مؤشرات
Moasherat



الاعتماد السعودي
Saudi Accreditation
Management System
N-ISMS-00003

ISO 45001:2018

ISO 9001:2015

ISO 27001:2022

الملف التعريفي

شركة مؤشرات لخدمات الأعمال

Moasherat Business Services Company

مـــؤشرات

حيـث تـــكون التجـــربة

مؤشرات | Moasherat

كل رحلة استثنائية تبدأ بلحظة اهتمام، وكل اهتمام بحاجة لبوصلة مرشدة

هنا ولدت مؤشرات... حيث تكون التجربة

نعيد تعريف تجربة العميل لتصبح معيار التميّزوالاستدامة، نبني مؤشراتنا على أسس التحليل والابتكار، لنفتح آفاقا جديدة أمام الجهات الطامحة إلى الارتقاء بخدماتها.

في مؤشرات، لا نكتفي بقياس التجارب، بل نصنع منها خارطة طريق توجه الأداء، وتلهم التغيير، وتسهم في بناء مستقبل يتحدث بلغة العميل ويحتفي بتوقعاته.

نحــن

شركة استشارية سعودية رائدة، ذات تخصصيّة في استشارات تطوير تجربة العميل وقياس وتحسين التجربة، نسعى أن نكون مرجعاً وطنيّاً في قياس وتحسين تجربة العميل، نؤمن أنّ النجاح رائدُه العميل ومفتاحه المعرفة **نعمل بكوادر وطنية خبيرة، ومنهجيات محلية وعالمية وحلول تقنية تطويرية.**

مؤشرات
Moasherat

مؤشرات | Moasherat

رؤيتنـــا

أن نكون المرجع الوطني الأول في قياس وتحسين تجربة العميل، من خلال خبرات متخصصة ووسائل تقنية وبحثية متقدمة تقدم مؤشرات دقيقة وتحليلات تدعم صناع القرار.

رسالتنـــا

ابتكار الحلول الاستشارية والبحثية المتخصصة في مجال تجربة العميل للقطاعين الحكومي والخاص، لتعزيز أسس النجاح، ولتحقيق الأهداف، واستدامة التنمية، عبر وسائل تقنيّة ومنهجيّات أدوات عالمية ومحلية.

قيمـــــنا

الموثوقيـــة

نسعى دوماً للخروج بأفضل الإنجازات في أصعب الظروف

الاحترافيـــة

نفخـــر بكـــوننـــا الأجـود فـي عملنـــا

الطمـــــوح

نطمـــح لنبتكـــر ولنعـــزز قدراتنـــا

العزيمـــــة

نعمل بروح متوقدة لكسب رضا عملائنا والارتقاء بهم



مؤشرات
Moasherat

مؤشرات في أرقام

+2 مليون

مستفيد قيس رضاهم بأداة قياس الرضا الميدانية في أكثر من 10 مشاريع مختلفة شملت قطاعات استراتيجيّة كقطاع الحج والعمرة وقطاع السياحة، وقطاع الصحة، والاتصالات، وغيرها.

+1200

نقطة اتصال قيست بمنهجيات عدة كقياس الرضا (CAST) وتقييم الأداء, وقياس الجهد والسهولة (CES) بأدوات القياس والنوعية.

+2000

بطاقة أداء بنيت من مستشاري مؤشرات لتقييم أداء أكثر من 500 شركة.

+50 ألف

زيارة لمتابعة الجاهزيّة ولتقييم جودة أداء خدمات شركات الحج والعمرة.

+200

لوحة بيانات لحظية (Dashboards) فاعلة في العرض الشامل المؤشرات الرئيسة، ومساندة لمتابعة الإدارات العليا واتخاذ القرار.

+1000

تقرير طور وصمم في مجالات مختلفة، عاكساً بيانات كمية ونوعية ذات قيمة، ومساهماً في تحسين عملية اتخاذ القرار.

+500

جهة قيّمت خدماتها وقيس الرضا لمستفيديها لمختلف نقاط الاتصال، بالمنهجيّات العالميّة.

+400

كادراً بشريّا ذا خبرة ومعرفة تشغيليّة في قطاع تجربة العميل.

+30 ألف

زيارة جودة ومتسوّق خفي تمت بفريق عمل مدرّب ومجهّز لتلقي الخدمة وتقييمها، وعرض التحديات والتوصيات.

مؤشرات
Moasherat

خدمات مؤشرات
CX تجربة العميل

بناء منهجيات تجربة العميل
تصميم إطار عمل متكامل لإدارة تجربة العميل، يشتمل على كامل الخطوات والمتعلّقات.

قياس صوت العميل
نظام شامل لجمع وتحليل ملاحظات العملاء من مختلف القنوات (استبانات، مقابلات، مراجعات، وسائل التواصل، وغيرها).

