

الملف التعريفي

شركة مؤشرات لخدمات الأعمال

Moasherat Business Services Company

مؤشرات
حيث تكون التجربة

بِسْمِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتويات

05
خدماتنا

04
مؤشرات في أرقام

03
بماذا نتميز

02
الرؤية - الرسالة - القيم

01
نبذة عن مؤشرات

09
خبرات نفخر بها

08
شركاء النجاح

07
المنتجات التقنية

06
الأطر العامة للعمل

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

هنا ولدت مؤشرات... حيث تكون التجربة

نعيد تعريف تجربة العميل لتصبح معيار التميّز والاستدامة، نبني مؤشراتنا على أسس التحليل والابتكار، لنفتح آفاقاً 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.

نحن

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

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.



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



العزيمة

نعمل بروح متوقدة لكسب رضا عملائنا والارتقاء بهم

الطمح

نطمح لابتكار ولنعزيز قدراتنا

الاحترافية

نفخر بكوننا الأجود في عملنا

الموثوقية

نسعى دوماً للخروج بأفضل الإنجازات في أصعب الظروف

قيمنا

بماذا نتميز

رفع رضا مستخدمي الخدمات

نساندكم في الارتقاء برضا مستخدمي الخدمات عبر المنهجيات المطورة.

إثراء الدراسات والبحوث

نعزز لكم الميزات التنافسية عبر أحدث الدراسات وأجود البحوث.

رفع جودة الأعمال والخدمات

نقيس ونحسن من جودة المنشآت وخدماتها، وفق المعايير العالمية.

تطوير قطاع الأعمال

نبتكر الخطط والحلول لتطوير شركات الأعمال، وتحسين كفاءتها.

1000+

بطاقة أداء بنيت من مستشاري مؤشرات لتقييم أداء أكثر من ٤٠٠ شركة.

200+

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

850+ ألف

مستفيد قيس رضاهم بأداة قياس الرضا اليدانية في خمسة مشاريع مختلفة شملت قطاعات استراتيجي كقطاع الحج والعمرة وقطاع السياحة، وقطاع الصحة، والاتصالات، وغيرها.

مؤشرات

800 +

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

122+

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

4

منصات (Platform) طورت لإدارة تجربة العميل وخصصت باحتياج العملاء، لجمع وتحليل وتصوير وعرض البيانات بأساليب مختلفة.

في
أرقام

30+ ألف

زيارة متسوّق خفي تمت بفريق عمل مدرب ومجهّز لتلقي الخدمة وتقييمها، وعرض التحديات والتوصيات.

400+

كإداراً بشرياً ذا خبرة ومعرفة تشغيلية في قطاع تجربة العميل.

500+

جهة قيّمت خدماتها وقيس الرضا لمستفيديها لمختلف نقاط الاتصال، بالمنهجيات العالمية.



قياس الأداء

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



قياس صوت العميل

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



بناء منهجيات تجربة العميل

تصميم إطار عمل متكامل لإدارة تجربة العميل، يشمل على كامل الخطوات والمتعلقات.



بناء مؤشرات الأداء

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



قياس الوعي

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



قياس الأثر

تقييم النتائج الفعلية للمبادرات والمشاريع على سلوك فئات أو عملاء معينين، والتغيرات للموسم على تجربتهم.

خدمات مؤشرات CX تجربة العميل



بناء نماذج تحليل البيانات

تطوير نماذج تحليلية متقدمة لاستخراج الأنماط والاتجاهات من بيانات العملاء والعمليات التشغيلية.



أتمتة التقارير وبناء لوحات التحكم

تطوير أنظمة وتقارير مؤتمتة تربط البيانات من مصادر متعددة وتعوضها في لوحات تحكم تفاعلية.



بناء وتطوير المنصات التقنية

تصميم وتطوير منصات رقمية لتحسين تجارب العملاء وتقديم تجربة مستخدم بسيرة ومحققة للغرض.



حلول الذكاء الاصطناعي

تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسين التفاعل مع العملاء وتحليلهم، وتطوير الخدمات.

