JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي

19 – 23 أبريل 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي

المرجع: 762_28714 **التاريخ:** 19 – 23 أبريل 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 7500

تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لملاك العمليات ومنسقي الجودة وقادة الفرق الإدارية في مؤسسات الخدمات، يخرج منها كل مشارك بمخطط تقليص الخطوات بمساعدة الذكاء الاصطناعي لعملية حية واحدة. فقد أصبح تنقيب سجلات الأحداث والنماذج التوليدية يكشفان لفريق صغير كل تسليم زائد وكل حقل نموذج مكرر وكل موافقة معطلة خلال أيام لا أشهر. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي.

لماذا يهم تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي الآن

تلتقي هنا ثلاثة ضغوط. يقارن العملاء كل خدمة بأسرع تطبيق يستخدمونه، فتكلف الموافقات البطيئة ولاءهم. ويقضي الموظفون ساعات في نماذج تكرر ما يحتفظ به النظام أصلا. وصارت النماذج اللغوية تقرأ دليل إجراءات من أربعين صفحة وترصد التعليمات المتعارضة وتصوغ نسخة واضحة في دقائق، مما يغير من يستطيع إعادة تصميم الإجراء. المؤسسات التي تستخدم هذه الأدوات بانضباط تختصر الطوابير والأخطاء، أما من يؤتمت عملية مرتبكة فيسرع ارتباكها فقط. وتستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لإدارة الذكاء الاصطناعي المسؤول، وإلى إطار NIST لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي AI RMF NIST لفحص مخرجات النماذج قبل وصولها إلى الموظفين.

المستفيدون من تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي

- ملاك العمليات المسؤولون عن زمن إنجاز طلب الخدمة من بدايته إلى نهايته
- منسقو الجودة الذين يحدثون أدلة الإجراءات وتعليمات العمل والنماذج المضبوطة
- القادة الإداريون الذين يوجهون الموافقات ويديرون طوابير المكاتب الخلفية
- محللو التحسين الذين يستخرجون سجلات الأحداث ويقيسون زمن الدورة
- مشرفو الخدمات المشتركة الذين يعالجون الاستثناءات وإعادة العمل

تستفيد وحدة الخدمات المشتركة أو المكتب الخلفي أكثر من غيرها عندما يحضر مالك العملية ومن يشغلونها يوميا معا ويعيدون تصميمها كمجموعة واحدة.

قدرات تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي

ينتقل المشاركون من دليل إجراءات متشابك وسجل أحداث إلى مسار أقصر وأوضح يتبعه الموظفون ويظل المدققون قادرين على تتبعه.

- تطبيق تنقيب العمليات على سجلات الأحداث لكشف الحلقات والانتظار الخامل — مالك العملية
- تقييم كل خطوة وحقل وتوقيع وفق غرضه الفعلي — منسق الجودة
- تصميم أوامر توجيه تعيد صياغة الإجراءات بلغة واضحة دون فقدان الضوابط — مسؤول ضبط الوثائق
- اختبار الإجراءات المصاغة بالذكاء الاصطناعي مع موظفي الخطوط الأمامية قبل إصدارها — مشرفو التشغيل
- حساب خط الأساس لزمن الدورة وزمن اللمس ومقدار التحسن — قيادة الخدمة
- تحديد الفحوص البشرية على نصوص الإجراءات المولدة — المخاطر والتدقيق

مصطلحات تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي الأساسية

- تنقيب العمليات — إعادة بناء المسار الفعلي للعملية من سجلات أحداث الأنظمة لإظهار المسارات والحلقات والتأخير كما وقعت.
- سجل الأحداث — سجل مؤرخ بالوقت لكل نشاط على الحالة، وهو المدخل الخام لتنقيب العمليات.
- زمن الدورة — الوقت المنقضي من الطلب حتى الإنجاز، بما فيه كل انتظار بين الخطوات.
- زمن اللمس — الجزء من زمن الدورة الذي يعمل فيه شخص فعليا على الحالة.
- سلسلة الموافقات — مجموعة التوقيعات المرتبة التي يمر بها الطلب قبل أن يمضي.
- دليل إجراءات بلغة واضحة — إجراء تشغيل قياسي مكتوب بجمل قصيرة ومباشرة يتبعه موظف جديد دون تأويل.

تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي يوما بيوم

اليوم 1: أين تهدر عمليات الخدمة الوقت

- رسم دورة حياة طلب الخدمة — تحديد التسليمات التي تعطل العملاء
- زمن الدورة مقابل زمن اللمس — كشف الانتظار الخامل في الطوابير
- قدرات الذكاء الاصطناعي التوليدي وحدوده — ما يمكن للنماذج إعادة صياغته بأمان
- معيار ISO/IEC 42001 وإطار NIST AI RMF — ضوابط أتمتة الإجراءات
- اختيار العملية المرشحة — معايير الحجم والمعاناة والجدوى

اليوم 2: تنقيب المسار الفعلي

- استخراج سجلات الأحداث من أنظمة الحالات — الحقول اللازمة للتنقيب
- خرائط الاكتشاف في تنقيب العمليات — المسار المثالي مقابل المتغيرات الفعلية
- كشف الحلقات وإعادة العمل — الأسباب الجذرية للحالات المرتجعة
- ترتيب الاختناقات حسب زمن الانتظار — حيث تؤتي إعادة التصميم ثمارها
- ملخصات نتائج التنقيب بالذكاء الاصطناعي — إحاطة ملاك العمليات بسرعة

اليوم 3: تقليص الخطوات والحقول والتوقيعات

- اختبار غرض الخطوة — قرارات الإبقاء أو الدمج أو الأتمتة أو الحذف
- ترشيد حقول النماذج بالذكاء الاصطناعي — حذف بيانات يحتفظ بها النظام
- إعادة تصميم حدود الموافقات — الصلاحيات المفوضة والتوقيع المتوازي
- فحص الحفاظ على الضوابط — إبقاء مسار التدقيق مع حذف الخطوات
- حالات من المكاتب الخلفية في البنوك والرعاية الصحية — أنماط تبسيط قابلة للنقل

اليوم 4: إعادة كتابة الإجراءات بالذكاء الاصطناعي التوليدي

- أنماط أوامر التوجيه لإعادة صياغة الأدلة — البنية والنبرة ومستوى القراءة
- كشف التعارض والغموض — بنود يناقض بعضها بعضا
- قوائم التحقق وجداول القرار بلغة واضحة — استخدام أيسر في الخطوط الأمامية
- اختبار قابلية الاستخدام مع الخطوط الأمامية — تجربة الموظفين للمسودات
- ضبط إصدارات الوثائق المصاغة بالذكاء الاصطناعي — الاعتماد قبل النشر

اليوم 5: ممارسة مخطط تقليص الخطوات بمساعدة الذكاء الاصطناعي

- تنقيب سجل أحداث نموذجي — تطبيق أساليب الاكتشاف من اليوم 2
- إعادة تصميم مسار الموافقات — استخدام خيارات الحدود من اليوم 3
- إعادة صياغة دليل الإجراء الأساسي — تطبيق أنماط أوامر التوجيه من اليوم 4
- تحديد خط الأساس والهدف لزمن الدورة — أدلة للرعاة
- إكمال مخطط تقليص الخطوات بمساعدة الذكاء الاصطناعي — جاهز للإصدار

تطبيق تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي بعد الدورة

- استخراج سجلات أحداث شهر واحد لطلب خدمة كثيف الحجم، وبناء خريطة اكتشاف، وعرض أبرز ثلاث حلقات على مالك العملية.
- إعادة صياغة دليل إجراء مضبوط واحد بأنماط أوامر التوجيه، واختباره مع ثلاثة من موظفي الخطوط الأمامية، ثم رفعه للاعتماد.

أسئلة حول تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي

ما تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي ولماذا يهم الآن؟

هو استخدام تنقيب العمليات والذكاء الاصطناعي التوليدي لحذف الخطوات والحقول والموافقات غير اللازمة وإعادة كتابة الإجراءات بلغة واضحة. ويهم الآن لأن هذه الأدوات تسرع إعادة التصميم والعملاء يتوقعون خدمة أسرع.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي؟

يستفيد أكثر ملاك العمليات ومنسقو الجودة والقادة الإداريون ومحللو التحسين ومشرفو الخدمات المشتركة، خاصة من يملك طلب خدمة بطيئا وكثيف الحجم.

كيف يختلف تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي عن دورة تبسيط أطول؟

هو مسار مركز من أسبوع مبني على تنقيب سجلات الأحداث وإعادة الصياغة بالذكاء الاصطناعي. أما الدورة الأطول فتتعمق في نظريات إعادة التصميم، بينما تركز هذه على تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي على عملية حية بسرعة.

ماذا تعود به من تدريب تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي؟

تعود بمخطط تقليص الخطوات بمساعدة الذكاء الاصطناعي لعملية حقيقية، يضم مسارا منقبا ومسار موافقات أقصر ودليل إجراء معاد الصياغة وخط أساس لزمن الدورة.

تبسيط العمليات والإجراءات بالذكاء الاصطناعي: الطريق إلى الأمام

يوجه مخطط تقليص الخطوات بمساعدة الذكاء الاصطناعي أولا قرار الموافقات وحقول النماذج التي تحذف في الإصدار التالي لعملية الخدمة. ويستخدمه ملاك العمليات ومنسقو الجودة والمشرفون للاتفاق على المسار الجديد ونشر الدليل المعاد صياغته. وبعد الشهر الأول من التشغيل، تستحق بيانات زمن الدورة المراجعة لمعرفة هل عادت الخطوات المحذوفة في صورة حلول التفاف غير رسمية.