



Business Process

A business process is a collection of related, structured activities or tasks that produce a specific service or product (serve a particular goal) for a particular customer or customers. It often can be visualized with a flowchart as a sequence of activities with interleaving decision points or with a Process Matrix as a sequence of activities with relevance rules based on the data in the process.

While Information technology is not a mandatory requirement in business process as there are many processes being executed manually, but there are also many processes being processed, even partially, using one computer system i.e. employee requesting a leave.

Business process may reach a level of complexity that it passes several computer systems and entities those are allocated in several continents around the world i.e. purchasing using a credit card from another country using other currency.



العملية في الأعمال

هي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمتراصة التي تنتج خدمة معينة أو منتجاً معيناً (تخدم هدفاً معيناً) لزبون أو زبائن معينين. غالباً ما يمكن تمثيلها على شكل خارطة الانسياب كمتسلسلة من النشاطات المتداخلة مع بعضها من خلال نقاط قرار أو على شكل مصفوفة عمليات كمتسلسلة من النشاطات مع عدد من القواعد المبنية على بيانات تلك العملية.

وفي حين أنه ليس بالضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات الأعمال، فالكثير من العمليات تنفذ يدوياً، ولكن الكثير من العمليات تنفذ ولو جزئياً باستخدام نظام كمبيوتر واحد، مثل طلب الموظف الحصول على إجازة.

وقد تصل العملية في التعقيد إلى مرورها بالعديد من الأنظمة والجهات التي تتوزع في قارات العالم، مثل عملية الشراء بالبطاقة الائتمانية من بلد آخر وبعملة أخرى.



Re-engineering

Business Process Re-engineering (BPR) aims to redesign the processes in order to optimize processes and procedures to:

- ▶ Lower costs
- ▶ Increase revenues
- ▶ Enhance effectiveness, efficiency, and adaptability
- ▶ Increase customer satisfaction

BPR leads the change in how work is done in the organization to reach its goals, and this change should affect procedural aspects not organization's strategies and core functionalities.

Business Process Re-engineering (BPR) studies the current status of processes and perform fundamental rethinking and radical redesign of business processes to achieve dramatic improvements in critical, contemporary measures of performance such as cost, quality, service, and speed.



إعادة الهندسة

تهدف إعادة هندسة عمليات الأعمال إلى إعادة تصميمها من أجل تحسين مستوى العمليات والإجراءات بحيث تحقق :

- ▶ تخفيض الكلفة
- ▶ زيادة العائدات
- ▶ تحسين كفاءة وفعالية الأداء
- ▶ تحقيق درجات رضا أعلى لدى المستفيدين

وتؤدي إعادة هندسة عمليات الأعمال إلى تغيير كيفية العمل وأسلوبه في الشركة لتحقيق أهدافها، ويؤثر هذا التغيير على المستوى الإجرائي للعمل وليس على استراتيجيات العمل ومهامه الرئيسية.

تقوم إعادة هندسة عمليات الأعمال بدراسة الوضع الحالي للعمليات وتحليله وإعادة التفكير في أسس العمل، والتغيير الجذري لتصميم ومسار العمليات من أجل تحسين جذري لمستويات الاداء من كلفة وجودة وسرعة الخدمات.



Steps

Shamsec facilitates Business Process Re-engineering using a consolidated, systematic approach to the redesign of business services/products.

The methodology includes four stages:

- ▶ 1 - Mapping Existing Process (As-Is)
- ▶ 2 - Define the Aspired End-State Process (To-Be)
- ▶ 3 - Gap Analysis
- ▶ 4 - Design the Implementation Plan

Note: this methodology is recommended by Saudi e-Government Program (Yasser)



الخطوات

تقوم شمسك بإعادة تصميم إجراءات الخدمات في الأعمال باستخدام منهجية وأساليب علمية منظمة لإعادة تصميم إجراءات تقديم الخدمات والمنتجات.