خدمات مؤشرات

الحلول التقنية



التأهيل لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

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



التأهيل للحصول على شهادات الأيزو الدولية

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



التأهيل لجائزة بيتم

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



التأهيل لعلامة حياك

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

خدمات مؤشرات التأهيل لمواصفات الجودة

الأطر العامّة للعمل

إطار تجربة العميل (Customer Experience)

أدوات جمع البيانات

للقابلات الميدانيّة

الاستبانات الإلكترونيّة

الاتصالات الهاتفية

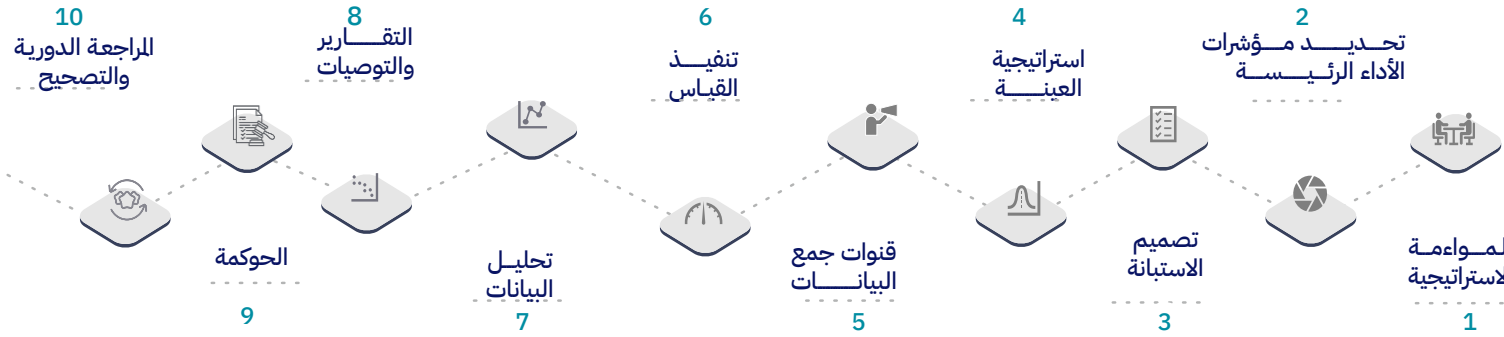
رموز QR

مجموعات التركيز

للتسوّق الخفي

للملاحظات النصيّة

الرصد النوعي



التصميم والتنفيذ



تطوير نماذج القياس



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.

الأطر العامّة للعمل

قياس صوت العميل

يهدف القياس إلى تحقيق رؤية الجهة من خلال دعم الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالقياس

تحديد الهدف من القياس ومواءمته مع الأهداف الاستراتيجية للجهة

1 مواءمة الأهداف الاستراتيجية

الفتات الرئيسية < الفتات الفرعية أ < الفتات الفرعية ب <

حصر العملاء المستهدفين في عمليّة القياس وتحديد فتاتهم المختلفة

2 تحديد العميل المستهدف

نقاط الاتصال الرئيسية والفرعية لكل فئة من فتات العملاء ولكل خدمة مشمولة.

تحديد المراحل التي تمر بها كل فئة ونقاط الاتصال الفرعية (Touch Points)

3 رسم رحلة العملاء

تحدد العينة المستهدفة وفق منهجية إحصائية تحدد وفق حجم مجتمع القياس وهامش الخطأ المُتفق عليه ومستوى الثقة المطلوب:
هامش الخطأ المرغوب / المقبول (مثل: 5%) مستوى الثقة المطلوبة (مثل: 95%)

تحديد مجتمع القياس الكلي والعينة المستهدفة إحصائياً وفق مستوى الثقة وهامش الخطأ المحدد

4 مجتمع القياس والعينة المستهدفة

لضمان القياس الصحيح لكل نقطة اتصال تحدد الأداة المناسبة والمؤشر المطلوب لكل نقطة
نقطة الاتصال خدمة
أداة القياس قناة
المؤشر المستخدم مؤشر
صياغة السؤال سؤال

تخصيص أدوات القياس والمؤشرات الأساسية وفق نقاط الاتصال وطبيعة الفئة المستهدفة

5 تحديد أدوات ومؤشرات القياس

الموقع الجغرافي لإجراء المقابلة (في حال كونها ميدانية)
الوقت الزمني المستغرق في تعبئة الاستبانة
موافقة النتائج والمؤشرات للملاحظات النصية والمقترحات
+ أخرى

تحديد قواعد العمل (Business rules) الحاكمة لجودة البيانات والضابطة لها

6 آليات حفظ الجودة

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 أبحاث 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.