قياس الأداء
متابعة ورصد كفاءة وجودة تقديم الخدمات والعمليات، داخل المنظومات وخارجها، عبر أدوات المتابعة والرصد، وأدوات التسوّق الخفي.

قياس الأثر
تقييم النتائج الفعلية للمبادرات والمشاريع على سلوك فئات أو عملاء معيّنين، والتغيرات الملموسة على تجربتهم.

قياس الوعي
تقييم مستوى معرفة وفهم فئة معيّنة مستهدفة من خدمة أو مفهوم أو مبادرة تم عملها، داخل المنظومة وخارجها.

بناء مؤشرات الأداء
تصميم وإعداد مؤشرات أداء رئيسة تقيس مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية بناءً على استراتيجيّة العميل وأهدافه.

مؤشرات
Moasherat

خدمـات مؤشرات

الحلول التقنيّة

أتمتة التقارير وبناء لوحات التحكم

تطـوير أنظمـة وتقـارير مؤتمتـة تـربط البيانات من مصادر متعددة وتعوضها في لوحات تحكم تفاعلية.

بناء نماذج تحليل البيانات

تطـوير نمـاذج تحليليـة متقدمـة لاستخراج الأنماط والاتجاهات من بيانـات العمـلاء والمعـاملات التشغيلية.

حلول الذكاء الاصطناعي

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسـين التفاعـل مـع العمـلاء وتحليلهم، وتطوير الخدمات.

بناء وتطوير المنصات التقنية

تصميم وتطوير منصات رقميّة لتحسين تجارب العملاء وتقديم تجربة مستخدم يسيرة ومحقّقة للغرض.



خدمات مؤشرات

التأهيل لمواصفات الجودة

التأهيل للحصول على شهادات الآيزو الدولية

تأهيل الجهات لمواصفات الآيزو الدوليّة ودعمهم للحصول على الشهادات المختلفة (ISO 9001 - ISO 45001 - ISO 27001 - ISO 22001) وغيرها..

التأهيل لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

تقديم برنامج لتأهيل الجهات الراغبة في الارتقاء بالتميز المؤسسي للحصول على جائزة الملك عبد العزيز للجودة.

التأهيل لعلامة حياك

تأهيل الجهات الحكوميّة والخاصة الطامحة في تحسين مراكز خدمة المستفيدين للحصول على الشهادة، وتحسين نظام إدارة الجودة.

التأهيل لجائزة لبيتم

دعم ومساندة الجهات في تحقيق متطلّبات وشروط الجائزة في مختلف مساراتها وبمختلف مستفيديها.

مؤشرات
Moasherat

الأطر العامّة للعمل

إطار تجربة العميل (Customer Experience)

مؤشرات القياس

مؤشر رضا العملاء (CSAT): يقيس مدى رضا العميل عن خدمة أو تفاعل معين، ويُستخدم للتقييم الفوري والمباشر.

مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS): يقيس ولاء العميل من خلال سؤاله عن مدى احتمالية توصيته بالخدمة، ويعكس تصور العميل عن الرحلة ككل.

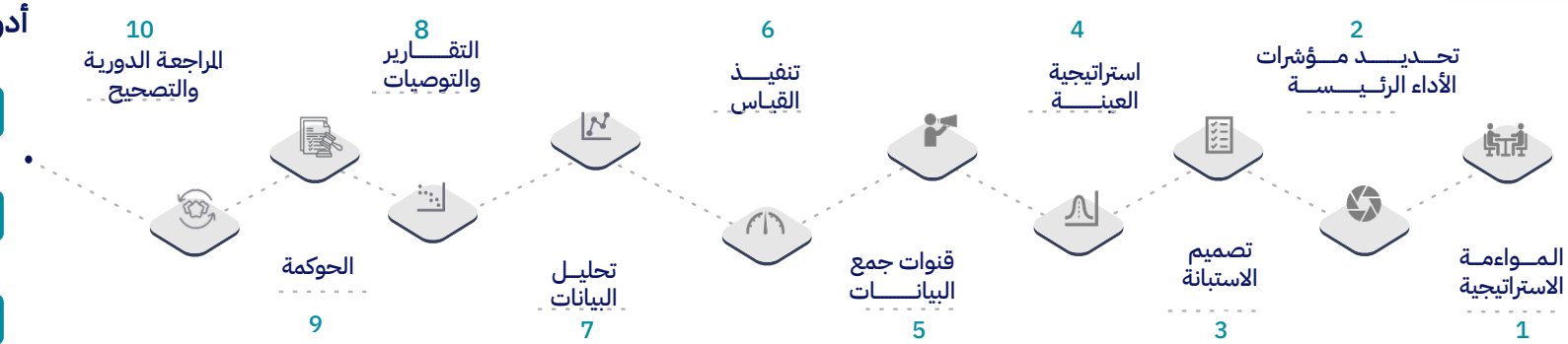
مؤشر جهد العميل (CES): يقيس مدى سهولة أداء المهام الأساسية، مفيد لتحديد النقاط الصعبة في الرحلات المعقدة أو متعددة الخطوات.

