

السباق إلى الذكاء الاصطناعي
القائم على الوكلاء: لماذا ستؤدي
البنية التحتية إلى نشأة تحوّل القوى
العاملّة أو انكسار هذا التحوّل

3	مقدمة
4	الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء: إعادة تعريف العمل، إعادة اختراع الأدوار
5	كيف يعيد الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء صياغة الأولويات الاستراتيجية
6	إطلاق العنان لفرص جديدة للتأثير على الأعمال باستخدام الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء
8	الشبكة هي العمود الفقري لعصر الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء
10	الأشهر الـ 24 القادمة: معظم القوى العاملة يتعين عليهم التعاون مع وكلاء الذكاء الاصطناعي
13	مرونة الهندسة التقنية: تعمل المؤسسات على تركيز جهود الذكاء الاصطناعي لامتلاك عصر الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء
15	الإنفاق الاستراتيجي: أكثر من ثلث ميزانيات التكنولوجيا يتم استثمارها في مبادرات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء
17	الخاتمة: الفرصة متاحة الآن
18	المنهجية

المحتويات

الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ليس مجرد توجه تقني آخر — إنه المحفز الأكثر أهمية لتحول القوى العاملة على مدار جيل

وقد كشف ذلك التحول عن مخاطر وجودية لم تستعد لها معظم المؤسسات.

لفهم حجم هذا التحول، والعقبات التي تعترض طريقه، عقدت Cisco شراكة مع Omdia لاستطلاع آراء 650 مسؤولاً تنفيذياً على مستوى المؤسسات. النتائج مذهلة: قال 87% إن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء أعاد صياغة أولوياتهم الاستراتيجية بشكل أساسي. في غضون عامين، سيتعاون معظم الموظفين بانتظام مع الوكلاء للقيام بوظائفهم. واتفق المسؤولون التنفيذيون على أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء لديه القدرة على إنشاء أدوار جديدة تمامًا، وليس التخلص منها فقط.

ولكن ما هي الحقيقة التي لا يتحدث عنها أحد: نجاح هذه القوة العاملة الجديدة المعززة بالذكاء الاصطناعي مفيد الآن بالبنية التحتية أسفلها.

وذلك لأن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء يحتاج إلى توفر بيانات في الوقت الفعلي للسياق والهوية والأمان - بالإضافة إلى بيانات تخضع للحوكمة وعالية الجودة - من أجل العمل بشكل موثوق. واليوم، لا تمتلك العديد من المؤسسات بنية تحتية آمنة ومرنة لدعم الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء.

أصبح تحول القوى العاملة الآن تحديًا للبنية التحتية. وإذا كان وكلاء الذكاء الاصطناعي يفكرون بشكل منطقي ويتصرفون عبر التطبيقات والسحابات ومراكز البيانات، فإن الموصلات البينية الأساسية - البيانات والشبكة وعناصر التحكم الأمنية التي تحيط بها - تحدد ما إذا كان الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء يتوسع أم يفشل.

فتلك المؤسسات التي تستخدم بالفعل وكلاء الذكاء الاصطناعي في الإنتاج، ويشار إليها في هذا التقرير باسم "رواد الإنتاج"، تستجيب على وجه السرعة، وخاصةً بالمقارنة مع تلك التي لم يتم نشر وكلاء لديها بعد (ويُشار إليها باسم "الحاضنات" في هذا التقرير). فهي تركز على حوكمة الذكاء الاصطناعي، وتحديث بنيتها التحتية الرقمية، والاستثمار بشكل كبير - حيث تخصص، في المتوسط، ما يقرب من 37% من ميزانيات التكنولوجيا للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء. ويعتقد نصفها أنه من الضروري للبقاء التنافسي اليوم — قبل أن يُعاد تصميم بنية معظم المؤسسات من أجله.

المؤسسات التي تتحرك بشكل أسرع في مجال الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء - رواد الإنتاج - لا تنتظر الوضوح المثالي. لكنها تعترف بشيء واحد: الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء على نطاق واسع غير ممكن في البنية التحتية القديمة. يجب أن يأتي التأسيس أولاً، ويجب أن يأتي قريباً. هذه هي ضرورة البنية التحتية - الإقرار بأن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء يتطلب تأسيساً تقنياً مختلفاً تماماً، وأن بناءه الآن أمر مُلح. يتوقع المسؤولون التنفيذيون الذين شملهم الاستطلاع من أجل هذا التقرير أن تعيد هذه الاستثمارات تشكيل القوى العاملة لديهم خلال العامين المقبلين — ليس بشكل تدريجي، ولكن بشكل درامي. يفحص هذا التقرير المكان الذي يضع فيه المسؤولون التنفيذيون رهاناتهم. ويستكشف كيفية إعدادهم لمؤسساتهم وأفرادهم. ويكشف لماذا ستبدو القوى العاملة غداً مختلفة على الأرجح عن اليوم.

تحديد المصطلحات الرئيسية

المشاركون في الاستطلاع:

قمنا باستطلاع آراء 650 مسؤولاً تنفيذياً في ستة بلدان. كانوا جميعاً أصحاب المصلحة في استراتيجيات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء بمؤسساتهم واستثماراتها. كانوا جميعاً يحملون مسميات وظيفية على مستوى المديرين أو أعلى، مع وجود 35% منهم يقعون في فئة كبار المسؤولين.

الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء:

أنظمة الذكاء الاصطناعي القادرة على العمل المستقل واتخاذ القرارات دون تدخل بشري مباشر. هذه الأنظمة، التي تتجلى في صورة وكلاء الذكاء الاصطناعي، تدرك وتتفاعل مع بيئاتها مع سعيها للأهداف بشكل مستقل.

رواد الإنتاج:

المؤسسات الممثلة في الاستطلاع تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء في الإنتاج اليوم. وشكلت هذه المؤسسات الرائدة 19% من العينة النهائية.

الحاضنات:

المؤسسات التي تُجرّب حالياً الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء في بيئتها أو تخطط للقيام بذلك في غضون الـ 12 شهراً القادمة. وشكلت هذه المؤسسات نسبي 64% و 17%، على التوالي، من العينة النهائية.

قال 65% من المسؤولين التنفيذيين إنهم يتوقعون أن يخلق الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء أدوارًا جديدة تمامًا على مدار السنوات الثلاث إلى الخمس القادمة.

الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء: إعادة تعريف العمل، إعادة اختراع الأدوار

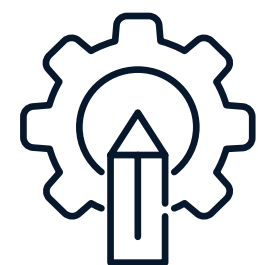
لكن هذا التحول يعتمد على شيء أساسي: امتلاك البنية التحتية الحيوية لتمكينه. تتطلب الأدوار الجديدة التي تركز على تنسيق الذكاء الاصطناعي والحوكمة أنظمة تدعم تفاعلات الوكلاء في الوقت الفعلي، وتفرض الأمان عبر عمليات سير العمل المستقلة، وتوفر قابلية رؤية لاتخاذ قرارات الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع. من دون هذا التأسيس، لا يمكن لهذه الأدوار أن تعمل — بغض النظر عن مدى استعداد القوى العاملة.

ما يميز الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء بغض النظر عن الذكاء الاصطناعي التوليدي هو الاستقلالية. الوكلاء لا يستجيبون فحسب - بل يتصرفون. بعد تلقي التعليمات الأولية، يمكنهم تنفيذ العمليات والاستفادة من الأدوات والاستعلام عن البيانات بشكل مستقل لتحقيق الأهداف. يقوم الوكلاء الأكثر تقدمًا بتنقيح الاستراتيجيات بمرور الوقت بناءً على النتائج، أو التكيف مع المعلومات الجديدة أو الملاحظات البشرية. هذا التحول من المساعدة التفاعلية إلى الإجراء الاستباقي يغيّر بشكل أساسي كيفية تفكير المؤسسات في الإنتاجية والكفاءة.

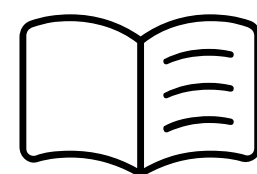
التحدي الحقيقي للمسؤولين التنفيذيين الآن هو مساعدة المؤسسات على التكيف لخلق بيئة يمكن أن يتوسع فيها نطاق الوكلاء.

مع نضج قدرات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء، ركزت الرواية الشائعة حول الذكاء الاصطناعي والعمل على التخلص من الوظائف، ولكن قد يكون الواقع أكثر دقة. على الرغم من أن 40% من المديرين التنفيذيين توقعوا إلغاء بعض الوظائف، إلا أن البحث يشير أيضًا إلى توقع تحول القوى العاملة. في الواقع، قال 65% من المديرين التنفيذيين إنهم يتوقعون أن يخلق الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء أدوارًا جديدة تمامًا على مدار السنوات الثلاث إلى الخمس القادمة. بالإضافة إلى ذلك، يتوقع 64% إعادة تعريف المسؤوليات الأساسية بشكل كبير عبر مؤسساتهم.

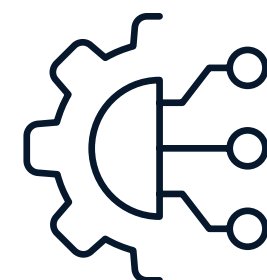
يتوقع المسؤولون التنفيذيون الذين شملهم الاستطلاع أيضًا تأثيرًا عبر كل من الوظائف التقنية والتجارية على حد سواء، مما يخلق طلبًا على مهارات جديدة في فهم الذكاء الاصطناعي وتنسيقه وتقنيات التعاون على رفع المستوى مثل الهندسة الفورية.



90% يُعيدون تصور التصميم التنظيمي والعمليات الحالية لإفساح المجال للوكلاء.



كما اتفق 92% على أنه يجب على مؤسساتهم الاعتماد على التدريب لتمكين الموظفين من التعاون مع الوكلاء.



قال 92% إن القدرة على التعاون مع الآلات هي مهارة أساسية في عصر الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء.

كيف يعمل الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء على إعادة صياغة الأولويات الاستراتيجية

أصبح الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء قوة استراتيجية مركزية، تتطلب انتباه المسؤولين التنفيذيين.

قال سبعة وثمانون في المائة من المسؤولين التنفيذيين الذين شملهم الاستطلاع إن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء قد أثر بشكل مباشر على أولوياتهم الاستراتيجية. من بين رواد الإنتاج، وصف 46% التحول بأنه "كبير"، مقارنةً بـ 33% من الحاضنات.

من يقود المهمة داخل المؤسسات؟

الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ليس مبادرة قائد واحد. عندما سُئِلَ المشاركون في الاستطلاع عن المسؤولين التنفيذيين الذين يتحملون مسؤولية كبيرة عن استراتيجيات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء، فقد حدّدوا أصحاب مصلحة متعددين:



يساهم المختصون في علم البيانات (58%) في المعرفة الخاصة بالذكاء الاصطناعي وإرشادات التنفيذ.



يقدم المسؤولون التنفيذيون (67%) الرؤية الاستراتيجية وتفويضًا مؤسسيًا.



تجلب الريادة في مجال تكنولوجيا المعلومات (75%) الخبرة التقنية وفهم متطلبات البنية التحتية.

يعكس نموذج القيادة متعدد الوظائف هذا حقيقة أن النشر الناجح للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء يتطلب تقدمًا متزامنًا عبر التكنولوجيا والاستراتيجية وقدرات الذكاء الاصطناعي المتخصصة؛ لا يمكن لقائد واحد أن يقودها بمفرده.

إطلاق العنان لفرص جديدة للتأثير على الأعمال باستخدام الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء

تعكس درجة تحول القوى العاملة التي توقعها المسؤولون التنفيذيون قيمة العمل التي سيُطلق لها العنان. ويشهد رواد الإنتاج بالفعل مكاسب رائعة: 60% أشاروا إلى تحسن في الكفاءة التشغيلية، و58% أشاروا إلى اتخاذ قرارات أفضل، و56% أفادوا بنمو الإيرادات وتحسين التكاليف.

عند سؤالهم عن الفوائد المتوقعة على مدار الـ 24 شهرًا القادمة، كان رواد الإنتاج أكثر تفاؤلاً بشأن المكاسب من حاضنات الأعمال عبر كل مقياس. وهذا يشير إلى أن التجربة العملية مع الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء تعزز القناعة حول الإمكانيات التحويلية.