المكوّنات الرئيسة للإطار

الوعي

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 التكرار.

الموقف

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

الوعي

الاستخدام

الموقف

المكوّنات الرئيسة للإطار

آلية العمل

البحث النوعي:

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

البحث الكمي:

استطلاع واسع النطاق لجمع بيانات إحصائية موثوقة حول مستويات الوعي والواقف 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.

إطار يحمل ستة معايير كمجموعة من المناظير المساعدة على إعطاء صورة شاملة لأثر المبادرة أو المشروع المستهدف قياسه، وتصف المكونات المراد الإجابة عنها في التدخلات التنموية والتشغيلية لتقييم جدوى التدخل وأثره المستهدف.

إطار العمل السداسي (OECD DAC Criteria) هو

معايير القياس

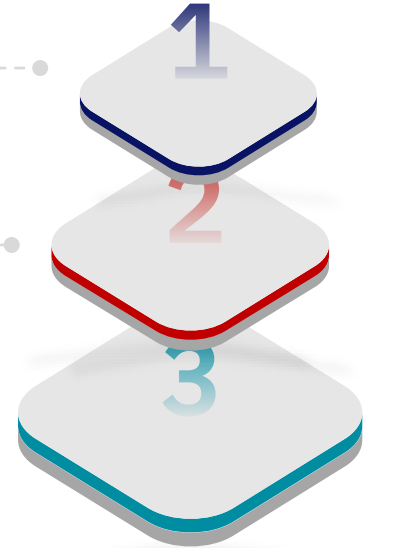


آلية العمل

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

2 التقييم والقياس الأولي
تفعيل عمليات التقييم والقياس الأولية للمبادرة، عبر معايير تحديد الأثر وأدوات القياس المناسبة.

3 قياس التغيير
من خلال قياس مدى التغيير في معرفة الفئات المستهدفة في المبادرة واكتسابها للمعارف، وأثر المبادرة على سلوك الفئات وعاداتهم المكتسبة.



تستهدف خدمة المتسوّق الخفي إلى معرفة جوانب التحسين، ومدى تأثير نقاط التفاعل الرئيسية والفرعية على تجربة العميل.

تحديد الفرق بين الوضع الراهن والمستهدف من تنفيذ الخدمة

تحليل الفجوة

1

يهدف القياس إلى تحقيق رؤية الجهة من خلال النشاط الداعم للأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالخدمة.

تحديد أهداف القياس الفرعية ومواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية للجهة

المواءمة الاستراتيجية

2

نقاط الاتصال الرئيسية والفرعية لكل فئة من فئات العملاء وبحسب الخدمة المشمولة.

تحديد المراحل الخاصة بالرحلة ونقاط الاتصال الفرعية (Touch Points)

رسم رحلة المتسوّق

3

تحديد الشخصية المستهدف عمل التقييم بها، وبناء نماذج القياس المختلفة والشاملة لرحلات المتسوّق.

بناء نماذج القياس والتقييم للخدمة، وإجراء التقييم وفق الشخصيات المحددة

التصميم والقياس

4

الموقع الجغرافي لإرسال النماذج (في حال كون التجربة ميدانية)
الوقت الزمني المستغرق في خوض التجربة
موافقة النتائج والمؤشرات الكمية للملاحظات النصية والمقترحات
+ أخرى

تحديد قواعد العمل (Business rules) الحاكمة لجودة البيانات والضابطة لها

حفظ الجودة

5

التحليل الوصفي والاستدلالي للبيانات، وتطبيق نماذج الذكاء الاصطناعي المتقدمة للتحليل وبناء التوصيات.

