

## رسالة المرشد لماذا تقوم بتطوير

### عمليات الأعمال في شركتك؟

يرتكز نجاح مؤسستك في جزء كبير منه على مدى حسن تنفيذ أعمال المؤسسة. والعمليات هي أنشطة تقوم بتحويل المدخلات، مثل المواد الأولية والمعارف، إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة بالنسبة للعملاء. وكلما قمت بتطوير العمليات في شركتك تولدت لديك مكاسب وأرباح بالغة الأهمية بالنسبة للمؤسسة، وذلك على صورة توفير في النفقات، أو زيادة في الأرباح بسبب ارتفاع كفاءة العمل أو زيادة ولاء العملاء للمؤسسة وزيادة ربحيتها.

وستكتشف في هذا الكتاب العناصر الرئيسية لتطوير العمليات وتحسينها. وستبدأ بتعلم المزيد عن طبيعة عمليات الأعمال، والمكاسب الناتجة عن تطويرها. كما ستكتسب إلفة بالمزايا المميزة للجهود الرامية إلى تطوير العمليات. وستجد في الكتاب مقترحات واستراتيجيات من أجل تنفيذ مشروع تطوير العمليات، بما في ذلك التخطيط للمشروع، وتحليل العمليات الراهنة، وإعادة تصميم العمليات، والحصول على الموارد اللازمة لتنفيذ التصميم الجديد، ووضع العمليات التي أعيد تصميمها موضع العمل، بالإضافة إلى مراقبة العمليات الجديدة وإدخال التحسينات المستمرة عليها.

إن من شأن أبسط التطويرات والتحسينات التي تدخلها على عمليات بسيطة نسبياً أن تدرّ للمؤسسة أرباحاً لا يستهان بها. وإذا أتقنت أساسيات

تطوير العمليات فإنك تصبح قادراً على المساعدة على زيادة تنافسية الشركة، وعلى جعلها في موقع ملائم لتحقيق النجاح المستدام.

مارك ماكدونالد، المرشد

يعمل د. مارك ماكدونالد باحثاً رئيساً وممارساً في مجال تصميم العمليات وإعادة هيكلة الأعمال. وهو يرأس الآن قسم الأبحاث لدى برامج غارتر للتفذية. وكان قبل ذلك شريكاً في «أكستشر»، حيث كان مسؤولاً عن إدارة مركز الشركة الخاص بتميز العمليات. وقد عمل في كثير من مبادرات تحويل العمليات على المستوى العالمي. وهو مؤلف «إعادة هندسة العمليات: المنهجية والأدوات والأساليب المجربة». كما كتب أيضاً عدداً كبيراً من المقالات في موضوع تطوير العمليات وتصميمها. وقد اشترك مع بيتر كين في تأليف كتاب «تميز العمليات» الصادر عن مؤسسة ماكجروهيل عام 2000.