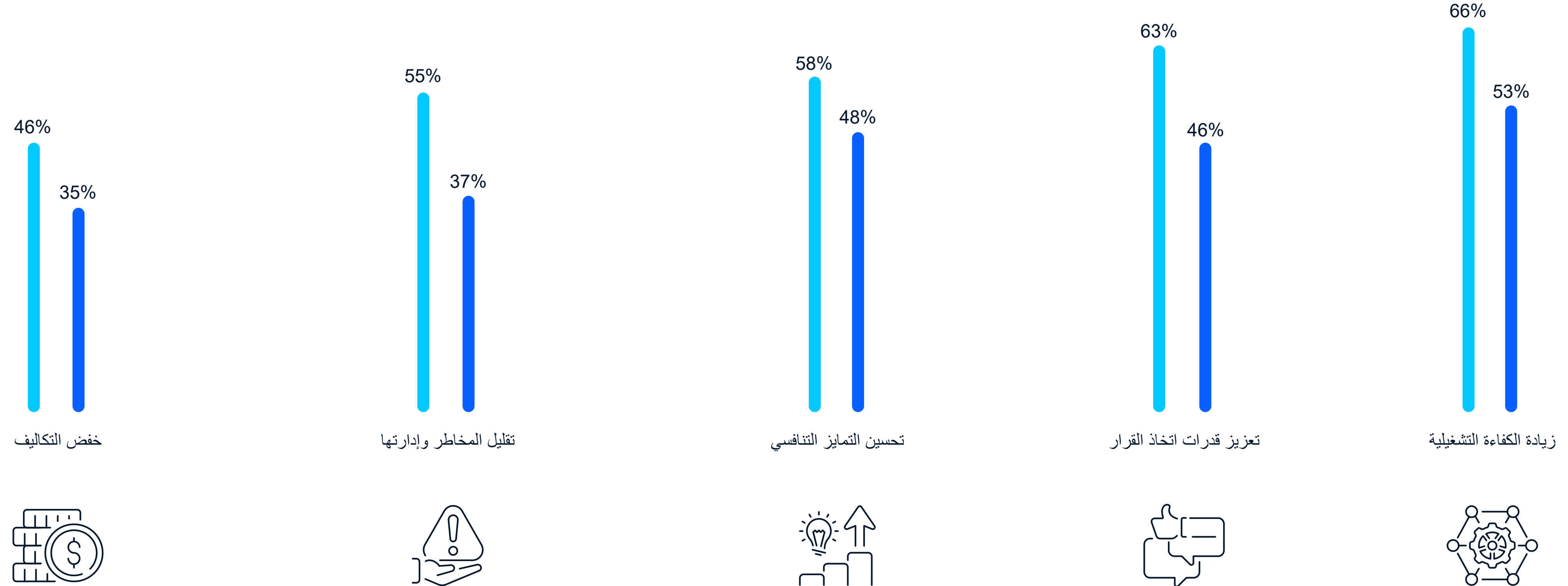
ما هو أكثر من ذلك، يتفق الرواد على أن جاهزية البنية التحتية تميّز عمليات النشر الناجحة عن تلك التي تعاني. المؤسسات التي ترى فوائد حقيقية مستثمرة في وقت مبكر في تحديث الشبكة والأمان وتحسين البيانات.

يُظهر البحث أن التأثير الأساسي للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ليس فقط الكفاءة — بل إنه يُتيح طرق عمل مختلفة تمامًا. من خلال الجمع بين الإبداع البشري وقوة الذكاء الاصطناعي، يمكن للمؤسسات تحقيق نتائج لا يمكن لأي منهما تحقيقها بشكل مستقل.

توقعات بالوفاء بوعود الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء

أيّ من الفوائد التالية تتوقع مؤسستك تحقيقها من الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء في غضون الـ 24 شهرًا القادمة؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين في الاستطلاع)

● الحاضنات (ن=527) ● رواد الإنتاج (ن=123)



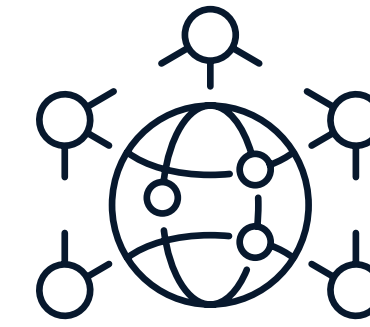
الشبكة هي العمود الفقري لعصر الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء

وكلاء الذكاء الاصطناعي لا يتمتعون إلا بالقوة التي تتمتع بها الشبكات التي تمنحهم الإمكانيات.

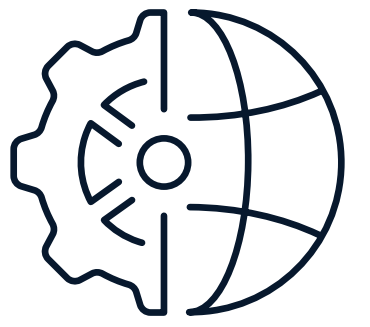
يتحقق المسؤولون التنفيذيون الذين شملهم الاستطلاع من صحة هذه التبعية:



قال 94% إنه من المهم أن تدعم الشبكة الوكلاء عبر بيئاتهم الهجينة ومتعددة السحابات.



ذكر 95% الحاجة إلى نقل مجموعات البيانات الكبيرة وربط بيانات تكنولوجيا المعلومات الموزعة.



قال 96% إن استجابات الذكاء الاصطناعي في الوقت الفعلي تتطلب شبكات قوية.

