

إعادة تصور الأعمال للذكاء الاصطناعي



أ.د. محمد محمد الهادي
رئيس مجلس إدارة المجلة

ما هو المدخل الصحيح للحصول علي القيمة الأكبر من الذكاء الاصطناعي؟ يتمثل العرض التالي تحديد مستوي التخصص والكفاءة المهنية المتطلبة لذلك، مع بيان أبعاد الحجم المناسب لذلك التحدي، وتجميع فرق العمل وتمكينها من القيام بما هو مخطط له، مع مراعاة توسيع الجهود المناطة بكل ذلك. والمدخل الأحسن للأعمال تحويل نشاط أو نشاطين من الأعمال في وقت واحد، مع الحث علي الاختراع في نطاق التغيير التنظيمي والتكنولوجي المتطلب لهذا التغيير.

- **تحقيق مستوي التخصص والكفاءة المهنية:** مما هو ضروري من أجل المنافسة في بيئة رقمية سريعة الخطي بشكل متزايد في قمة اهتمامات كل مدير أعمال تقريبا، حيث صار الكثيرون يدركون أن الذكاء الاصطناعي هو عامل تمكين مهم في مساعيهم نحو التقدم ويمثل ميزة تنافسية كبرى لأعمالهم. من هذا المنطلق بدأوا في تصور مستقبل جريء مدعوم بالذكاء الاصطناعي الذي في مقدرته أن يساعد، علي سبيل المثال في أن يوفر لتجار التجزئة منتجات فردية قبل أن يطلبها عملاؤهم، أو يقوم المصنعون بتخصيص المنتجات حسب الطلب وتسليمها في نفس اليوم من خلال المصانع المحلية الصغيرة التي تتواجد في كل مدينة تقريبا. ومع كل ذلك، يتعرف المديرون التنفيذيون في المنظمات الحالية علي ما يتطلبه الوصول نحو تحقيق أهدافهم ورؤياهم، كما يقرر معظمهم مدي الحاجة إلي إعادة التفكير في نماذج الأعمال التي تتطلب مع جهود الرقمنة المتطلبة من أجل تمكينهم من تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي في مقدراتها تقديم عوائد كبيرة لبعض الشركات مع تحقيق تأثير مفيد بسرعة لهم.

قبل الشركات التي تنمو وتزدهر في العصر الرقمي الحالي. وحتى يمكن التأكد من حالات الاستخدام المنفصلة التي يمكنها أن تقدم الكفاءات المتزايدة، إلا أنهم مقيدون للغاية في دفع التغيير المادي المرتبط بكيفية عمل الشركات ، أو في الحد الأدنى المطلوب، أو فيما يصعب قياسه . وبالعكس، عادة ما يكون لديهم الكثير من الأجزاء المتحركة، والأطراف الفاعلة، ومبادرات الذكاء الاصطناعي التي تحقق تأثيراً مفيداً بسرعة كبيرة.

من هذا المنطلق، يمكن التساؤل عن النهج الصحيح الذي يجب تبنيه وتطبيقه بنجاح. حيث يمكن للقادة تعريف مجالات الأعمال مقدماً، وتحديد الأولويات فيما بينها التي تعتبر واسعة بما فيه الكفاية. حيث يمن تمكين طرق عمل جديدة بواسطة الذكاء الاصطناعي التي يمكنها تحسين الأداء المالي أو خبرات العملاء والعاملين بشكل كبير، علي الرغم من أن هذا يكون محصوراً بما فيه الكفاية لإمداد وتحقيق النتائج التي تتضمن خصائص عديدة تمكن من التحول الفعال مع الذكاء الاصطناعي ويتمثل ذلك في التالي:

مجموعة من أنشطة الأعمال المترابطة: يمكن البحث عن المجالات التي عندما تخاطب معا سوف تحل مشكلات الأعمال المنهجية، مثل عدم كفاءة العملية المزمدة، التقلب السريع في طلب العملاء، أو صعوبات الحصول علي المنتجات للعملاء.

