JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في أسس تحليل الأعمال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في أسس تحليل الأعمال

أسس تحليل الأعمال دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمحللي الأعمال وفرق المشاريع وأصحاب العمليات، يعد فيها كل مشارك حزمة المتطلبات وخريطة العمليات لحاجة تحسين حقيقية في مؤسسته. فالتحول الرقمي وأتمتة العمليات وتقلص الميزانيات جعلت المتطلبات الغامضة تهدر اليوم مبالغ أكبر في إعادة العمل وفي أنظمة لا تستخدم. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للممارسين الذين يحددون ما ينبغي أن تغيره المؤسسات.

لماذا تهم أسس تحليل الأعمال الآن

ثلاث فئات تعتمد اليوم على تحليل أعمال سليم. فالرعاة لا يعتمدون الإنفاق إلا حين تربط دراسة الجدوى التغيير بمنفعة قابلة للقياس. وفرق التنفيذ، سواء بنت برمجيات أو أعادت تصميم خدمة، تحتاج متطلبات دقيقة تكفي للبناء والاختبار. والمستخدمون النهائيون يحكمون على التغيير بمدى ملاءمته لطريقة عملهم الفعلية. المؤسسات التي تستخلص الاحتياجات وتنمذجها وتتحقق منها بعناية تتجنب إعادة العمل المكلفة والحلول المهجورة، أما التي تتجاوز التحليل فتؤتمت عمليات معيبة. وتطبق الدورة ممارسات تحليل الأعمال المعتمدة، ومنها تحليل أصحاب المصلحة، ونمذجة العمليات بنموذج SIPOC ومخططات المسارات، وحالات الاستخدام وقصص المستخدم، وأسلوب MoSCoW لترتيب الأولويات، ومصفوفات التتبع.

المستفيدون من أسس تحليل الأعمال

- محللون يجمعون احتياجات مبادرات التغيير ويوثقونها
- أعضاء فرق المشاريع الذين يحولون أهداف الراعي إلى نطاق قابل للتنفيذ
- أصحاب العمليات المسؤولون عن وصف سير العمل الحالي والمستهدف
- مالكو المنتجات الذين يرتبون أولويات خصائص الخدمات الرقمية
- مختصو التحسين الذين يعدون الخيارات ودراسات الجدوى لصناع القرار

يستفيد مكتب التغيير أو التحول أكثر حين يحضر محللوه مع أصحاب العمليات الذين يخدمونهم معا، فيعودون بقالب متطلبات واحد وترميز نمذجة موحد ومعايير قبول مشتركة.

قدرات أسس تحليل الأعمال

تتبع القدرات حاجة العمل من الطلب الأول للراعي مرورا بالاستخلاص والنمذجة وترتيب الأولويات حتى اختيار حل تم التحقق منه.

- تقييم المشكلة وسياقها وأصحاب المصلحة خلف طلب التغيير — الرعاة ولجان التوجيه
- تطبيق أساليب الاستخلاص كالمقابلات والملاحظة والجلسات الميسرة — المستخدمون النهائيون وخبراء الموضوع
- تصميم نماذج العمليات الحالية والمستهدفة بنموذج SIPOC ومخططات المسارات — أصحاب العمليات
- صياغة المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية في قصص مستخدم بمعايير قبول — فرق التنفيذ والاختبار
- بناء دراسة جدوى تعرض الخيارات والتكاليف والمنافع والمخاطر — لجان الاعتماد والإدارة المالية
- اختبار الحلول المقترحة مقابل المتطلبات عبر التتبع والتقييم — قادة الجودة والتشغيل

مصطلحات أسس تحليل الأعمال الأساسية

- استخلاص المتطلبات — الأنشطة المستخدمة لاستخراج الاحتياجات من أصحاب المصلحة، كالمقابلات والجلسات الميسرة والملاحظة ومراجعة الوثائق.
- SIPOC — الموردون والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء، عرض في صفحة واحدة يؤطر العملية قبل رسمها بالتفصيل.
- مخطط المسارات — خريطة عملية تضع كل خطوة في مسار الدور أو الإدارة المسؤولة عنها.
- قصة المستخدم — متطلب قصير يكتب من منظور المستخدم، يحدد من يحتاج ماذا ولماذا، مع معايير القبول.
- مصفوفة التتبع — جدول يربط كل متطلب بمصدره وعنصر التصميم والاختبار حتى لا يضيع شيء أو يضاف دون علم.
- تحليل الفجوات — مقارنة بين الوضع الحالي والمرغوب تحدد التغييرات اللازمة لسد الفرق.