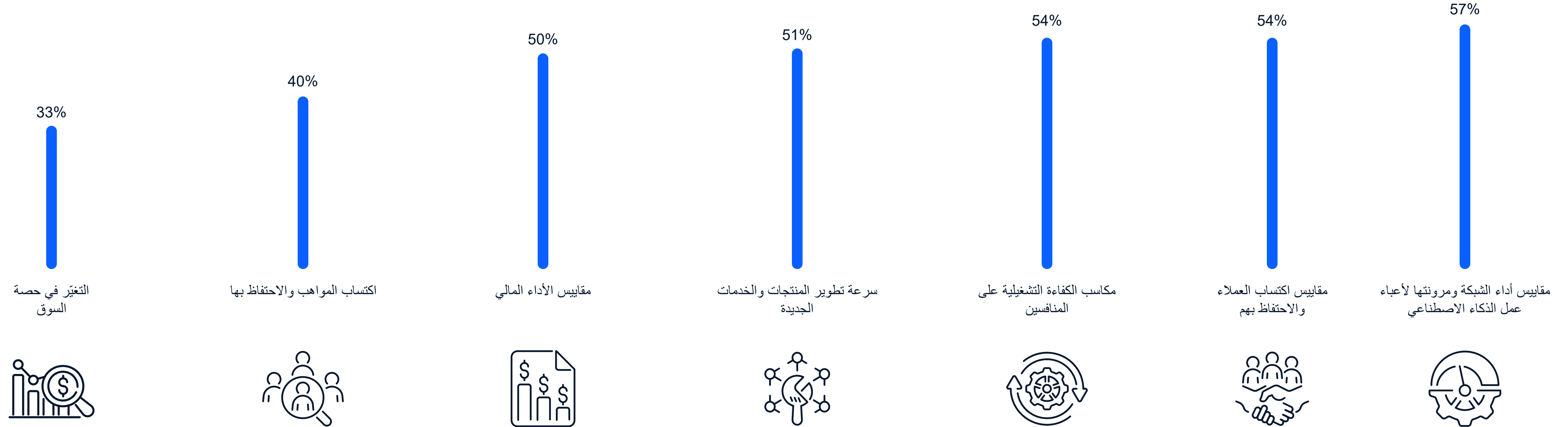
ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات: قال 62% من المسؤولين التنفيذيين إنهم يكافحون من أجل حماية الشبكات من الهجمات التي يحرّكها الذكاء الاصطناعي، وإدارة هويات الوكلاء، وتأمين البيانات أثناء الحركة. ونتيجة لذلك، يستشهد العديد من المسؤولين التنفيذيين بأمان الشبكة والحوكمة (68%) والموثوقية ووقت التشغيل (61%) كمجالات تركيز أثناء تخطيطهم لكيفية توسيع نطاق استخدام وكلاء الذكاء الاصطناعي.

لقد سألنا عن المؤشرات التي تراقبها المؤسسات، أو ستراقبها، لتحديد ما إذا كان الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء يقدم ميزة تنافسية. كانت الاستجابة الأولى هي مقاييس أداء الشبكة والمرونة (57%) متفوقةً على النتائج التي تتمحور حول الأعمال مثل اكتساب العملاء والمقاييس المالية وسرعة الابتكار. للوهلة الأولى، قد يبدو ذلك مفاجئاً. ولكن مع التغييرات الشاملة التي يجلبها الوكلاء إلى القوى العاملة والصناعات بأكملها، ومع ظهور الشبكات الحديثة كتأسيس ضروري للتجارب التي يقودها الوكلاء، فلا عجب أن المسؤولين التنفيذيين يركزون على أداء الشبكة كأحد مؤشرات KPI بالغة الأهمية.

لقد حان عصر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء، ولكن كيف تعرف المؤسسات ما إذا كان يقدم ميزة تنافسية حقاً؟ إنهم لا يخبون فحسب. تراقب الشركات بنشاط مؤشرات محددة لقياس تأثيرها. يكشف الرسم البياني أدناه عن المقاييس الرئيسية التي قال المسؤولون التنفيذيون إنهم يتتبعونها لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء على الأعمال.

المقاييس الرئيسية لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء

ما المؤشرات التي تراقبها أو تخطط لمرافبتها لتحديد ما إذا كان الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء يوفر ميزة تنافسية لمؤسستك أم لا؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين في الاستطلاع، ن=649، تم قبول ردود متعددة)



الأشهر الـ 24 القادمة: يتعين على معظم القوى العاملة التعاون مع وكلاء الذكاء الاصطناعي

في المتوسط، يقدر المسؤولون التنفيذيون أن 55% من قوتهم العاملة ستعمل بانتظام جنبًا إلى جنب مع الوكلاء في غضون 24 شهرًا. التحدي: 60% من تلك المجموعة تفتقر إلى المهارات اللازمة للتعاون مع الوكلاء بشكل فعال اليوم.

بالنسبة للموظفين، فإن الأمر الإلزامي واضح: من المقرر أن يصبح الإلمام التقني بالذكاء الاصطناعي مطلبًا أساسيًا للازدهار في عصر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، أشار 65% من المسؤولين التنفيذيين الذين شملهم الاستطلاع إلى الإشراف على نظام الذكاء الاصطناعي والرقابة عليه باعتباره قدرة ضرورية. وهذا يعني مراقبة سلوك الوكلاء، والتدقيق في القرارات من أجل الدقة والإنصاف، ومعرفة متى يجب تجاوز الأنظمة المستقلة التي تعمل خارج المعلمات. يؤكد هذا التشديد على أنه بالنسبة للأدوار غير التقنية، غالبًا ما يكون "الفهم التقني للذكاء الاصطناعي" مرادفًا للقدرة على الإشراف النقدي على الذكاء الاصطناعي والتعاون معه.

كما تمت الإشارة إلى مهارات أخرى: تشدد 49% من المؤسسات على أهمية الهندسة الفورية للذكاء الاصطناعي - صياغة تعليمات فعالة لتوجيه سلوك الوكلاء - كمهارة مهمة. يمنح 47% آخرون الأولوية للإلمام بالبيانات. لكن المهارات التقنية وحدها لن تكون كافية: يظل التفكير النقدي وحل المشاكل والقدرة على التكيف (48%) أمورًا ضرورية للعمال.

عندما يتعلق الأمر بالذكاء الاصطناعي القائم على العملاء، يتم قياس الخط الزمني لتحول القوى العاملة بالأشهر وليس بالسنوات.