مؤشر حل المكالمة من المرة الأولى: يقيس النسبة المئوية لاستفسارات أو مشكلات العملاء التي تم حلّها من أول تواصل، دون الحاجة إلى متابعة لاحقة.

مؤشر معدل الإنفاق: يُستخدم لتقدير توزيع المستفيدين وفق مستويات الإنفاق المالية، مما يساعد على توجيه استراتيجيات الدعم بناءً على القدرة الشرائية المختلفة للفئات المستهدفة.

أدوات جمع البيانات

- المقابلات الميدانيّة
- الاستبانات الإلكترونيّة
- الاتصالات الهاتفيّة
- رموز QR
- مجموعات التركيز
- المتسوّق الخفي
- الملاحظات النصيّة
- الرصد النوعي



التصميم والتنفيذ

1. أنـــواع التـــفاعـل المشمولة في الـنطاق
2. معـــايير تحديد نقاط المراحل ذات الأولوية
3. نطـــاق الخدمـــات الخاضعة للقيـــاس
4. قنوات تقديم الخدمة التي يشملها القـياس
5. الجهات المستهدفة في تنفيذ ومواءمة المنهجية
6. قنوات تنفيذ القـــيـــاس

تطوير نماذج القياس

1. المـــواءمـــة الاســـتـراتـيـجـــيـة
2. تحديـــد المراحل
3. تحديـــد اللحظـــات المهمة
4. كتابة الأسئلة
5. التوزين
6. مـــدة الاستبانة

الأطر العامّة للعمل

قياس الوعي (AAU Framework)

الإطار المنهجي لقياس الوعي (AAU Framework)

إطار عمل (الوعي والموقف والاستخدام) "AAU" هو منهجية بحث تسويقي تقيم معرفة المستهلكين بعلامة تجارية أو منتج، وتصوراتهم ومعتقداتهم تجاهها، وسلوكياتهم الفعلية في الشراء أو الاستهلاك. من خلال دمج البحث النوعي والكمي، توفر دراسات AAU رؤى حول موقع العلامة التجارية بالنسبة للمنافسين، مما يساعد الشركات على تحديد الفرص السوقية، وتقسيم جمهورها، وتطوير استراتيجيات تسويقية فعالة.

آليّة العمل

البحث النوعي:
المراحل الاستكشافية الأولية باستخدام طرق مثل مجموعات التركيز أو المقابلات العميقة لفهم لغة المستهلكين وتصوراتهم والمواضيع الرئيسية ضمن فئة السوق.

البحث الكمي:
استطلاع واسع النطاق لجمع بيانات إحصائية موثوقة حول مستويات الوعي والمواقف وأنماط الاستخدام من عينة تمثيلية للسوق المستهدف.

التحليل التنافسي:
من خلال مقارنة علامة العميل التجارية بالمنافسين عبر الجوانب الثلاثة، يمكن للمسوقين رؤية موقع علامتهم في السوق.



المكوّنات الرئيسة للإطار

المكوّنات الرئيسة للإطار

الوعـي
يقيس مدى الإلمام لدى المستهلكين بعلامة تجارية أو منتج أو خدمة.

الاستخدام
يفحص السلوك الفعلي للمستهلك، مثل كيفية استخدامه للمنتج أو الخدمة ومتى وأين. ويشمل ذلك تحليل حجم الاستهلاك وأنماط الاستخدام المتكرر.

المـوقف
يستكشف مشاعر المستهلكين وآرائهم ومعتقداتهم ونواياهم تجاه العلامة التجارية أو المنتج. ويمكن أن يشمل ذلك فهم التصورات حول سمات محددة، مثل الجودة أو القيمة.

الأطر العامّة للعمل

الإطار المنهجي لقياس الأثر ((OECD DAC Criteria

إطار العمل السداسي (OECD DAC Criteria) هو

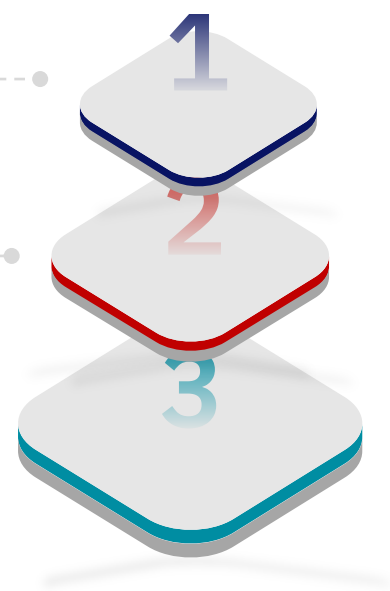
إطار يحمل ستة معايير كمجموعة من المناظير المساعدة على إعطاء صورة شاملة لأثر المبادرة أو المشروع المستهدف قياسه، وتصف المكوّنات المراد الإجابة عنها في التدخلات التنمويّة والتشغيليّة لتقييم جدوى التدخّل وأثره المستهدف.