أسس تحليل الأعمال يوما بيوم

اليوم 1: دور تحليل الأعمال وسياقه

- خريطة أدوار تحليل الأعمال — المحلل والراعي والمالك والتنفيذ
- أنواع مبادرات التغيير — تغيير العمليات والأنظمة والهيكل
- أدوات السياق الاستراتيجي — PESTLE وSWOT لتأطير المشكلة
- بيان المشكلة والأهداف — تحديد صورة النجاح
- تخطيط منهج التحليل — النطاق والأنشطة والمخرجات

اليوم 2: تحليل أصحاب المصلحة وإشراكهم

- أساليب تحديد أصحاب المصلحة — كشف المصالح الخفية
- تصنيف القوة والتأثير — مستويات الإشراك في التحليل
- مصفوفة RACI للمتطلبات — من يقدم ويعتمد ويبلغ
- شخصيات أصحاب المصلحة — المستخدمون والعملاء والمشغلون
- خطة الإشراك للاستخلاص — التوقيت والقنوات

اليوم 3: أساليب استخلاص المتطلبات

- أدلة المقابلات المنظمة — أسئلة مفتوحة واستقصائية وختامية
- الملاحظة ومرافقة الموظفين — رؤية العمل كما يؤدى فعلا
- جلسات المتطلبات الميسرة — إدارة الاستخلاص الجماعي
- تحليل الوثائق والأنظمة — الاستفادة من الأدلة القائمة
- الاستبيانات والاستطلاعات — الوصول إلى مجموعات مستخدمين كبيرة

اليوم 4: نمذجة العمليات في وضعها الحالي

- تأطير SIPOC — تحديد الحدود قبل التفاصيل
- رسم العمليات بمخططات المسارات — الأدوار والخطوات ونقاط التسليم
- رصد نقاط الألم في العمليات — التأخير وإعادة العمل والأخطاء
- تحليل القيمة المضافة — فصل القيمة عن الهدر
- خط الأساس لمقاييس العمليات — زمن الدورة ومعدلات الخطأ

اليوم 5: تصميم الوضع المستهدف وتحليل الفجوات

- تصميم العملية المستهدفة — إزالة الهدر ونقاط التسليم
- مصفوفة تحليل الفجوات — القدرة الحالية مقابل المستهدفة
- سجل قواعد العمل — القرارات المضمنة في العمليات
- رسم متطلبات البيانات — الكيانات والحقول والمصادر
- تقييم أثر التغيير — انعكاساته على الأفراد والعمليات والتقنية

اليوم 6: توثيق المتطلبات وترتيب أولوياتها

- المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية — صياغة عبارات واضحة
- قصص المستخدم ومعايير القبول — صيغة Given When Then
- نمذجة حالات الاستخدام — الفاعلون والتدفقات والاستثناءات
- ترتيب المتطلبات بأسلوب MoSCoW — التفاوض على النطاق مع الرعاة
- قائمة فحص جودة المتطلبات — الوضوح وقابلية الاختبار والتتبع

اليوم 7: التحقق من المتطلبات وإدارتها

- جولات مراجعة المتطلبات — تأكيد الفهم مع المستخدمين
- النماذج الأولية والإطارات الشبكية — اختبار الأفكار قبل البناء
- بناء مصفوفة التتبع — من المصدر إلى الاختبار
- ضبط التغيير في المتطلبات — التعامل مع الطلبات المتأخرة
- اعتماد المتطلبات — الموافقة الرسمية وخط الأساس

