MERCURY

# دورة تحسين إجراءات العمل والأتمتة ورفع الكفاءة (المستوى المتقدم)

5 – 9 سبتمبر 2027

القاهرة (مصر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# دورة تحسين إجراءات العمل والأتمتة ورفع الكفاءة (المستوى المتقدم)

**المرجع:** 55_190423 **التاريخ:** 5 – 9 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** Euro 3500

دورة تحسين إجراءات العمل والأتمتة ورفع الكفاءة المستوى المتقدم دورة تطبيقية مدتها أسبوع، موجهة إلى المسؤولين عن تطوير العمليات والتحول الرقمي والعمليات التشغيلية الذين سبق لهم رسم خرائط سير العمل. تتعلم فيها قياس الإجراءات وإعادة تصميمها واختيار ما يصلح للأتمتة وبناء حالته المالية، وتخرج بخارطة طريق تحسين الإجراءات وأتمتتها لجهتك. تقدم ميركوري للتدريب هذه الدورة للفرق التي تنتقل من تبسيط الإجراءات إلى أتمتتها.

## نبذة عن الدورة

تتعثر مشاريع الأتمتة حين تؤتمت إجراءات معيبة كما هي، فتتضاعف الأخطاء وتضيع الاستثمارات. تفترض الدورة أنك ترسم خرائط سير العمل وتشارك في مبادرات التحسين في جهتك. تتدرب على إجراءات واقعية: تقيسها وتشخص هدرها وتعيد تصميمها وتقيم جدوى أتمتتها في مجموعات عمل.

## لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن قيادة مبادرات تحسين العمليات ومتابعة مؤشرات أدائها على مستوى الإدارات.
- المسؤولون عن تحليل متطلبات الأعمال وتحويلها إلى نماذج إجراءات قابلة للتنفيذ التقني.
- المسؤولون عن مشاريع التحول الرقمي واختيار حلول الأتمتة وترتيب أولوياتها.
- المسؤولون عن الجودة والامتثال وتوثيق الإجراءات وضبط الرقابة عليها بعد التغيير.
- المسؤولون عن إدارة عمليات تشغيلية مرتفعة الحجم في الخدمات المساندة أو خدمة العملاء.

لا تناسب هذه الدورة المبتدئين في رسم الإجراءات وتبسيطها وتناسبهم دورات تبسيط إجراءات العمل التأسيسية، كما لا تناسب المبرمجين الباحثين عن بناء برمجيات الأتمتة وتناسبهم الدورات التقنية المتخصصة في منصات بعينها.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الكفاءات المستهدفة

- قياس أداء الإجراءات: بناء خط أساس لزمن الدورة ونسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى وتكلفة المعاملة قبل أي تغيير.
- تشخيص الهدر والأسباب: تحديد مواضع الانتظار والتكرار وإعادة العمل وربطها بأسبابها الجذرية.
- نمذجة الإجراءات المستهدفة: رسم الوضع الحالي والمستهدف بمعيار BPMN 2.0 بمستوى تفصيل يفهمه فريق التنفيذ التقني.
- اختيار فرص الأتمتة: تقييم الإجراءات المرشحة واختيار التقنية المناسبة بين الأتمتة الروبوتية ومنصات سير العمل والتكامل بين الأنظمة.
- بناء حالة العمل: حساب العائد المتوقع والتكاليف والمخاطر وعرضها على الإدارة لاعتماد التمويل.
- حوكمة الأتمتة واستدامتها: وضع خطط الرقابة ومسؤوليات الملكية وإدارة التغيير لضمان ثبات التحسين.

## ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من إنجاز المهام الآتية:

- انطلاقا من سجلات الأحداث في نظام تشغيلي، استخراج المسار الفعلي للإجراء بالتنقيب في العمليات وتحديد الاختناقات والانحرافات.
- بالنظر إلى خريطة إجراء قائم، تصميم نموذج مستهدف يلغي الخطوات التي لا تضيف قيمة ويخفض نقاط التسليم بين الإدارات.
- باستخدام مصفوفة تقييم فرص الأتمتة، ترتيب قائمة الإجراءات المرشحة حسب الحجم والثبات والقيمة وسهولة التنفيذ.
- انطلاقا من قواعد قرار مكتوبة في سياسة داخلية، صياغتها في جدول قرار بمعيار DMN قابل للتنفيذ الآلي.
- بالنظر إلى مقترح أتمتة، إعداد حالة عمل تقارن التكلفة بالوفورات وتحدد مدة استرداد الاستثمار والمخاطر.
- باستخدام خطة الرقابة، تحديد مؤشرات المتابعة وحدود التدخل ومالك كل إجراء مؤتمت بعد التشغيل.

## محتوى الدورة

### اليوم 1: قياس الإجراءات وتشخيص الوضع الحالي

- تحديد نطاق الإجراء بأداة SIPOC لتوضيح الموردين والمدخلات والمخرجات والمستفيدين.
- مؤشرات أداء الإجراءات: زمن الدورة والإنجاز الصحيح من المرة الأولى وتكلفة المعاملة.
- جمع بيانات خط الأساس من الأنظمة والملاحظة الميدانية قبل أي تغيير.
- التنقيب في العمليات من سجلات الأحداث لاكتشاف المسار الفعلي وانحرافاته.
- رسم الوضع الحالي بمعيار BPMN 2.0 لنمذجة إجراءات الأعمال بمسارات الأدوار والأحداث.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## اليوم 2: تحليل الهدر والأسباب الجذرية

- خريطة تدفق القيمة لفصل الخطوات المضيفة للقيمة عن زمن الانتظار.
- أنواع الهدر في الإجراءات الإدارية وفق منهجية Lean للتحسين الرشيق.
- تحليل الأسباب الجذرية بالأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة لأخطاء المعاملات.
- تحليل نقاط التسليم بين الإدارات والاعتمادات المتكررة ومصفوفة الصلاحيات.
- ترتيب فرص التحسين حسب الأثر والجهد بمصفوفة الأولويات.

## اليوم 3: إعادة تصميم الإجراءات وقواعد القرار

- مبادئ إعادة التصميم: الدمج والتوازي والتبسيط ونقل القرار إلى نقطة العمل.
- رسم الوضع المستهدف بمعيار BPMN 2.0 بمستوى تفصيل جاهز للتنفيذ التقني.
- صياغة قواعد القرار بمعيار DMN لنمذجة القرارات في الموافقات والاستحقاقات.
- تبسيط النماذج والمستندات وتوحيد البيانات المدخلة تمهيدا للأتمتة.
- اختبار النموذج المستهدف بتجربة محدودة ومقارنة نتائجها بخط الأساس.

## اليوم 4: اختيار تقنيات الأتمتة وبناء حالة العمل

- مصفوفة تقييم فرص الأتمتة حسب الحجم والتكرار وثبات القواعد وجودة البيانات.
- المقارنة بين الأتمتة الروبوتية للعمليات ومنصات سير العمل والتكامل عبر واجهات البرمجة.
- الأتمتة الفائقة ودمج الذكاء الاصطناعي في معالجة المستندات والطلبات.
- حساب العائد على الاستثمار ومدة الاسترداد والتكاليف التشغيلية لمقترحات الأتمتة.
- حوكمة الأتمتة: ملكية الإجراء وأمن البيانات وإدارة التغيير وخطط الرقابة بعد التشغيل.

## اليوم 5: التطبيق العملي واستكمال خارطة الطريق

- تمرين: قياس إجراء واقعي ورسم وضعه الحالي وتحديد مواضع الهدر فيه.
- تمرين: إعادة تصميم الإجراء نفسه وصياغة قواعد قراره ومؤشراته المستهدفة.
- تمرين: تقييم جدوى أتمتة الإجراء وإعداد حالة عمل مختصرة للعرض على الإدارة.
- تمرين: بناء خطة رقابة ومؤشرات متابعة للإجراء بعد تشغيله.
- استكمال خارطة طريق تحسين الإجراءات وأتمتتها بمراحلها وأولوياتها ومسؤولياتها.

