CONCEPT

دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل: تحديد حالات الاستخدام وتجربتها وحوكمتها لرفع الإنتاجية



دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل: تحديد حالات الاستخدام وتجربتها وحوكمتها لرفع الإنتاجية

مقدمة:

دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل دورة تمتد 3 أيام لقادة الفرق وملاك الإجراءات وأخصائيي العمليات والعاملين في تحسين الأعمال، وتنتهي بإعداد حزمة تجربة حالة استخدام الذكاء الاصطناعي لوحدة عمل واحدة مع ضوابط حوكمتها. فكثير من المؤسسات تقتني أدوات الذكاء الاصطناعي ثم تجد تجارب متفرقة وقيمة غير واضحة ومخاطر بيانات غير مضبوطة، لغياب طريقة منظمة لاختيار حالات الاستخدام واختبارها وضبطها. ويدير المشاركون إجراءات فرقهم أو يعملون على تحسينها، ويتدربون عبر دراسات حالة من قطاعات متعددة بخرائط إجراءات وبيانات واقعية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في توظيف الذكاء الاصطناعي على مستوى الفرق.

أهداف الدورة:

- رسم إجراءات الفريق وتحديد المهام التي ترفع فيها أدوات الذكاء الاصطناعي الإنتاجية أو الجودة
- ترتيب أولويات حالات الاستخدام بمصفوفة القيمة وقابلية التنفيذ وتقدير مبسط للقيمة التشغيلية
- تصميم تجربة أولية تتضمن خط أساس ومؤشرات إنتاجية ومعايير نجاح وخطوة مراجعة بشرية
- تطبيق تصنيف المخاطر وتصنيف البيانات وقواعد الاستخدام المقبول على كل حالة استخدام مرشحة
- مواءمة حوكمة حالات الاستخدام مع وظائف إطار NIST AI RMF 1.0 وضوابط معيار ISO/IEC 42001:2023
- إعداد حزمة تجربة حالة استخدام الذكاء الاصطناعي جاهزة لاعتماد رئيس الوحدة

الفئة المستهدفة:

- قادة الفرق المسؤولون عن مخرجات الوحدة وأعباء العمل وطرق أدائه
- ملاك الإجراءات المسؤولون عن تصميم الإجراء من بدايته إلى نهايته وقياس أدائه
- أخصائيو العمليات والإدارات المسؤولون عن التوثيق والتحليل ومهام الخدمة المتكررة
- العاملون في تحسين الأعمال والجودة المسؤولون عن مشاريع الكفاءة وقياس الإجراءات
- منسقو إدارة المعلومات وتقنية المعلومات المسؤولون عن دعم تبني الأدوات في وحدات الأعمال

محاور الدورة:

اليوم 1: اكتشاف فرص الذكاء الاصطناعي في إجراءات الفريق

- أنواع قدرات الذكاء الاصطناعي في النصوص والبيانات والصور والأتمتة
- رسم الإجراءات بنموذج SIPOC لتحديد المهام المعرفية المتكررة
- تقييم قائمة المهام حسب الحجم والجهد ومعدلات الأخطاء
- لوحة حالة الاستخدام لوصف المشكلة والمستخدمين والبيانات المطلوبة
- مصفوفة القيمة وقابلية التنفيذ لترتيب حالات الاستخدام المرشحة

اليوم 2: تصميم التجربة ومؤشرات الإنتاجية وضوابط الحوكمة

- قياس خط الأساس لزمن الدورة وإعادة العمل وحجم الإنجاز
- تقدير القيمة التشغيلية بالساعات الموفرة وتحسن جودة المخرجات
- خطة التجربة الأولية بمعايير النجاح وخطوات المراجعة البشرية
- تطبيق وظائف إطار NIST AI RMF 1.0 الأربع على الحالات
- تصنيف المخاطر والبيانات وقواعد الاستخدام المقبول لكل حالة استخدام