تحليل المدخلات الكمية والنوعية وفق نماذج التحليل المتقدمة

تحليل البيانات

6

تقارير لحظية Dashboard
تقارير يومية تقارير الزيارة
تقارير أسبوعية ملخصات تنفيذية
تقارير شهرية تقارير تفصيلية

تحديد أشكال عرض المخرجات بالتقارير النوعية والكمية والأشكال البيانية

النتائج والمخرجات

7

تحسين الخدمة المقيمة وفق التوصيات وإعادة تقييم نقاط التفاعل وتحديد أهميتها وتأثيرها

مراجعة رحلات المتسوّق ونماذج القياس والتقييم، وتصحيحها

التحسين والتصحيح

8

الأطر العامّة للعمل

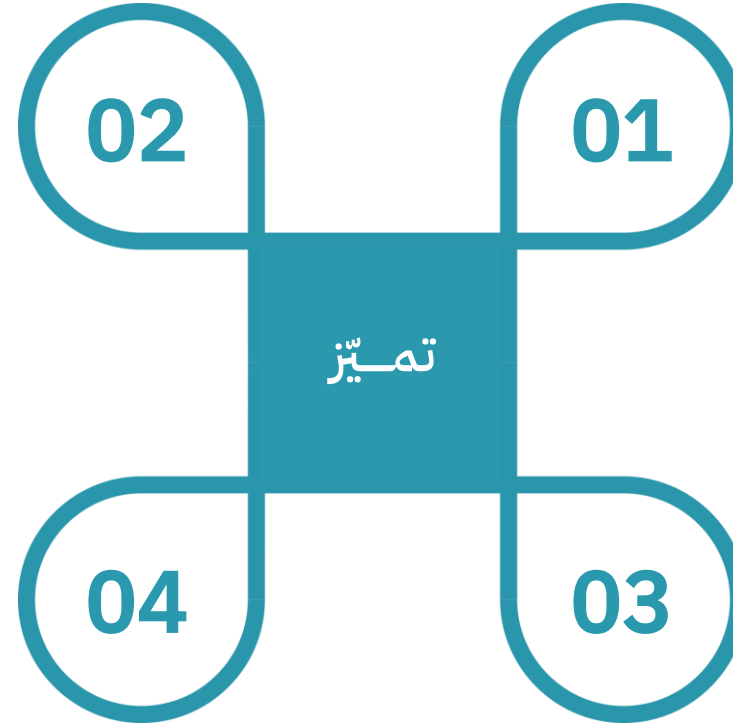
تأهيل اعتمادات الجودة

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 خطة التحسين المستدامة.



البناء والتنفيذ

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

التنفيذ والتدريب

تنفيذ عمليّات التدريب والتوعية، وإقامة الورش التدريبية التثقيفية لتأهيل المراقبين والمدققين الداخليين المعتمدين، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

المبادئ المنهجية لتصميم مؤشرات الأداء



قابلية التتبع

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



الكفاية

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



القيمة المضافة

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



الأهمية

ينبغي أن يقيس المؤشر عنصرًا ذا صلة مباشرة بالأهداف الاستراتيجية (مثل رؤية ٢٠٣٠ أو أهداف الجهة). أي أن يكون مرتبطًا بقضية محورية.



