



مجلة شهرية متخصصة في تحليل الأعمال  
تصدر عن منظمة تحليل الأعمال فرع السودان

العدد الثاني  
أكتوبر 2023م

## تحليل الأعمال وعمليات الإعمار

دور تحليل الأعمال في نجاح أنظمة المؤسسات

تجربة العملاء ودورها في تطوير وتحليل الأعمال



# Nubian STONE

—Advanced—

**Your Loyal Partner شريكك المخلص**

## Solar Energy Solutions

مطورون لإستخدامات و حلول الطاقة الشمسية  
موزعون لمنتجات بطاريات جافة وألواح طاقة شمسية ومحولات منزلية

## Developers for Operation & Management Solutions for Farms & Factories

مطورون ومشغلون لمزارع الانتاج الحيواني والمصانع التحويلية

## Developers & Distributors for Enterprise Resource Programs

مطورون لبرامج إدارة موارد المؤسسات



## Distributor for Tatra Trucks for Off Road Use

موزعون لشاحنات تاترا التشيكية التي تناسب الطرق الوعرة والصحراوية



## Distributor for Maschio Gaspardo Agricultural Tools & Equipments

موزعون للمعدات الزراعية لشركة ماشيو قاسباردو الإيطالية



Omak Street. APT 103. 1st Floor. Albaik Building. Manshia. Khartoum  
House No. 303. Block No. 1. Airport Neighborhood. Portsudan.



+249 12 000 6607

[www.nubianstone.com](http://www.nubianstone.com)



Nubian Stone

# محتوى العدد

## إفتتاحية

4 ص ————— هيثم الكاشف

## مبادرة إعمار الخرطوم

5 ص ————— م. طارق خليل

## كلمة شركة نوبيان ستون

9 ص —————

## الخصائص الخمسة لمحلي الأعمال الفعالين

11 ص ————— أنس صابان

## دور تحليل البيانات في تجنب كوارث سلاسل الإمداد

14 ص ————— إيناس أحمد

## تحليل الأعمال وعمليات الإعمار بعد الحرب

16 ص ————— م. لمياء موسى

## نحو استراتيجية وطنية لتشجيع تشارك البيانات

19 ص ————— محمد أبكم

## تبسيط الأعمال في عالم معقد

23 ص ————— أبوبكر محبوب

## دور تحليل الأعمال في نجاح أنظمة المؤسسات

28 ص ————— م. إبتهاال خالد

## تجربة العملاء ودورها في عمليتي تطوير وتحليل الأعمال

30 ص ————— أن الحاج

# IIBA®

## Sudan Chapter

مجلة شهرية  
متخصصة في تحليل  
الأعمال تصدر عن  
منظمة تحليل الأعمال  
فرع السودان.

[www.sudan.iiba.org](http://www.sudan.iiba.org)

### تنويه:

الآراء المنشورة يعبر عنها  
مؤلفون المحتوى وليست  
بالضرورة تعبر عن آراء منظمة  
تحليل الأعمال فرع السودان.  
قد تحتوي بعض المقالات على  
روابط إنترنت، فالمنظمة  
ليست مسؤولة عن أي  
محتوى في تلك المواقع.

### هيئة التحرير:

د. وجدي وقيع الله  
هيثم الكاشف  
أن الحاج  
محمد عبد الحميد

### جمع وتصميم وإخراج:

# HAMEEDOV

[Info@hameedov.com](mailto:Info@hameedov.com)

[www.hameedov.com](http://www.hameedov.com)

الخرطوم - السودان

### هيثم الكاشف

- محلل أعمال
- نائب الرئيس للأداء والإمتثال - منظمة تحليل الأعمال فرع السودان



الرقم اثنين او المرتبة الثانية لديها دلالات مختلفة علي حسب المجال المعني، قيل ان الثاني في الألعاب الرياضية تعني (التحدي والاصرار) لان الاعتقاد بانه اذا لم تحقق المركز الأول يعني المزيد من الاجتهاد، بمعنى ان لم تحقق المركز الأول اذا تقليل الفارق بين المرتبة الاولى والثانية هو المطلوب، اما في المجال الاكاديمي فهي فرصة ثانية لمزيد من البحث لإيجاد معلومات أخرى تفيد او تكمل النتيجة الاولى او البحث الاول، اما في المجال الهندسي فهي تعني تسلسل منطقي للأشياء لا يمكن ان تكون هناك نتيجة ثانية ما لم تكون هناك نتيجة اولي تبني عليها النتيجة الثانية.

اما نحن في منظمة تحليل الاعمال فرعية السودان فان العدد الثاني بالنسبة لنا فهو مزيج من التحدي والفرص والتسلسل المنطقي ونضيف عليها انه باب يفتح المزيد من الفرص للمحترفين في المجالات المختلفة للمشاركة في مجلة تحليل الاعمال المجلة النوعية باللغة العربية. في هذا العدد ستجدون أيضا مجالات أخرى وكتاب من جنسيات أخرى، مما يؤكد ان مجلة تحليل الاعمال هي مجلة كل المجالات وكل الجنسيات، وهذا هو جوهر تحليل الاعمال وهو التعامل مع الأشياء المختلفة والمتعددة للخروج منها بالمعلومات المنطقية التي تساعد متخذي القرار وأصحاب المصلحة من اتخاذ القرار للوصول الي النتيجة المرغوبة.

وجاء هذا العدد بتناول الأزمة في السودان لكن بمنظور الإستفادة من التجربة وإستغلال الفرص ولتشجيع الكفاءات الوطنية في إعادة النهوض ببلدنا، فستجدون مبادرة إعمار الخرطوم التي يشارك فيها عدد من الخبراء في مختلف المجالات. كذلك يتناول العدد مفهوم التحول الرقمي، وهو تحول إستراتيجي كبير يساعد المؤسسات والحكومات في الإستفادة من البيانات.



إعداد: م. طارق خليل  
خبير التحول الرقمي



الحرب هي أحد أسوأ الكوارث التي تصيب الإنسانية، فهي تدمر الأرواح والممتلكات والثقافة والتاريخ. ولكن في وسط الدمار، تنبت بذور الأمل والحياة من خلال أعمال الخير والتضامن والتعاون.

إنطلقت مبادرة إعمار الخرطوم بتاريخ 22 مايو 2023م وذلك عبر دعوة كريمة من الباشمهندس أبوبكر سامي للسودانيين جميعهم بدون توجهات حزبية أو إنتماءات إثنية أو مناطقية أو طائفية للدافع لإعمار ماخلفته الحرب وإبراز دورهم الإيجابي تجاه بلدهم، والعمل يداً بيد من أجل أن تكون الخرطوم عاصمة جاذبة ومتحضرة ومزدهرة من خلال السعي والعمل لتحويل محنة الحرب لمنحة والنقمة لنعمة عبر تكاتف أبناء الوطن الواحد والعمل تحت مظلة مبادرة إعمار الخرطوم. هذه المبادرة هي مبادرة طوعية تهدف إلى إعمار ما دمرته الحرب في بلدنا الحبيب، وإعادة البسمة والأمان والكرامة لأهلنا المتضررين، من خلال مجموعة من المتطوعين والمتطوعات من مختلف الأعمار والخبرات، يجمع بينهم حب الوطن وإنسانيته، ويؤمنون بقيمة العطاء والمسؤولية. تسعى مبادرة إعمار الخرطوم لتقديم خطط ورؤى وإستشارات وتدريب وتنفيذ عدد من المبادرات لإعادة إعمار الخرطوم وفق أسس علمية من خلال تطبيق أفضل الممارسات والاستفادة من خبراتنا ومهاراتنا وإمكاناتنا بصفتنا سودانيين وقدرتنا على العمل كفريق لتحقيق هدف مشترك.

و المبادرة تسعى لجعل الخرطوم مكانًا مستدامًا ومناسبًا للعيش من خلال تطوير البنية التحتية وتحسين جودة الحياة و الإسهام في خلق مجتمع يحقق التنمية الشاملة. كما تسعى من ناحية أخرى لجعل اجراءات العمل أسهل وأكثر فاعلية، من خلال الأفكار الجديدة واستخدام الأدوات التقنية والتحول الرقمي. و تركز على أهمية الوقوف بجانب المجتمع في مواجهة الأزمات و العمل على المشاريع و المنصات التي تقدم الدعم و المساعدة لتحقيق التعافي و القوة.