وبناء علي الخبرة في العمل مع كثير من المنظمات التي طبقت واستفادت من الذكاء الاصطناعي في أعمالهم يمكن التعرف علي أن المنظمات الأكثر نجاحاً في تطبيق الذكاء الاصطناعي عندما بدؤوا في إعادة تصور العملية، الرحلة أو الوظيفة الأساسية (التي قد يطلق عليها المجال) والتي تتمثل من نهاية لنهاية مع التكنولوجيا المطبقة لها. وبأداء ذلك، يمكن الوصول إلي ميزة الذكاء الاصطناعي الكاملة، مع تقليل وقت تطوير وتشغيل دورة التغيير في جميع أنحاء المؤسسة بغية تحقيق رؤياهم المتمسة بالجراءة.

• تحدي الحجم المناسب:

عندما يتطلب الأمر بتبني تطبيق الذكاء الاصطناعي، فإن كثيراً ما قد تراه المنظمات المختلفة من خلال المسار الذي يجب عليها اختياره من بين مسارين أساسيين متاحين:

- في لإطار المسار الأول، ينظر البعض إلي تطبيق الذكاء الاصطناعي من أجل حل مشكلات منفصلة توصل بالعمليات الحالية بغية أتمتها أو إضافة رؤي نحو حلها.

- وفي نطاق المسار الثاني، ينظر البعض الآخر في التعهد لتغيير أعمالهم بالكامل، في محاولاتهم إصلاح المنظمة بأكملها مع الذكاء الاصطناعي في أن واحد

ومن الملاحظ أن أياً من هذين المسارين أو الطرق يمكنه ان يقدم مستوي أو سرعة التغيير المتطلبة من

وظائف تكنولوجيا المعلومات. وفي بعض الأحيان، سوف يقوم معظم الأشخاص الضروريين بإعادة تكوين مجال معين بغية الإبلاغ عن هذا المجال بالفعل. وفي مثل هذه الحالات، يحتاج قادة الأعمال إلى تحويل هؤلاء الأفراد إلى أفراد تنفيذية جديد.

وفي حالات أخرى مع ذلك، سوف يحتاج قادة الأعمال إلى تعيين الأشخاص من كافة إدارات المنظمة المختلفة في مجال أو في منطقة واحدة. ويتطلب تكوين هذا الفريق للنجاح تمكينه من الاستعانة بمصادر كاملة مع الاكتفاء الذاتي له.

حيث أن ترك أعضاء الفريق في صوامع منفصلة من الأعمال يخلق التأخيرات وقطع الاتصال كطلبات للإدخال والموافقات تنتقل من قسم لآخر من أقسام المنظمة. أي أن تمكين الفريق لتصميم، بناء، ومساندة طرق العمل الجديدة يسهل الاثارة والملكية بين الفرق أيضا.

إعادة تصور الأعمال كما هو معتاد:

في العادة، نجد أن أفضل خدمة للشركات بواسطة استخدام المبادئ الأولية أو أساليب التفكير التصميمي للعمل بشكل عكسي من هدف أو تحدي حاسم. علي سبيل المثال، ربما يراد إنشاء تجربة عملاء مميزين من فئة الخمس نجوم، لذلك يمكن البدء برسم ما قد يبدو ثم الانتقال إلي شرح كيفية تحقيق ذلك بالتفصيل.

ويحتم ذلك إعداد فريق التنفيذ لقضاء بعض الوقت مع المستخدمين في وقت مبكر من أجل فهم طرق العمل المطبقة بالفعل إلي جانب أي أوجه قصور أو إنقطاع

راعي الأعمال والفريق: المجالات التي تصبح جاهزة لإعادة الاختراع مع الذكاء الاصطناعي الذي لديه قائد أعمال داعم لها، وموظفي الأعمال الذين يمكنهم شغل الأدوار المتطلبة كمالك المنتج والمترجم، ومجموعة مستخدمي الخطوط الأمامية، وممارسي الذكاء الاصطناعي الذين يمكن أن يتواجدوا في مجال الأعمال أو يمكن سحبهم من مركز الامتياز المنشأ في المنظمة.

توفير بيانات قابلة لإعادة الاستخدام أو أصول

التكنولوجيا: من المهم اختيار المجالات حيث تكون البيانات والتكنولوجيا ضرورية في تشغيل نماذج الذكاء الاصطناعي المتداخلة في مشروعات الذكاء الاصطناعي داخل المجال الممكن أن يبني العمل المتطلب من الصفر في كل مرة بدلا من الموظفين. ومعظم القادة يمكنهم أن يحددوا حوالي من ثمانية إلي عشر مجالات علي الأرجح يمكن الذكاء الاصطناعي القيام بتحول الأعمال التقليدية فيها التي يقوم بها العاملون حاليا. ومع ذلك، نجد ان الشركات الأكثر نجاحا عندما تركز علي مجالا واحدا أو مجالين ذات أولوية للبدء علي أساس دعم القيمة، الجدوي، والقيادة حتي يطوروا قدراتهم ومهاراتهم قبل التوسع أكثر من ذلك.

