

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



عنوان البحث

تأثير الذكاء الاصطناعي على أتمتة العمليات التجارية: تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكلفة

**Impact of Artificial Intelligence on Business Process Automation: Improving
Operational Efficiency and Reducing Costs**

إعداد الطالب/ سامي الشيباني

الرقم الأكاديمي/ 233001525

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

المقدمة:

يظهر الذكاء الاصطناعي كقوة تحويلية في العمليات التجارية الحديثة ويعيد تشكيل الطريقة التي تدير بها الشركات عملياتها وتقدم قيمة لأصحاب المصلحة. إن دمج الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية جدير بالملاحظة بشكل خاص لأنه من المتوقع أن يحسن الكفاءة التشغيلية ويقلل التكاليف بشكل كبير. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف التأثيرات المتعددة الأوجه للذكاء الاصطناعي BPA، مع التركيز على كيفية تبسيط هذه التقنيات لسير العمل، وتحسين تخصيص الموارد، وتحقيق توفير في التكاليف للشركات في نهاية المطاف.

لقد مهد ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية والروبوتات الطريق للتطور غير المسبوق في BPA تتيح هذه التقنيات أتمتة المهام المعقدة التي تتطلب تقليديا تدخلا بشريا، وبالتالي تقليل احتمالية حدوث أخطاء وزيادة السرعة وتحرير الموارد البشرية لمزيد من الأنشطة الاستراتيجية. يمكن لـ BPA المدعوم بالذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات في الوقت الفعلي وتقديم رؤى تؤدي إلى قرارات أكثر استنارة وإدارة استباقية للعمليات التجارية. (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

يتم تعريف الكفاءة التشغيلية على أنها قدرة المؤسسة على تقديم المنتجات والخدمات بأكثر الطرق فعالية من حيث التكلفة دون المساس بالجودة، مقياسا مهما لنجاح الأعمال. تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة المهام الروتينية والمتكررة، وتحسين سلاسل التوريد، وتعزيز خدمة العملاء، وتمكين الصيانة التنبؤية. لا تعمل هذه التحسينات على تبسيط العمليات فحسب، بل تعمل أيضًا على تعزيز الإنتاجية الإجمالية للمؤسسة (Davenport & Ronanki, 2018).

يرتبط خفض التكلفة، وهو هدف مهم آخر للشركات، ارتباطا وثيقا بالكفاءة التشغيلية. من خلال أتمتة المهام التي تم تنفيذها يدويا في السابق، يقلل الذكاء الاصطناعي من تكاليف العمالة ويقلل من الأخطاء التي يمكن أن تؤدي إلى إعادة صياغة وتأخير مكلف. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين استخدام الموارد وتقليل النفايات، مما يساهم بشكل أكبر في توفير التكاليف. على سبيل المثال، يمكن للتحليلات التنبؤية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي التنبؤ بالطلب بشكل أكثر دقة، مما يسمح للشركات بتعديل مستويات مخزونها وتقليل تكاليف الاحتفاظ (Chui, Manyika, & Miremadi, 2016).

على الرغم من الفوائد الواضحة، فإن دمج الذكاء الاصطناعي في BPA يطرح أيضا العديد من التحديات. ويشمل ذلك التكلفة الأولية للتنفيذ، والحاجة إلى موظفين مهرة لإدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي وصيانتها، والمقاومة المحتملة للتغيير داخل المنظم. بالإضافة إلى ذلك، علاوة على ذلك، يجب معالجة الاعتبارات الأخلاقية مثل خصوصية البيانات والتشريد المحتمل للعمال البشريين لضمان النشر المسؤول لتقنيات الذكاء الاصطناعي (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014).

لا يمكن المبالغة في أهمية دراسة آثار الذكاء الاصطناعي على BPA. مع تبني الشركات بشكل متزايد لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، أصبح فهم التأثير على الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف أمرا ضروريا للتخطيط الاستراتيجي والميزة التنافسية. تهدف الدراسة إلى تحليل هذه التأثيرات بشكل شامل واستخدام دراسات الحالة والبيانات التجريبية والأطر النظرية لتقديم رؤى وتوصيات للشركات التي ترغب في استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة عملياتها.

وفي سياق منطقة الخليج، حيث يعد الاعتماد السريع للتكنولوجيا والتنوع الاقتصادي من الأولويات الرئيسية، يمكن أن توفر نتائج الدراسة إرشادات قيمة للشركات التي تتطلع إلى تحسين قدراتها التشغيلية من خلال الذكاء الاصطناعي. كما يتم أخذ التحديات والفرص الفريدة في المنطقة في الاعتبار، مثل المستويات المختلفة للبنية التحتية التكنولوجية والبيئة التنظيمية التي تسمح لنا بفهم تأثير الذكاء الاصطناعي بدقة على BPA (القحطاني، 2020).