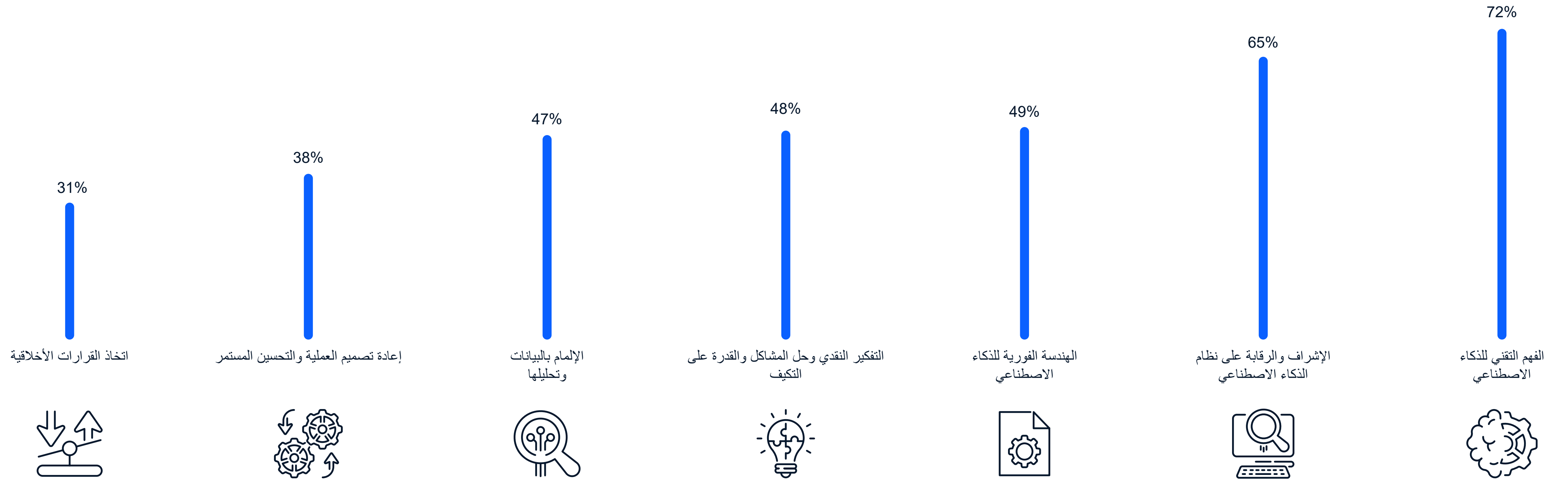
في المتوسط، يقدر المسؤولون التنفيذيون أن 55% من قوتهم العاملة ستعمل بانتظام جنبًا إلى جنب مع الوكلاء في غضون 24 شهرًا.

التحدي: 60% من تلك المجموعة تفتقر إلى المهارات اللازمة للتعاون مع الوكلاء بشكل فعال اليوم.

إن اتساع نطاق تطوير المهارات المطلوبة يعقد هذا التحدي. يتطلب عصر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء الفهم التقني للذكاء الاصطناعي، والإشراف على النظام، والهندسة الفورية، والإلمام بالبيانات، والتفكير النقدي. في الواقع، تمنح 72% من المؤسسات الأولوية لمهارة "الفهم التقني للذكاء الاصطناعي" كأعلى مهارة مطلوبة خلال الـ 24 شهرًا القادمة. وهذا يعني أن العاملين في جميع أنحاء العمل سيتعين عليهم إدراك مفاهيم مثل جودة بيانات التدريب، وقيود النماذج، والتحيزات المحتملة، ومخاطر الهلوسة، مما يمكنهم من العمل بكفاءة مع نظرائهم الرقميين.

حيث يلزم الارتقاء بالمهارات لعصر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء

أي من المهارات التالية تمنحها مؤسستك الأولوية لكي يعمل موظفوك بشكل أكثر فعالية مع الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين في الاستطلاع، ن=600، تم قبول ردود متعددة)



ستكون المؤسسات التي تتعامل مع تطوير المهارات بنفس إلحاح التعامل مع نشر التكنولوجيا هي الأكثر احتمالية للنجاح. وهذا يعني تضمين برامج تعلم مستمر في عمليات سير العمل اليومية، وفرص التعلم المصغر لبناء المهارات الإضافية، وبيئات الممارسة العملية.

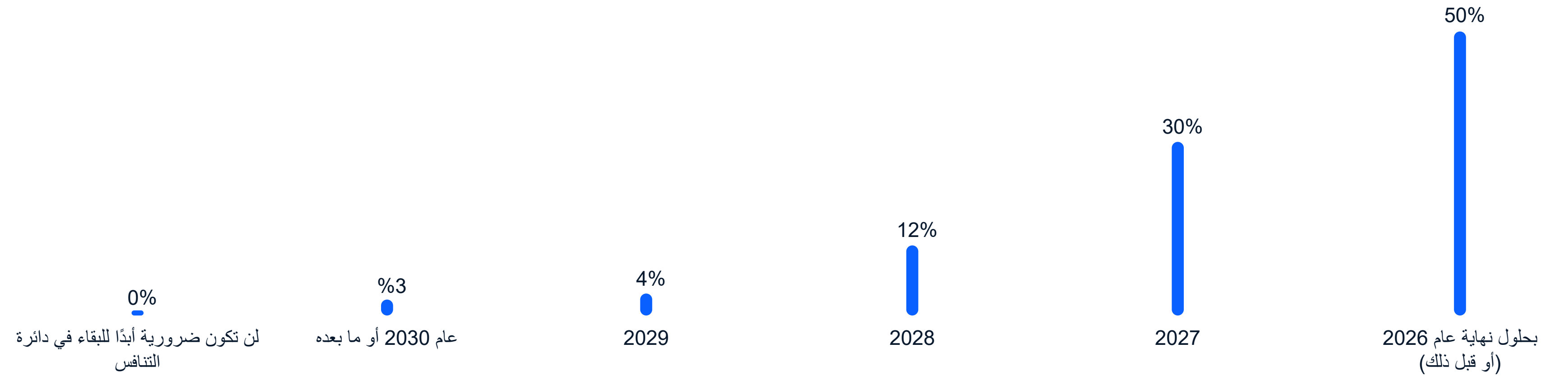
لكن لن تكون المهارات مهمة إلا إذا كانت البنية التحتية تدعم تطبيقاتها. لا يمكن للوكلاء المشرفين على الموظف مراقبة الوكلاء بشكل فعال من دون أدوات الرؤية ومسارات التدقيق وعناصر التحكم الأمنية المدمجة في البنية التقنية الأساسية. هذه ليست مبادرات منفصلة — إنها متطلبات مترابطة للتحوّل.

يفهم رواد الإنتاج هذا الأمر: يستثمر 53% بفعالية في التدريب على الحوكمة والدورات التدريبية المتخصصة، مقارنةً بـ 36% فقط من الحاضنات.

