CONCEPT

# إعادة هندسة العمليات ورسم خرائطها باستخدام BPMN و SIPOC

21 – 25 يونيو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



# إعادة هندسة العمليات ورسم خرائطها باستخدام SIPOC وBPMN

**المرجع:** 1178_6420 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

**العمق التقني:** ممارس · **أسلوب التطبيق:** مختبر تطبيقي

## مقدمة

تتراكم في العمليات التي تنمو بالإضافة المتتالية نقاط تسليم وموافقات وإعادة عمل لا تملكها أي إدارة بمفردها. وكثيرا ما تبدأ محاولات إصلاحها بنظام برمجي أو بإعادة هيكلة قبل أن تتوفر صورة دقيقة لكيفية سير العمل فعليا. تمنح هذه الدورة المختصين في العمليات مسارا منضبطا يبدأ بتحديد النطاق بمخطط SIPOC، ويمر بنمذجة العمليات وفق معيار BPMN، وينتهي بإعادة التصميم والمحاكاة ودراسة الجدوى. ويبني المشاركون النماذج عمليا في أداة نمذجة العمليات، ويخرجون بحزمة إعادة تصميم لعملية متكاملة في مؤسساتهم.

## أهداف الدورة

- تحديد نطاق عملية متكاملة بمخطط SIPOC وموضعتها ضمن بنية عمليات مبنية على إطار APQC PCF
- نمذجة الوضع الحالي للعمليات بلغة BPMN 2.0 بصورة يقرؤها أصحاب الأعمال وفرق التقنية معا
- تحليل نقاط التسليم والأدوار والتكلفة وزمن الدورة لتحديد أسباب التأخير وإعادة العمل
- إعادة تصميم العمليات باستخدام قواعد إعادة الهندسة واختبار التصميم المستقبلي بالمحاكاة
- تحديد آثار العملية المعاد تصميمها على الرقابة والمخاطر والأتمتة
- عرض حزمة إعادة تصميم العملية مع دراسة الجدوى وخارطة التنفيذ

## الفئة المستهدفة

- محللو الأعمال والعمليات المسؤولون عن توثيق سير العمل وتحسينه
- مسؤولو الجودة والتميز المسؤولون عن وثائق العمليات في أنظمة الإدارة
- مختصو العمليات المسؤولون عن عمليات الخدمة أو التنفيذ بين الإدارات
- أعضاء فرق التحول الرقمي الذين يهيئون العمليات لتطبيق الأنظمة
- مسؤولو الرقابة الداخلية والمخاطر الذين يراجعون تصميم العمليات

## محاور الدورة

### اليوم الأول: التفكير بالعمليات ومبررات إعادة الهندسة

- مبادئ إعادة الهندسة عند Champyg Hammer مقارنة بالتحسين التدريجي
- بنية العمليات باستخدام إطار تصنيف العمليات APQC PCF 7.4
- متطلبات نهج العمليات في البند 4.4 من ISO 9001:2026
- دورة حياة إدارة العمليات في دليل ABPMP BPM CBOK الإصدار 4
- خط أساس أداء العملية: مقاييس التكلفة والوقت والجودة

### اليوم الثاني: معايير رسم العمليات ولغات نمذجتها

- بناء مخطط SIPOC وتحديد حدود النطاق
- العناصر الأساسية في BPMN وفق ISO/IEC 19510: الأحداث والأنشطة والبوابات
- المسابح والممرات وتدفقات الرسائل في BPMN للعمليات متعددة الإدارات
- مخططات الممرات مقارنة بخرائط تدفق القيمة: اختيار أسلوب الرسم
- جداول القرار في معيار OMG DMN لقواعد العمل

### اليوم الثالث: نمذجة الوضع الحالي في المختبر التطبيقي

- نموذج تيسير ورشة اكتشاف العمليات
- بناء نموذج BPMN للوضع الحالي في Bizagi Modeler أو Camunda Modeler
- مصفوفة RACI لأدوار العملية ونقاط التسليم
- سجل نقاط الألم وتحليل نقاط التسليم
- حساب تكلفة خطوات العملية على أساس الأنشطة

### اليوم الرابع: إعادة التصميم والمحاكاة ومخاطر العمليات

- قواعد إعادة التصميم: الحذف والدمج والتوازي والأتمتة
- محاكاة العملية المستقبلية لسيناريوهات زمن الدورة والموارد
- التحقق من المطابقة بتنقيب العمليات في سجلات الأحداث
- مصفوفة المخاطر والضوابط لسير العمل المعاد تصميمه
- فرز العمليات المرشحة للأتمتة بالروبوتات البرمجية RPA ومحركات سير العمل

## اليوم الخامس: التطبيق في المختبر وحزمة إعادة تصميم العملية

- تمرين مختبر لإعادة تصميم عملية الشراء حتى السداد
- تمرين مختبر لإعادة تصميم عملية تسجيل العملاء الجدد
- التحقق من نموذج BPMN المستقبلي وفق قواعد النمذجة
- دراسة جدوى إعادة التصميم وخارطة التنفيذ
- عرض مراجعة بين الزملاء والدفاع عن حزمة إعادة التصميم

## المهارات المكتسبة

- بناء بنية العمليات
- تحديد نطاق العمليات
- النمذجة بلغة BPMN
- نمذجة قواعد العمل
- تحليل تكلفة العمليات
- محاكاة العمليات
- تصميم ضوابط العمليات
- إعداد دراسة جدوى إعادة التصميم

## لماذا تحضر هذه الدورة

- تخرج بحزمة إعادة تصميم لإحدى العمليات المتكاملة في مؤسستك، راجعها زملاؤك
- تنتج نماذج BPMN يفهمها منفذو الأنظمة وأصحاب الأعمال بالطريقة نفسها
- تبرر قرارات إعادة التصميم بأدلة زمن الدورة والتكلفة والمحاكاة لا بالتفضيل الشخصي
- تقارن أساليب إعادة التصميم مع محللين من عمليات مالية ولوجستية وصحية وحكومية

## الخاتمة

تنجح إعادة الهندسة حين يستند التصميم الجديد إلى نموذج دقيق ومشترك لسير العمل الفعلي، وإلى أدلة على ما سيحققه ذلك التصميم. تنتقل هذه الدورة من بنية العمليات وخطوط الأساس، مرورا بمعايير SIPOC وBPMN، وصولا إلى النمذجة العملية للوضع الحالي وإعادة التصميم والمحاكاة وتصميم الضوابط. ويخرج كل مشارك في اليوم الأخير بحزمة إعادة تصميم، فيعود المشاركون في كور كونسبت قادرين على نقل عملية متكاملة من التوثيق إلى تصميم جديد معتمد.