دورة نظم معلومات الأعمال المكتبية: سير العمل وصلاحيات الوصول والاسترجاع وتبني المستخدمين

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

جنيف

دورة نظم معلومات الأعمال المكتبية: سير العمل وصلاحيات الوصول والاسترجاع وتبني المستخدمين

المرجع: 628_31841 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

نظم معلومات الأعمال المكتبية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء الإدارة ومديري الخدمات المشتركة، ويخرج منها كل مشارك بخطة نظم لوظيفة أو موقع واحد. تعمل المكاتب على مخازن وثائق ومساحات عمل مشتركة ومسارات موافقة وأدوات بحث تنمو دون تصميم، فتتعدد النسخ وتتأخر الموافقات ويصعب الوصول إلى المطلوب. وينتقل البرنامج من حصر المعلومات إلى المتطلبات وسير العمل وصلاحيات الوصول والاسترجاع وتبني المستخدمين، ويطبق ذلك على وظيفة يختارها المشارك. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في نظم معلومات الأعمال المكتبية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تحدد نظم المعلومات اليومية سرعة عمل المكتب ومدى أمان المواد الحساسة فيه. وحين تختار الأدوات في كل فريق على حدة، يحتفظ الموظفون بنسخ في مجلدات شخصية وتتعطل الموافقات في صناديق البريد ويمنح الوصول بالعادة لا بحسب الدور. أما القادة الذين يحددون المتطلبات ويرسمون المسارات ويضعون قواعد واضحة للوصول والاسترجاع فيمنحون الفرق طريقة عمل واحدة يعتمد عليها.

- زمن البحث: ينخفض حين تتفق الفرق على قواعد التسمية والإصدارات ومسارات الاسترجاع وتطبقها.
- زمن دورة الموافقة: ينخفض حين تزيل خرائط سير العمل الخطوات المكررة ونقاط الانتظار.
- التعرض لمخاطر الوصول: ينخفض حين تتبع الصلاحيات الأدوار وتراجع بدورة محددة.

المبادئ والأساس المعرفي

- حصر المعلومات: قائمة منظمة بما يحتفظ به المكتب ومكانه ومستخدميه، تبنى في الجلسة 1.
- مواصفة متطلبات النظام: بيان مكتوب بما ينبغي أن يؤديه النظام، يستخدم في الجلسة 2 لمقارنة الخيارات.
- خريطة سير العمل: رسم لكل خطوة ومالكها ونقطة تسليمها في عملية ما، يرسم ويبسط في الجلسة 3.
- مصفوفة صلاحيات الوصول: جدول يربط الأدوار بما يحق لكل دور أن يراه أو يغيره أو يشاركه، يبنى في الجلسة 4.

المشاركون المستهدفون

- رؤساء الإدارة الذين يملكون الأدوات التي ينشئ بها الموظفون المعلومات ويشاركونها ويجدونها.
- مديرو الخدمات المشتركة الذين يرعون اختيار الأنظمة وإطلاقها.
- مديرو المكاتب الذين يضعون عادات الحفظ والتسمية والإصدارات في الفرق.
- منسقون كبار يديرون مسارات الموافقة ومساحات العمل المشتركة.
- مديرون يوجهون فرق التقنية إلى احتياجات المكتب.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات المصارف والرعاية الصحية والطاقة والجهات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء حصر للمعلومات في وظيفة أو موقع واحد.
2. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب متطلبات النظام بحسب الأولوية ومقارنة الخيارات بها.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص التأخير والتكرار في مسار موافقة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مصفوفة صلاحيات وصول تتبع الأدوار.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم قواعد التسمية والإصدارات والاسترجاع من حيث سهولة الاستخدام.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تبن تنقل المستخدمين إلى طريقة العمل المتفق عليها.