اليوم 3: تطبيق دراسات الحالة وإعداد حزمة التجربة

- دراسة حالة لترتيب حالات الاستخدام في وحدة خدمات مشتركة
- دراسة حالة لمؤشرات التجربة في فريق مراسلات العملاء
- مراجعة ضوابط معيار ISO/IEC 42001:2023 على حالة الاستخدام المختارة
- إحاطة أصحاب المصلحة وخطة التغيير لمستخدمي التجربة
- استكمال حزمة تجربة حالة الاستخدام ومراجعتها مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل فرص التحسين في الإجراءات
- ترتيب أولويات حالات الاستخدام
- تقدير القيمة التشغيلية
- تصميم مؤشرات التجربة
- تصنيف مخاطر الذكاء الاصطناعي
- الحكم على تصنيف البيانات
- تصميم الإشراف البشري
- التواصل لإدارة التغيير

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم حزمة تجربة حالة استخدام الذكاء الاصطناعي إلى رئيس الوحدة متضمنة الحالات المرتبة والتجربة المختارة ومؤشراتها وضوابطها
- اختيار حالة الاستخدام التي تجرب أولا بناء على أدلة القيمة وقابلية التنفيذ والمخاطر لا على الحماس
- تجنب تجارب تكشف بيانات سرية أو تفتقر إلى خط أساس أو تعجز عن إثبات أثر قابل للقياس في الإنتاجية
- تعليم الزملاء لوحة حالة الاستخدام ومصفوفة القيمة وخطوات المراجعة حتى تسلك الأفكار اللاحقة المسار نفسه

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك حزمة تجربة حالة استخدام الذكاء الاصطناعي على رئيس الوحدة، وعلى مسؤول حماية البيانات أو أمن المعلومات إن وجد. ويعتمد رئيس الوحدة عليها في إقرار تجربة واحدة وتعيين المسؤولين عنها وتحديد البيانات والأدوات المسموح باستخدامها. وبعد الدورة الأولى للتجربة يقارن الفريق النتائج بخط الأساس، ويسجل أي حوادث أو إخفاقات في المراجعة، ثم يقرر التوسع في حالة الاستخدام أو تعديلها أو إيقافها قبل الانتقال إلى الحالة التالية في القائمة المرتبة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

يحتاج المشارك إلى معرفة سير إجراءات فريقه واستخدام مساعد ذكاء اصطناعي أو أداة مكتبية واحدة على الأقل. ويساعد إحضار قائمة بالمهام المتكررة وأحجامها التقريبية وأي سياسة داخلية لاستخدام الذكاء الاصطناعي على ربط دراسات الحالة بوحدته مباشرة.

بم تختلف دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل عن دورات مهارات الذكاء الاصطناعي التوليدي للأفراد؟

تعلم دورات المهارات الفردية كل شخص صياغة الأوامر ومراجعة المخرجات في مهامه الخاصة. أما هذه الدورة فتعمل على مستوى الفريق، فتختار حالات الاستخدام وتقيسها وتحكمها حتى تدير الوحدة تجربة مضبوطة وتقرر التوسع فيها.

ما الأطر التي تساعد على حوكمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

ينظم إطار NIST AI RMF 1.0 لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي العمل في أربع وظائف هي الحوكمة والتحديد والقياس والإدارة، ويضع معيار ISO/IEC 42001:2023 متطلبات نظام إدارة الذكاء الاصطناعي. وتساعد أدلة المواءمة بينهما على تطبيق ضوابط متسقة على كل حالة استخدام.

ماذا يعود به المشارك من دورة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

يعود المشارك بحزمة تجربة حالة استخدام الذكاء الاصطناعي، وتضم خريطة الإجراء وقائمة مرتبة بحالات الاستخدام وتقديرا للقيمة وخطة تجربة بمؤشرات خط الأساس، إضافة إلى مستوى المخاطر وقواعد البيانات وخطوات المراجعة البشرية للتجربة المختارة.