

دورة بنية العمليات ونمذجتها باستخدام BPMN لملاك العمليات





دورة بنية العمليات ونمذجتها باستخدام BPMN لملك العمليات

ملخص البرنامج

بنية العمليات ونمذجتها باستخدام BPMN لملك العمليات دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى القيادات على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بمخطط لبنية العمليات وتحسينها في سلسلة قيمة واحدة. فكثر من المؤسسات تملك مئات المخططات، ومع ذلك لا تستطيع أن تحدد مالك كل عملية أو مستوى أدائها أو موضع تعثرها. ويبني البرنامج بنية متدرجة للعمليات، وينمذج العمليات ذات الأولوية وفق BPMN 2.0، ويحلل أدائها ببيانات الأحداث قبل أي إعادة تصميم. تقدم هذا البرنامج في بنية العمليات ونمذجتها مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

في غياب بنية مشتركة للعمليات تتوزع جهود التحسين على مشروعات منفصلة، وتبقى المسألة عن النتائج من البداية إلى النهاية غير واضحة. أما النموذج المحكوم لتدفق العمل فيمكن القادة من توجيه الجهد إلى العمليات الأهم، وبناء إعادة التصميم على الأدلة لا على الآراء.

- أداء العمليات من البداية إلى النهاية: يتحسن حين يقاس زمن الدورة وإعادة العمل والتكلفة لكل عملية ويتولاها قائد محدد.
- مخاطر التحول وتطبيق الأنظمة: تنخفض حين تبني المتطلبات على نماذج عمليات موثقة ومعتمدة.
- المطابقة والرقابة: تتعزز حين يقارن التنفيذ الفعلي بالعملية كما صممت.

المبادئ والأساس المعرفي

- ترميز نمذجة العمليات BPMN 2.0 الصادر في المواصفة ISO/IEC 19510:2013: يوفر رموز الأحداث والأنشطة والبوابات والمسارات المستخدمة في الجلستين 2 و3.
- إطار تصنيف العمليات APQC Process Classification Framework: يقدم تصنيفا مرجعيا لبناء بنية العمليات من المستوى 1 إلى المستوى 4 في الجلسة 1.
- التنقيب في العمليات: يستخدم سجلات الأحداث في الأنظمة التشغيلية لاكتشاف العمليات وفحص مطابقتها في الجلسة 4.
- تحليل الأسباب الجذرية: يربط فجوات الأداء بأسبابها قبل إعادة التصميم في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- القادة المعينون ملاكا لعمليات متكاملة والمساءلون عن نتائجها.
- رؤساء مكاتب التميز المؤسسي والعمليات الذين يديرون نموذج العمليات المؤسسي.
- رعاة برامج التحول وأنظمة تخطيط موارد المؤسسة الذين يحتاجون إلى تعريف العمليات قبل بناء الأنظمة.
- مديرو العمليات الذين يطلب منهم تفسير التباين والتأخير أمام اللجان التنفيذية.

يخدم البرنامج قطاعات المصارف والتأمين والخدمات الحكومية والمرافق والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء بنية متدرجة للعمليات بملكية واضحة لكل عملية.
2. سيكون المشاركون قادرين على نمذجة عملية ذات أولوية وفق BPMN 2.0 بمستوى التفصيل الذي يتطلبه غرضها.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أداء العمليات باستخدام المؤشرات وبيانات سجلات الأحداث.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الأسباب الجذرية للتأخير وإعادة العمل والانحراف عن العملية المصممة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم الوضع المستهدف للعملية وتبريره بالفجوات المقاسة.
6. سيكون المشاركون قادرين على وضع حوكمة لمستودع نماذج العمليات.

