

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة الاعمال الدولية

تمهيد:

مع تزايد العولمة والتعقيد في الأسواق الدولية، أصبح للذكاء الاصطناعي (AI) دورًا محوريًا في دعم الشركات على المستوى العالمي. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة، تعزيز المرونة، واتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات ضخمة وتحليلات دقيقة. وفقًا لدراسة أجرتها شركة McKinsey في عام 2020، توقعت أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تساهم بما يصل إلى 13 تريليون دولار في الاقتصاد العالمي بحلول عام 2030.

اولا : الذكاء الاصطناعي :

ذكاء الاصطناعي (AI) هو مجال علوم الكمبيوتر المخصص لحل المشكلات المعرفية المرتبطة عادةً بالذكاء البشري، مثل التعلم والإبداع والتعرف على الصور. تجمع المؤسسات الحديثة كميات كبيرة من البيانات من مصادر متنوعة مثل أجهزة الاستشعار الذكية والمحتوى الذي ينشئه الإنسان وأدوات المراقبة وسجلات النظام. الهدف من الذكاء الاصطناعي هو إنشاء أنظمة ذاتية التعلم تستخلص المعاني من البيانات. بعد ذلك، يُمكن للذكاء الاصطناعي تطبيق تلك المعرفة لحل المشكلات الجديدة بطرق تشبه الإنسان. على سبيل المثال، يُمكن لتقنية الذكاء الاصطناعي الاستجابة بشكل هادف للمحادثات البشرية، وإنشاء صور ونصوص أصلية، واتخاذ القرارات بناءً على مُدخلات البيانات في الوقت الفعلي. يمكن لمؤسستك دمج إمكانات الذكاء الاصطناعي في تطبيقاتك لتحسين عمليات الأعمال لديك وتحسين تجارب العملاء وتسريع الابتكار.

ثانيا: اهمية الذكاء الاصطناعي :

تمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على تقديم مجموعة من المزايا لمختلف القطاعات.

1- التغلب على المشكلات المعقدة

يمكن لتقنية الذكاء الاصطناعي استخدام تعلم الآلة وشبكات التعليم العميق في حل المشكلات المعقدة بذكاء يشبه ذكاء العنصر البشري. يمكن للذكاء الاصطناعي معالجة المعلومات على نطاق واسع، عن طريق مواجهة الأنماط وتحديد المعلومات وتقديم الإجابات. يُمكنك استخدام الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات التي تواجه مجموعة من المجالات مثل اكتشاف الاحتيال والتشخيص الطبي وتحليلات الأعمال.

2- زيادة كفاءة الأعمال

على عكس العناصر البشرية، يُمكن لتقنية الذكاء الاصطناعي العمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بدون أن تتخضع معدلات الأداء. بعبارة أخرى، يمكن للذكاء الاصطناعي أداء المهام اليدوية بلا أخطاء. يُمكنك السماح للذكاء الاصطناعي بالتركيز على المهام المتكررة والمملة، حتى تتمكن من استخدام الموارد البشرية في مجالات أخرى من الأعمال. يمكن للذكاء الاصطناعي تقليل أعباء عمل الموظفين وفي الوقت نفسه تيسير جميع المهام المتعلقة بالأعمال.

3- اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً

يُمكن للذكاء الاصطناعي استخدام تعلم الآلة في تحليل كميات كبيرة من البيانات بشكل أسرع من أي عنصر بشري. يُمكن لمنصات الذكاء الاصطناعي تحديد الاتجاهات وتحليل البيانات وتقديم التوجيه. من خلال التنبؤ بالبيانات، يساعد الذكاء الاصطناعي في اقتراح أفضل مسار للعمل في المستقبل.

4- أتمتة عمليات الأعمال

يُمكنك تدريب الذكاء الاصطناعي باستخدام تعلم الآلة حتى يتسنى له تنفيذ المهام بدقة وبسرعة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة أجزاء العمل التي يعاني الموظفون في تنفيذها أو يجدونها مملة. وبالمثل، يُمكنك استخدام أتمتة الذكاء الاصطناعي لتحرير موارد الموظفين لإجراء عمل أكثر تعقيدًا وإبداعًا.

