.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

داماك العقارية: تحول شامل على مستوى المؤسسة

الحفاظ على جودة الخدمة الفاخرة أثناء مضاعفة حجم العمليات بـ 6.5x عبر الأتمتة

قطاع العقارات الفاخرة، دبي

نمو قياسي في الإيرادات من 5 مليارات إلى
38 مليار درهم من دون زيادة عدد الموظفين

15%

معالجة ذاتية مستقلة بالكامل
من دون تدخل بشري

20%

تعاون الذكاء الاصطناعي +
البشر في القرارات المهمة

89%

انخفاض في حجم تذاكر
الدعم بفضل الحلول
الاستباقية

3 أشهر

هي مدة دورة المبيعات
بدلاً من 12 شهراً

السياق

يُعد هذا المطور العقاري أحد أكبر المطورين في المنطقة، وتضم محفظته تسليم 50 ألف وحدة سكنية، إلى جانب 50 ألف وحدة أخرى قيد التطوير. وقد ارتفعت إيرادات المجموعة من 5 مليارات إلى نحو 38 مليار درهم خلال خمس سنوات.

التحول

لم يقتصر دور الذكاء الاصطناعي في داماك على تحسين العمليات القائمة، بل أعاد صياغة نموذج التشغيل بالكامل ليتكامل النظام عبر جميع مراحل الدورة العقارية: من المبيعات والتحصيل، وحتى التسليم وإدارة المجمعات والخدمات المشتركة.

لا ننتظر العملاء ليبلغونا بمشكلاتهم. فمنصتنا ترصدها بشكل استباقي، ثم يتولى الذكاء الاصطناعي إطلاق طلب الخدمة، وإنشاء أمر العمل وتنفيذه، ومعالجة المشكلة، وإبلاغ العميل بالحل مباشرةً من دون أي تدخل بشري.

جون جورج

مساعد نائب الرئيس لتمييز الأعمال وتحول تجربة العملاء، دماك العقارية

خارطة طريق لمدة 90 يوماً

خارطة طريق من ثلاث مراحل: من المواءمة التنفيذية إلى التشغيل الذاتي الكامل.

الأسبوع 9-12+

التوسع نحو التشغيل الذاتي

التوسع، والتحسين، والتشغيل المستدام.

- إلغاء مرحلة الاعتماد البشري للمهام التي أثبتت نجاحها
- إضافة حالات استخدام جديدة بناءً على مخرجات مرحلة التجريب
- انتقال الفريق البشري من دور المنفذ إلى دور المشرف والمدقق
- الرصد المستمر للأداء وضمان استدامة الجودة على مدار الساعة
- تطوير خطة إدارة التغيير المؤسسي

الأسبوع 5-8

الإطلاق التجريبي الخاضع للإشراف

التفعيل، والمراقبة، والمعايرة.

- إطلاق الوكيل مع تفعيل صلاحيات الاعتماد البشرية
- إجراء اختبارات وتقييمات قائمة على المحاكاة قبل الإطلاق الفعلي
- تواجد الفريق الهندسي للمراقبة المباشرة وضمان سلاسة التشغيل
- الاحتفاظ بخيار "زر الإيقاف" للتدخل عند الحاجة
- توسيع الاستقلالية تدريجياً وبناء الثقة
- تتبع معدلات المعالجة الذاتية، ووقت المعالجة، ورضا العملاء

الأسبوع 1-4

التأسيس

الفهم، والمواءمة، والجاهزية.

- تحديد مسار العمليات الحالية والأنظمة المراد دمجها
- تحديد حالة أو حالي استخدام (مهام منخفضة المخاطر وذات أثر تشغيلي عالٍ)
- وضع ضوابط الحوكمة والسياسات
- ربط أنظمة الـ CRM والـ ERP والفوترة عبر واجهات برمجية (APIs) آمنة
- تحديد مؤشرات النجاح والمستويات المرجعية التي يُقاس عليها الأداء

ما دام البشر قادرين على أداء المهام، فإن وكلاء الذكاء الاصطناعي قادرون على أدائها أيضاً. وما دامت الأنظمة قائمة بطريقة تتيح للبشر التعامل معها، فإن وكلاء الذكاء الاصطناعي قادرون على العمل ضمنها كذلك، من دون أي تكاليف إضافية لتطوير البنية البرمجية.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

تحليل العائد على الاستثمار

مقابل كل \$100,000 يتم استثمارها، ينجح وكلاء الذكاء الاصطناعي في خفض التكاليف التشغيلية بقيمة تتراوح بين \$300,000 إلى \$800,000 خلال 18 شهراً.