هيكل البرنامج

اليوم 1: بنية العمليات وملكيته

كيف ينظم عمل المؤسسة في عمليات لكل منها مالك؟

- تصميم سلسلة القيمة وخريطة العمليات
- إطار APQC Process Classification Framework مرجعا
- تفكيك العمليات من المستوى 1 إلى المستوى 4
- دور مالك العملية وميثاق المساءلة
- تقييم فجوات بنية العمليات

اليوم 2: أساسيات النمذجة وفق BPMN

كيف تنمذج العمليات بحيث تقرأها فرق الأعمال والفرق التقنية بالطريقة نفسها؟



- الأحداث والأنشطة والبوابات في BPMN 2.0
- الأحواض والمسارات وتدفقات الرسائل
- اختيار مستوى تفصيل النموذج حسب الغرض والجمهور
- قواعد النمذجة ودليل الأسلوب
- التحقق من نموذج الوضع الحالي مع المشاركين في العملية

اليوم 3: تحليل أداء العمليات

ما مستوى أداء كل عملية، وأين تفقد الوقت والقيمة؟

- مؤشرات أداء العمليات ومستهدفاتها
- تحليل زمن الدورة وزمن الانتظار وإعادة العمل
- تحليل نقاط التسليم والتداخل بين المسارات
- محاكاة سيناريوهات العملية
- مواءمة رحلة العميل مع العمليات

اليوم 4: التنقيب في العمليات وتشخيص الأسباب الجذرية

ماذا تكشف بيانات الأنظمة عن طريقة سير العمليات فعلياً؟

- متطلبات سجلات الأحداث وتهيئة البيانات
- اكتشاف العمليات من سجلات الأحداث
- فحص المطابقة مع نموذج BPMN
- تحليل المتغيرات والاختناقات
- تحليل الأسباب الجذرية لفجوات الأداء

اليوم 5: تطبيق بنية العمليات ونمذجتها

كيف تجمع البنية والنماذج والتحليل في مخطط للتغيير؟

- تحديد موقع عملية أحد المشاركين في البنية
- تصميم نموذج الوضع المستهدف وفق BPMN
- حوكمة مستودع نماذج العمليات وضبط التغيير
- مراجعة الزملاء لمقترحات إعادة التصميم
- عرض مخطط بنية العمليات وتحسينها



المنهجية

يجمع البرنامج بين تمارين النمذجة المنظمة وورش تحليل البيانات. فينمذج المشاركون عمليات من مؤسساتهم، ويحللون سجلات أحداث نموذجية للمقارنة بين السلوك المصمم والسلوك الفعلي، ثم يراجع الزملاء كل نتيجة بصفتهم ملاكاً للعمليات ومدققين.

- نشاط مقترح: تفكيك سلسلة قيمة الشراء حتى السداد إلى بنية من أربعة مستويات.
- نشاط مقترح: نمذجة عملية معالجة المطالبات وفق BPMN 2.0 والتحقق منها مع الزملاء.
- نشاط مقترح: إجراء فحص المطابقة على سجل أحداث لعملية إدخال المرضى في مستشفى.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك مخططاً لبنية العمليات وتحسينها في سلسلة قيمة واحدة، يتضمن خريطة البنية وميثاق الملكية، ونموذجي الوضع الحالي والمستهدف وفق BPMN، ونتائج الأداء والمطابقة، والأسباب الجذرية، وقواعد حوكمة المستودع، جاهزاً للعرض على لجنة التحول أو التميز.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة بنية العمليات ونمذجتها باستخدام BPMN القيادات التي لا ترسم النماذج بنفسها؟

نعم، فهي مصممة لملاك العمليات وقادة التميز الذين يكلفون بالنماذج ويراجعونها ويعتمدونها، وتفترض خبرة إدارية دون اشتراط تدريب سابق على BPMN.

ما المعايير التي تقوم عليها دورة بنية العمليات ونمذجتها باستخدام BPMN؟

تستند إلى BPMN 2.0 كما صدر في المواصفة ISO/IEC 19510:2013، وإطار APQC Process Classification Framework بنية مرجعية، وأساليب التنقيب في العمليات، وتحليل الأسباب الجذرية.

كيف يستخدم مخطط بنية العمليات وتحسينها في العمل؟

يمنحك خريطة متفقا عليها لسلسلة قيمة واحدة بملاك محدد ونماذج موثقة وفجوات مقاسة، جاهزة لإحاطة فرق الأنظمة وإطلاق تحسينات موجهة.

بم تختلف نمذجة العمليات وفق BPMN عن تبسيط الإجراءات الإدارية؟

تركز على هيكلة العمليات ونمذجتها وتحليل أدائها بالبيانات، بينما تركز دورات تبسيط الإجراءات على حذف الموافقات والنماذج والخطوات الإدارية.