CONCEPT

دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة: تنظيم الموارد والإجراءات وجودة التنفيذ



دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة: تنظيم الموارد والإجراءات وجودة التنفيذ

مقدمة:

دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة: تنظيم الموارد والإجراءات وجودة التنفيذ دورة تطبيقية مدتها 3 أيام لمشرفي ومنسقي الخدمات الإدارية والمرافق والنقل والوثائق والخدمات المشتركة، وتنتهي بإعداد خطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة. فكثيرا ما تنتظر الطلبات الداخلية في طوابير طويلة وتمر بأيد كثيرة وتعاد للتصحيح، فتشعر الفرق المساندة بضغط العمل بينما تشكو الإدارات الأخرى من بطء الخدمة. ويدير المرشحون أصلا العمل اليومي لفريق مساند أو ينسقونه، وتقدم الدورة عبر دراسات حالة مبنية على بيانات طلبات فعلية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في كفاءة العمليات والخدمات المساندة.

أهداف الدورة:

- رسم مسار طلب مساند يعبر عدة وحدات بمخطط المسارات المتوازية وفق BPMN وتحديد نقاط التسليم والانتظار وإعادة العمل
- قياس زمن الإنجاز الكلي وزمن الدورة والإنتاجية وكفاءة دورة العملية في الإجراءات المساندة
- تخطيط عبء العمل والطاقة الاستيعابية للفريق وضبط العمل قيد التنفيذ بقانون Little's Law
- وضع قواعد فرز الطلبات وفئات الأولوية التي تنظم الطلبات الواردة إلى الخدمات المساندة
- رفع جودة التنفيذ بقوائم العمل المعياري ومؤشر الإنجاز الصحيح من المرة الأولى ومنع الأخطاء
- إعداد خطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة بمؤشراتها وآلية مراجعتها الدورية

الفئة المستهدفة:

- مشرفو الدعم الإداري المسؤولون عن المعالجة اليومية للطلبات الداخلية
- منسقو المرافق والصيانة المسؤولون عن جدولة طلبات الخدمة وإغلاقها
- منسقو النقل والدعم اللوجستي المسؤولون عن طلبات المركبات والتنقلات
- موظفو خدمات الوثائق والسجلات المسؤولون عن التوجيه والحفظ والاسترجاع
- موظفو الخدمات المشتركة وتحسين العمليات المسؤولون عن قياس سير العمل المساند وتحسينه

محاور الدورة:

اليوم 1: تدفق العمل في الخدمات المساندة وخط الأساس للكفاءة

- حصر طلبات الخدمات المساندة حسب الحجم والطلب
- مخطط المسارات المتوازية وفق BPMN 2.0 لطلب يعبر عدة وحدات
- قياس خط الأساس لزمن الإنجاز الكلي وزمن الدورة والإنتاجية
- احتساب كفاءة دورة العملية من الوقت المضيف للقيمة
- نقاط التسليم والانتظار وإعادة العمل على مخطط المسارات

اليوم 2: تنظيم الموارد والعمل المعياري وجودة التنفيذ

- قانون Little's Law لضبط الطوابير والعمل قيد التنفيذ
- خطة عبء العمل والطاقة الاستيعابية للفرق المساندة
- قواعد فرز الطلبات وفئات الأولوية للعمل الوارد
- قائمة العمل المعياري للمهام المساندة عالية التكرار
- مؤشر الإنجاز الصحيح من المرة الأولى ومنع الأخطاء عند التسليم

اليوم 3: دراسات الحالة وإعداد خطة تحسين الكفاءة

- دراسة حالة بمنهجية DMAIC لإجراء طلبات نقل بطيء
- حالة طلبات صيانة المرافق وإعادة توزيع الطاقة الاستيعابية
- فرز المهام المساندة المتكررة المرشحة للأتمتة
- مجموعة مؤشرات الكفاءة وآلية المراجعة الأسبوعية
- استكمال خطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم مخططات المسارات المتوازية
- قياس مؤشرات التدفق
- تخطيط الطاقة الاستيعابية
- ضبط العمل قيد التنفيذ
- تصميم قواعد فرز الطلبات
- تصميم العمل المعياري
- منع الأخطاء
- تحديد فرص الأتمتة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة إلى رئيس الخدمات المساندة أو مدير الشؤون الإدارية
- تحديد الطلبات التي توحد إجراءاتها أو يعاد ترتيب أولويتها أو تؤتمت أولا استنادا إلى زمن الإنجاز وإعادة العمل المقيسين
- الحد من تراكم الطلبات وتكرار التصحيح والعمل الإضافي الناتج عن طوابير غير مضبوطة ونقاط تسليم غير واضحة
- نقل قالب مخطط المسارات وورقة الطاقة الاستيعابية وقائمة العمل المعياري إلى الزملاء في الوحدات المساندة الأخرى

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة على رئيس الخدمات المساندة، فيعتمد عليها في إقرار التعديلات على قواعد فرز الطلبات وتوزيع الموظفين والعمل المعياري للإجراءات المختارة. ويمكن إبلاغ الإدارات الطالبة بزمن الإنجاز المتوقع وبطريقة تقديم طلبات مكتملة. وبعد الشهر الأول من التشغيل ينبغي أن تقارن الوحدة زمن الإنجاز ومؤشر الإنجاز الصحيح من المرة الأولى وحجم الطلبات المتراكمة بخط الأساس، ثم تقرر توسيع التعديلات لتشمل أنواعا أخرى من الطلبات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة؟

يحتاج المشارك إلى أن يكون ممن يشرفون على الطلبات المساندة أو ينسقونها، وأن يعرف طريقة وصول العمل إلى فريقه. ويجعل إحضار بيانات طلبات شهر واحد، مثل تواريخ الاستلام والإغلاق، ووصف إجراء بطيء واحد، دراسات الحالة مرتبطة مباشرة بعمله.

بم تختلف دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة عن دورات إدارة المكاتب؟

تتناول دورات إدارة المكاتب تشغيل المكتب ككل، ومنه أنظمة الجودة والمستلزمات والموازنات والموردون. أما هذه الدورة فتركز على تدفق الطلبات الداخلية وقياس التأخير وتخطيط الطاقة الاستيعابية للفريق ورفع جودة التنفيذ في الإجراءات المساندة.

ما المقصود بكفاءة دورة العملية في كفاءة العمليات والخدمات المساندة؟

كفاءة دورة العملية هي الوقت المضيف للقيمة مقسوما على زمن الإنجاز الكلي. وتكون عادة منخفضة في الخدمات المساندة، لأن معظم زمن الطلب يمضي في الانتظار داخل الطوابير أو بين نقاط التسليم لا في العمل الفعلي عليه.

ماذا يعود به المشارك من دورة كفاءة العمليات والخدمات المساندة؟

يعود المشارك بخطة تحسين كفاءة الخدمات المساندة، وتضم مخطط المسارات ومؤشرات التدفق في خط الأساس وتصميم الطاقة الاستيعابية وفرز الطلبات وقوائم العمل المعياري ومجموعة مؤشرات وآلية مراجعة أسبوعية للإجراء المختار.