آليّة العمل

التوصيف القبلي
تحديد الأهداف المرجوّة من المبادرة ومؤشراتها المرصودة على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي وتحديد خط الأساس لكل مؤشر.

التقييم والقياس الأولي
تفعيل عمليّات التقييم والقياس الأوليّة للمبادرة، عبر معايير تحديد الأثر وأدوات القياس المناسبة.

قياس التغيّر
من خلال قياس مدى التغيرّ في معرفة الفئات المستهدفة في المبادرة واكتسابها للمعارف، وأثر المبادرة على سلوك الفئات وعادتهم المكتسبة.



معايير القياس



الاتساق (Relevance)
اتساق المبادرة مع التوجّهات الاستراتيجيّة والأهداف، كأهداف رؤية 2030

التناسق (Coherence)
مدى انسجام المبادرة واتساقها مع المشاريع والمبادرات الداخليّة والخارجيّة للجهات ذات العلاقة

الفاعليّة (Effectiveness)
مدى تحقق الأهداف المرتبطة بالمبادرة والمؤشرات المرصودة لنجاحها

الكفاءة (Efficiency)
تحقيق المبادرة لأهدافها ضمن الاستخدام الأمثل للموارد، مقابلة النتائج بالجهد والتكاليف

الأثر (Impact)
التغييرات المتحققة على الفئات المستهدفة في المبادرة على مستوى الرضا والمستويات المعرفية والسلوكية

الاستدامة (Sustainability)
استمراريّة القيمة والأثر المتحقق من المبادرة من عدمه

مؤشرات
Moasherat

الأطر العامّة للعمل

المتسوّق الخفي

1 تحليل الفجوة	تحديد الفرق بين الوضع الراهن والمستهدف من تنفيذ الخدمة	تستهدف خدمة المتسوّق الخفي إلى معرفة جوانب التحسين، ومدى تأثير نقاط التفاعل الرئيسة والفرعيّة على تجربة العميل.
2 المواءمة الاستراتيجية	تحديد أهداف القياس الفرعيّة ومواءمتها مع الأهداف الاستراتيجيّة للجهة	يهدف القياس إلى تحقيق رؤية الجهة من خلال النشاط الداعم للأهداف الاستراتيجيّة المتعلّقة بالخدمة.
3 رسم رحلة المتسوّق	تحديد المراحل الخاصة بالرحلة ونقاط الاتصال الفرعيّة (Touch Points)	نقاط الاتصال الرئيسة والفرعية لكل فئة من فئات العملاء وبحسب الخدمة المشمولة.
4 التصميم والقياس	بناء نماذج القياس والتقييم للخدمة، وإجراء التقييم وفق الشخصيّات المحددة	تحديد الشخصيّة المستهدف عمل التقييم بها، وبناء نماذج القياس المختلفة والشاملة لرحلات المتسوّق.
5 حفظ الجودة	تحديد قواعد العمل (Business rules) الحاكمة لجودة البيانات والضابطة لها	❮ الموقع الجغرافي لإرسال النماذج (في حال كون التجربة ميدانيّة) ❮ الوقت الزمني المستغرق في خوض التجربة ❮ موافقة النتائج والمؤشرات الكميّة للملاحظات النصيّة والمقترحات + أخرى
6 تحليل البيانات	تحليل المدخلات الكميّة والنوعيّة وفق نماذج التحليل المتقدّمة	التحليل الوصفي والاستدلالي للبيانات، وتطبيق نماذج الذكاء الاصطناعي المتقدّمة للتحليل وبناء التوصيات.
7 النتائج والمخرجات	تحديد أشكال عرض المخرجات بالتقارير النوعيّة والكميّة والأشكال البيانيّة	تقارير لحظيّة ◡ Dashboard تقارير يوميّة ◡ تقارير الزيارة تقارير أسبوعيّة ◡ ملخّصات تنفيذيّة تقارير شهريّة ◡ تقارير تفصيليّة
8 التحسين والتصحيح	مراجعة رحلات المتسوّق ونماذج القياس والتقييم، وتصحيحها	تحسين الخدمة المقيّمة وفق التوصيات وإعادة تقييم نقاط التفاعل وتحديد أهميّتها وتأثيرها