ثالثاً: مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في ادارة الاعمال الدولية :

يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي في العديد من أنشطة الأعمال الدولية منها :

1- **تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ:** في بيئة الأعمال الدولية، الشركات تحتاج إلى فهم وتحليل كميات ضخمة من البيانات من أسواق متعددة. الذكاء الاصطناعي يقدم أدوات قوية لتحليل البيانات الضخمة التي تتدفق من مصادر متعددة، مما يساعد في تحسين فهم الأسواق الدولية. على سبيل المثال:

أ- **التنبؤ بالطلب العالمي:** يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الطلب التاريخية في الأسواق المختلفة لتوقع التوجهات المستقبلية. دراسة من قبل Fosso Wamba et al. (2021) توضح كيف أن الشركات متعددة الجنسيات تستفيد من التعلم الآلي لتوقع الطلب وتحسين التخطيط لسلاسل الإمداد.

ب- **تحليل السوق التنافسي:** الذكاء الاصطناعي يساعد في تحليل أنشطة المنافسين وتوجهات السوق من خلال التنقيب في البيانات التجارية، وتقارير وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من المصادر. على سبيل المثال، منصات مثل Sentieo تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات المالية والنصوص من تقارير الشركات لتحليل الاتجاهات التنافسية.

ج- **تحليل المخاطر المالية:** من خلال تحليل البيانات التاريخية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد وتوقع المخاطر المحتملة في عمليات الاستثمار الدولية.

2- التسويق الرقمي الموجه عالمياً:

أحد أهم التطبيقات التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي في إدارة الأعمال الدولية هو التسويق الرقمي. يعتمد التسويق المستند إلى البيانات على الذكاء الاصطناعي لتوجيه الإعلانات الشخصية وتحسين تجربة العملاء. و يساهم في تعزيز فعالية حملات التسويق الرقمي:

أ- **تحليل البيانات السلوكية:** باستخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل السلوك الشرائي أو تحليل المشاعر (Sentiment Analysis) ، يمكن للشركات

تحديد اهتمامات المستهلكين في مختلف الأسواق وتكييف الحملات التسويقية لتناسب احتياجاتهم. دراسة لـ (Davenport et al. (2020) توضح كيف أن الشركات العالمية مثل Amazon تستخدم الذكاء الاصطناعي لفهم سلوك العملاء وتحسين استراتيجيات التسويق.

ب - تخصيص المحتوى: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل تفضيلات المستخدمين في بلدان مختلفة وتخصيص الإعلانات والمحتويات وفقاً لذلك.

ج - التسويق عبر البيانات الضخمة: باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات تحليل بيانات المستهلكين لتحديد الجمهور المستهدف بدقة، سواء كانوا على المستوى المحلي أو الدولي.

د- تحليل وسائل التواصل الاجتماعي: فهم اتجاهات الرأي العام حول العلامة التجارية في مناطق مختلفة من العالم من خلال تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي.

3- خدمة العملاء الدولية عبر الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي يمكّن الشركات من تقديم خدمات متفوقة لعملائها على مستوى عالمي و يسهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء عبر الحدود باستخدام تقنيات مثل روبوتات المحادثة (Chatbots) والتحليلات العاطفية.

أ- روبوتات المحادثة متعددة اللغات: روبوتات المحادثة الذكية مثل IBM Watson تتيح تقديم دعم العملاء بلغات متعددة، مما يعزز تجربة العملاء الدولية ويقلل التكاليف التشغيلية. دراسة لـ (Luo et al. (2020) وجدت أن الشركات التي تعتمد على روبوتات المحادثة لتحسين تجربة العملاء تزيد من مستويات رضا العملاء بنسبة تصل إلى 25%.

ب- التحليلات العاطفية: تحديد وتحليل مشاعر العملاء من خلال تعليقاتهم على المنتجات والخدمات، مما يساعد الشركات في تحسين رضا العملاء.

ج - الترجمة الآلية: الذكاء الاصطناعي في الترجمة يمكن أن يسهل التواصل بين العملاء والشركات من مختلف اللغات.

4- اتخاذ القرارات الاستراتيجية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي يساعد في تحسين القرارات الاستراتيجية للشركات من خلال تحليل البيانات واتخاذ قرارات مستندة إلى سيناريوهات محتملة.

أ- تحليل السيناريوهات المختلفة: تستخدم الشركات الكبرى الذكاء الاصطناعي لاختبار السيناريوهات المستقبلية المحتملة. يساعد هذا في تقليل المخاطر وتحسين فرص النجاح في الأسواق الدولية.