الوضوح

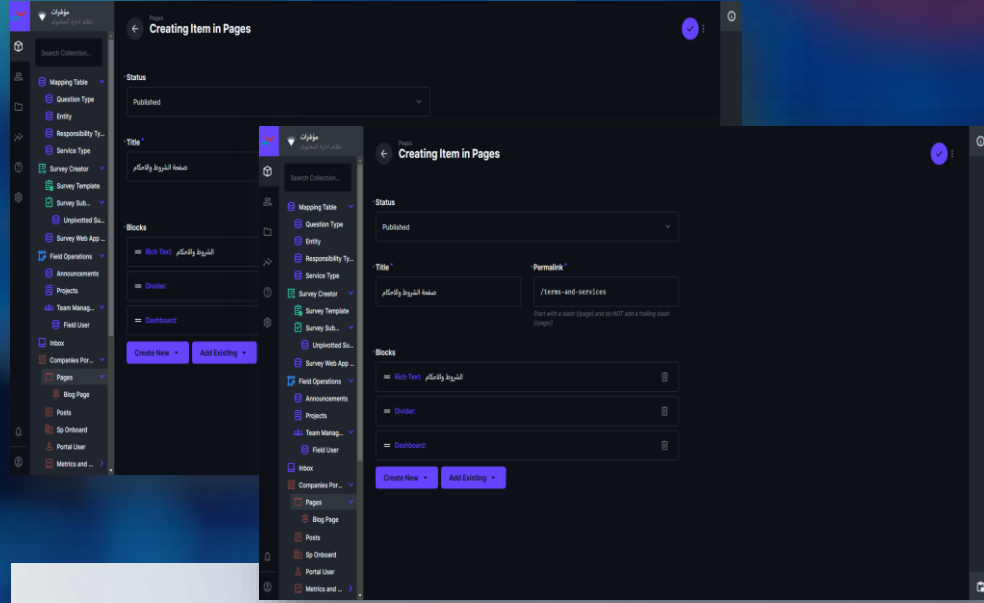
يجب أن يكون المؤشر واضحًا ومفهومًا لجميع الأطراف ذات العلاقة، سواء كانت فنية أو غير فنية. يجب أن تكون المصطلحات المستخدمة دقيقة وغير قابلة للتأويل.

منصة مؤشر

حلّك الذكي لتجربة عميل أفضل

ولدت منصّة مؤشّر من رحم الحاجة إلى حل تقني متكامل لإدارة وتنظيم عمليّات تجربة العميل عبر الجمع والتحليل والعرض كبيانات مساندة لتخذي القرار.

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



04

Moasherat Chat

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

03

نظام التحليل والعرض

بني النظام بنماذج تحليل متقدمة وذات كفاءة، تسمح للجهة بإجراء عمليّات التحليل وعرضها بما يخدم متخذي القرار.

02

أنظمة جمع البيانات

يحتوي على شاشة للمهام والتوجيهات والتخصيصات، وواجهة لجمع البيانات وعرض نماذج التقييم والاستبانات.

01

نظام التصميم والقياس

نظام عالي المرونة يخصّص لكل جهة بحسب حاجتها لإدارة عمليّة بناء النماذج والاستبانات وتخصيص الحلول بما يخدم طبيعة الجهة.

أبرز المكوّنات

والمزايا

نظام التصميم وجمع البيانات

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

قنوات الوصول المدعومة

للتسوّق الخفي

رموز QR

الاتصالات الهاتفية

الاستبانات الإلكترونية

للقابلات الليدائية

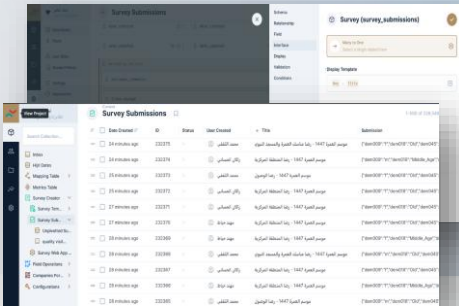
الرصد النوعي

WhatsApp

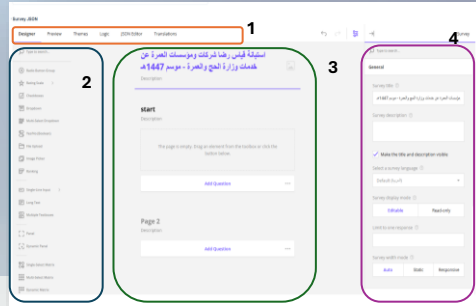
برامج التواصل الاجتماعي

الرسائل النصية

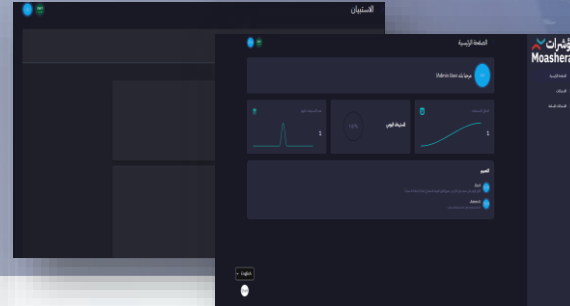
أبرز المزايا



استعراض البيانات المخزنة في قاعدة البيانات كـ (Mapping Table) مع إمكان فلترتها وتصديرها بشكل مباشر وعن طريق الـ API