تجميع وتمكين الفرق:

لا يحدث إبداع الذكاء الاصطناعي من فراغ أو من بين مجموعة من علماء البيانات فقط ، بل إنه يبحث من قبل فريق من الناس، الأعمال، الرقمية، التحليلات

مطلوب لتسليم قدرات ذكاء اصطناعي جديدة. علي سبيل المثال، إضافة مصادر بيانات جديدة حسب الحاجة إليها، بدلا من تكوين رؤية شاملة للعملاء بزاوية تصل إلي ٣٦٠ درجة بدلا من البداية. كما يجب أيضا تقييم كيفية تكامل الحل معها، والتأثير علي عمليات المنبع والمصب، وتنفيذ القياسات لمخاطبتها مثل موازنة حوافز الموظفين مع عملية جديدة، وتطوير أدوات تقرير لتقديم شفافة عبر الشركة لرؤي وبصائر جديدة.

• توسيع الجهود:

بمجرد نضوج تطوير الذكاء الاصطناعي ضمن المجالات الأولي، سيكون لدي المنظمات كتيب نشرات موثوق بها للمنهجيات والبروتوكولات والعقليات لإعادة الاستخدام، التي تمكن من تسريع إبداع الذكاء الاصطناعي ومتابعة مجالات متعددة بالتوازي. ومن الأفضل تسلسل المجالات للاستمرار في بناء العمل السابق. وقد يؤدي ذلك بالشركات إلى تحديد أولويات المجالات مع بيانات ومهارات شبيهة (مثل سلسلة الإمداد واللوجسيات)، أو قد تقود لمتابعة نفس المجال (مثل إدارة الحملة الاعلانية) في وحدات أعمال أخرى.

أخيرا، حبيثما تنتقل الشركات من مجال لآخر، سوف تتسارع وتيرتها، كما أن قدرات الذكاء الاصطناعي الخاصة بها سوف تتراكم بسرعة، وبذلك سوف تجد أن المستقبل الذي تم تخيله هو في الواقع أقرب مما ظهر من قبل.

في العملية، وكذلك لرسم خريطة كيف تظهر عملية الفكرة، أو الرحلة المطلوبة. ويمكن استخدام سباقات السرعة الرشيقية لتحديد الفرق من تطوير النماذج الأولية نحو القدرات الجديدة بسرعة في مدي زمني قليل، بعدئذ تختبر النظم وتصل مع المستخدمين وكل ذلك يكون قبل النشر علي نطاق واسع.

• الاختراع في التغيير التنظيمي والتكنولوجي:

علي الجانب التنظيمي سوف يحتاج القادة لتحضير، تجهيز وتحفيز قوي العمل لديهم من أجل العمل في طرق جديدة. ويشتمل هذا علي التحول إلي التعاون البيئي المتعدد التخصصات، واتخاذ قرارات مدعومة بالبيانات، والعقليات الرشيقية. وفي واقع الأمر الشركات التي سجلت أعلى عائد من استخدامها تطبيقات الذكاء الاصطناعي تعتبر الأكثر عرضة لسن ممارسات إدارة التغيير الفعالة مع القادة الذين يصوغون هذه السلوكيات.

وعلي الجانب التكنولوجي، يجب علي المنظمات أن تركز أولا علي تلك التكنولوجيات التي تمكنها تسريع تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل منصات البيانات المبنية علي السحابة، واجهات برمجة التطبيق APIs، الخدمات المصغرة، وممارسات تشغيل التطوير DevOps. حيث أن نشر هذه التكنولوجيات يمكن تحقيقه فقط في مدد قليلة يمكنها تمكين الشركات لتطوير قدرات أعمال جديدة مرتين إلي ثلاث مرات أسرع. وأبعد من هذا، يجب علي فرق التنفيذ فرز الاستثمارات الإضافية كما هو