**من أهم أهداف المبادرة:**

**الخدمات الاستشارية**

توفير خدمات استشارية متميزة ودراسات تنموية تعمل على إعادة بناء وتطوير الخرطوم بطرق علمية وممارسات فضلى.

**توفير الموارد للتنمية**

المساهمة في جمع وتوفير الموارد والإمكانيات الضرورية لتنفيذ المبادرات التنموية بفعالية.

**نقل المعرفة**

تنظيم ورش العمل التدريبية ونقل المعرفة لزيادة جودة النتائج وتحقيق المنافع واستدامة النجاح.

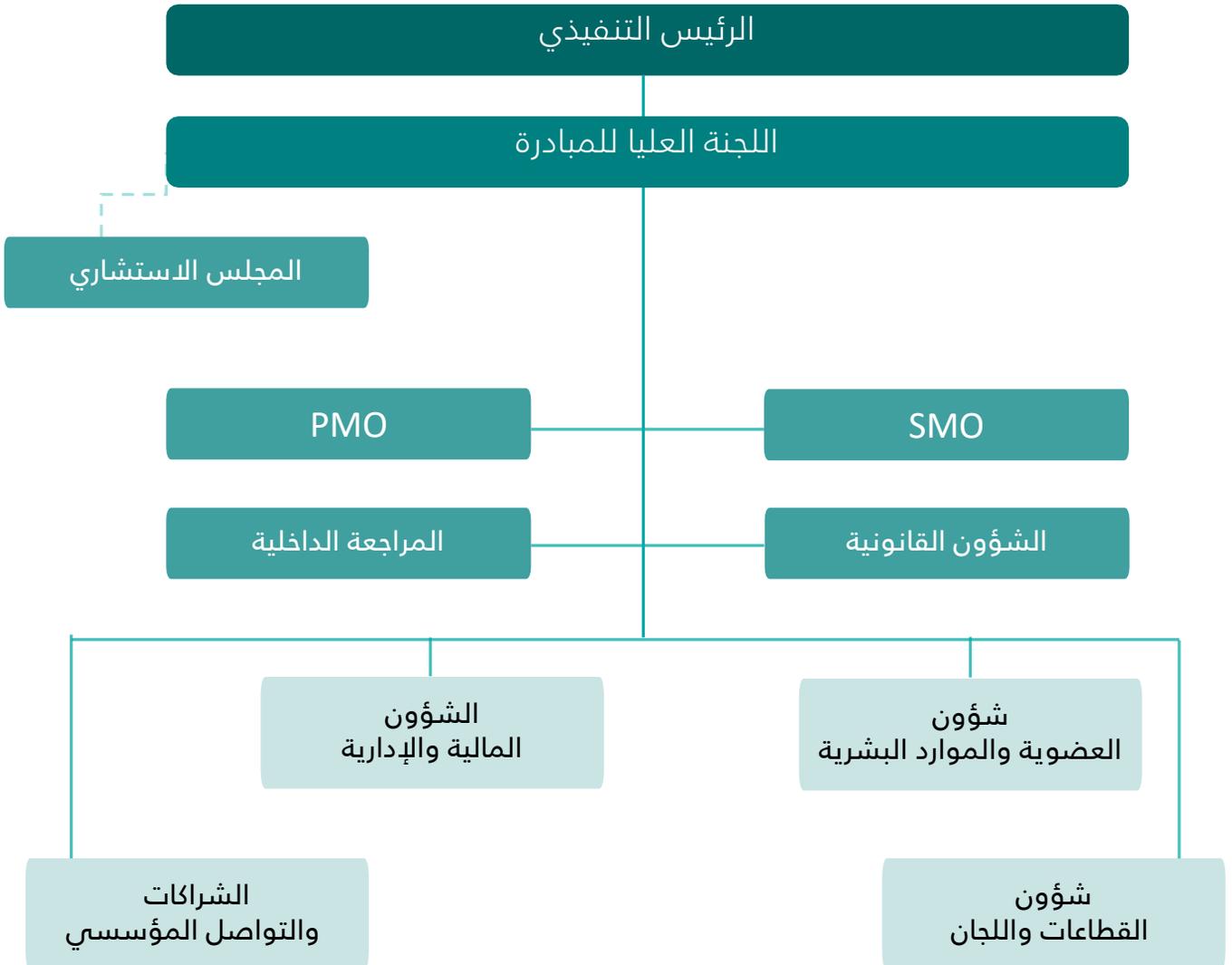
**تعزيز الشراكات**

تعزيز التواصل والشراكات مع المجتمع وزيادة الوعي لتحقيق أهداف التنمية.



## الهيكل التنظيمي للمبادرة:

الهيكل التنظيمي لمبادرة إعمار الخرطوم يتألف من ثلاثة مستويات. المستوى العلوي، يشمل الرئيس التنفيذي واللجنة العليا والمجلس الاستشاري. يتبع ذلك المستوى الثاني الذي يتضمن إدارة المشاريع وإدارة الاستدامة والتحسين والشؤون القانونية والمراجعة الداخلية. أما المستوى الثالث، فيتضمن شؤون القطاعات واللجان وشؤون العضوية والموارد البشرية والشؤون المالية والإدارية والشراكات والتواصل المؤسسي. يهدف هذا الهيكل إلى تحقيق تنظيم فعال لتنفيذ استراتيجيات المبادرة وضمان التواصل والتنسيق المثالي بين جميع الأقسام والمستويات لتحقيق أهداف مبادرة إعمار الخرطوم بنجاح.



و تدعوكم المبادرة للانضمام إليها و دعمها، سواء كان ذلك بالتبرع أو التطوع أو الترويج أو الدعاء. فلنكن جزءًا من حل المشكلة، لا جزءًا منها، فلنكن سفراء للسلام والخير في عالم مليء بالصراعات والشر، وروادًا لإعمار ما دمرته الحرب.

للتواصل والتعرف أكثر عن المبادرة يمكنكم الدخول للموقع:

[www.kri.org.sd/](http://www.kri.org.sd/)



# كلمة شركة نوبيان ستون المتطورة الراعي البرونزي للشابتر



منذ تأسيسها في 2017، عملت نوبيان ستون المتطورة في عدد من النشاطات التي تتبنى حلولاً للديمومة و الإستمرارية و تساهم بصورة إيجابية في تطور و تقدم السودان :

1. الطاقات المتجددة ؛ وكمثال حلول الطاقة الشمسية.
2. إدارة و تشغيل المزارع و المصانع .
3. وكالات بيع معدات متخصصة:

- شاحنات للطرق الوعرة ( **Tatra Trucks** )

- معدات زراعية ( **Maschio Gaspardo** )

خلال هذه المرحلة المليئة بالإنجاز إستطاعت نوبيان ستون تنفيذ عدد من المشروعات المهمة في السودان وكان لها قصب السبق في تنفيذ بعضها :

1. تصميم و تنفيذ المرحلة الاولى من معمل إختبارات طلبات الطاقة الشمسية في السودان، كأول معمل متخصص في السودان لمعدات الطاقة الشمسية و من المشروعات الأولى أيضا علي مستوي أفريقيا. تبرع بالمشروع صندوق الأمم المتحدة الإنمائي ( **UNDP** ) للصالح الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس و وزارة الكهرباء دعما و تشجيعا لإستخدام الطاقة الشمسية في السودان.
2. تنفيذ عدد من مشروعات المنازل والبيوت والمزارع الخاصة و المراكز الصحية بالطاقة الشمسية.
3. توفير محولات طاقة شمسية وبطاريات بجودة عالية للسوق المحلي.
4. الدخول في شراكات لتشغيل مزارع خاصة لتسمين العجول ومزارع أمهات دواجن.

بالرغم من الظروف الصعبة التي مرت على البلاد منذ إنشاء الشركة إلا أنها إستطاعت أن تثبت أقدامها في النشاطات التي ذكرت وأصبحت من المعتمدين لدى:

1. منظمات الأمم المتحدة.

