JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها

تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين، موجهة إلى محللي الأعمال وملاك العمليات وقادة التحسين الذين يحولون المعرفة المتفرقة عن سير العمل إلى نموذج مستقبلي موثق وخارطة طريق تحسين العمليات. تعيد المؤسسات اليوم تصميم تدفق العمل بين الإدارات والأنظمة والشركاء بوتيرة متسارعة، وتعتمد قراراتها على نماذج يثق بها أصحاب المصلحة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للممارسين الذين يرسمون العمليات ويحتاجون إلى عمق أكبر في النمذجة.

لماذا يهم تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها الآن

تتشكل ممارسة تحليل العمليات اليوم تحت ضغط ثلاث قوى: أتمتة سير العمل التي تكشف كل تسليم غامض بين الأطراف، والعملاء الذين يحكمون على المؤسسة بزمن الدورة من البداية إلى النهاية، وأنظمة الجودة التي تطلب نهج العمليات المدعوم بالأدلة. المؤسسة التي تنمذج عملياتها جيدا تختبر إعادة التصميم قبل الإنفاق عليها، أما التي تنمذجها بشكل ضعيف فتؤتمت الفوضى وتفقد ثقة ملاك العمليات. وتستند الدورة إلى ترميز نمذجة العمليات Business Process Model and Notation BPMN 2.0 المنشور بوصفه ISO/IEC 19510، وإلى نهج العمليات في نظام إدارة الجودة ISO 9001، مع رسم خرائط تدفق القيمة المستمد من ممارسات Lean.

المستفيدون من تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها

- المحللون المسؤولون عن استخلاص معرفة الوضع الحالي للعمليات وتحويلها إلى ترميز دقيق
- ملاك العمليات المسؤولون عن الأداء من البداية إلى النهاية وعن قرارات إعادة التصميم
- قادة التحسين الذين يرتبون مبادرات إعادة التصميم حسب الأولوية ويرعونها
- منسقو الجودة الذين يحافظون على توثيق العمليات داخل نظام الإدارة
- مختصو الأتمتة والأنظمة الذين يعتمدون على النماذج أساسا لإعداد محركات سير العمل

تستفيد أكثر المجموعة متعددة الوظائف من سلسلة قيمة واحدة، مثل دورة الطلب حتى التحصيل أو دورة الشراء حتى السداد، لأن أعضاءها ينمذجون معا نقاط التسليم المشتركة ويتفقون على نسخة واحدة من العملية.

قدرات تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها

ينتقل المشاركون من رسم المخططات إلى بناء نماذج قابلة للقياس والتنفيذ تدعم قرار إعادة التصميم.

- تصميم مخططات التعاون وفق BPMN بالمسابح والممرات والبوابات والأحداث — ملاك العمليات عند الاتفاق على النطاق
- تقييم أداء الوضع الحالي عبر زمن الدورة وزمن الانتظار وحلقات إعادة العمل — الرعاة عند اختيار موضع التدخل
- حساب أثر بدائل العملية بالمحاكاة المعتمدة على الأحداث المنفصلة — لجان الاستثمار عند الموازنة بين الخيارات
- تحديد مؤشرات أداء العمليات المرتبطة بكل نشاط في النموذج المستقبلي — المديرون عند متابعة إعادة التصميم
- اختبار النماذج مع أصحاب المصلحة عبر جولات مراجعة منظمة — الملاك عند اعتماد العملية المستهدفة
- بناء خارطة متسلسلة انطلاقا من تحليل الفجوات — القيادة عند إقرار تسلسل التغيير

مصطلحات تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها الأساسية

- BPMN 2.0 — ترميز رسومي معياري منشور بوصفه ISO/IEC 19510 لنمذجة العمليات بحيث يقرؤها المختصون في الأعمال والتقنية بالطريقة نفسها.
- نموذج الوضع الحالي — تمثيل لطريقة سير العملية فعليا اليوم بما فيها الحلول الالتفافية ونقاط الانتظار وإعادة العمل.
- النموذج المستقبلي — التصميم المستهدف للعملية بعد التحسين، ويبين الأنشطة والأدوار والقواعد والمقاييس الجديدة.
- الممر — شريط أفقي أو رأسي في مخطط العملية يسند الأنشطة إلى دور أو وحدة أو نظام.
- خريطة تدفق القيمة — مخطط لتدفق المواد والمعلومات يفصل الوقت المضيف للقيمة عن وقت الانتظار والمناولة.
- بديل العملية — مسار أو تصميم آخر للعملية نفسها تتم مقارنته بالبيانات أو المحاكاة قبل اختيار أحدها.

تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها يوما بيوم

اليوم 1: التفكير بالعمليات وهيكلها

- مستويات هرم العمليات — تحديد المستوى الذي يخدمه كل نموذج
- تفكيك سلسلة القيمة — ربط العمليات الجوهرية بنتائج العملاء
- مخططات SIPOC — تثبيت حدود العملية قبل النمذجة التفصيلية
- نهج العمليات في ISO 9001 — ربط النماذج بأدلة نظام الجودة
- بيانات غرض النمذجة — مواءمة عمق الترميز مع الجمهور المستهدف

اليوم 2: اكتشاف الوضع الحالي للعملية

- مقابلات اكتشاف العمليات — التقاط المعرفة الضمنية من العاملين في الخطوط الأمامية
- أوراق ملاحظة موقع العمل — التحقق من الخطوات الموثقة مقابل الممارسة الفعلية
- مراجعة الوثائق وسجلات الأنظمة — كشف نقاط التسليم والحلقات الخفية
- سجلات أحداث تنقيب العمليات — إعادة بناء المسارات الفعلية من بيانات الأنظمة
- خطط عمل الاكتشاف — جدولة الجلسات مع المشاركين المنشغلين في العملية

اليوم 3: أساسيات ترميز BPMN

- الأنشطة والأحداث وتدفقات التسلسل — التعبير الدقيق عن الترتيب والمحفزات
- البوابات الحصرية والمتوازية والشمولية — نمذجة قواعد الأعمال بصورة صحيحة
- المسابح والممرات وتدفقات الرسائل — فصل الأطراف الخارجية عن الأدوار الداخلية
- العمليات الفرعية وأنشطة الاستدعاء — التحكم في حجم النموذج وإعادة استخدامه
- أعراف أسلوب BPMN — إبقاء المخططات مقروءة لقراء الأعمال

اليوم 4: تراكيب BPMN المتقدمة

- الأحداث الوسيطة الزمنية وأحداث الرسائل — التقاط الانتظار والمحفزات الخارجية
- الأحداث الحدية وتدفقات الاستثناء — تصميم طريقة معالجة الإخفاقات
- البوابات المعتمدة على الأحداث — تمثيل التسابق بين الاستجابات المتنافسة
- مخططات التعاون والتنسيق — الاتفاق على التسليم بين المؤسسات
- قواعد التحقق من النموذج — اكتشاف حالات الجمود والمسارات غير القابلة للوصول

اليوم 5: تحليل الممرات وتدفق القيمة

- تحليل الممرات متعددة الوظائف — تحديد تأخيرات التسليم وفجوات الملكية
- رسم خرائط تدفق القيمة — فصل الوقت المضيف للقيمة عن وقت الانتظار
- تصنيف الأنشطة حسب القيمة المضافة — تقرير الأنشطة التي تحذف أو تدمج
- تحليل إعادة العمل والحلقات — قياس خسائر عائد المرور الأول
- تحديد عنق الزجاجة — اختيار الموضع الذي تهم فيه الطاقة الاستيعابية

اليوم 6: قياس أداء العمليات

- مقاييس زمن الدورة وزمن اللمس — وضع خط أساس موثوق للأداء
- تصميم مؤشرات أداء العمليات — ربط المقاييس بالأهداف الاستراتيجية
- تحديد تكلفة العمليات على أساس الأنشطة — تقدير تكلفة كل مسار
- ترجمة صوت العميل — تحويل الاحتياجات إلى متطلبات حرجة
- خطط جمع البيانات — إسناد ملكية كل مقياس من مقاييس العملية

اليوم 7: محاكاة بدائل العملية

- نماذج المحاكاة بالأحداث المنفصلة — مقارنة البدائل قبل تخصيص الموارد
- معدلات الوصول وتقويمات الموارد — بناء مدخلات محاكاة واقعية
- تحليل سيناريوهات ماذا لو — اختبار ذروات الطلب وتغييرات التوظيف
- نتائج الطوابير ونسب الاستغلال — تفسير مخرجات المحاكاة للرعاة
- اختبار الحساسية — الحكم على متانة البديل المفضل