الأطر العامّة للعمل

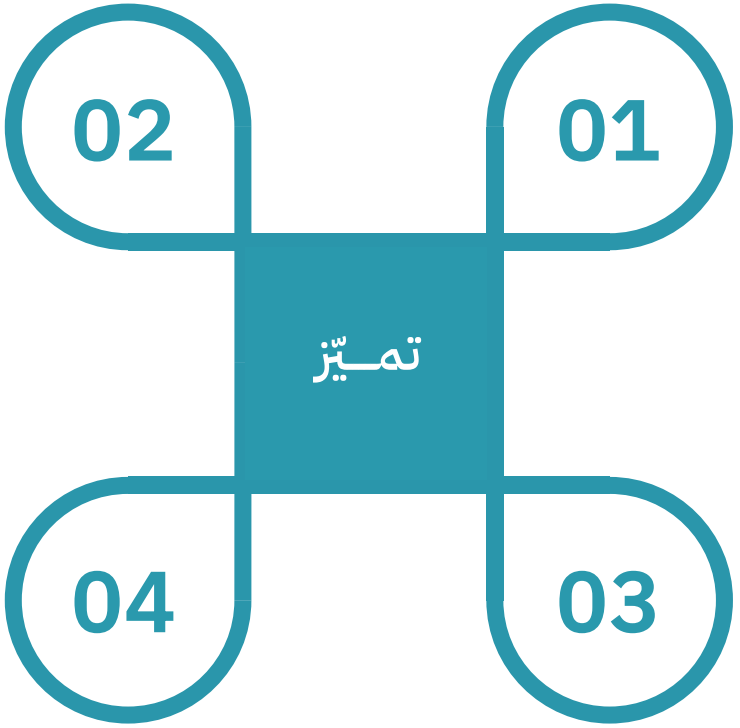
تأهيل اعتمادات الجودة

التشخيص والتحليل

دراسة الوضع الراهن للجهة طالبة التأهيل والوثائق والمستندات، وإجراء تحليل الفجوة بينه وبين المتطلبات والمواصفات للشهادة المستهدفة.

المراجعة والتحسين

تنفيذ عمليّات المراجعة والمتابعة الداخليّة قبل إجراء عمليّة التدقيق الخارجي، للتحقق من كفاءة تطبيق السياسات والإجراءات واستيفاء المتطلبات، والدعم في بناء خطّة التحسين المستدامة.



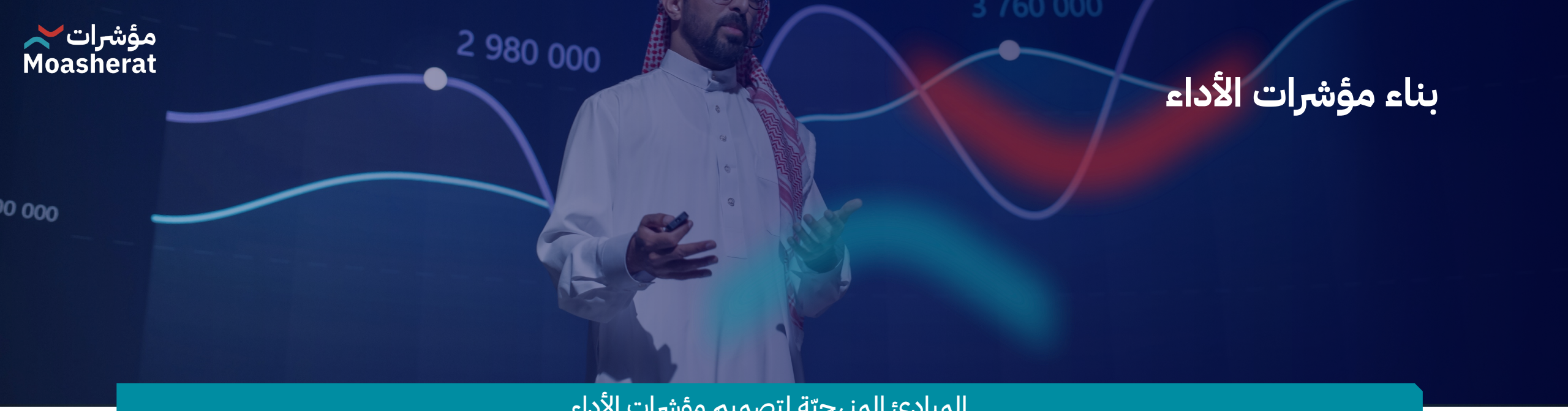
البناء والتنفيذ

إعداد الوثائق والسياسات وبناء الإجراءات وتوثيقها، ومتابعة الالتزام بنشر وتطبيق عمليّات التأهيل والعمليّات المعياريّة على أرض الواقع.