إن الخط الزمني لصقل المهارات لا يرحم: في غضون 24 شهرًا، سيكون لدى المؤسسات إما قوى عاملة قادرة على التعاون الفعال - والبنية التحتية القادرة على دعمه - أو أنها ستعاني بينما يتقدم المنافسون.

عندما يكون الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ضروريًا للقدرة التنافسية التنظيمية

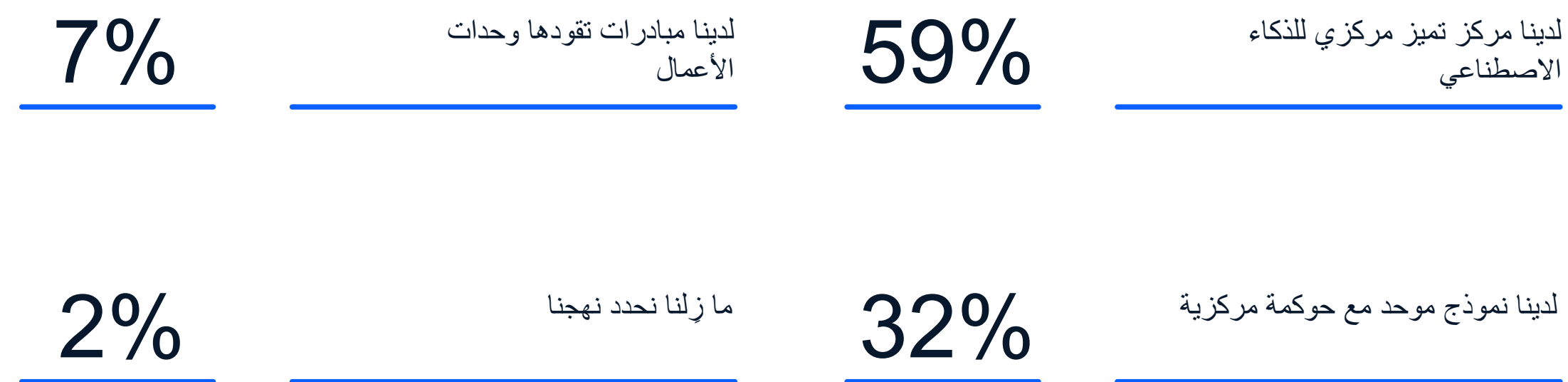
في رأيك ، بحلول أي عام تتوقع أن يكون الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ضروريًا للبقاء في المنافسة في مجالك؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين، ن=650)



مرونة الهندسة التقنية: تعمل المؤسسات على تركيز جهود الذكاء الاصطناعي لامتلاك عصر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء

الاستراتيجيات المستخدمة لتوسيع نطاق الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء

ما النهج الذي يقدم أفضل وصف لاستراتيجية مؤسستك لتوسيع نطاق الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين، ن=650)



منح الاعتماد المبكر للذكاء الاصطناعي القائم على العملاء الأفضلية للامركزية. خاضت الوحدات الفردية التجارب بشكل مستقل، مما أدى إلى رؤية مجزأة لتأثير الذكاء الاصطناعي. ولكن مع توسع المؤسسات من النماذج التجريبية للذكاء الاصطناعي إلى النشر المؤسسي، يثبت هذا النهج أنه لا يمكن الدفاع عنه. للاستفادة من الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء، تحتاج المؤسسات إلى نهج أكثر تماسكاً للحوكمة.

اليوم، تبتعد 91% من المؤسسات عن التجارب اللامركزية، باختيار مراكز تميز مركزية للذكاء الاصطناعي أو نماذج موحدة ذات حوكمة قوية. يعكس ظهور أدوار كبير مسؤولي الذكاء الاصطناعي هذا التطور. يوفر هؤلاء المسؤولون التنفيذيون القيادة متعددة الوظائف اللازمة لتجاوز التجريب نحو التحول.

من بين رواد الإنتاج، كان الدفع نحو المركزية أقوى: فقد أنشأ 79% منهم مراكز تميز مركزية للذكاء الاصطناعي، مقارنةً بـ 55% فقط من الحاضنات.

ثلاثة أمور إلزامية تدفع الحوكمة المركزية:

1 **الاتساق.** تؤدي عمليات النشر اللامركزية إلى إنشاء أنظمة مختلطة ذات سلوك غير متسق وتجارب مستخدمين مجزأة. تضمن الحوكمة المركزية عمل العملاء وفقًا لمعايير مشتركة.

2 **الأمان.** تمثل الأنظمة المستقلة التي تصل إلى البيانات الحساسة خطرًا كبيرًا إذا لم تتم حوكمتها بشكل صحيح. تجعل عمليات النشر اللامركزية بروتوكولات الأمان المتسقة وإمكانيات التدقيق شبه مستحيلة. توفر الرقابة المركزية التحكم وإمكانية الرؤية الضروريين.

3 **توحيد المعايير.** يتطلب توسيع نطاق الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء أطر عمل مشتركة للتطوير والنشر والمراقبة. تؤسس الفرق المركزية أفضل الممارسات، وتحافظ على المكونات القابلة لإعادة الاستخدام، وتضمن التعلم على مستوى المؤسسة.

يعارض خمسة وخمسون بالمائة من المسؤولين التنفيذيين بشأن المخاطر التي يشكّلها العملاء. إنهم لا يعرفون ما إذا كانت مخاوف الحوكمة يجب أن تبطئ من سرعة نشر الذكاء الاصطناعي القائم على العملاء أو إذا كانت المكاسب المحتملة تعني أنه يجب عليهم التحرك بسرعة على أي حال. تزداد صعوبة إدارة عملية الموازنة هذه مع انتقال المؤسسات من النماذج التجريبية إلى الإنتاج الكامل. لتوسيع نطاق وكلاء الذكاء الاصطناعي، تُعد الحوكمة المركزية مطلبًا.

ومع ذلك، فإن المركزية لا تعني الافتقار إلى المرونة. توفر النماذج الموحدة كلاً من: وضع الفرق المركزية للمعايير، مع عمل وحدات الأعمال في إطار تلك الحدود. تُظهر أطر العمل هذه للأشخاص كيفية اتخاذ قرارات الذكاء الاصطناعي. وذلك بيني الثقة. بالنسبة للمؤسسات التي لا تزال تشغل الإعدادات اللامركزية، فإن تجميع الأشياء معًا ليس أمرًا اختياريًا — ولكنه يمثل كيفية توسع نطاق المؤسسات بثقة.