اليوم 8: تصميم العملية المستقبلية

- قواعد إعادة التصميم — حذف الأنشطة وتنفيذها بالتوازي وإعادة ترتيبها
- استخراج قواعد الأعمال — فصل منطق القرار عن تدفق العملية
- فرز المرشحين للأتمتة — اختيار الخطوات الملائمة لمحركات سير العمل
- مصفوفات تحليل الفجوات — مقارنة القدرات الحالية بالمستهدفة
- إعادة تصميم الأدوار والمسؤوليات — توزيع العمل على الممرات الجديدة

اليوم 9: التحقق من النماذج مع أصحاب المصلحة

- جولات المراجعة المنظمة للنموذج — الحصول على اعتماد مالك العملية
- تقييم الأثر على أصحاب المصلحة — توقع مقاومة الأدوار المعاد تصميمها
- حوكمة مستودع النماذج — ضبط الإصدارات والمخططات المعتمدة
- التتبع من المتطلبات إلى النموذج — إثبات تلبية كل احتياج
- فحوص الجاهزية للتغيير — توقيت إطلاق العملية المستقبلية

اليوم 10: ممارسة خارطة طريق تحسين العمليات

- تطبيق نتائج الاكتشاف — تأكيد خط الأساس لحالة عملية حقيقية
- تطبيق نماذج BPMN والممرات — عرض الوضعين الحالي والمستقبلي
- تطبيق نتائج المحاكاة — تبرير بديل العملية المختار
- تطبيق مؤشرات الأداء — تحديد مستهدفات العملية المعاد تصميمها
- خارطة طريق تحسين العمليات — تسلسل الإصدارات والملاك والمقاييس

تطبيق تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها بعد الدورة

- قيادة جلسة اكتشاف ونمذجة وفق BPMN لعملية واحدة من البداية إلى النهاية، تنتج مخطط تعاون موثقا للوضع الحالي مع أزمنة دورة مقاسة.
- إجراء مقارنة بالمحاكاة بين بديلين مستقبليين للعملية نفسها، وعرض البديل المفضل مع مؤشرات أدائه على مالك العملية.

أسئلة حول تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها

ما تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها ولماذا يهم الآن؟

تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها هو منهج اكتشاف سير العمل ورسمه وقياسه وإعادة تصميمه. ويهم الآن لأن الأتمتة وتوقعات العملاء لا تتسامح مع التسليم الغامض، والنموذج الموثق يتيح لك اختبار إعادة التصميم قبل الاستثمار فيها.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها؟

يستفيد محللو الأعمال وملاك العمليات وقادة التحسين أكثر من غيرهم من تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها. كما يستفيد منسقو الجودة ومختصو الأتمتة حين يحتاجون إلى نماذج تصلح دليلا للتدقيق وأساسا لإعداد سير العمل.

كيف تختلف دورة تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها المتقدمة عن دورة أساسيات تحليل الأعمال؟

تتعمق دورة تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها المتقدمة في الترميز والأدلة أكثر من دورة الأساسيات المعنية بالمتطلبات. فأنت تعمل على تراكيب BPMN المتقدمة وسجلات تنقيب العمليات ومحاكاة البدائل ومؤشرات الأداء بدلا من الاستخلاص العام وتوثيق المتطلبات.

ماذا تعود به من دورة تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها؟

تعود بخارطة طريق مبنية على نموذج موثق للوضع الحالي وتصميم مستقبلي خضع للمحاكاة ومؤشرات أداء متفق عليها. وتمنح مؤسستك خطة متسلسلة سبق أن راجعها ملاك العمليات.

تحليل العمليات التشغيلية ونمذجتها: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق تحسين العمليات أول قرار يتخذه مالك العملية حول إصدار إعادة التصميم الذي يعتمده وتسلسله. ويستخدمها ملاك العمليات وقادة التحسين وفرق الأتمتة لتنسيق التغييرات في الأدوار والقواعد والأنظمة. وبعد الإصدار الأول تستحق افتراضات المحاكاة المراجعة مقابل أزمنة الدورة المقاسة، لأن بيانات الأداء الفعلية تحسن المقارنة التالية بين البدائل في البنوك والرعاية الصحية والتصنيع.