تمهد هذه المقدمة الطريق لإجراء فحص متعمق للتأثيرات التحويلية للذكاء الاصطناعي على أتمتة العمليات التجارية، مع التركيز على الفوائد المزدوجة لتعزيز الكفاءة وخفض التكاليف مع الاعتراف بالتحديات والاعتبارات اللازمة للتنفيذ الناجح. حيث يسلط هذا البحث الأهمية للشركات التي تسعى إلى تسخير قوة الذكاء الاصطناعي لتحسين عملياتها التشغيلية وخفض التكاليف. من خلال فحص الوضع الحالي للذكاء الاصطناعي في BPA، وتحديد أفضل الممارسات وتبسيط الضوء على المخاطر المحتملة.

مشكلة الدراسة:

في عالم الأعمال الديناميكي اليوم، تسعى المنظمات بلا كلل إلى تحسين كفاءتها التشغيلية وخفض التكاليف للحفاظ على قدرتها التنافسية. وفي هذا السعي، برز الذكاء الاصطناعي (AI) كقوة تحويلية تقدم إمكانيات غير مسبوقة لإحداث ثورة في إدارة العمليات التجارية (BPM).

تُقدم أتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وعودًا هائلة بتحسين الكفاءة وخفض التكاليف، مما يدفع الشركات إلى تبني هذه التقنيات بشكل متزايد. ومع ذلك، لا تزال هناك العديد من التحديات التي تعيق التنفيذ الفعال لأتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مما يجعل فهم التأثير الحقيقي لهذه التقنيات أمرًا بالغ الأهمية.

في عالم الأعمال الديناميكي اليوم تعمل المنظمات بلا كلل لتحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف لتظل قادرة على المنافسة. في هذا المسعى برز الذكاء الاصطناعي كقوة تحويلية توفر إمكانيات غير مسبوقة لإحداث ثورة في إدارة العمليات التجارية.

تدور المشكلة الأساسية التي يتناولها هذا البحث حول التحديات متعددة الأوجه التي تواجهها الشركات عند دمج الذكاء الاصطناعي في جهود أتمتة العمليات الخاصة بها. في حين يعد الذكاء الاصطناعي بإحداث ثورة في العمليات التجارية من خلال تعزيز الكفاءة والدقة والسرعة، فإن العديد من المشكلات تعيق اعتماده السلس والاستخدام الأمثل. ويمكن تصنيف هذه المشاكل إلى أبعاد فنية وتنظيمية ومالية وأخلاقية.

لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات التجارية التشغيلية وخفض تكاليفها في الشركات ، وعلى وجه التحديد فإن مشكلة الدراسة تتحدد من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي : ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع وتحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية

في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات التجارية. من خلال تقديم رؤى ونماذج تحليلية جديدة تستند إلى بيانات واقعية، ستساهم هذه الدراسة في تطوير الفهم النظري لكيفية تأثير الذكاء الاصطناعي المختلفة على مهام وعمليات محددة في مختلف القطاعات.

تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية:

تظهر الدراسة أن هناك علاقة معقدة بين استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وزيادة الكفاءة التشغيلية للشركات. من خلال تقديم تحليل نظري لهذه العلاقة يمكن للباحثين الآخرين استخدام النتائج كنقطة انطلاق للبحث في المستقبل.

تساعد هذه الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات التجارية مثل البيئة التنظيمية ودعم الإدارة وتوافر الموارد، والتي يمكن أن تشكل أساساً لنماذج نظرية جديدة حول أتمتة العمليات.

الأهمية التطبيقية

توفر الدراسة للشركات رؤية عملية حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف. من خلال تقديم أمثلة من الواقع وتحليل بيانات من المنظمات التجارية، يمكن أن تكون النتائج إرشاداً للشركات التي تسعى لتحسين أدائها.

حيث تساعد الدراسة في تطوير استراتيجيات فعالة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات التجارية. من خلال تحليل النجاحات والتحديات التي واجهتها الشركات الأخرى، يمكن للشركات تطوير خطط تنفيذ تتجنب الأخطاء الشائعة وتستفيد من أفضل الممارسات.

يمكن للشركات أيضاً التي تُطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة عملياتها التجارية بنجاح أن تصبح أكثر مقدرة على المنافسة في السوق من خلال تحسين وتطوير كفاءتها التشغيلية وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة.