2. شركات الإتصالات.

3. عدد من الشركات الخاصة.

كما أصبح لها عدد من المنافذ لتوزيع منتجاتها.

نوبيان ستون من الداعمين لعدد من المناشط المهنية والأكاديمية، و تقبلنا بسرور بالغ سعي مجموعة كريمة من المهنيين لتكوين وتأسيس وحدة خاصة بالسودان تتبع للمنظمة الدولية لتحليل الأعمال (IIBA).

إيماننا منها بضرورة وجود جسم يستطيع أن ينظم هذا التخصص المهم في بلد كالسودان ويمكن القائمين عليه من تسهيل حصول السودانيين على المعرفة الكافية و الشهادات اللازمة التي تعضد من قيامهم بأعمالهم بإحترافية أكبر، تبنت نوبيان ستون بكل إعزاز جزءا من رعاية الدورة الأولى لـ (IIBA) و كنا سعيدين بأن تبني برنامج الرعاية تدريب عدد من منسوبي الشركة للحصول على الشهادات مستقبلا .

نود من هنا، أن نزجي خالص التحايا والتقدير للمكتب التنفيذي للمنظمة الدولية لتحليل الأعمال - فرع السودان على قيامهم بهذا العمل العظيم ونجاحهم في القيام بالتأسيس وكلنا نعلم أن مجهودا كهذا يتطلب الكثير من البذل و العطاء و التجرد.

وأحييهم مرة أخرى بصورة شخصية لنجاحهم وتفوقهم وإظهار وجه مشرق للسودان من خلال مجلتهم الدورية و نشاطاتهم الثرة في الساحات الإقتصادية و المهنية علي الرغم من الظروف التي تمر بها بلادنا.

بصدر رحب نؤكد في نوبيان ستون وقوفنا المستمر معكم لإنجاح هذه المسيرة التي ستعود علي البلاد والمهنيين السودانيين بالإحترافية اللازمة التي ستقود مستقبل الأعمال في بلدنا.



## الخصائص الخمسة لمحللي الأعمال الفعالين

### أنس صابان

قائد تحليل الأعمال في شركة الإلكترونيات المتقدمة  
المملكة العربية السعودية



"تحليل الأعمال" ليس مجرد عنوان وليس عمل إنها عقلية، مفهوم وعملية منظمة ينفذها أشخاص في مواقع مختلفة داخل منظمة ما. بل هو أقرب إلى نهج لجعل الأمور تحدث من تحقيق حاجة الأعمال نحو التنفيذ النهائي.

من السهل ان تسمي نفسك محللا للأعمال ولكن من الصعب ان تكون محلل أعمال جيد وفعال. مجال تحليل الأعمال يمكن أن يكون مرحاً عظيماً ومجزياً جداً لكن يجب أن تكون مستعداً استعداداً جيداً. الأشخاص الذين يعينون على أدوار تحليل الأعمال يعتقدون عادة أنهم يحتاجون إلى ثلاثة أشياء أساسية: المهارات والخبرة، القليل من التسويق، والاهتمام بالعمل في مجموعة متنوعة من البيئات. ومع ذلك، فإن محللي الأعمال الناجحين يعرفون أنهم يحتاجون إلى ما هو أكثر بكثير من الخبرة التقنية والمهارات المحددة. بل يحتاجون إلى عقلية وسلوكيات محددة من أجل خدمة احتياجات عملائهم بأفضل طريقة ممكنة وعملية.



ويمكن أن يتفاوت ما هو متوقع من محلي الأعمال تفاوتاً كبيراً. وما هو في الواقع بحاجة للقيام به يمكن أن يكون مختلفاً تماماً عما يتوقعونه. ويعتبر تحليل الأعمال مجالاً مثيراً وشكل ديناميكي من أشكال العمل. بإمكانك أن يكون لك تأثير إيجابي على عملائك وأن تتقاضى أجراً جيداً مقابل جهدك. لكن يجب أن تكون جاهزاً بشكل مناسب.

ولكي تكون محلل أعمال فعال وناجح لا بد من التطوير المستمر لبعض الخصائص التي سنذكرها:

عليك أن تقدر هذه الحقيقة وتتصرف وفقاً لذلك.

**رابعاً،** هناك خاصية مهمة أخرى هي الذكاء العاطفي. كثيراً ما يشركك عملائك أنهم واجهوا صعوبات جمّة. قد يكون لديهم نقص في المهارات، أو قد لا يكونوا متأكدين كيف يديرون ما طُلب منك تُسلّمه. كل هذه الظروف تسبب التوتر علاوة على ذلك، ستسعى إلى التعلم قدر استطاعتك بأسرع ما يمكنك، لذلك ستكون تحت الضغط أيضاً. التعامل مع كل ما يتطلب النضج العاطفي الشخصي والقدرة على تقييم ومعالجة الحالة العاطفية لعميلك.

**خامساً،** عليك أيضاً أن تنمي الملاحظة والاستماع الفعال كخاصية شخصية، أن تقدم توصيات تستند إلى حكمة سليمة في العمل، وأن تكون صبوراً. بناء الثقة، الاتجاه الذي يوفره العميل من المرجح أن يصبح أكثر معقولية. اعمل على العقد المبرم بينك وبين عملائك. فهم احتياجات ورغبات عملائك،

**أولاً** العمق التقني. من المهم جداً أن يكون لديك الخلفية التقنية لتلبية احتياجات عملائك. وهذا يعني أن لديك خبرة في مجموعة متنوعة من البيئات. كلما زاد اتساع الخبرة التي تمتلكها في مجالك التقني، كلما كان من الأسهل تطبيق مهارتك كمحلل أعمال.

**ثانياً،** يتعين على محلي الأعمال الفعالين أن يفهموا بسرعة ودقة ما يحدث في بيئة عملائهم. يجب أن تكون دقة ملاحظتهم وقدرتهم على الاصغاء بحرص وصبر جيدة جداً، مراقبة سلوك عملائهم، وإدراك ما يحدث حولهم هو امر مهم جداً.

**ثالثاً،** يهتم محلل الأعمال الفعال برفاهية عمل عملائهم والعملاء أنفسهم. عليك أن تكون قادراً على وضع نفسك في مكان موكلك وأن تقدر الصعوبات التي قد يواجهونها أو واجهوها. في حين أن ما تقوم به قد يبدو روتينياً بالنسبة لك، فهو على الأرجح ليس روتينياً بالنسبة لعميلك.

وإقامة علاقة جيدة مع مدير عقدك، ويمكنك أن ترتدي زي البطل الخارق والمنقذ للاحتفال بنجاحك. وتسهم المراقبة في وضع بيان لتعريف المشكلة. لذا عندما تنظرون إلى حل مشاكلكم التي تواجهونها، وتستعدون للبدء في متابعة تلك المجموعة الأولية من الأفكار، لا بد من تحديد الأولوية لهذه الأفكار بحيث تكون الفكرة ذات القيمة العالية والتي يكون تأثيرها أكبر تكون في أعلى مرتبة والفكرة التي تليها وهكذا إلى أن تنتهوا من ترتيب أولوية أفكاركم. بهذه الطريقة تكون أفكاركم مرتبة على حسب أولويات واحتياجات عملائكم والتي سيكون لها تأثير كبير على حلكم الشامل.

ويجري تحليل الأعمال في مجموعة متنوعة من المبادرات داخل المؤسسة. وقد تكون المبادرات استراتيجية، تكتيكية أو تنفيذية. ويمكن إجراء تحليل للأعمال داخل حدود مشروع ما أو طوال فترة تطور المؤسسة وتحسينها المستمر. وأياً كان لقب الوظيفة أو الدور التنظيمي الذي يضطلعون به، فإن محلي الأعمال مسؤولين عن اكتشاف المعلومات وتولييفها وتحليلها من أجل التوصل إلى أفضل الحلول وتلبية احتياجات العملاء بأفضل طريقة ممكنة.





