CONCEPT

دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي:
إعادة تصميم الإجراءات وقياس الكفاءة التشغيلية



دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي: إعادة تصميم الإجراءات وقياس الكفاءة التشغيلية

مقدمة:

دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي دورة تطبيقية مدتها 3 أيام لملاك الإجراءات ومديري الإدارات والعاملين في التميز التشغيلي ومحللي الأعمال، وتنتهي بإعداد ملف فرصة الأتمتة ومنافعها لإجراء واحد. فكثير من الجهات تقتني الأدوات الرقمية قبل تبسيط الإجراء أو تسجيل خط أساس لأدائه، فلا تستطيع لاحقا إثبات ما وفرته الأتمتة من وقت أو كلفة أو أخطاء. ويملك المشاركون إجراءات في وحداتهم أو يعملون على تحسينها دون حاجة إلى مهارات برمجية، ويتدربون على دراسات حالة ببيانات إجراءات فعلية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في رفع الكفاءة التشغيلية عبر الأتمتة المدروسة.

أهداف الدورة:

- فرز إجراءات الوحدة حسب ملاءمتها للأتمتة اعتمادا على الحجم وثبات القواعد وشكل البيانات ونسبة الاستثناءات
- قياس الوضع الحالي للإجراء بزمن الدورة وكلفة المعاملة ونسبة الأخطاء وكفاءة دورة العملية
- إعادة تصميم الإجراء وفق فئات الهدر الثمانية في منهجية Lean قبل اختيار أي حل رقمي
- مطابقة كل خطوة بعد إعادة التصميم مع نوع الحل الرقمي المناسب من النماذج الإلكترونية وسير العمل إلى الروبوتات والتكامل
- بناء خطة تحقيق المنافع بخطوط الأساس ومؤشرات الأداء والمسؤولين وموعد مراجعة ما بعد التنفيذ
- إعداد ملف فرصة الأتمتة ومنافعها جاهزا لقرار راعي الإجراء

الفئة المستهدفة:

- ملاك الإجراءات المسؤولون عن أداء إجراء يمر بعدة فرق وتوثيقه
- مديرو الإدارات المسؤولون عن مستويات الخدمة والموارد البشرية وكلفة التشغيل في وحداتهم
- العاملون في التميز التشغيلي والجودة المسؤولون عن مشاريع التحسين وقياس الإجراءات
- محللو الأعمال المسؤولون عن جمع المتطلبات وإعداد مبررات المشاريع الرقمية
- منسقو التحول الرقمي المسؤولون عن متابعة نتائج المبادرات الرقمية

محاور الدورة:

اليوم 1: فرز فرص الأتمتة وقياس خط الأساس للوضع الحالي

- نموذج حصر الإجراءات مع بيانات الحجم والتكرار
- بطاقة تقييم ملاءمة الأتمتة للقواعد والبيانات والاستثناءات
- ورقة خط الأساس لزمن الدورة وكلفة المعاملة
- حساب كفاءة دورة العملية من وقت القيمة المضافة
- سجل الأخطاء وإعادة العمل في الإجراءات الحالية

اليوم 2: إعادة تصميم الإجراءات واختيار الحل وتخطيط المنافع

- مراجعة الهدر في كل خطوة وفق فئات DOWNTIME في Lean
- تبسيط الإجراء بحذف الموافقات وإدخال البيانات المكرر
- مصفوفة ملاءمة الحلول الرقمية من النماذج الإلكترونية إلى التكامل
- خطة تحقيق المنافع مع المسؤولين ومواعيد المراجعة
- مجموعة مؤشرات الكفاءة مع المستهدفات ومصادر البيانات

اليوم 3: تطبيق دراسات الحالة وإعداد ملف المنافع

- دراسة حالة لفرز الإجراءات في وحدة المشتريات
- دراسة حالة لإعادة تصميم إجراء طلبات خدمة العملاء
- مقارنة الأثر قبل التنفيذ وبعده باستخدام بيانات خط الأساس
- قائمة تحقق مراجعة ما بعد تنفيذ الحلول الرقمية
- استكمال ملف فرصة الأتمتة ومنافعها ومراجعته

المهارات التي ستكتسبها:

- فرز ملاءمة الأتمتة
- قياس خط الأساس للعمليات
- تحديد الهدر
- تبسيط الإجراءات
- مطابقة الحلول الرقمية
- تخطيط تحقيق المنافع
- تصميم مؤشرات الكفاءة
- مراجعة ما بعد التنفيذ

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم ملف فرصة الأتمتة ومنافعها إلى راعي الإجراء متضمنا أرقام خط الأساس والإجراء بعد إعادة تصميمه ومؤشرات الأداء المستهدفة
- اختيار الإجراءات التي تبسط أو ترقمن أو تبقى كما هي بناء على الأدلة لا على عروض الموردين
- تجنب الإنفاق على أدوات رقمية تؤتمت الهدر أو تعجز عن إثبات وفر قابل للقياس بعد التشغيل
- تزويد الزملاء ببطاقة تقييم الملاءمة وورقة خط الأساس وقائمة المراجعة لتطبيقها على إجراءات أخرى

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك ملف فرصة الأتمتة ومنافعها على راعي الإجراء، وعلى إدارة التحول الرقمي أو تقنية المعلومات عند الحاجة. ويعتمد الراعي عليه في تقرير تمويل إعادة التصميم أو الحل الرقمي أو كليهما، وفي تحديد المسؤول عن كل منفعة. وبعد الأشهر الأولى من التشغيل ينبغي أن تقارن الوحدة الأرقام الفعلية بخط الأساس المسجل، وتعقد مراجعة ما بعد التنفيذ، ثم تقرر توسيع المنهج إلى الإجراءات التالية في القائمة المفرزة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي؟

يحتاج المشارك إلى معرفة إجراء واحد على الأقل في وحدته بخطواته وموافقاته وأحجامه التقريبية. ويساعد إحضار وثيقة الإجراء ونماذجه وأي بيانات متاحة عن الأزمنة أو الأخطاء على استخدام أرقامه الخاصة في دراسات الحالة.

بم تختلف دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي عن دورات بناء الأتمتة العملية؟

تدرب دورات البناء على نمذجة العمليات وإنشاء سير العمل أو الروبوتات على منصات بعينها. أما هذه الدورة فلا تتطلب مهارات تقنية، وتركز على اختيار الإجراءات التي تؤتمت وتبسيطها أولا وقياس مكاسب الكفاءة، ليتمكن المديرون من رعاية الحلول الرقمية وتقييمها.

كيف تقاس الكفاءة في تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي؟

تقاس الكفاءة مقابل خط أساس مسجل لزمن الدورة وكلفة المعاملة ونسبة الأخطاء وكفاءة دورة العملية التي تقسم وقت القيمة المضافة على إجمالي زمن الإنجاز. وتعاد المقاييس نفسها بعد التشغيل لإظهار المكسب الفعلي.

ماذا يعود به المشارك من دورة تقييم فرص أتمتة العمليات والتحسين الرقمي؟

يعود المشارك بملف فرصة الأتمتة ومنافعها، ويضم قائمة الإجراءات المفرزة ومقاييس خط الأساس والإجراء بعد إعادة تصميمه والحل الرقمي الملائم وخطة تحقيق المنافع بمؤشراتها وقائمة تحقق لمراجعة ما بعد التنفيذ.