الإنفاق الاستراتيجي: يتم استثمار أكثر من ثلث الميزانيات التقنية في مبادرات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء

اتباع المال، وستصبح الأولويات واضحة.

في المتوسط، تخصص المؤسسات ما يقرب من 37% من ميزانيات التكنولوجيا على وجه التحديد لمبادرات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء - وهو رهان استراتيجي هائل لكون الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء قد انتقل من كونه تقنية واعدة إلى استثمار إلزامي. تتطلب معظم التقنيات التحويلية 15-25% من الميزانيات أثناء ذروة اعتمادها. يستقطب الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء مخصصات أكبر بينما لا يزال من المبكر نسبيًا نشره في المؤسسة، مما يشير إلى مدى اعتقاد المسؤولين التنفيذيين بأنه سيعيد تشكيل المؤسسات.

يكشف توزيع الإنفاق عن القصد: قال 44% من المسؤولين التنفيذيين إن أكثر من 20% من تدفقات الاستثمار إلى البنية التحتية للشبكة الأساسية واتصالها وأمنها. هذا ليس أمرًا عرضيًا. تدرك المؤسسات أن الاستثمارات في منصات الذكاء الاصطناعي ودمج البيانات وتطوير المواهب لا يمكن أن تحقق عوائد، من دون بنية تحتية مرنة وأمنة وجاهزة للذكاء الاصطناعي. يجب أن يأتي التأسيس أولاً.

تدرك المؤسسات أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ليس مجرد تقنية — بل أداة تمكين لتحوّل القوى العاملة تتطلب استثمارًا متزامنًا في البنية التحتية والبيانات والموهبة والثقافة.

تدرك المؤسسات أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء ليس مجرد تقنية — بل أداة تمكين لتحوّل القوى العاملة تتطلب استثمارًا متزامنًا في البنية التحتية والبيانات والموهبة والثقافة.

تعكس استراتيجيات الاستثمار التوقعات الناضجة: اتفق 52% من رواد الإنتاج بشدة على أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء قد لا يُظهر عائدًا على الاستثمار فوراً ولكنه سيحقق النجاح على المدى الطويل، مقارنةً بـ 42% من الحاضنات. على الرغم من شعورهم الحذر، فإن 43% من رواد الإنتاج يشهدون بالفعل عائدًا على الاستثمار إيجابيًا، ويتوقع 39% آخرون عوائد في غضون 12 شهرًا.

توقيت العائد: نظرة رواد الإنتاج على العائد على الاستثمار (ROI) للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء

في أي إطار زمني تتوقع أن ترى عائداً على الاستثمار ذا قيمة من مبادرات الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء لديك؟ (النسبة المئوية من عدد المشاركين، ن=123)

43%

نحن نحقق بالفعل عائداً على الاستثمار (ROI) ذا قيمة

19%

في غضون ستة أشهر

20%

في غضون سبعة إلى 12 شهرًا

17%

في غضون أكثر من عام

تنجح المؤسسات التي تقوم باستثمارات كبيرة في اتخاذ إجراءات على الرغم من عدم توفر جميع الإجابات. إنهم يتقدمون باقتناع لأن الحسابات التنافسية واضحة: في سوق يعتقد فيه 80% من المدراء التنفيذيين أن اعتماد الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء سيكون ضروريًا لبقاء قدرتهم التنافسية بحلول نهاية عام 2027، تتجاوز تكلفة التفاعل عن العمل تكلفة تعقيد التحوّل. في نتيجة ذات صلة، وهي نتيجة تؤكد على حجم التحول المتوقع، قالت نفس النسبة المئوية تقريباً من المسؤولين التنفيذيين (78%) إن الطريقة التي تعمل بها المؤسسات في قطاعهم ستتم إعادة تشكيلها بشكل كبير بسبب الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء على مدار السنوات القليلة القادمة.

باستخدام هذا البحث كمعيار، من المحتمل أن يكون استثمار المؤسسات التي تخصص أقل من 35% من الميزانيات للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء غير كافٍ بالنسبة للسوق.

الخلاصة: الفرصة متاحة الآن

يقود الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء أهم تحول في القوى العاملة منذ جيل — مع ضغط الخط الزمني. سيتعاون معظم العاملين مع وكلاء الذكاء الاصطناعي في غضون 24 شهرًا، ويعتقد 80% من المسؤولين التنفيذيين أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء سيكون ضروريًا للبقاء على قيد الحياة بحلول عام 2027.

يركز السرد على إعادة اختراع الأدوار وصقل المهارات: يتوقع 65% أدوارًا جديدة تمامًا، و64% يتوقعون إعادة تعريف المسؤوليات بشكل كبير. ترى المؤسسات التي تنشر الوكلاء اليوم كفاءة محسنة وقرارات أفضل وتأثيرًا قابلاً للقياس.

ما يجب على المسؤولين التنفيذيين أن يمنحوه الأولوية الآن



تكلفة التأخير

يبدو رواد الإنتاج أكثر تفاؤلاً بشأن التأثير، ومن المرجح أن يخلقوا أدوارًا جديدة، وأكثر جرأة في الاستثمار مقارنة بالمؤسسات التي لا تزال تخطط. يمكن أن تتسع الفجوة بين القادة والمتقاعسين بشكل كبير.

في سوق يعتقد فيه 80% أن الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء سيكون ضروريًا للبقاء على قيد الحياة بحلول عام 2027، فإن التأخير ليس مكلفًا فحسب - بل يحتمل أن يكون قاتلاً.

السؤال ليس ما إذا كان هذا التحول قادمًا أم لا. إنما هو ما إذا كانت مؤسساتك ستتخلف أم ستتخلف عن الركب.

1 الاستثمار في البنية الأساسية تخصص المؤسسات جزءًا كبيرًا من ميزانيات الذكاء الاصطناعي القائمة على الوكلاء للبنية التحتية للشبكة لأن تحول القوى العاملة يفشل من دونها. الشبكة وأمنها والبيانات التي تنتقل عبرها هي الأساس الذي يعتمد عليه نجاح الذكاء الاصطناعي.

2 القيادة من القمة. أعاد الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء تشكيل الأولويات لـ 87% من الفرق التنفيذية، مطالبين باهتمام فئة كبار المسؤولين والاستعداد لإعادة التفكير بشكل أساسي في كيفية إنجاز العمل.