## إيناس أحمد

خبير سلاسل الإمداد، مدير تسويق ومبيعات

شهدت السنوات السابقة العديد من الكوارث والأزمات والأوبئة والتحديات الجيوسياسية التي أثرت على الطاقة. والمواد الخام على نطاق عالمي، مما أثر على إنتاج سلاسل التوريد والخدمات اللوجستية. ولذلك، هناك مخاطر وتهديدات كبيرة أثرت على سلاسل التوريد.

حسنًا، دعونا نستعرضها، أول هذه المخاطر هو الإضطرابات السياسية العالمية التي تؤثر على تخطيط سلاسل التوريد والخدمات اللوجستية. ولكي نتمكن من العمل على التغلب على هذه العقبة، يجب علينا بناء شبكة قوية بين الموردين، وإقامة تواصل مباشر مع شريك في الخدمات اللوجستية، وتفعيل وسيلة النقل الأمثل المتاحة. وتتطلب هذه الحاجة التخطيط المرن للاستراتيجيات وتحليل البيانات واستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي. لأنه مرتبط بالتنبؤ وتنبيهات الأعطال في الوقت الفعلي، والحصول على رؤى أفضل لسلسلة التوريد بأكملها.



في التصنيع. يمكن أن تساعدك تقنية تخطيط الأعمال المتكاملة في تلبية هذه الحاجة.

لأنه يوفر رؤية شبكية لسلسلة التوريد بأكملها بالإضافة إلى التحليلات والتنبؤات في الوقت الفعلي لمساعدتها على توقع الاضطرابات التي يسببها التضخم.

الخطر الآخر هو الإضطراب الناجم عن تغير المناخ. وفي السنوات السابقة، حدث تغير كبير في المناخ، مع انتشار الحرائق وموجات الحر والفيضانات، مما أثر بشكل كبير على سلسلة التوريد وتسبب في خسائر فادحة. وهنا يظهر دور سلاسل التوريد الخضراء وكيفية اختيار أفضل وسائل النقل الصديقة للبيئة من خلال ربط المصانع. والمراقبة، والتنوع في اختيار الموردين، والالتزام بمبادرات الاستدامة لخفض درجات الحرارة، والالتزام بالقوانين البيئية.

ومن بين المخاطر أيضا التضخم والمشاكل الاقتصادية. وبطبيعة الحال، تخشى معظم الشركات من الركود والتضخم والعواقب السيئة المرتبطة بالاقتصاد، والتي تؤدي إلى ارتفاع التكاليف وزيادة استخدام الموارد والطاقة. الحل هنا تكمن في استخدام نمذجة سلسلة التوريد، وهي حلول رقمية ذكية تساعدك على التنبؤ والتخطيط من خلال تحليلك للبيانات. بالتالي إنشاء سلات التوريد الخاصة بشركتك أو منشأتك ومحاكاة الاستجابة والأداء عبر سيناريوهات مختلفة متعلقة بالتضخم. يسمى تقنية التوأم الرقمي.

وأيضا لتجنب مخاطر التضخم والزيادات المفاجئة في الأسعار، تساعد التقنيات الحديثة في ذلك. يتم دمجها في خطط فريق البحث والتصميم والتطوير، مما يساعد في إنشاء تصاميم بديلة في حالة عدم توفر أو نقص الموارد المستخدمة



## تحليل الأعمال وعمليات الإعمار بعد الحرب



**م. لمياء موسى**

مهندسة معمارية ومحلل أعمال ومدير مشروعات

لابد للحرب ان تضع اوزارها يوما ما. هكذا علمنا تاريخ الأمم الذي شهد على مر العصور العديد من الصراعات والنزاعات المسلحة مخلفة ورائها أقسى مشاهد الدمار النفسي والاجتماعي والحيزي. ويظل دوما السؤال المطروح والاهم "ثم ماذا بعد؟". ماذا بعد كل تلك الاضرار التي لحقت بالتملكات والبيئة المبنية والبنيات التحتية. كيف لنا ان نعيدها سيرتها الأولى على اقل تقدير وماهي الطرق التي نحتاج ان نسلكها للنهوض مرة أخرى.



أولا دعونا نتفق انها مسئولية الجميع ولكل دور يجب ان يلعبه ضمن ثورة إعادة الاعمار يتوأم مع امكانياته ومؤهلاته من أجل تحقيق عملية إعادة إعمار متوازنة وشاملة وناجحة على كافة الاصعدة. وهنا تبرز الحاجة الى الية تقييم تتحلّى بمقدرة شمولية ومنهجية علمية تمكن من تقييم الاضرار الناجمة عن الحرب ورسم ملامح خارطة الطريق اللازمة لعمليات الاعمار بمختلف ابعادها وتخصصاتها. ويعتبر علم "تحليل الاعمال" أحد اهم وأحدث المنهجيات تطويرا والتي يمكنها تقديم نظرة شاملة لقراءة الوضع الراهن وتحليله وفق أسس علمية ومن ثم الوصول الى حلول عملية تمكن من الانتقال السلس والرحيم نحو وضع مستقبلي مفاير من اجل تحقيق الأهداف المرجوة والقيمة المبتغاة.

الأعمال في تقييم الأضرار بتحليل متعمق للتأثير الناتج عن النزاع المسلح، سواء كان ذلك في صورة أضرار مادية للبنية التحتية مثل الطرق والجسور والمباني، أو في صورة تأثيرات اقتصادية مثل الفقر والبطالة وتعطيل الأنشطة الاقتصادية. يتم جمع البيانات وتحليلها بدقة لتوفير صورة شاملة للأضرار وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التدخل الفوري. بعد تحليل الأضرار، يتم استخدام تحليل الأعمال لتحديد الأولويات في عمليات الإعمار. حيث يتم تقييم الاحتياجات الملحة مثل إعادة بناء المستشفيات والمدارس وتأمين المياه والطاقة. إضافة الى ذلك، يعمل تحليل الأعمال كأداة لتحديد العوائق والفرص المحتملة في عملية الإعمار، مما يمكن المسؤولين من اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على الحقائق والبيانات. وبالتأكيد، يساعد تحليل الأعمال في تخطيط عمليات الإعمار بشكل فعال واقتصادي.

يمكن لتحليل الأعمال ان يقدم تلك النظرة الشاملة ومنهجية للتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للنزاعات المسلحة، مما يساعد في تحديد الأولويات وتخطيط الإعمار بفاعلية. ويلعب تحليل الأعمال دورًا حاسمًا في تقييم هذه الأضرار وتحديد الخطوات اللازمة لإعادة بناء المجتمع. حيث تعد عملية تحليل الأعمال مجالًا يركز على فهم الأوضاع الحالية وتحليلها بغية تحسين العمليات وتحقيق الأهداف المنشودة. وفي حالة تقييم الأضرار الناجمة عن الحرب وعمليات إعادة الإعمار، يساعد تحليل الأعمال على تحديد نطاق الأضرار وتصميم حلول قابلة للتطبيق على ارض الواقع وتقدير التكلفة المالية المطلوبة لإصلاح الأضرار وإعادة البنية التحتية. وبفضل هذه المعلومات، يمكن للجهات المعنية تحديد أولويات الإعمار وتوزيع الموارد بشكل فعال. تبدأ عملية تحليل

التنمية المستدامة والاستقرار. مما سبق يتضح لنا ان تحليل الأعمال يلعب دورًا حيويًا في تقييم الضرر الناجم عن الحروب وتحديد الاحتياجات والاستراتيجيات اللازمة لعمليات الإعمار ويساعد الجهات المعنية على اتخاذ القرارات الصائبة لتحقيق نجاح عمليات الإعمار وإعادة بناء المجتمعات المتضررة. لذلك يصبح من الأهمية بمكان ان يعتبر تحليل الاعمال أحد ركائز الجاهزية المطلوبة للمرحلة القادمة، مما يفرض على قطاعات المجتمع بكافة تخصصاتها التعرف على هذا العلم والإبحار في مكنوناته والنهل من معينه للاستفادة منه وتطبيقه حال توقف النزاع والبدء في عمليات الاعمار في القريب العاجل بإذن الله.