8-3×

العائد خلال 18 شهراً

استثمار \$100,000
← توفير \$300,000 – \$800,000

60-40%

تقليل تكلفة الخدمة

وفقاً للمؤشرات المرجعية
الصادرة عن شركة "غارتنر"

90-60

يوماً لتحقيق الأثر التشغيلي

بلوغ معدل المعالجة الذاتية بنسبة 50%
فأكثر خلال الشهرين الأولين من التشغيل

25%

تحسين الاحتفاظ بالعملاء

نتيجة مباشرة لتسريع وتيرة معالجة
الطلبات ورفع دقتها

خفض التكاليف المباشرة

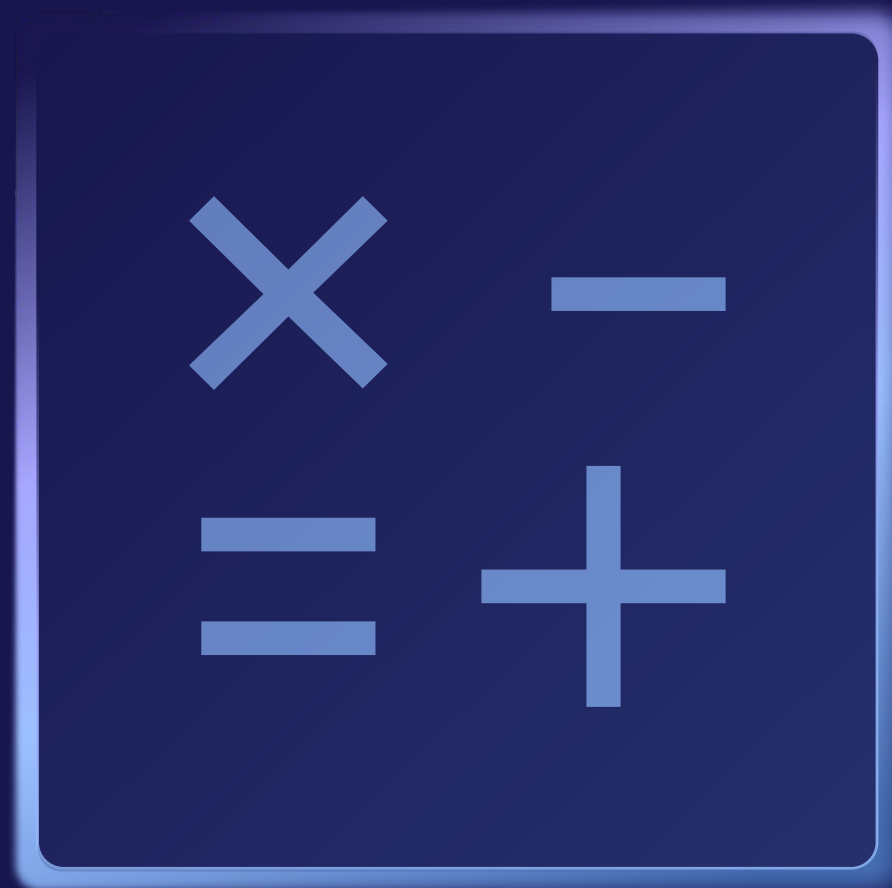
- خفض تكاليف الخدمة بنسبة 40-60%
- توفير أكثر من \$70,000 لكل 3,000 حالة تم معالجتها وإغلاقها
- توفير سنوي تراكمي يبدأ من \$140,000 ويزداد تلقائياً مع نمو حجم العمليات

الأثر المالي على الإيرادات

- ارتفاع معدلات الاحتفاظ بالعملاء بنسبة 25%
- تسريع وتيرة دورة المبيعات (داماك: 12 ← 3 أشهر فقط)
- القدرة على توسيع العمليات من دون زيادة عدد الموظفين

مضاعفة الكفاءة التشغيلية

- تقليل وقت المعالجة من أيام إلى دقائق معدودة
- توجيه جهود الكوادر البشرية نحو الحالات المعقدة وذات الأولوية العالية
- الحد من الهدر التشغيلي الناتج عن تشتت البيانات وضياع سياق المعاملات
- الرصد الاستباقي للمشاكل، مما خفّض حجم الطلبات الواردة (89% في داماك)



اضغط هنا

مؤشرات النجاح بين يديك.
اكتشف أثر لوسيديا على كفاءة
عملياتك.