واجهة متطورة ومتكاملة لبناء الاستبانات، خصّصت لتناسب أنواع الأسئلة وتتوافق مع متطلبات تحليل البيانات



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



واجهة دخول قابلة للتخصيص بحسب الهوية الخاصّة بالجهة

Moasherat Chat

تحدّث مع بياناتك ، واعرف نتائج القياس الرئيسة والتفصيليّة. يمكنك Moasherat Chat من التحدّث مع بياناتك بشكل مباشر وإجراء المقارنات التاريخيّة والحاضرة، ومعرفة الاتجاهات المستقبلية وتوقّعات البيانات بأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي.

أبرز المزايا

خاصية التحليل والعرض بالرسومات البيانية

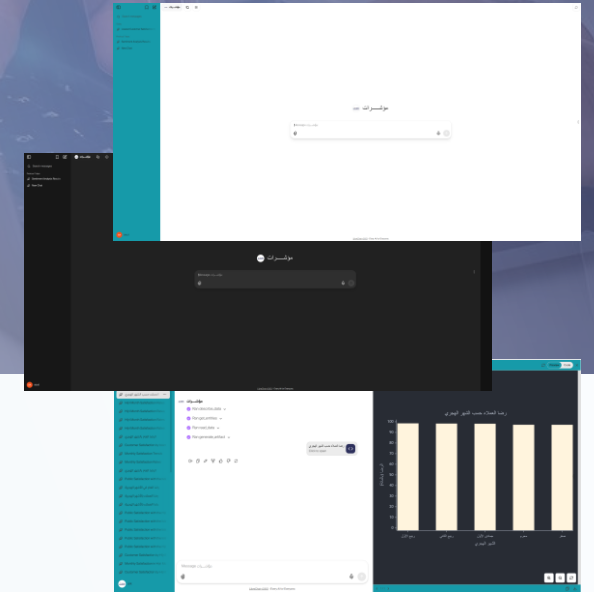
التحليل النوعي، وإضافة المرئيات وتوصيات البيانات

الاستضافة المحليّة للمودل وقواعد البيانات

تخصيص تصميمي لواجهات المستخدم

إمكان الربط مع منظومات الذكاء الاصطناعي المحليّة والعالية

إجراء التحليل التنبؤي وفق البيانات التاريخية



أبرز الشركاء



البنك الإسلامي للتنمية



شركة الراجحي للخدمات
الساتذة



شركة قادرين للتشغيل والصيانة المحدودة
Gadreen Operation And Maintenance Co.Ltd.



إرنست ويونغ (EY)



الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ & UMRAH



برنامج التحول الوطني 2030



استثمار المستقبل



الجلس التنسيقي لمنشآت خدمة
حجاج الداخل (متحد)



جمعية البر بجدة



مؤسسة الصفاة الأهلية



ركيزة



odoo



مؤسسة سقاية الأهلية



صندوق الوقف الصحي



شركة لار للإتصالات وتقنية
العلوم



جمعية رافد للأوقاف



جامعة أم القرى



درب الاستشارية



جمعية هدية

خبرات نفخر بها

• مشروع قياس وتحسين تجربة مكة المكرمة

الهدف: يسعى المشروع إلى توفير قياس مستدام لمستوى رضا مستخدمي الخدمات المقدمة في مكة المكرمة بكافة شرائح السكان والزوار، وذلك لتحسين والارتقاء المستمر بتجربة مدينة مكة المكرمة



بناء منهجية متكاملة لقياس رضا المقيمين والزوار، ورصد الخدمات المقدمة : تطوير وثيقة رحلة المستفيد داخل مكة المكرمة : تصميم وبناء لوحات البيانات التنفيذية : لقيادات الهيئة : بناء المعايير والمؤشرات الخاصة بنقاط الاتصال في مكة المكرمة وتوابعها : تطوير التقارير التنفيذية والتفصيلية لبيانات قياس الرضا والرصد الميداني لنقاط الاتصال

