



دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI: تقييم النضج ورفع قدرات التطوير والخدمات



دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI: تقييم النضج ورفع قدرات التطوير والخدمات

مقدمة:

دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI لتقييم النضج ورفع قدرات التطوير والخدمات تمتد 5 أيام لفرق تقنية المعلومات وهندسة البرمجيات وتحسين العمليات، وتنتهي بإعداد خطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم. فالمؤسسات التي تتقدم لعقود تشتتر تصنيف نضج CMMI كثيرا ما تبدأ الاستعداد متأخرة، وتجمع أدلة لا تحقق مقصد مجالات الممارسة، وتتعثّر عند نقاط الضعف نفسها في كل مرة. ويعمل المشاركون في قيادة تسليم البرمجيات أو الخدمات التقنية أو أصول العمليات، ويتعلمون عبر دراسات حالة مبنية على مخرجات عمل حقيقية ومحاضر مقابلات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تحسين العمليات.

أهداف الدورة:

- شرح بنية نموذج CMMI لتكامل نضج القدرات ونطاقات التطوير والخدمات والموردين فيه وطريقة تصنيف مستويات النضج ومستويات القدرة
- تفسير مجالات الممارسة وممارساتها في ضوء أعمال الهندسة وتقديم الخدمات وإدارة الموردين داخل المؤسسة
- إجراء تحليل فجوات لمجالات الممارسة يربط مخرجات العمل القائمة وأدلة المقابلات بمقصد كل ممارسة
- تأسيس فريق هندسة العمليات وفرق إجراءات التحسين ومكتبة أصول العمليات المؤسسية لسد الفجوات ذات الأولوية
- تهيئة المؤسسة للتقييم المرجعي من حيث جاهزية الأدلة وترتيبات فريق التقييم واستدامة التصنيف
- إعداد خطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم ورفعها إلى الراعي لاعتمادها

الفئة المستهدفة:

- مديرو وحدات هندسة البرمجيات والتسليم الساعية إلى الحصول على تصنيف نضج CMMI
- رؤساء عمليات الخدمات التقنية المسؤولون عن كتالوج الخدمات ومعالجة الحوادث ومستويات الخدمة
- قادة العمليات والجودة المسؤولون عن تعريف العمليات وأصولها والمراجعات الداخلية
- أعضاء فريق هندسة العمليات المسؤولون عن تخطيط أعمال التحسين وتنسيقها
- مديرو العطاءات والعقود المسؤولون عن المنافسات التي تشتتر تصنيف نضج
- مديرو الموردين والمتعاقدين المسؤولون عن اتفاقيات التطوير والخدمات المسندة إلى جهات خارجية

محاورة: الدورة:

اليوم 1: أسس نموذج CMMI ودوافع التعاقد وخط الأساس للوضع الحالي

- بنية نموذج CMMI من النطاقات والمنظورات والممارسات
- بنود المنافسات التي تطلب من المتقدمين تصنيف نضج CMMI
- التمثيل المرحلي والتمثيل المستمر في الإصدارات السابقة من CMMI
- مستويات النضج الخمسة من المستوى الأولي إلى مستوى التحسين المستمر
- جرد العمليات الحالية في مؤسسة برمجيات كخط أساس

اليوم 2: مجالات الممارسة في التطوير والخدمات والموردين

- مجالات الممارسة في منظور التطوير CMMI لأعمال الهندسة
- مجالات الممارسة في منظور الخدمات CMMI لتقديم الخدمة
- مجالات الممارسة في منظور الموردين CMMI لاتفاقيات التوريد
- مجالات القدرة وتجميع مجالات الممارسة حسب الغرض من العمل
- تصنيف مستوى القدرة لكل مجال ممارسة على حدة

اليوم 3: تحليل الفجوات وبرنامج تحسين العمليات

- تحليل فجوات مجالات الممارسة بجداول ربط الأدلة
- ميثاق فريق هندسة العمليات وترتيبات الرعاية الإدارية
- فرق إجراءات التحسين المكلفة بفجوات الممارسة ذات الأولوية
- مكتبة أصول العمليات المؤسسية وإرشادات تكييف العمليات
- مستودع القياس لبيانات أداء العمليات والجودة