علاوة على ذلك، يمكن للتحليل الدقيق للاحتياجات والتكاليف والمخاطر أن يساعد في تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة وتقليل الهدر والتكاليف الزائدة. يساهم تحليل الأعمال أيضًا في تقييم فعالية الإجراءات المتخذة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. باختصار، يعد تحليل الأعمال أداة أساسية في عملية تقييم الأضرار الناتجة عن الحرب وعمليات الإعمار. فهو لا يساهم فقط في تحديد الأولويات وتخطيط الإعمار بشكل فعال واقتصادي، بل ويساعد ايضا في اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على الحقائق والبيانات، ومن ثم يعزز الجهود المبذولة لإعادة بناء وتطوير المجتمعات المتضررة مما يساهم في تحقيق





**محمد محمود أبكم**  
استشاري نظم المعلومات والتحول المؤسسي

لا يجب النظر الى الحرب الحالية من منظور الدمار الذي خلفته بل من منظور الفرص التي توفرها لتصحيح الأخطاء الاستراتيجية في التعامل مع قواعد التحول الرقمي في اي مبادرة مستقبلية. ان التعثر الذي صاحب استرجاع الخدمات التي تعتمد على البيانات كان كبيرا واستغرق وقتا غير قليل وهذا قد وضح في مدى استخدام البيانات في الخدمات الأساسية أو الأوراق الثبوتية. بل جاء الحديث في سياق استعادة خدمات السجل المدني أنه تم تشكيل لجنة للتأكد من مصداقية البيانات التي تم استعادتها مما يضيف مزيدا من التحديات في تعزيز مصداقية تلك البيانات.



رجوعاً إلى المبادرات التي اعتمدت على البيانات وتأخر تنفيذها مثل برنامج ثمرات والتحدي المستقبلي في اعداد السجل الانتخابي واعادة الاعمار فان هذا المقال يدعو لتبني استراتيجية متكاملة للتعامل مع البيانات الحكومية تتمحور حول انشاء وحدة بيانات مركزية تضطلع بمهام جمع وتحديث واطاحة البيانات للجهات الحكومية وقواعد تشاركتها مع الجهات المستفيدة الأخرى.

### أولاً: وضع البيانات الحالي:

مشاركتها الجهات الأخرى لا يمكن ان يتم بدون مجهود اضافي.

- **غموض الجوانب القانونية في جمع - حفظ واستخدام البيانات** بحيث يكون للمواطن الحق في معرفة كل ما يتعلق ببياناته الخاصة وان يقرر فيما كان سيقدمها وسيسمح بتشاركتها مع جهات أخرى. وبالمثل فان الجهات التي تقوم بجمع البيانات عليها الألتزام بكل ما تفرضه عليها الجهات الرقابية والتنظيمية (أن وجدت) حول طرق تجميع في حفظ وتشارك البيانات. هناك جهات حكومية استغلت ضعف التشريعات و السياسات في هذا الجانب ومانعت في تشارك البيانات مما أدى لتأخيري تنفيذ مشاريع بعينها.

- **التشتت:** لا يمكن القول بأنه لا توجد بيانات بل على العكس تماماً فأن كثير من الجهات الحكومية تحتفظ ببيانات المواطنين مثلاً والتي تعتمد على الرقم الوطني في مرجعيتها مثل سجلات الأصول والبيانات الأكاديمية والحسابات المصرفية لكن تكمن المشكلة في ان هذه الجهات قامت ببناء بياناتها دون الأستناد الى أن جزءاً من هذه البيانات يتواجد في جهات أخرى وأحياناً في نفس الجهة مثل طلب نسخة الرقم الوطني عند تجديد رخصة القيادة.

- **الصلاحية:** تفتقد الكثير من البيانات الحكومية لختم التاريخ مما يقلل من درجة الاعتماد عليها وهنا أذكر بقرار إدارة المعاشات قبل فترة بوقف الصرف عبر الحسابات المصرفية لحين التأكد من أن المستفيدين لا يزالون على قيد الحياة.

- **غياب النسق المتفق عليه:** كل بيانات المؤسسات الحكومية تم تجميعها بما يخدم المؤسسة المعينة ووفقاً لأنظمتها واجراءاتها عليه فأن

ان النظر للنقاط أعلاه مجتمعة يدل على أن البيانات وان تم تجميعها فأن تشاركتها لم يكن قد تم وضعه في الأعتبار وبالتالي فلا تأثير له على طريقة جمعها، حفظها واستخدامها رغماً عن أن تشاركتها يمكن ان يدر عائداً يساعد على استعادة ما تم انفاقه

بعائد كما ذكرنا من قبل والأمثلة هنا متعددة مثل نسبة الخدمات الى عدد السكان ومعدلات انفاقهم عليها وعوامل البيئة والتلوث.

### ثالثا: خارطة الطريق

ان وجود بيانات ذات مصداقية يمكن مشاركتها يعتبر أمرا مهما وعلى الحكومة اتباع الخطوات التالية لأيجادها:

1- **صياغة رؤية متكاملة حول البيانات تدعمها احتياجات الاستخدام ( Use Cases )** حيث يتم تحديد الغرض من البيانات واستخداماتها المختلفة ومراجعتها بصورة دورية للتأكد من صلاحيتها مثلا اذا ارادت الحكومة استخدام بيانات الرقم الوطني في الانتخابات فما الذي يمكن اضافته ومتى يتم تحديثه وبأي وسيلة وما اذا كان متاحا لتنفيذ المطلوبات خلال اي نشاط مثل استعادة الاوراق الثبوتية أو اعادة اصدار جوازات السفر التي فقدت خلال الحرب.

2- **أنشاء وحدة مركزية لأدارة البيانات على مستوى السودان** تتمتع بأستقلالية كاملة وتحدد اطار حوكمتها السلطة التشريعية وتتولى تنفيذ رؤية الدولة تجاه البيانات وتقدم خدماتها للجهات الحكومية. تشمل خدمات هذه الوحدة على سبيل المثال تحديد طريقة التعريف ونشر المعايير الفنية (بما فيها معايير الخصوصية) وتسجيل وحفظ

**ثانيا: فوائد استراتيجية تشارك البيانات** اذا كان هذا هو وضع البيانات الحكومية في السودان فما الذي يمكن ان تستفيد منه الدولة عند تغييره؟ تخيل ان رقمك الوطني وبقية بياناتك كانت متاحة بين مؤسسات الدولة المختلفة فلن تطلب منك سلطات الأراضي نسخة منها عند شروعك في طلب أية معاملة وكذلك سيكون من السهل أستخراج سجل لمولود جديد واطافته لسجل الأسرة. اذا فأن **أول فائدة** هي تسهيل تعامل المواطن مع الجهات الحكومية وتقليل الأخطاء التي تحدث نتيجة للتعامل مع بيانات غير رقمية (الادخال المتكرر) وتقليل حدوث جرائم التزوير والأحتيال.

**الفائدة الثانية** هي أن وجود هذه البيانات يسهل عمليات التخطيط وصياغة السياسات في التعليم والصحة والبنية التحتية (كأمثلة) بحيث يكون لدى الحكومة بيانات موثوقة عن عدد المواليد والسكان واعمارهم ويساعد كذلك في معرفة استهلاك المواد الغذائية وبالتالي اتخاذ سياسات تحقق استقرار العرض مما يؤدي لترشيد الأستيراد.

**الفائدة الثالثة** هي تعزيز ثقافة تشارك البيانات كنتيجة للفائدتين أعلاه فتعمد بعض المؤسسات الى التحالف فيما بينها لأننتاج بيانات خام أو معلومات يمكن عرضها بمقابل مما يعود عليها

وأتاحة البيانات مع الاحتفاظ بسجل الاستخدام الذي يمكن الرجوع إليه في حالات انتهاك الخصوصية أو غيره.

**3- تجهيز الوحدة بما يمكنها من تلبية الاحتياجات التي تم تحديدها في احتياجات الاستخدام أعلاه حيث أن التأخير في هذا يقلل من الثقة في قدرات الوحدة وربما يؤدي لتحجيم الاعتمادات التي تم تخصيصها لها.**

أن الخطوات أعلاه تعتبر جميعها للكثير من الخطوات التي يجب اتخاذها من قبل الجهات المعنية بأمر البيانات ويمكن إعادة صياغتها بإضافة خطوات لكنني قصدت هنا تقديمها بصورة مبسطة وقابلة للتطبيق معا على كل المستويات.