وتنقسم المنهجية إلى أربع مراحل:

- ١ - توثيق العمليات الحالية
- ٢ - تحديد العمليات المراد الوصول إليها
- ٣ - تحليل الفجوة
- ٤ - تصميم خطة التطبيق

ملاحظة: هذه المنهجية هي نفسها التي يوصي بها برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)



Mapping Existing Process

In this stage, data related to the organization existing processes are gathered and used later for mapping and documenting these processes, as follows:

- ▶ Interview process owners
- ▶ Interview experts and stakeholders if needed
- ▶ Map and document process steps and key performance parameters
- ▶ Understand underlying performance drivers:
 - Process steps
 - Rules and regulations
 - IT Support
 - Legal environment

Deliverables:

- ▶ Parameters for each process step
- ▶ Process flows at workplace level



توثيق العمليات الحالية

يتم في هذه المرحلة جمع كل البيانات المتعلقة بالعمليات بوضعها الحالي في الشركة ثم يتم توثيق البيانات التي تم جمعها، كما يلي:

- ▶ مقابلة المسؤولين عن العملية
- ▶ مقابلة الخبراء وذوي العلاقة إذا استدعى الأمر
- ▶ تحديد وتوثيق إجراءات العملية ومعايير قياس الأداء
- ▶ فهم محركات الأداء:
 - خطوات العملية
 - القواعد والأنظمة
 - الدعم الفني
 - البيئة القانونية

المخرجات:

- ▶ محددات كل خطوة من خطوات العملية (مدخلات ومخرجات)
- ▶ مسار العملية في بيئة العمل



Define the Aspired End-State Process

Data collected should be analyzed to allocate deficiencies, obstacles and opportunities for improvement. Analysis findings should be presented to the processes' stakeholders to obtain agreement and support on the problems addressed for change and its end results.

- ▶ Develop initial hypothesis on improved process
- ▶ Involve key business process owners in redesign team
- ▶ Test hypothesis with cross-functional group of stakeholders
- ▶ Refine hypothesis in light of stakeholder feedback
- ▶ Syndicate results and generate stakeholder commitment

Deliverables:

- ▶ Stakeholders interviews & workshop to test and syndicate hypothesis
- ▶ Draft map of improved process

2 to-be



تحديد العمليات المراد الوصول إليها

يتم تحليل البيانات التي تم جمعها لتحديد النواقص والمشاكل والمعوقات وفرص التطوير والتحسين والحلول المحتملة. ويجب أن تعرض نتائج التحليل على ذوي العلاقة للحصول على موافقتهم وإقرارهم للمشاكل التي تم إيجادها والمطروحة للتغيير، والنتائج المتوقعة من التغيير.

- ◀ وضع فرضية أولية للعملية المراد تحسينها
- ◀ إشراك المعنيين الرئيسيين بالعملية في فريق إعادة التصميم
- ◀ اختيار صحة الفرضية الأولية بالنسبة لمجموعة المستفيدين منها وذوي العلاقة
- ◀ صقل وتعديل الفرضية بناء على التغذية الراجعة من ذوي العلاقة

المخرجات:

- ◀ مقابلة الأشخاص ذوي العلاقة وعمل ورش عمل لاختيار وتوحيد الفرضيات
- ◀ رسم مخطط سير للعملية بعد التحسين



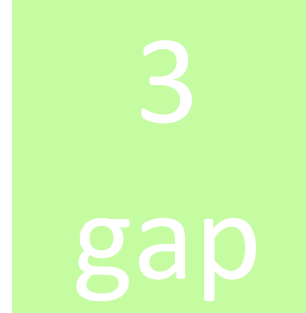
Gap Analysis

In the Gap Analysis stage a comparison between the aspired ended-state process stage models and the model documented in the mapping existing processes stage (current state) is conducted. The objectives of the comparison are to highlight functional differences between the two states, identify activities required to attain the aspired end-state with a clear resources, roles and responsibilities assignment.

- ▶ Measure gap along key performance criteria, e.g.:
 - Time
 - Number of customer interactions
 - Headcount
- ▶ Measure and assess gap along underling drivers to performance
 - Process steps
 - IT infrastructure
 - Rules and regulations
 - Legal environment
- ▶ Defince steps required to bridge performance gap

Deliverables:

- ▶ Document gaps along series of performance drivers



تحليل الفجوة

يتم في هذه المرحلة المقارنة بين النماذج من مخرجات مرحلة تحديد العمليات المراد الوصول إليها ومخطط ومعلومات العمليات ومسارها في الوضع الحالي. وتهدف إلى توضيح الفرق الفني في المهام والمسار بين الوضعين، وتحديد الأنشطة والمهام اللازمة للوصول للوضع المرجو، بالإضافة إلى الموارد اللازمة لذلك مع توضيح الأدوار والمسؤوليات المرافقة للتنفيذ.

