JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها

12 – 16 سبتمبر 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها

**المرجع:** 120443_3170 **التاريخ:** 12 – 16 سبتمبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري العمليات والتحسين الذين يريدون أن يصبح تغيير العمليات عادة ثابتة لا مشروعا عارضا، ويخرج كل مشارك منها بخارطة طريق لابتكار العمليات في وحدة واحدة. تتغير توقعات العملاء وخيارات الأتمتة وضغوط التكلفة اليوم أسرع مما تلحق به دورات التحسين السنوية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمديرين المسؤولين عن انسياب العمل.

## لماذا يهم الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها الآن

ثلاث قوى تدفع قادة العمليات إلى ما بعد الحلول المؤقتة. يقارن العملاء كل خدمة بأسلس تجربة رقمية يعرفونها ويلاحظون كل تأخير عند التسليم بين الأقسام. وتتيح الأتمتة وبرمجيات سير العمل حذف خطوات كاملة لا مجرد تقليصها. وتنتظر الإدارات المالية أن تظهر مكاسب العمليات في تكلفة المعاملة الواحدة وزمن الدورة. الوحدات التي تعيد التصميم باستمرار تتكيف بتكلفة منخفضة، أما التي تنتظر فتواجه إصلاحات مربكة. وتستند الدورة إلى رسم العمليات وخطوط الأفكار والتجارب المضبوطة والتوسع على مراحل.

## المستفيدون من الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها

- مديرون يملكون عمليات متكاملة مثل معالجة الطلبات أو المطالبات أو طلبات الصيانة
- قادة تحسين يديرون برامج الاقتراحات ويوجهون الفرق خلال التغيير
- رؤساء تقديم الخدمة المسؤولون عن زمن الدورة وجهد العميل
- مديرو الخدمات المشتركة الذين يعيدون تصميم الأعمال الإجرائية عبر المواقع
- مشرفو المصانع والإمداد الذين ينتقلون من معالجة الطوارئ إلى إعادة التصميم المخطط

تتحقق الفائدة الكبرى حين يحضر عدة مديرين من قطاع عمليات واحد معا، إذ يستطيعون مواءمة خطوط أفكارهم وتبادل نتائج التجارب.

## قدرات الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها

تربط المخرجات بين الملاحظة اليومية للعمل والخيارات المدروسة حول العمليات التي يعاد ابتكارها وسرعة ذلك.

- رسم عملية قائمة بنقاط التسليم والانتظار وحلقات إعادة العمل — ترتيب أولويات إعادة التصميم
- بناء خط أفكار يلتقط مقترحات التحسين ويفرزها ويرتبها — المساهمون في الصفوف الأمامية
- تصميم تجربة مضبوطة صغيرة بمقاييس نجاح واضحة — الرعاة الذين يوافقون على التجارب
- موازنة التحسين التدريجي مقابل إعادة التصميم الجذرية لكل عملية — قيادة العمليات
- تحديد شروط توسيع تغيير مثبت عبر المواقع — تخطيط التعميم
- إيصال نتائج إعادة التصميم بلغة التكلفة والوقت والعميل — الشركاء الماليون

## مصطلحات الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها الأساسية

- خريطة العملية — تسلسل مرئي للخطوات والقرارات ونقاط التسليم والانتظار التي تحول المدخل إلى مخرج.
- خط الأفكار — المسار الذي تلتقط فيه مقترحات التحسين وتفرز وتختبر ثم توسع أو تغلق.
- إعادة تصميم العملية — إعادة بناء طريقة انسياب العمل، غالبا بحذف خطوات أو دمجها، بدل تلميع الخطوات القائمة.
- التجربة المضبوطة — اختبار صغير محدد المدة لتغيير ما مع نقطة مقارنة ومقاييس نجاح متفق عليها.
- زمن الدورة — الوقت المنقضي من بداية حالة العملية حتى اكتمالها، بما في ذلك الانتظار.
- جاهزية التوسع — الأدلة والشروط التي تبين أن التغيير المختبر يمكن أن ينجح بثبات في مواقع أخرى.

## الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها يوما بيوم

### اليوم 1: رؤية العمليات كما يعيشها العملاء

- جولة رحلة العميل — رصد مواضع تراكم الجهد والتأخير
- خريطة العملية الحالية — كشف نقاط التسليم والانتظار وحلقات إعادة العمل
- أخذ عينات زمن الدورة — الفصل بين وقت العمل ووقت الانتظار
- شبكة حرارة نقاط الألم — ترتيب العمليات حسب أثرها على العميل والتكلفة
- مسح فرص الأتمتة — التمييز بين حذف الخطوة وإضافة أداة فوقها

### اليوم 2: بناء خط الأفكار

- روتين التقاط أفكار الصفوف الأمامية — جعل الاقتراحات جزءا من كل مناوبة
- معايير فرز الأفكار — تصفية المقترحات حسب الجهد والمخاطرة والمنفعة
- لوحة قائمة التحسينات — إبقاء ترتيب مرئي بين المقترحات المتنافسة
- تبادل الأفكار بين الوحدات — استعارة تغييرات مثبتة من الفرق المجاورة
- ممارسة التقدير — استدامة المساهمات دون تشويه الأولويات

## اليوم 3: إعادة تصميم انسياب العمل

- خريطة العملية المستقبلية — حذف الخطوات ودمجها وإعادة ترتيبها
- الاختيار بين التدريجي والجذري — مواءمة الطموح مع استقرار العملية
- إعادة تصميم الأدوار والتسليم — تحديد مالك كل نقطة قرار
- تصميم مسار الاستثناءات — معالجة الحالات غير المعتادة دون إبطاء الانسياب العادي
- تقدير أثر إعادة التصميم — توقع تغيرات الوقت والتكلفة وجهد العميل

## اليوم 4: التجريب والتوسع

- ميثاق التجربة — تحديد الفرضية والنطاق والمدة وقواعد التوقف
- القياس قبل التغيير وبعده — مقارنة النتائج بإنصاف عبر فترات التجربة
- اجتماع مراجعة التجربة — تقرير الاعتماد أو التعديل أو التخلي
- قائمة جاهزية التوسع — التأكد من الشروط قبل التعميم على مواقع أخرى
- تحديث العمل المعياري — تثبيت التغييرات المثبتة في الروتين اليومي

## اليوم 5: ممارسة خارطة طريق ابتكار العمليات

- اختيار العملية ذات الأولوية — تطبيق نتائج شبكة الحرارة من اليوم الأول
- ضبط خط الأفكار — تكييف معايير الفرز من اليوم الثاني مع الوحدة
- خطة تسلسل التجارب — ترتيب التجارب انطلاقا من مواثيق اليوم الرابع
- تمرين العرض على الراعي — طلب الوقت والميزانية والحماية للتجارب
- خارطة طريق ابتكار العمليات — الأولويات والتجارب ومحطات التوسع النهائية

## تطبيق الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها بعد الدورة

- رسم عملية كثيرة الاحتكاك مع فريقها في الصفوف الأمامية والاتفاق على خيارين لإعادة التصميم للاختبار.
- إطلاق تجربة مضبوطة باستخدام ميثاق التجربة وعرض نتيجتها في مراجعة العمليات التالية.

## أسئلة حول الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها

### ما المقصود بالابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها ولماذا يهم الآن؟

هو عادة تحسين طريقة انسياب العمل وإعادة ابتكارها بانتظام عبر خطوط الأفكار وإعادة التصميم والتجارب الصغيرة. ويهم الآن لأن توقعات العملاء وخيارات الأتمتة تتغير أسرع مما تستجيب له مشاريع التحسين العارضة.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها؟

يستفيد مديرو العمليات والتحسين أكثر من غيرهم، لا سيما مالكو العمليات ورؤساء تقديم الخدمة ومديرو الخدمات المشتركة. تستفيد أنت إن كنت مسؤولا عن زمن الدورة أو جهد العميل أو تكلفة الأعمال الإجرائية.

## كيف تختلف دورة الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها عن دورة استراتيجية الابتكار العامة؟

تعمل على مستوى العمليات اليومية لا المنتجات أو نماذج الأعمال. تحدد دورة استراتيجية الابتكار اتجاه العروض الجديدة، أما هذه فتريك كيف تعيد تصميم طريقة إنجاز العمل القائم وتختبر التغييرات وتوسعها.

## ماذا تعود به من دورة الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها؟

تعود بخارطة طريق لابتكار العمليات في وحدتك. تحدد العمليات ذات الأولوية وقواعد خط الأفكار وتسلسل التجارب ومحطات التوسع، جاهزة للاتفاق عليها مع راعيك.

## الابتكار المستمر في العمليات وإعادة تصميمها: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق ابتكار العمليات أولا قرار العملية التي تحصل على تجربة إعادة التصميم التالية في الوحدة. ويستخدمها مالكو العمليات وفرق الصفوف الأمامية والمديرون الرعاة لمعرفة ما يختبر ولماذا. وبعد انتهاء التجربة الأولى تستحق معايير الفرز نظرة جديدة، لأن النتائج تكشف الأفكار التي قللت الوحدة من قيمتها.