## دراسات الحالة والتمارين

تتضمن الدورة أنشطة مقترحة تطبق فيها الأدوات على إجراءات من قطاعات مختلفة:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- دراسة حالة: إجراء اعتماد فواتير الموردين في شركة صناعية يمر باعتمادات متكررة، وتحديد الخطوات التي تلغى والتي تؤتمت وما يبقى للمراجعة البشرية.
- دراسة حالة: إجراء استقبال طلبات الخدمات في جهة حكومية يتجاوز زمنه المستهدف، وإعادة تصميمه وصياغة قواعد استحقاقه في جدول قرار.
- تمرين: مقارنة ثلاثة إجراءات مرشحة للأتمتة في مؤسسة مالية بمصفوفة التقييم واختيار الأول منها مع تبرير الاختيار.
- تمرين: تحليل سجل أحداث لإجراء مواعيد المرضى في منشأة صحية لتحديد الاختناقات واقتراح التحسين.

## ما ستعود به إلى عملك

ستعود بخارطة طريق تحسين الإجراءات وأتمتتها لتبدأ بها في شهرك الأول قياس إجراءين من إجراءات إدارتك، ثم عرض أول مقترح أتمتة بحالة عمله على الإدارة لاعتماده. تتضمن الخارطة المكونات الآتية:

- قالب قياس خط الأساس ومؤشرات أداء الإجراءات.
- نماذج الوضع الحالي والمستهدف وجداول القرار للإجراء الذي عملت عليه.
- مصفوفة تقييم فرص الأتمتة وقالب حالة العمل.
- خطة الرقابة وتوزيع المسؤوليات وجدول مراحل التنفيذ.

## إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

### ما الذي أحتاج إليه قبل دورة تحسين إجراءات العمل والأتمتة المتقدمة؟

تحتاج إلى خبرة في رسم خرائط سير العمل والمشاركة في مبادرة تحسين واحدة على الأقل، وإلمام بالأنظمة التي تدار بها إجراءات إدارتك، دون حاجة إلى مهارات برمجة.

### بم تختلف دورة تحسين الإجراءات والأتمتة المتقدمة عن دورات تبسيط إجراءات العمل؟

تبدأ دورات التبسيط برسم الإجراءات وحذف خطواتها الزائدة، بينما تفترض هذه الدورة ذلك وتنتقل إلى القياس بالبيانات والتنقيب في العمليات وقواعد القرار واختيار تقنيات الأتمتة وحساب عائدها.

### متى تكون أتمتة إجراءات العمل قرارا صحيحا؟

تكون الأتمتة قرارا صحيحا حين يكون الإجراء متكررا ومرتفع الحجم ومستقر القواعد وبياناته منظمة، وبعد تحسينه أولا، فأتمتة إجراء معيب تضاعف أخطاءه وترفع تكلفة إصلاحه لاحقا.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## ماذا أحمل معي من دورة تحسين إجراءات العمل والأتمتة ورفع الكفاءة؟

تحمل خارطة طريق تحسين الإجراءات وأتمتتها التي أعددتها خلال الدورة، وتضم قالب قياس خط الأساس ونماذج الإجراءات ومصفوفة فرص الأتمتة وحالة العمل وخطة الرقابة، لتطبقها مباشرة على إجراءات إدارتك.

## لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من قياس أداء الإجراءات بالبيانات وإعادة تصميمها واختيار ما يستحق الأتمتة منها وتبريره بحالة عمل مالية. يعود بخارطة طريق تحسين الإجراءات وأتمتتها التي يمكن استخدامها أولا في اختيار أول إجراء تؤتمته الإدارة ومتابعة نتائجه بعد التشغيل.