◀ قياس الفجوة بين الوضع الحالي للعملية والصيغة المقترحة وفق معايير الأداء مثل:

- الوقت
- عدد مرات التفاعل مع المستخدمين
- عدد الموظفين

◀ قياس وتقييم الفجوة في محركات الأداء:

- خطوات العملية
- البنية التحتية التقنية
- القواعد والأنظمة
- البيئة القانونية

◀ تحديد الخطوات اللازم اتخاذها لتقليل الفجوة في الأداء

المخرجات:

◀ توثيق الفروقات والفجوات وفق سلسلة محركات الأداء



Design the implementation plan

The last phase in BPR methodology is to define the plan for implementing the new models of the aspired end-state as advised by activities in the Gap Analysis Report. The plan translates the required changes into a defined work plan that covers all changes needed to be done to reach the target process.

- ▶ Sequence steps to achieve target process
- ▶ Assign clear responsibilities
- ▶ Develop approach to change behavior and mindsets of stakeholders
 - Processes and procedures
 - Role Modeling
- ▶ Implementation plan for supporting infrastructure
 - IT infrastructure
 - Legal framework (if needed)

Deliverables:

- ▶ Implementation blueprint

4 plan



تصميم خطة التطبيق

إن آخر مرحلة في منهجية إعادة التصميم هو إعداد خطة تطبيق نماذج العمليات المراد الوصول إليها مع التغييرات المرافقة لها، الواردة في تقرير التحليل وفق خط زمني واضح ومحدد. وتترجم خطة التطبيق التغييرات والمهام إلى خطة عمل محددة ومعرفة تغطي جميع الأمور المتصلة واللازمة للوصول إلى منظومة الإجراءات والعمليات المطورة المستهدفة.

- ◀ ترتيب الخطوات اللازم اتخاذها للوصول للصيغة المراد الوصول إليها
- ◀ تحديد وتعيين المسؤوليات بوضوح
- ◀ تطوير منهج لتغيير نظرة ذوي العلاقة وسلوكهم إزاء:
 - العمليات والإجراءات
 - توزيع الوظائف والأدوار
- ◀ وضع خطة التنفيذ لدعم البنية التحتية:
 - البنية التحتية التقنية
 - الإطار القانوني (إذا لزم)

المخرجات:

- ◀ مخطط التنفيذ الأولي



Shamsec

Shamsec Executive Consulting Services is privately owned establishment which is registered in Saudi Arabia since 2012 where Shamsec's office is located in Dammam, Eastern Province. Shamsec provides executive consulting services and managed by its founder Tawfeq Alshams.

Shamsec is a Business Intelligence Competency Center (BICC) that provides profitable knowledge to the Saudi and Gulf business community.

Specialties

- ▶ Business Process Design and Reengineering
- ▶ Business Planning
- ▶ Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation and Management
- ▶ Project Management and Market Research



شمسك

شمسك لخدمات الاستشارات الإدارية العليا (شمسك) هي مؤسسة فردية مسجلة في المملكة العربية السعودية منذ عام ٢٠١٢ ويقع مكتبها في مدينة الدمام. تقدم خدمات الاستشارات الإدارية العليا، ويديرها مؤسسها توفيق بن محمد الشمس.

وتسعى شمسك لتكون مركزاً متميزاً للجدارة لذكاء الأعمال BICC لتقديم معرفة تؤدي للربحية لمجتمع الأعمال في المملكة العربية السعودية والخليج.

التخصصات

- ▶ تصميم عمليات الأعمال وإعادة هندستها
- ▶ تخطيط الأعمال والمشاريع
- ▶ تطبيق نظم تخطيط الموارد ERP وإدارتها
- ▶ إدارة المشاريع وبحوث الأسواق



SHAMSEC



☎ 00966 – 5342323832

✉ info@shamsec.com.sa

🌐 www.shamsec.com.sa

Saudi Arabia – Dammam

Aziziah - Prince Naif St.

السعودية – الدمام
العززية - شارع الأمير نايف



زوروا موقع شمسك



Visit Shamsec Website



<http://www.linkedin.com/company/shamsec-executive-consulting-services>