اليوم 4: منهجية التقييم والأدلة الموضوعية ومخاطر الجاهزية

- متطلبات التقييم وفق ARC والفروق بين فئات التقييم
- تخطيط التقييم المرجعي مع المقيم الرئيسي
- الأدلة الموضوعية من مخرجات العمل ومقابلات التأكد
- تقييمات الاستدامة ومدة صلاحية تصنيف النضج
- مخاطر العمليات الورقية وغيرها من مخاطر الجاهزية للتقييم

اليوم 5: دراسة الحالة وخطة الجاهزية للتقييم

- مراجعة أدلة شركة برمجيات في الحالة مقابل مجالات الممارسة
- تقدير فجوات الخدمات في إدارة تقنية معلومات حكومية في الحالة
- ترتيب أولويات فجوات ممارسات الموردين لدى مكامل أنظمة في الحالة
- تسلسل خارطة التحسين نحو مستوى النضج المستهدف
- استكمال خطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم

المهارات التي ستكتسبها:

- تفسير نموذج CMMI
- ربط الأدلة بمجالات الممارسة
- تقدير فجوات النضج
- تصميم أصول العمليات
- حوكمة برامج التحسين
- إعداد أدلة التقييم
- تقييم ممارسات الموردين
- قياس أداء العمليات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم ورفعها إلى مدير تقنية المعلومات وراعي التقييم لاعتمادها
- تحديد مجالات الممارسة والمنظور ومستوى النضج المستهدف قبل حجز موعد التقييم المرجعي
- تجنب تقييم متعثر أو مؤجل بسبب أدلة ضعيفة أو عمليات غير مكيفة أو ممارسات موجودة على الورق فقط
- تعريف فرق المشاريع وموظفي الخدمات ومديري الموردين بتوقعات الممارسات والأدلة التي سيفحصها فريق التقييم

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم على مدير تقنية المعلومات وراعي التقييم وفريق هندسة العمليات. وتعتمد الإدارة عليها في تأكيد مستوى النضج المستهدف والمنظور المختار، وتمويل فرق إجراءات التحسين، والبت في إمكانية حجز التقييم المرجعي أو الحاجة إلى تقييم أولي يسبقه، وتوجيه فرق العطاءات إلى ادعاءات تصنيف واقعية. وبعد أول مراجعة داخلية للأدلة تقارن المؤسسة الفجوات المتبقية بما ورد في الخطة، وتعيد ترتيب الأولويات حيث تأخر التقدم.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في إدارة تسليم البرمجيات أو الخدمات التقنية أو توثيق العمليات أو دعمها، ومعرفة بدورة التسليم المتبعة في وحدته. ويفيده إحصار وثائق عمليات أو مخرجات مشاريع أو نتائج مراجعة داخلية سابقة بعد إخفاء البيانات في يوم دراسة الحالة.

بم تختلف دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI عن دورات نضج إدارة المشاريع؟

تقيم دورات نضج إدارة المشاريع قدرات المحافظ والبرامج ومكاتب المشاريع. أما هذه الدورة فتركز على نموذج CMMI ومجالات الممارسة في التطوير والخدمات والموردين، وعلى الأدلة التي تثبت مقصد الممارسات، ومنهجية التقييم التي تصنف بها المؤسسات الهندسية والخدمية.

لماذا تطلب المنافسات من المتقدمين تصنيف نضج CMMI دليلا على تحسين العمليات؟

لأن التصنيف يمنح الجهة المشتري دليلا مستقلا على أن المورد يخطط أعماله ويبنها ويسلمها عبر ممارسات معرفة ومدارة لا عبر جهود أفراد. والمؤسسات تقيم ولا تمنح شهادة، والتصنيف صالح لمدة محددة، ولذلك ينبغي الحفاظ على النضج واستدامته.

ماذا يعود به المشارك من دورة تحسين العمليات وفق نموذج CMMI؟

يعود المشارك بخطة تحليل فجوات CMMI والجاهزية للتقييم مبنية على أدلة الحالة، تبين فجوات الممارسات وتكليفات فرق إجراءات التحسين وتسلسل التحسين ونقاط فحص الجاهزية، ويمكن تكييفها مع مؤسسته.