التنفيذ والتدريب

تنفيذ عمليّات التدريب والتوعية، وإقامة الورش التدريبيّة التثقيفيّة لتأهيل المراقبين والمدققين الداخليين المعتمدين، ورفع مستوى الكفاءة التشغيليّة.

بناء مؤشرات الأداء



المبادئ المنهجيّة لتصميم مؤشرات الأداء

الوضوح

يجب أن يكون المؤشر واضحًا ومفهومًا لجميع الأطراف ذات العلاقة، سواء كانت فنية أو غير فنية. يجب أن تكون المصطلحات المستخدمة دقيقة وغير قابلة للتأويل.

الأهمية

ينبغي أن يقيس المؤشر عنصرًا ذا صلة مباشرة بالأهداف الاستراتيجية (مثل رؤية 2030 أو أهداف الجهة). أي أن يكون مرتبطًا بقضية محورية.

القيمة المضافة

يجب أن يقدم المؤشر فائدة عملية، مثل تحديد فجوة، أو تحسين أداء، أو دعم قرار. أي أن يقود إلى "رؤية قابلة للتطبيق".

الكفاية

يجب أن يشكل المؤشر، مع غيره من المؤشرات، صورة متكاملة للأداء أو الظاهرة المقيسة. فلا يترك جانبًا جوهريًا بدون قياس.

قابلية التتبع

ينبغي أن تكون البيانات والمصادر التي يُحسب منها المؤشر معروفة ومحددة. كما يجب معرفة الجهة المسؤولة عن جمعه ومراجعته.

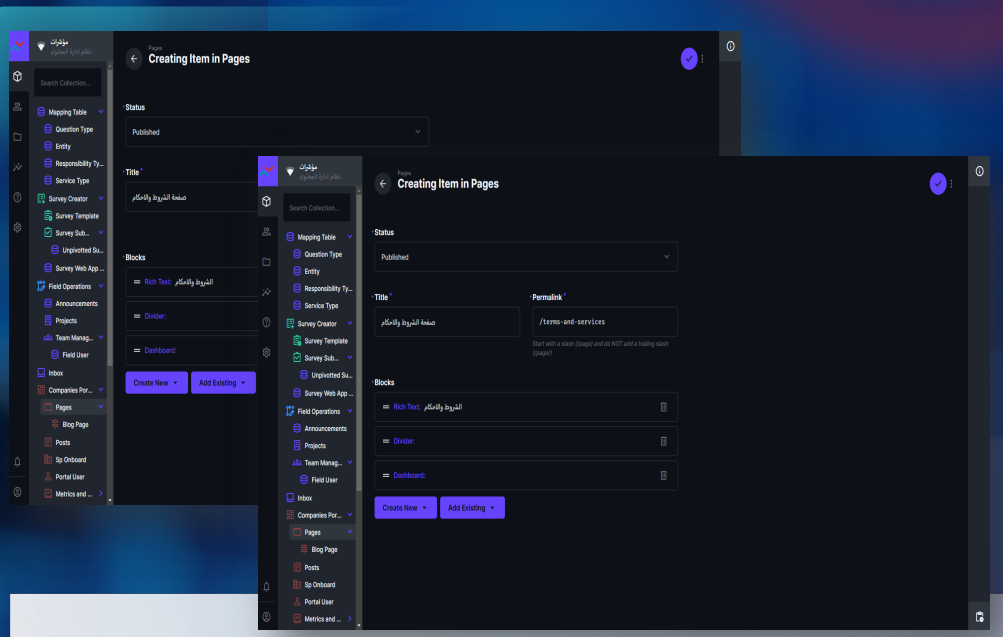
مؤشرات
Moasherat

منصة مؤشر

حلّك الذكي لتجربة عميل أفضل

ولدت منصة مؤشر من رحم الحاجة إلى حل تقني متكامل لإدارة وتنظيم عمليّات تجربة العميل عبر الجمع والتحليل والعرض كبيانات مساندة لمتخذي القرار.

طوّر فريق مؤشرات المنصة لحل المشكلة الكائنة في تعدد منصات تجربة العميل بين جمع وتحليل وإخراج وصعوبة الجمع بينها، مما يسبب أخطاراً في حفظ البيانات وسريّتها.



أبـرز المكوّنـات والمـــزايا

01

نظام التصميم والقياس

نظـام عـالي المرونـة يخصّـص لكـل جهـة بحسـب حاجتهـا لإدارة عمليّة بنـاء النمـاذج والاسـتبانات وتخصيص الحلول بما يخدم طبيعة الجهة.

02

أنظمـــة جمـــع البيانـــات

يحتـوي علـى شاشـة للمهـام والتوجيهـات والتخصيصـات، وواجهـة لجمـع البيانـات وعرض نماذج التقييم والاستبانات.