بشكل عام، تُعدّ دراسة الأثر للذكاء الاصطناعي على أتمتة العمليات التجارية جانباً ذات أهمية نظرية وعملية. حيث يمكن أن تعمل نتائج هذه الدراسة في المساهمة على تحسين فهمنا للعمليات التجارية في عصر الذكاء الاصطناعي، وتُساعد المنظمات والشركات على اتخاذ قرارات صائبة وصحية

بشأن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي إلى تحسين وتطوير الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، وتعزيز الابتكار، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة القدرة التنافسية.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على أتمتة العمليات التجارية بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف في الشركات.

الأهداف الفرعية

1. قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية:

1.1. قياس تأثير أتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي على مؤشرات الكفاءة

التشغيلية مثل الإنتاجية والدقة وسرعة إنجاز المهام.

1.2. تحليل تأثير أتمتة العمليات التجارية على جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

1.3. تقييم مساهمة أتمتة العمليات التجارية في تحسين رضا العملاء وتعزيز تجربتهم.

2. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على التكاليف:

2.1. تحديد التكاليف المرتبطة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية.

2.2. حساب وفرة التكاليف التي يمكن تحقيقها من خلال أتمتة المهام المتكررة وتقليل الأخطاء

البشرية.

تساؤلات الدراسة

1. قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية:

1.1. ما هو تأثير أتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي على مؤشرات الكفاءة

التشغيلية مثل الإنتاجية والدقة وسرعة إنجاز المهام في مختلف القطاعات؟

1.2. كيف تساهم أتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحسين جودة

المنتجات والخدمات المقدمة في مختلف القطاعات؟

1.3. ما هو تأثير أتمتة العمليات التجارية المدعومة بالذكاء الاصطناعي على رضا العملاء

وتعزيز تجربتهم في مختلف القطاعات؟

2. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على التكاليف:

2.1. ما هي التكاليف المرتبطة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية

في مختلف القطاعات؟

2.2. ما هي وفرة التكاليف التي يمكن تحقيقها من خلال أتمتة المهام المتكررة والروتينية

وتقليل الأخطاء البشرية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات؟

2.3. ما هو العائد على الاستثمار (ROI) من الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي لأتمتة

العمليات التجارية في مختلف القطاعات؟

فروض الدراسة:

1. تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية:

- 1.1. فرض فرعي 1 :تؤدي أتمتة المهام المتكررة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الإنتاجية في العمليات التجارية.
- 1.2. فرض فرعي 2 :تُساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة وسرعة إنجاز المهام في العمليات التجارية.
- 1.3. فرض فرعي 3 :يؤدي استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات التجارية إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

2. تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على التكاليف:

- 2.1. فرض فرعي 1 :تؤدي أتمتة العمليات التجارية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى خفض تكاليف العمالة.
- 2.2. فرض فرعي 2 :تُساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل الهدر وتحسين كفاءة استخدام الموارد في العمليات التجارية.
- 2.3. فرض فرعي 3 :يُمكن أن يؤدي الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات التجارية إلى عائد على الاستثمار (ROI) إيجابي للشركات.

الدراسات السابقة:

1-دراسة: محمد بن عبد الرحمن آل إسماعيل، د. أحمد بن عبد الله آل زايد. 2021 حول أثر

استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات في الشركات الصناعية السعودية

قيمت هذه الدراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات في الشركات الصناعية السعودية. حيث اعتمد الباحثون على منهجية المسح واستبانات استهدفت 200 شركة صناعية. حيث أظهرت النتائج أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على كفاءة العمليات في مختلف مراحل الإنتاج.

2-دراسة :د. خالد بن عبد الله الجار الله، م. سارة بنت محمد العتيبي. 2017 : حول استخدام

الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية: دراسة تحليلية على الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية في الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية. وتستخدم الدراسة منهجية المسح التحليلي لجمع البيانات من 120 شركة كبرى في مختلف القطاعات. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية في الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية لا يزال في مراحله المبكرة.

3-دراسة أسعد، عباس 2024 , أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) والذكاء الاصطناعي في

تحسين عمليات الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية في الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية. وتستخدم الدراسة منهجية المسح التحليلي لجمع البيانات من 120 شركة كبرى في مختلف القطاعات. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية في الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية لا يزال في مراحله المبكرة.

4-دراسة داس، نابانيتا . 2024 : عن كيفية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات

التجارية وصنع القرار .