احسب عائذك الاستثماري ←

في ظل التسارع الكبير الذي تشهده تقنيات وكلاء الذكاء الاصطناعي، والعوائد المرتفعة التي تحققها، والتي قد تصل إلى 8 أضعاف خلال أقل من عام، أصبح تبني هذه الحلول ضرورة استراتيجية للمؤسسات. وإذا كانت مؤسساتك لا تزال خارج هذا المسار، فماذا يكشف ذلك عن جاهزيتها للمستقبل؟

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

أبرز أربعة تحفظات لدى المؤسسات والحقائق التي تبدها

◀ "ماذا لو ارتكب الذكاء الاصطناعي خطأ؟"

يعتمد كل نظام ذكاء اصطناعي مستقل على ضوابط حماية صارمة تحكم المهام عالية المخاطر. ويعمل النموذج اللغوي الكبير داخل هذا النظام كمكوّن مسؤول عن التحليل وفهم السياق وربط المعلومات، بينما تُدار القرارات الحاسمة عبر طبقة مستقلة من البرمجيات القائمة على قواعد محددة سلفاً وليست معتمدة على نماذج احتمالية. وتضمن لوسيديا أعلى مستويات الأمان في الإجراءات الحساسة من خلال إشراك العنصر البشري في المراجعة والموافقة المستمرة، بما يشكل طبقة حماية إضافية.

◀ "لسنا مستعدين. بياناتنا ليست نظيفة بما يكفي."

إن الجاهزية والنضج الرقمي مسار تدريجي وليس حالة تتبدل بين عشية وضحاها. ومن هذا المنطلق يأتي دور لوسيديا كشريك تنفيذي متخصص في تقديم الدعم الشامل في إدارة التغيير المؤسسي وبناء أطر حوكمة الذكاء الاصطناعي وضمان الامتثال، إلى جانب توفير مهندسين متخصصين متواجدين معكم ميدانياً لتسهيل رحلة تهيئة الأنظمة وتطويرها خطوة بخطوة تماماً كما يتم تأهيل موظفين جدد.

◀ "هل سيحل هذا النظام محل موظفينا؟"

تُثبت التجارب الواقعية عكس ذلك تماماً؛ فالجهات التي تبنت وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلين نجحت في إعادة توجيه كواردها البشرية نحو أدوار إشرافية وتدقيقية ذات قيمة إستراتيجية أعلى. وخير دليل على ذلك تجربة "داماك العقارية"، التي حققت قفزة في إيراداتها من 5 مليارات إلى قرابة 38 مليار درهم من دون الحاجة لزيادة حجم الفريق التشغيلي؛ ليس عبر الاستغناء عن الكفاءات البشرية، بل من خلال تمكينهم وتدعيم قدراتهم.

◀ "أنظمتنا معقدة جداً/ قديمة."

يتفاعل وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلون مع الأنظمة الرقمية بالأسلوب نفسه الذي يتعامل به العنصر البشري، وذلك عبر الواجهات القائمة والربط البرمجي الآمن، مما يعني أن النظام لا يتطلب أي إعادة هيكلة أو تعديلات جذرية في بنيته التحتية، فالمبدأ الأساسي هنا أنه إذا كان الموظف قادراً على إنجاز المهمة عبر أنظمتكم المؤسسية الحالية فإن بالإمكان تهيئة الوكيل ومحاكاته للقيام بالعمل نفسه.

من أهم ركائز النجاح التي غالباً ما تُغفل في رحلات التحول الرقمي هي تبديد مخاوف الكوادر البشرية بشأن إحلال التقنية محلهم، والعمل بدلاً من ذلك على تأهيلهم ليصبحوا مشرفين وموجهين لمنظومة الذكاء الاصطناعي المعتمدة، وهو حجر الزاوية في إدارة التغيير المؤسسي وضمان استدامة الأداء.

زويا شفيد

مديرة إدارة تجربة العملاء، فيولا للاتصالات (Viola Communications)

مستقبل تجربة العملاء لا يقتصر على تقديم تجربة تفاعلية أفضل فحسب، بل يركز على ابتكار حلول تضمن التنفيذ والمعالجة الفعّالة.