هيكل البرنامج

اليوم 1: نظم معلومات الأعمال المكتبية وحصر المعلومات

ما المعلومات التي يحتفظ بها المكتب، وأين توجد، ومن يعتمد عليها؟

- نموذج حصر المعلومات
- تدقيق مساحة العمل المشتركة
- رسم خريطة مخازن الوثائق
- مقابلات نقاط ألم المستخدمين
- ترتيب أولويات المعلومات

اليوم 2: المتطلبات واختيار النظام

ما الذي يجب أن يؤديه النظام، وكيف تقارن الخيارات؟

- مواصفة متطلبات النظام
- تقييم أولويات المتطلبات
- شبكة مقارنة الخيارات
- قائمة فحص عروض الموردين
- سجل قرارات الإعداد

اليوم 3: سير العمل والموافقات

كيف تنتقل الموافقات، وأين تتعطل أو تتكرر؟

- رسم خريطة سير العمل
- تحليل نقاط التسليم والانتظار
- تبسيط مسار الموافقة
- قواعد التفويض والإنابة
- تصميم قواعد الإشعارات

اليوم 4: صلاحيات الوصول والاسترجاع وضبط الإصدارات

من يحق له أن يرى ويغير ويشارك، وكيف يعثر على المعلومة مجددا؟

- مصفوفة صلاحيات الوصول
- دورة مراجعة الأدوار والأذونات
- قواعد التسمية والإصدارات
- مخطط البحث ووسوم التصنيف
- فحص وصول المغادرين والمنقولين

اليوم 5: التبني وخطة النظم

هل يعمل الحصر والمتطلبات وسير العمل وقواعد الوصول معا في وظيفة واحدة؟

- تطبيق نموذج حصر المعلومات من الجلسة 1
- اختبار شبكة مقارنة الخيارات من الجلسة 2
- فحص تبسيط مسار الموافقة من الجلسة 3
- مراجعة مصفوفة صلاحيات الوصول من الجلسة 4
- إنجاز خطة نظم المكتب

المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد حالة مشتركة لمكتب متوسط الحجم، فيه ملفات متفرقة وموافقات بطيئة وعادات وصول متباينة. يطبق المشاركون كل أداة على الحالة ثم على وظيفتهم، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين على كل مخرج.

- نشاط مقترح: تدقيق مساحة عمل مشتركة وحصر الملفات المكررة والقديمة.
- نشاط مقترح: تقييم ثلاثة خيارات لنظام بحسب قائمة متطلبات مرتبة.
- نشاط مقترح: إعادة رسم مسار موافقة على المصروفات لإزالة نقطتي انتظار.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة نظم المكتب لوظيفة أو موقع واحد. وتضم الخطة حصرا للمعلومات ومواصفة متطلبات مرتبة وخريطة مبسطة لسير العمل ومصفوفة صلاحيات وصول وقواعد للتسمية والإصدارات وخطة للتبني. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة الرعاة وتوجيه الموردين.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب نظم معلومات الأعمال المكتبية المديرين الذين لا يملكون خلفية تقنية؟

نعم، فنظم معلومات الأعمال المكتبية تدرس بالحالات والنماذج الجاهزة، ويفترض البرنامج خبرة في إدارة مكتب أو وظيفة مشتركة دون حاجة إلى مهارات تقنية أو برمجية.

على أي أدوات يقوم تدريب نظم معلومات الأعمال المكتبية؟

يقوم تدريب نظم معلومات الأعمال المكتبية على حصر المعلومات ومواصفة متطلبات النظام وخريطة سير العمل ومصفوفة صلاحيات الوصول، وتبنى كل أداة وتختبر خلال الأيام الخمسة.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب نظم معلومات الأعمال المكتبية في العمل؟

تستخدم خطة نظم المكتب لإحاطة الرعاة وتوجيه الموردين وفرق التقنية، ولتوجيه الخطوات الأولى في إطلاق نظام لوظيفة أو موقع واحد.

بماذا تختلف نظم معلومات الأعمال المكتبية عن تدريب حوكمة السجلات؟

تعنى نظم معلومات الأعمال المكتبية بالأدوات والمسارات والصلاحيات المستخدمة يوميا، بينما يعنى تدريب حوكمة السجلات بمدد الحفظ والتجميد القانوني وصون السجلات.