# تبسيط الأعمال في عالم معقد: استكشاف آفاق جديدة بحلول مبتكرة



## أبوبكر إبراهيم محجوب

إستراتيجي، مستشار التحول الرقمي وإدارة المشاريع

في مشهد عالمي مترابط ومتزايد التعقيد، يظهر التقاء تبسيط الأعمال وتحليلها من جهة، والاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة من جهة أخرى، كقوة فعالة للمرونة التنظيمية والازدهار. ويصبح مفهوم تبسيط الأعمال Business Simplification بمثابة منارة أمل للحكومات والمنظمات الساعيتين إلى المرونة والنمو.

وفي أعقاب الحرب القائمة في السودان، وتلك الأحداث المتسمة بالاضطرابات والشكوك؛ أصبح الاستعداد التنظيمي والحاجة العميقة إلى تسخير قوة تلك المفاهيم أكثر وضوحاً من أي وقت مضى. وكأحد السبل الجوهرية لضمان إعادة بناء الأمة بعد انقضاء الأزمة بحول الله تعالى، هو أن تكون جميع المنظمات بكافة قطاعاتها (الربحية وغير الربحية) على أهبة الاستعداد لتبني تلك المفاهيم سعياً منها لتحقيق المرونة والازدهار.

تتعمق هذه المقالة في الدور الحيوي لتبسيط الأعمال في عالم اليوم المعقد، مع التركيز على التآزر بين تبسيط وتحليل الأعمال والتقنيات التحويلية مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتقنيات (RPA) Robotic Process Automation وغيرها.



## القوى الدافعة لتبسيط الأعمال في عالم معقد:

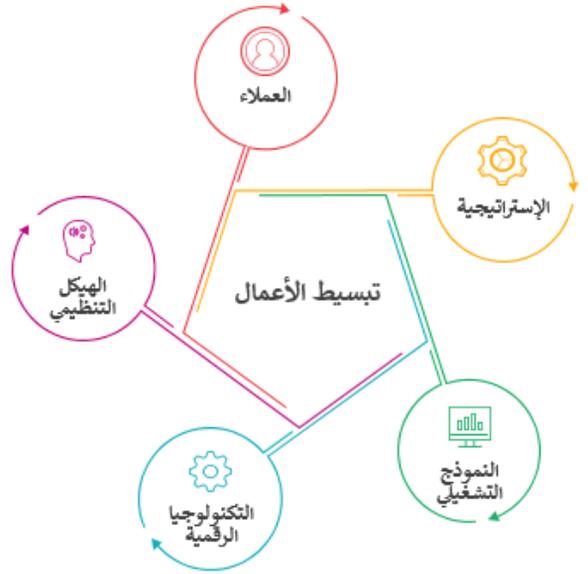
إن تحديد القوى التي تدفع إلى التبسيط أمر ضروري في عالم يتسم بالتقلب. يجب على المنظمات التكيف مع الاستراتيجيات المتطورة، وتبسيط العمليات الداخلية للتحويل الرقمي، والاستجابة للبيئات التنظيمية الديناميكية. كما يجب أن تتماشى التطلعات مع الكفاءة التشغيلية ذات المستوى العالمي مع إزالة أو تقليل الهدر وإعادة هندسة الإجراءات من خلال تحليل الأعمال الذكي والرؤى المستمدة من التقنيات التحويلية.

## التعقيد في عصر نمو الأعمال:

تشكل العلاقة بين النمو والتعقيد تحديات هائلة أمام المنظمات، فكلما كان نمو الأعمال أكبر وأسرع، كلما أصبحت آلياتها الداخلية أكثر تعقيداً. فإن كل زيادة في النمو يرادفها طبقة جديدة من التعقيد في العمل، ومعها تنشأ النفقات الإضافية وتزداد أوجه عدم الكفاءة، ويصبح الحفاظ على معدل النمو في تلك المنظمات أمراً صعباً ومكلفاً على نحو متزايد. وفي ظل الحاجة الماسة للتوسع، تظهر ديناميكيات العملاء المعقدة، وتنويع المنتجات/الخدمات،

## جوهر تبسيط الأعمال:

في عالم حيث التعقيد هو القاعدة في كثير من الأحيان، فإن تبسيط الأعمال يقف كمناورة للسرعة والنمو. وهو يشمل جميع المجالات الحيوية في المنظمات، بما في ذلك التركيز على العملاء، والمواءمة الاستراتيجية، والقدرة على التكيف التنظيمي، والتكامل الاستراتيجي للتقنيات الرقمية.

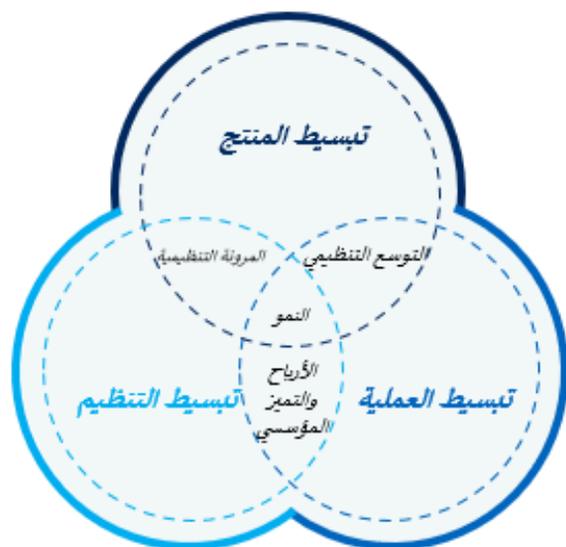


وبصورة عامة فإن الغرض الرئيسي من تبسيط الأعمال هو إنشاء ممارسات مستدامة تعزز التحسين المستمر من خلال عمليات مبسطة. تسترشد هذه الرحلة بعقلية تتمحور حول العملاء، ويتم إثراءها بتحليل الأعمال القائم على البيانات، وتدفعها مرونة التقنيات الجديدة.

## فوائد التآزر بين الأبعاد الثلاثة:

عندما يعمل تبسيط العمليات، وتبسيط المنتجات، وتبسيط متسّق ومتوائم، فإنهم يخلقون تآزرًا تحويليًا. وينتج عن هذا التآزر فوائد إستراتيجية عديدة، من أهمها:

- **المرونة التنظيمية:** حيث يمكن للمنظمات التكيف بسرعة مع ظروف السوق المتغيرة، والتوافق مع الاستراتيجيات الجديدة، وتبني التقنيات الناشئة بسهولة. ويتم ذلك بفضل العمليات المبسطة، وتمكين الموظفين، وتبني ثقافة الابتكار.



- **التوسع التنظيمي:** تصبح قابلية التوسع قابلة للتحقيق حيث تعمل العمليات المبسطة وعروض المنتجات على تسهيل النمو دون زيادات متناسبة في التعقيد.

وتعقيدات دخول السوق. ويتطلب ذلك المشهد المعقد إتباع نهج شمولي يتضمن ثلاثة أبعاد أساسية، وهي:

- **تبسيط العملية Process Simplification:** وتشمل تحديد وإزالة التعقيد والهدر من العمليات، والاستفادة من الرؤى المستندة إلى البيانات والتقنيات. ويهدف ذلك إلى تعزيز الديناميكية الحركية والقدرة على التكيف باستمرار.

- **تبسيط المنتج Product Simplification:** وهي عبارة عن ترشيد مجموعات المنتجات Portfolios وعمليات التصميم التابعة لها، حيث يمكن الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي Generative AI للمساعدة في ابتكار المنتجات وتحسينها. وكذلك يمكن القيام بتبسيط العروض لتلبية احتياجات السوق المتطورة بكفاءة عالية.

- **تبسيط التنظيم Organization Simplification:** وهنا يتم تحسين الهياكل التنظيمية والتسلسلات الهرمية، والقيام بتمكين الموظفين من سلطة اتخاذ القرار، حيث يمكن أن استخدام تقنيات PRA لأتمتة المهام الروتينية وتبني ثقافة الابتكار للحصول على رؤى إبداعية وأفكار خلاقة.

