

المحاضرة الرابعة عشرة والأخيرة

المحاضرة العاشرة ..

إدارة التغيير التنظيمي وإعادة هندسة العمليات

- ✓ يمكن ان يعاني تنفيذ نظام الـ ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض
- ✓ تستخدم عملية إعادة هندسة العمليات لتقييم التغيير التنظيمي للعمليات الذي تحتاجه المنظمة وبالتالي تبسيط العمليات والاجراءات المتبعة
- ✓ يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام الـ ERP بواسطة نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع Organizational Project Management Maturity Model (OPM3)

نموذج الـ OPM3

- ✓ يتضمن نموذج الـ OPM3 ثلاث خطوات
- المعرفة - التقييم - التحسين

أسباب التغيير

- ✓ يخص مفهوم التغيير التنظيمي التغيير على مستوى كل المنظمة ويتضمن ما يلي:
- تغيير المهام A change in mission
- تكنولوجيات جديدة
- المدمجون Mergers
- المتعاونون الاساسيون
- التحجيم الحقيقي Rightsizing
- البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة Total Quality Management

Organizational Commitment الالتزام التنظيمي

- ✓ يتطلب التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP التزاما قويا وثابتا وعزيمة راسخة لتنفيذ المشروع من طرف الادارة العليا وكذلك من طرف الموظفين ذوي النفوذ
- ✓ يجب على الادارة العليا ان تكون عزميتها ثابتة في انجاح المشروع وحل كل المشاكل التي تنجم خلال التنفيذ
- ✓ يجب التركيز على المجالين التاليين لضمان الالتزام التنظيمي:
- خطة تواصل واضحة
- نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع Organizational Project Management Maturity Model (OPM3)

ادارة التغيير

- ✓ ادارة التغيير عبارة عن تطوير خطة للتغيير في المنظمة
- ✓ الهدف منها تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملون على التغيير وفي نفس الوقت تقليص مخاطر الفشل
- ✓ يجب ان تكون ادارة التغيير جزءا من استراتيجية تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع الـ ERP

فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3)

- ✓ يساعد هذا النموذج المنظمات في التعرف على المشاريع الحقيقية وتقديمها من اجل تحقيقها والتقدم في تنفيذ الاستراتيجيات
- ✓ تحسين اداء المشاريع والعائد من الاستثمار:
- يمكنه عزل عمليات التحسين في نفس الوقت الذي يرغم المنظمات لاعتبار الضغوط الخارجية كوسيلة لزيادة الفاعلية العملية والتنظيمية

- ✓ يساعد المنظمة توجيه استراتيجيتها لكي تتماشى مع المشاريع التي تستدعي نجاح الاعمال
- ✓ تساعد في تخفيف وتقليص التكلفة العملية وذلك من خلال تحقيق تماشي المشاريع مع استراتيجيتها الاعمال

اعادة هندسة العمليات Business Process Re-engineering

- ✓ العمليات او اجراءات العمل BP عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل business outcome
- ✓ اعادة الهندسة عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال business flows
- ✓ تكون مقاومة التغيير كبيرة وتتطلب مستوى عالي من ادارة التغيير لنجاح المشروع

منهجية اعادة هندسة العمليات BPR Methodology

- ✓ مرحلة التهيئة او التحضير: يتم تحديد الاهداف والرؤية - تعريف الفرق- جرد العمليات التي يجب تقييمها
- ✓ تعريف العمليات «كما هي» as is وتقييم المشاكل التنظيمية cross-organizational issues.
- ✓ تحليل العمليات المستقبلية To be processes على اساس افضل الممارسات
- ✓ اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة حيث يكون الاختبار والتقييم مبنيان على اساس الاهداف والرؤية

ادارة العمليات Business Process Management

- ✓ ادارة العمليات BPM عبارة عن:
- تخصص ادارة تعتبر العمليات كأصول Assets تساهم في اداء المنظمة وذلك من خلال التميز التشغيلي operational excellence
- تستعمل ادارة العمليات طرق وسياسات ومقاييس وممارسات ادارية وبرمجيات لتعزيز عمليات المنظمة وبالتالي تحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات

الفرق بين ادارة العمليات و اعادة هندسة العمليات Difference between BPR and BPM

ادارة العمليات	اعادة هندسة العمليات
تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات	تهدف الى ازالة التدخل البشري واتممة العمليات كلما كان ذلك ممكنا
تركز على مبدأ الذي يعتبران التفاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات الضرورية لتأدية أفضل للمهام	تركز تركزا كبيرا على الاتمته وتقليص حجم المنظمة

افضل الممارسات في ادارة العمليات Best Practices of BPM

- ✓ تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم الجانب التشغيلي بشكل افضل مما يمكن من ادارتها بفعالية
- ✓ يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات فصل ما يلي:
- العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري : وتسمى ايضا بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل
- العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام : تشمل عدد كبير من المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لا تحتاج الى التحكم البشري

فوائد تطبيق ادارة العمليات Benefits of Implementing BPM

- ✓ تساعد في تسهيل التواصل والتنسيق مما ينتج عنه انتاجية اكبر
 - ✓ تزيد من فعالية الموظفين وذلك بإزالة عوائق الانسياب workflow bottlenecks باستعمال برمجيات ادارة العمليات مما ينتج عنه تخفيض الوقت الضائع للموظفين idle time
 - ✓ تساهم برمجيات ادارة العمليات في تخفيض التكاليف للمنظمات
 - ✓ يفضل الموظفون العمل في معماريات اجراءات العمل التي تم تصميمها باستعمال ادارة العمليات
 - ✓ ينتج عن تحسين انسياب العمل منتجات وخدمات ذات جودة افضل مما يرفع من مستوى رضا العملاء
- نهاية المحاضرة العاشرة ...