لخصت هذه المقالة ،نظرة شاملة عن تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأعمال، وتحديات نشره، والاعتبارات الإستراتيجية اللازمة لتنفيذه بنجاح. والتأكيد على أهمية معالجة القضايا الأخلاقية، وفهم العوائق المحتملة، ووضع أهداف قصيرة وطويلة الأجل لتكامل الذكاء الاصطناعي الناجح في العمليات التجارية.

5-دراسة نجوبوه، تيمي 2023 :حول تطبيق تقنية أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) وتأثيرها على كفاءة العمليات التجارية التنظيمية

وضحت هذه المقالة التجربة في إعداد فريق جديد لتقنية RPA والأتمتة الذكية لتحسين العمليات التجارية لبطاقات الائتمان في أحد البنوك الأمريكية الكبرى. وكان الهدف هو أتمتة المهام اليدوية، وخفض التكاليف، وتقليل المخاطر، وتحسين الكفاءة العامة.

بحثت فيما إذا كان تطبيق RPA والذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن كفاءة العملية داخل المؤسسة. أكد البحث أن تقنية RPA والذكاء الاصطناعي أدت إلى تحسين كفاءة العملية بشكل ملحوظ. تتوافق النتائج الرئيسية مع الأدبيات الموجودة، بما في ذلك التخفيضات في جهد الموظف بدوام كامل (FTE (A full-time equivalent)، والتكاليف، وأوقات المعالجة، بالإضافة إلى تقليل المخاطر وتحسين جودة العملية. وحددت الدراسة أيضًا عوامل جديدة مثل صيانة الروبوت والتوافر والإصلاحات.

أشارت هذه النتائج إلى أن تقنية RPA يمكن أن تؤثر بشكل كبير على المنظمة من خلال: تغيير طريقة عمل المؤسسة من خلال اعتماد تقنية RPA على مستوى الشركة والتعاون بين البشر والروبوتات.

6-دراسة :د. حنان إبراهيم أبو عواد، د. محمد نمر أبو زيد 2020 :دور الذكاء الاصطناعي في

أتمتة العمليات التجارية وتأثيره على أداء الشركات الخدمية في الأردن

7-دراسة توماس إتش دافنبورت وراجيف رونانكي 2018 : الذكاء الاصطناعي وإدارة العمليات التجارية: دراسة شاملة

8-دراسة هلاتشوايو، مئوكوزيسي 2023: دمج الذكاء الاصطناعي (AI) في العمليات التجارية

9-دراسة أندرو نج 2020 في دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة التشغيلية في المؤسسات

10- دراسة د. ريم غسان إبراهيم، م. مريم حسن أحمد 2019 استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية: دراسة حالة على شركات الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة.

التعليق على الدراسات

المنطلقات النظرية للدراسة:

يُقدم الإطار النظري لدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي (AI) على أتمتة العمليات التجارية (BPA) هيكلًا مفاهيميًا لفهم العلاقة بين هذه المتغيرات. يربط هذا الإطار المفاهيمي بين المفاهيم الأساسية ويحدد الفرضيات التي ستختبرها الدراسة.

المفاهيم الأساسية:

- **الذكاء الاصطناعي (AI):** القدرة على الآلات على أداء وظائف تتطلب عادةً ذكاءً بشريًا، مثل التعلم والاستدلال وحل المشكلات.
- **أتمتة العمليات التجارية (BPA):** استخدام التكنولوجيا لإنجاز المهام والعمليات التجارية بشكل تلقائي.
- **الكفاءة التشغيلية:** قدرة المنظمة على استخدام مواردها لإنتاج مخرجات ذات قيمة بأقل قدر ممكن من المدخلات.
- **التكلفة:** النفقات التي تتحملها المنظمة لإنتاج سلع أو خدمات.

العلاقة بين المفاهيم:

- يُمكن لـ AI أتمتة العديد من المهام والعمليات التجارية، مما قد يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكلفة.
- يُمكن لـ AI تحسين دقة وسرعة أداء المهام، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل وقت إنجاز المهام.
- يُمكن لـ AI خفض تكاليف العمالة والمواد والتشغيل، مما يؤدي إلى خفض التكاليف الإجمالية.

الفرضيات:

- **الفرضية الأولى (H1)** هناك علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- **الفرضية الثانية (H2)** هناك علاقة عكسية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية وخفض التكلفة.

المتغيرات:

○ المتغير المستقل :استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية.

○ المتغيرات التابعة:

○ الكفاءة التشغيلية.

