

# دورة دورة حياة وحوكمة الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال

31 مايو – 4 يونيو 2027

شرم الشيخ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة دورة حياة وحوكمة الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال

**المرجع:** 253140_2090 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** شرم الشيخ **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

دورة دورة حياة وحوكمة الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال هي دورة متوسطة من أسبوع لملاك الخدمات والفرق التجارية، ويعود المشاركون بحقيبة حوكمة دورة حياة BPO. تطبق الدورة حوكمة الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال وتحليل دراسة جدوى الإسناد وتصميم نطاق خدمات BPO وتخطيط انتقال مزود الخدمة وضوابط الأداء والخروج. وتستخدم إرشادات ISO 37500:2014 وخطوط الأساس وأدوات القرار ومقاييس الخدمة وسجلات المخاطر. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في حوكمة دورة حياة BPO.

## الفئة المستهدفة

- فرق العمليات المسؤولة عن تحديد الإجراءات التي تبقى داخليا أو تنتقل إلى مزود
- فرق المشتريات والشؤون التجارية المسؤولة عن تقييم المزودين وضوابط العقود
- فرق الخدمات المشتركة المسؤولة عن خطوط أساس الإجراءات والنطاق والانتقال
- فرق المالية والموارد البشرية المسؤولة عن آثار التكلفة والأفراد والضوابط
- فرق إدارة المزودين المسؤولة عن أداء الخدمة والمخاطر وحوكمة العلاقة

تفترض الدورة خبرة في إجراءات الأعمال أو متطلبات الخدمات أو إدارة الموردين، ولا تشمل الاستشارة القانونية أو تهيئة أنظمة مزود محدد أو تنفيذ المناقصة أو الاعتماد أو تفسير المتطلبات التنظيمية المتخصصة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الوظائف التي تقيم الإجراءات المسندة وتعبئها وتحكمها عبر القطاعات الخدمية.

- العمليات والخدمات المشتركة
- المشتريات والإدارة التجارية
- المالية والموارد البشرية
- العمليات المصرفية والاتصالات
- الإدارة الصحية والخدمات المباشرة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، يصبح المشاركون قادرين على:

- تحليل ملاءمة الإجراء وبناء خط أساس لقرار الإسناد.
- بناء دراسة جدوى تشمل التكاليف والمنافع والاعتماديات والمخاطر.
- تطبيق معايير منظمة على تقييم المزود والتصميم التجاري.
- استخدام ضوابط الانتقال والحوكمة ومستوى الخدمة والأداء.
- تشخيص مخاطر الخدمة والبيانات والاستمرارية والعلاقة.
- تقييم الأداء وإعداد نهج منظم للخروج.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تقييم ملاءمة الإسناد الخارجي

- خريطة إرشادات دورة حياة الإسناد وفق ISO 37500:2014
- لوحة خط أساس الإجراء في الوضع الحالي
- مصفوفة قرار الأنشطة الأساسية وغير الأساسية
- بطاقة تقييم نموذج تقديم الخدمة
- خريطة مسؤوليات أصحاب المصلحة في الإسناد

### اليوم 2: بناء دراسة الجدوى والنطاق

- بنية دراسة جدوى الإسناد الخارجي
- ورقة محركات تكلفة دورة الحياة
- سجل المنافع والآثار السلبية
- خريطة حدود الخدمة والاعتماديات
- قالب المتطلبات القائمة على النتائج

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: اختيار مزود الخدمة والتعاقد

- قائمة أدلة العناية الواجبة بالمزود
- نموذج التقييم الموزون للمزود
- شبكة تصميم اتفاقية مستوى الخدمة
- ورقة تعريف مؤشرات الأداء وخط الأساس
- مصفوفة توزيع المخاطر التجارية

## اليوم 4: انتقال الإجراءات وحوكمة التسليم

- خطة معالم انتقال الإجراءات
- قائمة نقل المعرفة والبيانات
- نموذج أدوار المؤسسة المحتفظ بها
- هيكل اجتماعات الحوكمة المشتركة
- سجل استمرارية الخدمة والتصعيد

## اليوم 5: ممارسة ضبط الأداء والخروج

- تمرين مقترح: مراجعة حالة قرار إسناد خارجي
- تمرين مقترح: اختبار اتفاقية مستوى خدمة ومجموعة مؤشرات أداء
- تمرين مقترح: تشخيص تأخر في الانتقال
- تمرين مقترح: تخطيط مراجعة تعافي الأداء
- التمرين الختامي: إكمال حقيبة حوكمة دورة حياة BPO

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة بمعلومات خيالية عن الإجراءات والمزودين وأداء الخدمات.

- نشاط مقترح: مقارنة التسليم الداخلي والخدمات المشتركة والإسناد الخارجي بمصفوفة قرار.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة المزود وتسجيل المخاطر والافتراضات وأسئلة الاستيضاح.
- نشاط مقترح: تحويل نتيجة خدمة إلى اتفاقية مستوى قابلة للقياس ومجموعة مؤشرات متوازنة.
- نشاط مقترح: بناء إجراءات انتقال واستمرارية وخروج لحالة مزود ضعيف الأداء.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب حوكمة دورة حياة BPO، وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين المسؤولين عن قرارات الإجراءات أو المشتريات أو الشؤون التجارية أو المالية أو الموارد البشرية أو المزودين. وتفترض حوكمة دورة حياة BPO خبرة في الإجراءات أو متطلبات الخدمات أو الإشراف على الموردين.

### كيف تختلف حوكمة دورة حياة BPO عن التدريب العام على المشتريات؟

تتبع حوكمة دورة حياة BPO الإجراء المسند من الملاءمة ودراسة الجدوى إلى الانتقال والضبط التشغيلي والأداء والاستمرارية والخروج، بينما يغطي تدريب المشتريات أنشطة توريد وشراء أوسع.

### ماذا تتضمن دراسة جدوى الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال؟

تتضمن دراسة الجدوى مقارنة نماذج التسليم وتحديد خط الأساس والتكاليف طوال دورة الحياة والمنافع المتوقعة والاعتماديات وآثار الأفراد وقدرة السوق والمخاطر وافتراضات القرار.

### كيف تعمل مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء معا في BPO؟

تحدد مستويات الخدمة الحد المطلوب والاستجابة، بينما تبين المؤشرات تحقق النتائج والجودة والتكلفة والتوقيت وتجربة المستفيد والتحسين. وينبغي أن تكون قابلة للقياس ومتناسبة ومرتبطة بإجراءات الحوكمة.

### لماذا يحتاج الإسناد الخارجي لإجراءات الأعمال إلى خطة خروج؟

يحتاج الإسناد الخارجي إلى خطة خروج لحماية استمرارية الخدمة والبيانات والمعرفة والأصول والمسؤوليات والجاهزية للانتقال عند إعادة الخدمة داخليا أو نقلها إلى مزود آخر.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة حوكمة دورة حياة BPO. تجمع الحقيبة خط أساس القرار ودراسة الجدوى وخريطة النطاق وبطاقة تقييم المزود وتصميم مستوى الخدمة والمؤشرات وخطة الانتقال وهيكل الحوكمة وسجل المخاطر وقائمة الخروج. وتساعد الفرق على ربط قرار الإسناد بأدلة التشغيل والمحافظة على الضبط من الإعداد حتى الانتقال ومراجعة الأداء والخروج.