اليوم 8: بناء دراسة الجدوى

- تحليل الخيارات — عدم التدخل والحد الأدنى والخيار المرجح
- تقدير التكاليف والمنافع — الآثار لمرة واحدة والمتكررة
- خريطة تحقيق المنافع — ربط المخرجات بالنتائج
- سجلات المخاطر والافتراضات — كشف عدم اليقين لجهات الاعتماد
- هيكل دراسة الجدوى — من الملخص التنفيذي إلى التوصية

اليوم 9: تقييم الحلول والانتقال إليها

- معايير تقييم الحلول — الملاءمة والتكلفة والمخاطر
- تقييم عروض الموردين — التقدير مقابل المتطلبات
- دعم اختبار قبول المستخدم — السيناريوهات وفرز العيوب
- متطلبات الانتقال — التدريب وترحيل البيانات والتحويل
- مراجعة ما بعد التنفيذ — قياس المنافع المتحققة

اليوم 10: تطبيق حزمة المتطلبات وخريطة العمليات

- محاكاة الاستخلاص — تطبيق أساليب المقابلات والجلسات
- عيادة رسم العمليات — تطبيق SIPOC ومخططات المسارات
- مختبر كتابة قصص المستخدم — تطبيق معايير القبول وMoSCoW
- عرض دراسة الجدوى — تطبيق تحليل الخيارات والمنافع
- حزمة المتطلبات وخريطة العمليات — النسخة النهائية للراعي

تطبيق أسس تحليل الأعمال بعد الدورة

- قيادة جلسة رسم بنموذج SIPOC ومخططات المسارات مع صاحب عملية لمجال تحسين واحد والاتفاق على أبرز نقاط الألم
- صياغة قصص مستخدم مرتبة الأولوية بمعايير قبول لذلك المجال ومراجعتها مع المستخدمين قبل تقديم دراسة جدوى مختصرة

أسئلة حول أسس تحليل الأعمال

ما أسس تحليل الأعمال ولماذا تهم الآن؟

هي الممارسات الجوهرية لفهم حاجة العمل واستخلاص المتطلبات ونمذجتها والتوصية بحل. وتهم الآن لأن مبادرات التغيير الرقمي وتغيير العمليات تفشل بتكلفة عالية حين تكون المتطلبات غامضة أو غير مختبرة أو منفصلة عن طرق العمل الفعلية.

من الأدوار الأكثر استفادة من أسس تحليل الأعمال؟

يستفيد أكثر محللو الأعمال، وأعضاء فرق المشاريع الذين يرسمون النطاق، وأصحاب العمليات المسؤولون عن سير العمل. كما يستفيد مالكو المنتجات ومختصو التحسين الذين يعدون دراسات الجدوى.

كيف تختلف دورة أسس تحليل الأعمال المتقدمة عن دورة إدارة المشاريع؟

إدارة المشاريع تخطط لتنفيذ نطاق متفق عليه وتضبطه. أما هذه الدورة فتحدد ذلك النطاق، فتغطي تحليل أصحاب المصلحة والاستخلاص ونمذجة العمليات وكتابة المتطلبات ودراسات الجدوى قبل التنفيذ وأثناءه.

ماذا تعود به من دورة أسس تحليل الأعمال؟

تعود بحزمة متطلبات وخرائط للعمليات الحالية والمستهدفة لحاجة تحسين حقيقية، مع قصص مستخدم مرتبة الأولوية ومصفوفة تتبع ومسودة دراسة جدوى للراعي.

أسس تحليل الأعمال: الطريق إلى الأمام

تفيد حزمة المتطلبات وخريطة العمليات أولا قرار الراعي بتمويل التحسين الذي أحضره المشارك إلى الدورة وتحديد نطاقه. ويستخدمها أصحاب العمليات وفرق التنفيذ والمختبرون لبناء التغيير والتحقق منه. وبعد الإصدار الأول تستحق مصفوفة التتبع وخط الأساس لمقاييس العمليات العودة إليهما، إذ تكشف أزمنة الدورة المقاسة إن كان تصميم الوضع المستهدف قد حقق المنفعة المقصودة.