03

نظـام التحليـل والعـرض

بـني النظـام بنمـاذج تحليـل متقدمـة وذات كفاءة، تسمح للجهة بإجراء عمليّات التحليل وعرضها بما يخدم متخذي القرار.

04

Moasherat Chat

رفيقك في التحليل ومعرفة المرئيّات وخفايا البيانات، يمكّنك Moashertat Chat من التحدّث مع بياناتك بكل سهولة، وإجراء المقارنات ومعرفة الاتجاهات المستقبليّة.

مؤشرات
Moasherat

نظام التصميم وجمع البيانات

خصّص عمليّة القياس الخاصة بك مع نظام تصميم الاستبانات ونماذج القياس، بواجهات سهلة وعمليّة داعمة لأنظمة تحليل البيانات.

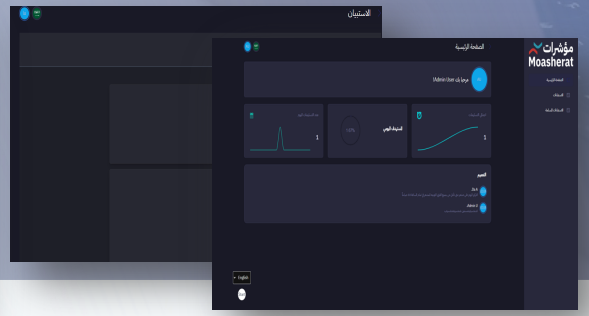
قنوات الوصول المدعومة

- المقابلات الميدانيّة
- الاستبانات الإلكترونيّة
- الاتصالات الهاتفيّة
- رموز QR
- المتسوّق الخفي
- الرسائل النصية
- برامج التواصل الاجتماعي
- WhatsApp
- الرصد النوعي

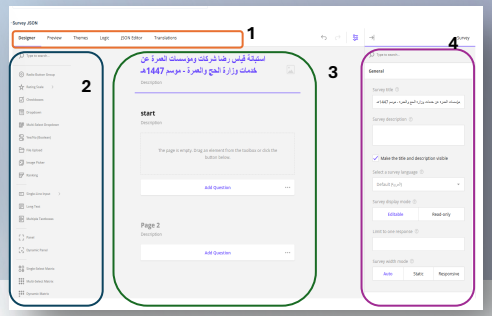
أبـرز المـزايا



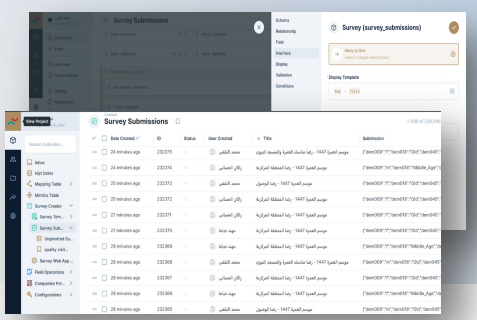
واجهـة دخـول قابلـة للتخصـيص بحسب الهويّة الخاصّة بالجهة



شاشة جمع البيانات للفريق الميداني، مع واجهة سهلة للمستهدفات والأداء اليومي، مع دعم خصائص حفظ الجودة الخاصة بالموقع الجغرافي، والتحقق المباشر.



واجهـة متطـوّرة ومتكاملـة لبنـاء الاستبانات، خصّصت لتناسب أنواع الأسـئلة وتتوافـق مـع متطلبـات تحليل البيانات



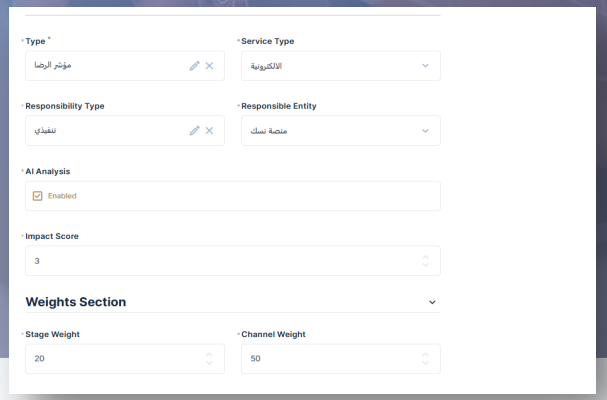
استعراض البيانات المخزّنة في قاعدة البيانات كـ (Mapping Table) مـع إمكـان فلترتهـا وتصـديرها بشـكل مباشر وعن طريق الـ API