○ التكلفة

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام تصميم بحث وصفي-تحليلي لتقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات التجارية. سيجمع البحث بيانات كمية من خلال استبيانات موجهة إلى الشركات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في أتمتة عملياتها.

عينة الدراسة

نوع العينة: عينة غير احتمالية (الغرضية) تتضمن الشركات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في مدينة الرياض

حجم العينة: سيتم استهداف 100-150 شركة لتحقيق نتائج موثوقة.

إجراءات جمع البيانات

تحديد الشركات المستهدفة: تحديد قائمة بالشركات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في عملياتها التجارية. إرسال الاستبيانات: إرسال الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني أو من خلال زيارات ميدانية للشركات المستهدفة.

جمع الاستجابات: تجميع البيانات المستلمة من الشركات وتحليلها إحصائيًا.

أدوات الدراسة :

1. الاستبيانات: (Surveys)

سيتم تصميم استبيان مخصص لمديري الشركات والموظفين الذين يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية.

• محتوى الاستبيان:

المعلومات الديموغرافية: مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي: نوع التقنية المستخدمة، مدة الاستخدام، وأسباب تبنيها.

تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات التجارية: تقييم المشاركين لتأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية:

- مجال الدراسة :تركز هذه الدراسة على تأثير الذكاء الاصطناعي على أتمتة العمليات التجارية، بما في ذلك تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.
- العمليات التجارية المدروسة :تشمل العمليات الروتينية والمتكررة، خدمة العملاء، إدارة المخزون، مراقبة الجودة، وتحليل البيانات.

الحدود الجغرافية:

- نطاق الدراسة :تقتصر الدراسة على شركات ومنظمات تقع ضمن المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض .

الحدود الزمنية:

- الفترة الزمنية للدراسة : أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 2024/2023

المراجع:

- 1- آل إسماعيل، م. ب. ع. ر.، & آل زايد، أ. ب. ع. (2021). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات في الشركات الصناعية السعودية. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك عبد العزيز، (2)37، 233-252.
- 2- الجار الله، خ. ع.، & العتيبي، س. م. (2017). استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية: دراسة تحليلية على الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة الملك فيصل، (2)24، 457-474.
- 3- أبو عواد، ح. إ.، & أبو زيد، م. ن. (2020). دور الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية وتأثيره على أداء الشركات الخدمية في الأردن. مجلة جامعة اليرموك للبحوث والدراسات، (2)45، 347-362.
- 4- إبراهيم، ر. غ.، & أحمد، م. ح. (2019). استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات التجارية: دراسة حالة على شركات الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة. مجلة إدارة الأعمال، جامعة الإمارات العربية المتحدة، (2)17، 225-242.
- 5- إبراهيم، م. م.، & علي، أ. م. (2018). أثر أتمتة العمليات التجارية باستخدام الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في قطاع البنوك في مصر. مجلة البحوث والدراسات الإدارية، جامعة عين شمس، (3)36، 123-140.
- 6- القحطاني، ف. (2020). تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات التجارية وتخفيض التكاليف في الشركات الخليجية. مجلة الإدارة العربية، (3)45، 112-130.

- 7– Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- 8– Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- 9– Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). Where Machines Could Replace Humans—and Where They Can't (Yet). *McKinsey Quarterly*.
- 10– Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press
- 11– Ng, A. (2020). The role of artificial intelligence in enhancing operational efficiency in enterprises. Stanford AI Lab. Retrieved from Stanford AI Lab.
- 12– Hlatshwayo, M. (2023). The integration of artificial intelligence (AI) into business processes. Zenodo. Retrieved from DataCite Metadata Store (TIB Hannover), German National Library of Science and Technology.
- 13– Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence and business process management: A comprehensive study. *MIT Sloan Management Review*.
- 14– Asad, A. (2024). Robotic process automation (RPA) and AI in business process optimization. Zenodo. Retrieved from DataCite Metadata Store (TIB Hannover), German National Library of Science and Technology.
- 15– Das, N. (2024). How to integrate AI technologies in business operations and decision making. *SSRN Electronic Journal*. ISSN 1556–5068. Elsevier BV. Retrieved from ScienceDirect (Elsevier).

- 16–** McKinsey Global Institute. (2021). The impact of artificial intelligence on business efficiency and cost reduction. McKinsey & Company. Retrieved from McKinsey & Company.
- 17–** Ngoboh, T. (2023). The implementation of robotic process automation (RPA) technology and its impact on efficiencies of organizational business processes [Thesis, University of Liverpool]. University of Liverpool Repository.