## القوة التحويلية لتبسيط الأعمال:

إن التكامل الثلاثي بين تبسيط الأعمال وتحليلها والتقنيات الجديدة يؤدي إلى إنشاء قوة تحويلية فعالة. حيث تصبح المنظمات أكثر تكيّفًا وكفاءة وتنافسية، وعليه تجني المنظمات فوائد اتخاذ القرارات القائمة على البيانات وتحسين العمليات القائمة على التكنولوجيا.

## دور التقنيات الجديدة في دعم تبسيط الأعمال:

يشرح هذا القسم من المقال كيفية دعم تبسيط الأعمال بالتقنيات الحديثة، وسوف نذكر منها ما يلي:

**- الذكاء الاصطناعي والذكاء الاصطناعي التوليدي:** تقوم تقنيات الذكاء الاصطناعي بتحليل كميات هائلة من البيانات لتحديد اختناقات العمليات وأوجه القصور ومجالات التحسين. فيما يعزز الذكاء الاصطناعي التوليدي الإبداع من خلال توليد حلول وأفكار جديدة، مما يتيح أساليب تبسيط مبتكرة.

**- التعلم الآلي: Machine Learning:** يمكن لخوارزميات التعلم الآلي التنبؤ بالحالات الشاذة في العمليات واقتراح التحسينات. إنها تمكن المنظمات من اتخاذ قرارات مستنيرة بالبيانات من أجل التحسين المستمر للعمليات.

وتعمل قابلية التوسع هذه على تمكين المنظمات من التوسع المستدام.

**- النمو والأرباح والتميز المؤسسي:** تؤدي العمليات المبسطة إلى توفير التكاليف التشغيلية وتحسين الكفاءة والتركيز المستمر على خلق القيمة. وتدفع هذه العوامل إلى النمو والربحية وتمكّن المنظمات من تحقيق التميز في مساعيها.

## التحديات في عصر التحليلات والأتمتة:

بطبيعة الحال، فإن تطبيق مفاهيم تبسيط الأعمال بمحاورة الرئيسية الثلاثة، يشوبه العديد من التحديات، بدءًا من توقعات العملاء المتزايدة والمتغيرة، وحتى ديناميكيات السوق المتطورة والمنافسة الشرسة وضغوط التكلفة. وتلك هي البؤرة الرئيسية التي يحتل فيها تحليل الأعمال مركز الصدارة، حيث يوجه القرارات المستندة إلى البيانات ويستفيد من الأفكار المبتكرة المستمدة من التقنيات الجديدة.



- أتمتة العمليات الروبوتية PRA: تعمل على أتمتة المهام الروتينية والمتكررة، مما يقلل من التعقيد في العمليات. وهذا يحرر الموارد البشرية للقيام بمهام أكثر استراتيجية ويعزز البساطة.

في عالم معقد ومتشابك، فإن التقارب بين تبسيط وتحليل الأعمال والاستفادة من التقنيات التحويلية يمهد الطريق للمرونة والازدهار. وكما أشار مارتن فيشر الطبيب والكاتب الألماني/الأمريكي المعروف في حكمته "المعرفة هي عملية تراكم الحقائق؛ والحكمة تكمن في تبسيطها".

دعونا نسعى دائما للحصول على المعرفة (بحكمة، وحنكة) وتنمية ذلك وفقا للخبرات المتراكمة التي نستمدّها من أعمالنا اليومية.

ولنتذكر دائما بأنه من خلال تبني الابتكار والممارسات الذكية وإمكانات التقنيات الجديدة، يمكننا تبسيط أعمالنا واتخاذ القرارات المستنيرة بالبيانات، والازدهار في خدمة عملائنا وجميع أصحاب المصلحة.

أخيرا، حمى الله السودان، والسودانيين، وأزال الكرب بخير وعلى خير.. والله ولي التوفيق.



## دور تحليل الأعمال في نجاح أنظمة إدارة موارد المؤسسات (ERP)



### م. إبتهاال خالد

- محلل أعمال، معماري عمليات الأعمال
- سكرتير المجلس، مساعد نائب الرئيس للتطوير المهني - منظمة تحليل الأعمال فرع السودان

يمكن أن يكون الفشل في تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات ( Enterprise Resources Planning - ERP ) أحد الأخطاء الأكثر تكلفة التي ترتكبها الشركة، حيث فاقت نسبة فشل تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات نسبة 75% وفقًا لشركة Gartner، ولذلك يعد فهم بعض أسباب فشل التنفيذ يمكن أن يساعد الشركات على تخفيف المخاطر وضمان نجاح التنفيذ.

تعتبر أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الحل البرمجي الشامل لتسجيل جميع البيانات وإدراج العمليات التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، حيث يتكامل النظام بشكل محكم مع أنظمة فرعية مختلفة تمثل إدارات المؤسسة (الإدارة المالية، وإدارة سلسلة التوريد، والتصنيع، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة علاقات العملاء... إلخ).



لتنفيذ مثل هذه الأنظمة يعد فريقاً تقنياً متخصصاً يتكون من عدة مسميات وظيفية تقنية منها: الفريق الفني (مبرمجين)، محلي أعمال، ومسؤولي قاعدة البيانات، العميل، والمستخدم النهائي... إلخ، حيث يقوم محللو الأعمال بفهم وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) وتوضيح الفجوة بين الوظائف الحالية والمتطلبات، والذي يمكنه تقديم الحلول للعميل ويعمل بشكل وثيق مع العملاء، ويتمثل دور الفريق الفني في التفاعل مع مخرجات عمل محللو الأعمال وبرمجة المتطلبات وإخراجها على هيئة نظام متكامل. يقوم مسؤول قاعدة البيانات بالمساعدة في إعداد المتطلبات الفنية لتنفيذ النظام.

يعتبر محللو الأعمال بمثابة الجسر بين العميل والفريق الفني، حيث يلعبون بشكل عام دوراً حاسماً في فهم مشكلات الأعمال وتقديم المتطلبات الوظيفية للحل في شكل وثيقة معتمدة من مدراء المشاريع المعتمدين لطرفا تنفيذ النظام، لذلك يجب على محللو الأعمال التمتع بمعرفة جيدة بالمجال وبأنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP). فهم احتياجات العملاء وترجمتها إلى حل، إجابة مهارات التواصل وتقنيات إستنباط المتطلبات من العميل، إجابة مهارات التوثيق وبعض التسليمات المهمة مثل مستند متطلبات العمل الذي يسمى بوثيقة المواصفات الوظيفية (Business Requirement Documents)، أو معايير القبول (Acceptance Criteria).

خلال مراحل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ليس من المتوقع أن يقوم محللو الأعمال بأي مهام برمجية، ولكن يتطلب منهم القيام بإجراء اختبارات وظيفية بعد إنتهاء الفريق الفني من البرمجة للتأكد على توافق النظام المعد مع المتطلبات المدرجة بوثيقة المتطلبات الوظيفية المتفق عليها مسبقاً. وهنا يبرز الدور الحاسم لمحللو الاعمال في نجاح أو فشل تنفيذ أنظمة موارد المؤسسات .

# تجربة العملاء ودورها في عمليتي تطوير وتحليل الأعمال



## آن الحاج

- محلل أعمال ومدير خدمة العملاء
- نائب الرئيس للرعاية - منظمة تحليل الأعمال فرع السودان

**تجربة العملاء (Customer Experience)** هي التجربة الشاملة والشخصية التي يعيشها العملاء عند التفاعل مع منتج أو خدمة مقدمة من شركة أو مؤسسة. تتضمن تجربة العملاء جميع جوانب التفاعل بين العميل والشركة، بدءًا من اللحظة التي يتعرف فيها العميل على المنتج أو الخدمة وحتى مرحلة ما بعد الشراء، تعتمد تجارب العملاء على عدة عوامل مثل جودة المنتج أو الخدمة، سهولة الوصول إليها، وضوح المعلومات المقدمة للعملاء، تجاوب الشركة واستجابتها لاحتياجات العملاء، ومستوى الراحة والاحترافية التي يشعر بها العميل خلال التفاعل مع الشركة.