ب- التنبؤ الاقتصادي: العديد من الشركات تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الاقتصادية العالمية، بما في ذلك الأسعار، والسياسات الحكومية، والمؤشرات الاقتصادية، لاتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة.

ج - إدارة المخاطر القانونية: يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة الشركات في الالتزام بالقوانين المحلية والدولية من خلال مراقبة التغييرات القانونية والتنظيمية.

5- تطوير المنتجات المخصصة للسوق العالمية:

الذكاء الاصطناعي يستخدم لتحليل احتياجات المستهلكين المختلفة في أسواق متعددة، مما يساعد الشركات على تخصيص المنتجات وتقديم خدمات مبتكرة تناسب الاحتياجات المحلية.

أ- **التصميم المبتكر**: أدوات الذكاء الاصطناعي مثل Generative Design تساعد الشركات على تطوير منتجات جديدة بسرعة من خلال اختبار آلاف النماذج استنادًا إلى متغيرات السوق المختلفة.

ب- **تحسين البحث والتطوير**: يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في البحث والتطوير من خلال تحليل البيانات من الأسواق العالمية لتحديد الاتجاهات، مما يؤدي إلى تقديم عروض منتجات مبتكرة مصممة خصيصًا لمناطق محددة.

ج- **تحليل ملاحظات العملاء**: باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل ملاحظات العملاء من مصادر متعددة (مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو استبيانات العملاء)، يمكن للشركات تحديد نقاط الضعف في المنتجات الحالية وتطوير منتجات تناسب تفضيلات العملاء في مختلف الأسواق.

د- **اختبار المنتجات**: يمكن للذكاء الاصطناعي إجراء تجارب افتراضية للمنتجات الجديدة في الأسواق قبل إطلاقها فعليًا، مما يقلل من المخاطر.

هـ- **مراقبة الجودة**: يمكن للأنظمة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي مراقبة عمليات الإنتاج في الوقت الفعلي، مما يضمن تلبية معايير الجودة باستمرار عبر مواقع مختلفة.

6- إدارة سلاسل التوريد الدولية:

التعقيد في إدارة سلاسل التوريد يتزايد في ظل العولمة الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين سلاسل التوريد من خلال زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف. استخدام التعلم الآلي لتحليل البيانات يمكن أن يساعد في توقع التأخيرات أو تحديد نقاط الضعف في السلسلة.

أ- **التنبؤ بالاحتياجات اللوجستية**: تحسين التخطيط اللوجستي عبر التنبؤ بالحاجة إلى الموارد في مناطق جغرافية مختلفة.

ب- **تتبع وتحليل الشحنات**: تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل ClearMetal تستخدم تحليل البيانات لتتبع الشحنات على مستوى العالم وتحسين التنبؤ بأوقات الوصول وتقليل التكلفة اللوجستية.

ج- إدارة المخزون الديناميكية: أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي تساعد الشركات في تقليل تكاليف المخزون من خلال التنبؤ بالطلب وتخصيص المخزون بشكل فعال في مواقع جغرافية متعددة.

7- التوظيف وإدارة الموارد البشرية دوليًا

إدارة فرق العمل في مختلف أنحاء العالم تتطلب فهمًا عميقًا لاحتياجات السوق، ويمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في:

التوظيف الدولي: يمكن للذكاء الاصطناعي تبسيط عملية التوظيف من خلال فحص السير الذاتية وتحديد أفضل المرشحين من بلدان متعددة واختيار الأفضل وفقًا لمعايير محددة.

إدارة الأداء: مراقبة أداء الموظفين في مختلف البلدان وتحليل إنتاجيتهم باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات وتحفيز النمو.

إشراك الموظفين: يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تحليل ملاحظات الموظفين ومستويات مشاركتهم، مما يوفر رؤى يمكن أن تساعد في تحسين ثقافة مكان العمل ومعدلات الاحتفاظ، وخاصة في الشركات المتعددة الجنسيات

8- إدارة المخاطر:

اكتشاف الاحتيال: يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي اكتشاف أنماط المعاملات الشاذة التي قد تشير إلى الاحتيال، مما يساعد الشركات على التخفيف من المخاطر المالية، وخاصة في المعاملات عبر الحدود.

مراقبة الامتثال: يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في مراقبة الامتثال للوائح الدولية، ومساعدة الشركات على تجنب القضايا القانونية والغرامات.

د. سہیلہ عباسیہ ... د. سہماء علی