تقف تجربة العملاء اليوم عند نقطة تحول مفصلية. والاستمرار في التركيز على الذكاء الاصطناعي التحويلي فقط، أي أتمتة الكلام من دون أتمتة المعالجة، يهدد بضم منظماتكم إلى قائمة الـ 68% من القيادات التي لم تلمس عائداً من الاستثمار في الذكاء الاصطناعي.

بمجرد تبني وكلاء ذكاء اصطناعي مستقلين خاضعين للإشراف، فإنك تؤسس لمرحلة جديدة تضمن تحقيق أعلى مستويات القيمة الاستثمارية:

85%

معدل المعالجة الذاتية التي تتيح للكوادر البشرية التفرغ للمهام المعقدة

دقائق

وقت المعالجة الإجمالي، بدلاً من استغراق أيام أو أسابيع

8-3×

عائد استثماري يتضاعف مع كل حالة استخدام جديدة

الاستباق

كيفية معالجة التحديات التشغيلية وتسويتها قبل أن يشعر بها العملاء

25%+

معدل الاحتفاظ بالعملاء نتيجة تقديم حلول فورية وأكثر دقة



إن التردد في مواكبة هذا التحول ومقاومته سيتسبب في إرباك العمليات وعزل مؤسساتك عن واقع السوق. فالتغيير اليوم حتمي وليس مجرد خيار مطروح. فالقادة الذين سينتقلون من استخدام الذكاء الاصطناعي التحاوري إلى تبني وكلاء الذكاء الاصطناعي خلال الـ 18 شهراً القادمة، سيشهدون انخفاضاً ملموساً في تكاليف تقديم الخدمة، وتسريعاً لمعدل وقت المعالجة بمقدار 4 أضعاف، بالإضافة إلى تحسن نوعي في جميع مؤشرات الأداء الرئيسية.

عبدالله عسيري

المؤسس والرئيس التنفيذي، لوسيديا

الخطوة التالية

كفاءة النظام مثبتة.
أطر الحوكمة متكاملة.
العوائد الاستثمارية موثقة.

حدد مساراً لـ 6 أشهر للانتقال من مرحلة التجريب إلى التشغيل المستقل الكامل:

- ▶ ابدأ بحالة استخدام واحدة منخفضة المخاطر وعالية التأثير.
- ▶ قس مؤشرات الأداء الرئيسية، وفي مقدمتها: معدلات المعالجة الذاتية، ووقت المعالجة، وتكاليف الخدمة.
- ▶ عزز مستويات الثقة والموثوقية في النظام بشكل تدريجي.
- ▶ وسّع نطاق التطبيق بكل ثقة وأمان.

إن الرهان الفعلي أمام مؤسستك لا يتعلق بقرار تبني وكلاء الذكاء الاصطناعي المستقلين من عدمه، وإنما بالسرعة التي ستختارها لقيادة هذا التحول.

نبذة عن لوسيديا

لوسيديا هي منصة ذكاء اصطناعي رائدة في تحليل تجارب العملاء وإدارتها، تتفرد بتوفير وكلاء ذكاء اصطناعي مستقلين، وبنية حوكمة متكاملة تلبي معايير القطاعات التنظيمية الصارمة، حيث تكفل إنفاذ السياسات المؤسسية وتوجيه مسارات العمل وتنظيمها تحت الإشراف البشري، فضلاً عن إرساء أطر الامتثال وتوفير سجلات تدقيق شاملة تضمن أعلى درجات الرقابة والأمان.

وعلى عكس الحلول التقنية التقليدية والبرمجيات المبنية أصلاً على نماذج إنجليزية مُكيّفة، نشأت لوسيديا كمنصة ذكاء اصطناعي عربية الأساس مطوّرة محلياً، غايتها خدمة المؤسسات، والجهات الحكومية، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، في بيئات عمل تمثل فيها الثقة والتحكم ركيزتين أساسيتين لا مساومة عليهما. ومهمتنا هي تمكين هذه الجهات من الانتقال برحلة العميل من مجرد التفاعل والتحاور إلى التنفيذ والمعالجة الحقيقية بأعلى مستويات الكفاءة والشفافية والأمان.

أبحاث لوسيديا · مايو 2026