CONCEPT

تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز وحوكمتها

29 مارس – 2 أبريل 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز وحوكمتها

المرجع: 1105_5408 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: مفاهيمي · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تجمع المؤسسات أنشطة المالية والموارد البشرية والمشتريات والدعم التقني في مراكز خدمات مشتركة ومراكز تميز لخفض التكاليف ورفع المعايير، لكن كثيرا من هذه المراكز ينقل أوجه القصور القديمة إلى مكان جديد فقط. فتفقد وحدات الأعمال ثقتها، وتكرر الفرق المتبقية العمل نفسه، وتستنزف خلافات تحميل التكاليف وقت القيادة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية بالقدرة على تحديد ما يجب توحيده، وكيفية تصميمه وحوكمته، والحكم على نجاحه. ومن خلال حالات من قطاعات متعددة، يخرج المشاركون بدراسة تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز لمؤسساتهم.

أهداف الدورة

- تقييم الأنشطة المناسبة للخدمات المشتركة أو لمراكز التميز أو للإبقاء داخل وحدات الأعمال
- المقارنة بين نماذج الخدمات المشتركة ومراكز التميز وخدمات الأعمال العالمية والمعايير التي توجهها
- تحديد المهام المحتفظ بها في وحدات الأعمال واتفاقيات الخدمة ومنتديات الحوكمة ونموذج تحميل التكاليف للمركز المشترك
- الحكم على بدائل الموقع والتوريد والأتمتة وفق معايير الكلفة والقدرات والمخاطر
- الإشراف على مخاطر الانتقال ومقاييس الأداء التي تبين ما إذا كان المركز يحقق القيمة
- عرض دراسة تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز لاتخاذ القرار التنفيذي

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن كلفة الوظائف المساندة وجودتها في مجموعة أو جهة
- القيادات العليا في المالية والموارد البشرية والمشتريات وتقنية المعلومات التي تدرس توحيد وظائفها
- القيادات العليا الراعية لمراكز الخدمات المشتركة أو خدمات الأعمال العالمية القائمة أو المشرفة عليها
- القيادات العليا في التحول التي تقيم بدائل المركزية والإسناد الخارجي ومراكز التميز
- أعضاء مجالس الإدارة واللجان التنفيذية الذين يعتمدون برامج التوحيد الكبرى

محاور الدورة

اليوم الأول: مشهد الخدمات المشتركة وفرصها

- مقارنة بين الخدمات المشتركة ومراكز التميز وخدمات الأعمال العالمية GBS
- محركات القيمة: الحجم والتوحيد القياسي والخبرة والرقابة
- فرز نطاق الأنشطة باستخدام إطار تصنيف العمليات APQC PCF
- مراجعة خط الأساس للكلفة والجهد في الوضع الحالي حسب العملية
- مصفوفة تقييم فرص التوحيد والجاهزية

اليوم الثاني: نماذج التقديم والمعايير الموجهة

- بدائل نموذج التقديم: المركز الموحد ونموذج المحور والفروع والمراكز الافتراضية
- أدوار مراكز التميز التشغيلية: الاستشارية والحوكمية والتنفيذية
- متطلبات إدارة الخدمات وفق المواصفة ISO/IEC 20000-1
- إرشادات قرار الإسناد الخارجي وحوكمته في ISO 37500
- مسار النضج من الخدمات المشتركة للمعاملات إلى خدمات الأعمال العالمية المتكاملة

اليوم الثالث: تصميم النطاق والحوكمة وتحميل التكاليف

- تصميم المهام المحتفظ بها وأدوار شركاء الأعمال
- إطار اتفاقيات الخدمة الداخلية وتصميم مجلس العملاء
- نماذج تحميل التكاليف: التوزيع والتحميل على أساس الأنشطة والسعر الثابت لكل معاملة
- مجلس حوكمة المركز المشترك وفق مبادئ المساءلة في ISO 37000
- تقييم جاذبية المواقع: الكلفة والكفاءات والمخاطر والمنطقة الزمنية

اليوم الرابع: المخاطر والأداء والتحسين

- مخاطر الانتقال: فقدان المعرفة وتراجع الخدمة ومقاومة أصحاب المصلحة
- الإشراف على مخاطر الخدمات المشتركة وفق مبادئ ISO 31000
- المقارنة المرجعية للأداء بتكلفة المعاملة ومؤشرات نضج العمليات
- قياس قيمة مراكز التميز وإدارة الطلب عليها
- الملكية العالمية للعمليات وفرص الأتمتة الروبوتية للعمليات RPA

اليوم الخامس: دراسات الحالة ودراسة التصميم

- دراسة حالة توحيد العمليات المالية لعدة كيانات
- دراسة حالة مركز تميز للتحليلات: تشخيص ضعف التبني لدى وحدات الأعمال
- بطاقة تقييم النطاق والموقع لمؤسسة المشارك
- إعداد مسودة دراسة تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز
- لجنة تنفيذية لمناقشة دراسة التصميم والدفاع عنها

المهارات المكتسبة

- تقييم فرص التوحيد
- اختيار نموذج التقديم
- تصميم المهام المحتفظ بها
- حوكمة تحميل التكاليف الداخلية
- تقييم استراتيجية المواقع
- الإشراف على أداء الخدمات المشتركة
- الحكم على مخاطر الانتقال

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بدراسة تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز لمؤسستك، وقد نوقشت أمام لجنة تنفيذية
- تتعرف مسبقا على خيارات التصميم التي تحول المركز المشترك إلى مجرد نقل لأوجه القصور
- تحسم خلافات تحميل التكاليف والخدمة بين المراكز ووحدات الأعمال بقواعد حوكمة واضحة
- تقارن تجارب التوحيد بقيادات عليا من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

لا تحقق الخدمات المشتركة ومراكز التميز قيمة إلا حين يصمم النطاق والمهام المحتفظ بها والحوكمة ونموذج تحميل التكاليف معا، ويحكم عليها بالأدلة. تنتقل هذه الدورة من فرز الأنشطة ومقارنة نماذج التقديم، مرورا بالمعايير التي توجه إدارة الخدمات والإسناد الخارجي، وصولا إلى المخاطر ومقاييس الأداء التي تبين نجاح المركز. ويحول اليوم الأخير هذا الحكم إلى دراسة تصميم الخدمات المشتركة ومراكز التميز يعود بها المشاركون لاتخاذ القرار التنفيذي.