مؤشرات
Moasherat

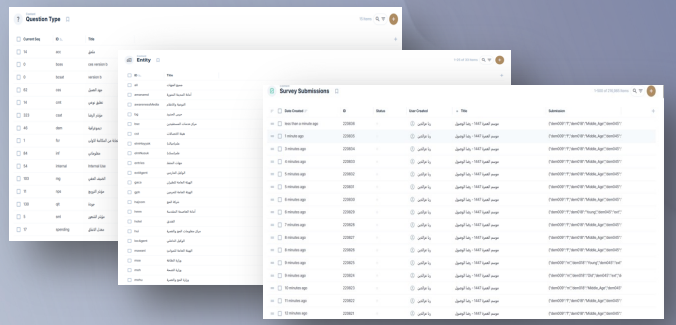
نظام التحليل والعرض

تؤتمت عمليّات تحليل البيانات في نماذج تحليل متقدّمة وذات كفاءة عالية، تشتمل على نماذج التحليل الكمّي والتحليل النوعي للملاحظات والمرئيّات النصيّة والتي ترتبط ببرامج ذكاء الأعمال للعرض الفاعل واللحظي للبيانات.

أبـــرز المـــزايا



إعدادات تصنيف السؤال وتحديد نوعه والجهات المسؤولة عنه مع تحديد نوع ودرجة المسؤولية



يحتوي النظام على واجهة لتعريف وبناء أنواع الأسئلة والمؤشرات المرتبطة بها والجهات المسؤولة وأنواع المسؤوليات كقالب يكمن استخدامه في البناء المستقبلي



نمـاذج تحليـل الـذكاء الاصـطناعي والتحليـل النوعي للملاحظات النصية عبر تقنيات معالجة اللغات الطبيعية NPL، وتقنيات التعلم العميق (Deep Learning)

أبرز الشركاء

برنامج التحول الوطني

وزارة الحج والعمرة

الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

الخطوط الحديدية السعودية

شركة البلد الأمين

مؤسسة سقاية الأهلية

odoo

صندوق الوقف الصحي

مؤسسة الصفوة الأهلية

مركز توعية ضيوف الرحمن

المجلس التنسيقي لمنشآت خدمة حجاج الداخل (متحد)

استثمار المستقبل

شركة قادرين

جمعية هدية

درب الاستشارية

جامعة أم القرى

شركة الراجحي للخدمات المساندة

شركة لمار للإتصالات وتقنية المعلومات

شركة ركيزة

خبرات نفخر بها

مشاريع نفذناها في قياس الأداء وتجربة المستفيد والتخطيط الاستراتيجي



3 مشاريع

مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2023	9 أشهر
مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2024	25 شهر
مشروع بناء وتصميم مؤشر وعي ضيوف الرحمن	4 أشهر



3 مشاريع

مشروع قياس الجاهزيّة ومتابعة جودة الأعمال ورضا الحاج 2023	5 أشهر
مشروع قياس الجاهزيّة ومتابعة جودة الأعمال ورضا الحاج 2024	5 أشهر
مشروع قياس الجاهزيّة ومتابعة جودة الأعمال ورضا الحاج 2025	4 أشهر



مشروعان

مشروع قياس وتحسين تجربة مكة المكرمة	36 شهر
مشروع بناء وتطوير لوحات بيانات مركز مكة الذكي	شهر

خبرات نفخر بها

مشاريع نفذناها في قياس الأداء وتجربة المستفيد والتخطيط الاستراتيجي

برنامج التحول الوطني 2030

مشروعان

بناء مؤشّر وطني متكامل لقياس الوعي ببرنامج التحول الوطني	5 أشهر
بناء منظمة متابعة الأداء الاستراتيجية	25 شهر

SAR الخطوط الحديدية السعودية SAUDI ARABIA RAILWAYS

مشروعان

بناء منهجيّة قياس وتحسين تجربة العميل	شهر
قياس تجربة الراكب لقطار الحرمين السريع	شهر

مؤسسة الصفوة الأهلية

مشروعان

مراجعة وتحكيم التوجّه الاستراتيجي لمؤسسة الصفوة الأهليّة	شهرين
مراجعة الخطّة الاستراتيجيّة والتشغيليّة وتحكيمها	شهر

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

مشروع واحد

الرصد الميداني والمتسوق الخفي لتجربة مكة المكرمة والمدينة المنورة والمنافذ	10 أشهر

الحرمين
الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

مشروع واحد

مشروع تصميم وتوريد لافتات قياس الرضا عن خدمات المسجد الحرام	3 أشهر

البلد الأمين ALBALAD ALAMEEN

مشروع واحد

مشروع بناء وتصميم لوحات بيانات متابعة الأداء الاستراتيجي	3 أشهر

مؤشرات
Moasherat

الاعتماد السعودي
Saudi Accreditation
Management System
N-ISMS-00003

ISO 45001:2018

ISO 9001:2015

ISO 27001:2022



بيانات التواصل

012 272 2227

www.moasherat.sa

info@moasherat.sa