3 تجهيز موظفيك. 60% من العاملين يفتقرون إلى المهارات التي سيحتاجون إليها في غضون أشهر. يجب أن يتوسع نطاق التدريب على الفور؛ هذا أمر وجودي وليس اختياريًا.

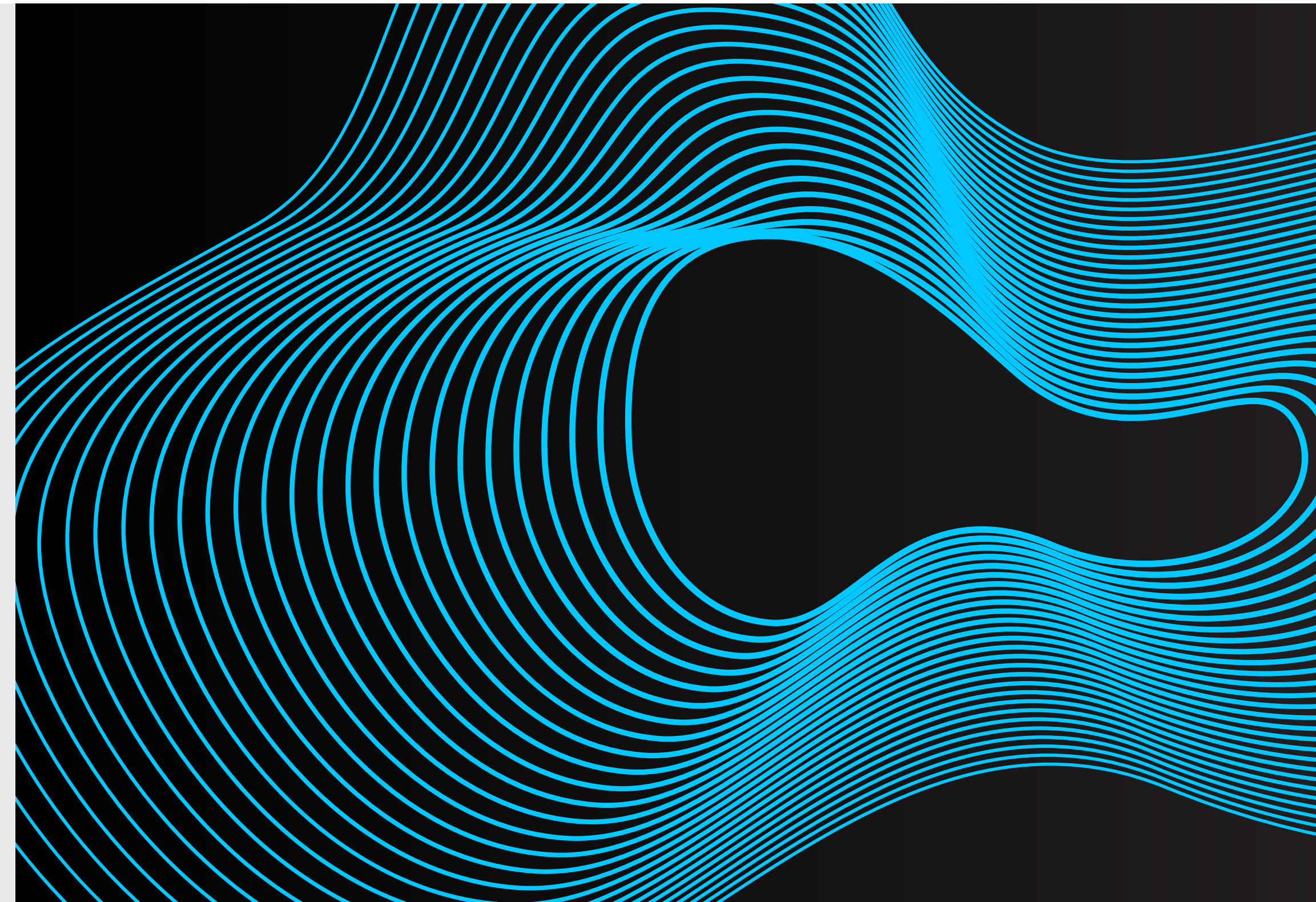
4 مركزية الحوكمة. تتجه 91% من المؤسسات نحو مراكز تميز مركزية أو نماذج موحدة لضمان الاتساق والأمان وتوحيد المعايير مع الموازنة بين الابتكار والتحكم.

المنهجية

قامت Cisco بتكليف Omdia بإجراء استطلاع رأي شامل عبر الإنترنت تم إجراؤه في الفترة من 19 إلى 29 سبتمبر 2025. شمل البحث 650 مشاركاً مؤهلاً من منظمات مؤسسية تضم أكثر من 1000 موظف من بلدان الولايات المتحدة (46%)، وكندا (8%)، والمملكة المتحدة (23%)، وأستراليا ونيوزيلندا (12%)، وسنغافورة (12%).

تم تقسيم المشاركين بالتساوي بين المسؤولين التنفيذيين (كبار مسؤولي المعلومات (CIOs)، وكبار مسؤولي التكنولوجيا (CTOs)، وكبار مسؤولي أمن المعلومات (CISOs)، ومديري تكنولوجيا المعلومات) وقادة خطوط الأعمال (التسويق، والتمويل، والمسؤولين التنفيذيين للعمليات)، وكلهم مع التأثير على مشتريات التكنولوجيا والمعرفة المباشرة بخطط الذكاء الاصطناعي القائمة على الوكلاء بمؤسستهم. يمثل جميع المشاركين في الاستطلاع المؤسسات التي تقوم على نحو فعال باستخدام الذكاء الاصطناعي أو تجربته أو تخطط لتجريبه في غضون 12 شهرًا.

بلغ هامش الخطأ +/- 4 نقاط مئوية عند مستوى ثقة 95%.





نبذة عن Cisco

تمثل Cisco البنية الأساسية الحيوية لعصر الذكاء الاصطناعي. من خلال الجمع بين قوة الشبكة مع الأمان وقابلية الملاحظة والتعاون بشكل فريد، تدعم Cisco مراكز البيانات الجاهزة للذكاء الاصطناعي وأماكن العمل المُثبتة كفاءتها للمستقبل والمرونة الرقمية.

معرفة المزيد