هناك العديد من القنوات التي يمكن استخدامها لتجربة العملاء. بعض هذه القنوات تشمل:

1. **الهاتف (Inbound):** توفر الاتصالات الهاتفية قناة تفاعلية للعملاء للتواصل مع خدمة العملاء وطرح أسئلتهم وتقديم المساعدة.
2. **البريد الإلكتروني (Email):** يمكن للعملاء إرسال استفساراتهم ومشكلاتهم عبر البريد الإلكتروني، والتي يتم الرد عليها من قبل فريق خدمة العملاء.
3. **ال دردشة المباشرة (Live Chat):** تتيح خدمة الدردشة المباشرة للعملاء التواصل الفوري مع ممثلي خدمة العملاء من خلال منصة الدردشة المباشرة على الموقع الإلكتروني أو التطبيق.
4. **وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media Channels):** يتم استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر وإنستجرام للتواصل مع العملاء والاستجابة لاستفساراتهم ومشكلاتهم.
5. **المنتديات والمجتمعات عبر الإنترنت (Online Forums & Communities):** يستخدم بعض الشركات منصات المنتديات والمجتمعات عبر الإنترنت لتجميع أسئلة العملاء ومشاركة المعلومات وحل المشاكل المشتركة.
6. **الذكاء الاصطناعي والمحادثة البوت (AI Chatbot):** يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي والتحدث مع البوتات لتوفير خدمة العملاء الفورية والتعامل مع استفسارات العملاء بشكل سريع وفعال.

كذلك هناك العديد من الأدوات التي يمكن استخدامها في تحليل وقياس تجربة العملاء. وفيما يلي بعض الأدوات المستخدمة:

1. **استبيانات العملاء (Customer Survey):** يمكن إعداد استبيانات لجمع ملاحظات العملاء وآرائهم حول تجربتهم مع المنتج أو الخدمة. يمكن استخدام أسئلة متنوعة لتقييم رضا العملاء وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
2. **صافي نقاط الترويج NPS:** (NPS) هو مقياس يستخدم لقياس ولاء العملاء ورضاهم. يُطلب من العملاء تقييم
3. **المقابلات والمناقشات الشخصية (Interviews):** يمكن إجراء مقابلات شخصية أو جلسات مناقشة مع العملاء

وتحديد نقاط القوة والضعف في تجربتهم.

6. **قياس معدل الارتداد ( Customer Chun Rate )** ومدة بقاء العملاء: يمكن استخدام البيانات الخاصة بمعدل الارتداد ( Customer Chun Rate ) ومدة بقاء العملاء ( Customer Lifetime Value ) لتقدير رضا العملاء ووفائهم للشركة. يمكن رصد هذه المقاييس على مدار الوقت لتحديد ما إذا كانت تجربة العملاء تتحسن أو تتدهور.

7. **نقاط جهد العملاء ( Customer Effort Score )**: تقيس سهولة تجربة العملاء من خلال تقييم الجهد المطلوب لإكمال مهمة محددة أو حل مشكلة. يتم قياسه عادةً من خلال سؤال استقصائي يطلب من العملاء تقييم مستوى الجهد الذي يتعين عليهم بذله على مقياس من 1 إلى 5 أو 1 إلى 7.

لفهم تجربتهم بشكل أفضل والحصول على ردود أفعال أكثر تفصيلاً. تساعد هذه الجلسات في الكشف عن رغبة العملاء ومتطلباتهم الفردية.

4. **تحليل البيانات ( Data Analysis )**: يمكن استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المتعلقة بتجربة العملاء، مثل تقيّماتهم وتعليقاتهم.

يمكن استخدام البرامج وأدوات تحليل البيانات لتحويل هذه البيانات إلى رسوم بيانية وتقارير تساعد في تحديد الاتجاهات والمعلومات الهامة.

5. **تعقب الويب وتحليل السلوك ( Customer Behavior Analysis )**

يمكن استخدام أدوات تتبع الويب لمراقبة سلوك العملاء أثناء التفاعل مع الموقع الإلكتروني أو التطبيق. يمكن تحليل هذه البيانات لفهم كيفية استخدام العملاء للمنتج أو الخدمة

هذه بعض الأدوات الشائعة المستخدمة في تحليل وقياس تجربة العملاء. ومن المهم اختيار الأدوات المناسبة حسب احتياجات ومتطلبات الشركة.

تجربة العملاء وتطور الأعمال مرتبطتان بشكل وثيق. إذا كانت تجربة العملاء إيجابية وممتازة، فمن المحتمل أن يؤدي ذلك إلى زيادة رضا العملاء وولاءهم للشركة. وعندما يكون العملاء راضين وملتزمين، فإنهم يميلون إلى العودة مرة أخرى وشراء المزيد من المنتجات أو الخدمات، ويمكنهم أيضًا نشر الكلمة الإيجابية عن الشركة وتوصيتها للآخرين.

وبصفة عامة، يشير تحسين تجربة العملاء أن الشركة تهتم بمتطلبات واحتياجات العملاء، وهذا التركيز يمكن أن يفتح أبوابًا لفرص جديدة لتحسين الأعمال وتوسيع قاعدة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تحليل تجربة العملاء لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير في الأعمال. يمكن أن يتضمن ذلك تحسين

عملية التصميم وتطوير المنتجات والخدمات، وتطوير استراتيجيات التسويق والإعلان التي تستهدف رضا العملاء، عندما يتم تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم، فإنه يؤدي إلى زيادة الربحية والنمو المستدام للشركة في المدى الطويل.

تجربة العملاء أيضاً تلعب دوراً فعالاً في تحليل الأعمال. وذلك باستخدام نتائج تحليل تجربة العملاء في تحديد فرص التطوير أو المشاكل التي تواجه المؤسسة في مرحلة (Need Assessment) تحديد عملية التحليل (Analysis) وتحديد المتطلبات وتوضيحها (Define & Elaborate Requirements) وايضاً تحديد معايير القبول (Define Acceptance Criteria) التي تتوافق مع طبيعة عملاء المؤسسة، وأيضاً قياس فاعلية الحلول المقدمة ومدى ملاءمتها للعميل (Solution Evaluation) وقياس نتائج تطبيق هذه الحلول وفقاً لهذا التداخل بين نتائج تجارب العملاء وعملية تحليل الأعمال يجعل التعاون بين الخبرتين يؤدي الي نتائج متكاملة وذات قيمة عالية في عملية تحليل الاعمال.



## أبرز النشاطات العالمية في تحليل الأعمال لشهر أكتوبر 2023م

العنوان	منظم الحدث	التاريخ
Engaging Analysts	IIBA Orange County, CA	3 أكتوبر
Free BABOK Study Group	IIBA Tampa Bay	5 أكتوبر
BA Café	BA Jam	6 أكتوبر
IIBA Certification Study Group	IIBA Vancouver Chapter	12 أكتوبر
Navigating the AI Revolution as Business Analysts	IIBA Nova Scotia Chapter	12 أكتوبر
The 7 Secrets of Successful Transformations	IIBA Orange County, CA	17 أكتوبر
12 Questions to Elicit Business Intelligence Requirements	IIBA Bluegrass Chapter	18 أكتوبر
Five Levels of Agile Planning	IIBA Sacramento Valley Chapter	18 أكتوبر
Adventures in Business Analysis with AI	IIBA DC Metro Chapter	18 أكتوبر
What's Wrong with Requirements Management?	IIBA South Florida Chapter	23 أكتوبر
Agile AAC Study Group Session 1	IIBA Sacramento Valley Chapter	25 أكتوبر

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع: [www.iiba.org](http://www.iiba.org)

# HAMEEDOV

carving ideas to art

**Graphic Design . Visual Identity**

 mohammed-hameedov

 Info@hameedov.com

 +249 91 800 7781



[www.hameedov.com](http://www.hameedov.com)

# iIBA® Sudan Chapter

مجلة منظمة تحليل الأعمال فرع السودان



[www.sudan.iiba.org](http://www.sudan.iiba.org)