أبرز
الخرجات
للمشروع

صعوبة التغطية الشاملة للنطاق الجغرافي والزمني لمواسم مكة المكرمة

الرغبة في عرض البيانات بشكل حي وتنفيذي للمتابعة اللحظية للوضع الكائن في نقاط الاتصال والقياس

صعوبة التحقق من جودة البيانات للدخلة عبر قنوات جمع البيانات المباشرة وغير المباشرة

عدم وجود معايير ثابتة وموافقة للواقع لتقييم نقاط الاتصال لمقيمي زوار مكة المكرمة

أبرز
تحديات
المشروع

بناء خطة عمل وانتشار ميداني موجه لفريق العمل، وتدريب فريق الرصد لتغطية الملاحظات ونقاط التحسين

تصميم لوحة بيانات تنفيذية وشاملة لنقاط الاتصال المقاسة

بناء ضوابط ومعايير لقبول المدخلات والتحقق من صحتها عبر نماذج الذكاء الاصطناعي والتحقق المنتظم من فريق الجودة

بناء نماذج للمعايير ونقاط التماس لكل نقطة اتصال داخل مدينة مكة المكرمة وما يتبعها من نقاط تماس للمستفيد، والعمل على اختبارها وضمان تغطية رحلة المستفيد

نتائج
الحلول
من
مؤشرات



الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

العميل

خبرات نفخر بها

• بناء لوحات البيانات الاستراتيجية

الهدف: يهدف هذا المشروع الاستراتيجي إلى تطوير منظومة متكاملة لإدارة الأداء المؤسسي. من خلال منهجية علمية متعددة المراحل.

نطاق المشروع

تطوير مؤشرات أداء تشغيلية شاملة لجميع الإدارات وعكسها على لوحة بيانات تفاعلية لحظية تتيح المتابعة المستمرة والتحليل الفوري للأداء المؤسسي. وتتبع تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمركز.

إطار مخرجات المشروع

خطة شاملة لنقل البيانات تتضمن بروتوكولات التصدير والاستيراد، ومعايير قابلية التشغيل البيئي، مع إطار امتثال متكامل يضمن التوافق مع تشريعات أمن البيانات الحكومية والمعايير الدولية (ISO 27001)

استراتيج
ية نقل
البيانات
وإطار
الامتثال
الأمني

- تقارير الأداء على مستوى الإدارات
- تقارير الأداء على مستوى القطاعات
- تقارير الأداء على مستوى الاستراتيجية
- تقارير الأولويات

تقارير
الأداء
التنفيذية

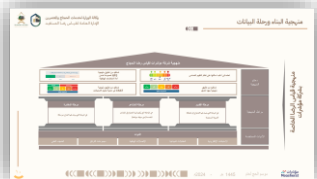
مجموعة متكاملة من لوحات البيانات الديناميكية الأصممة وفقاً للاحتياجات الاستراتيجية للمركز، تدعم المستويات الإدارية المختلفة وتوفر رؤى تحليلية فورية للمؤشرات التي يقارب عددها ثلاثمائة مؤشر موزعة عبر إدارات المركز المختلفة.

منظومة
لوحات
البيانات
التفاعلية
المخصصة

خبرات نفخر بها

مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2023

الهدف: يهدف المشروع إلى تحقيق رضا المستفيد (ضيف الرحمن) وقياس جودة أداء الخدمات المقدمة عبر مختلف أدوات القياس، وضمن أفضل الممارسات المحلية والعالمية، بحيث تواءم مع استراتيجية القطاع وطموح القيادة.



بناء المعايير والمؤشرات الخاصة : تطوير رحلة المستفيد وتقييم
بقياس رضا المستفيد : تطوير رحلة المستفيد (الحاج - المعتمر) بكامل
جودة الخدمات لكامل رحلة : تطوير التقارير التنفيذية والتفصيلية لبيانات رضا
المستفيد : الحاج وجودة الخدمات المقدمة لهم

أبرز
المخرجات
للمشروع

غياب التفصيل والتسبب للبيانات
الكمية في نتائج القياس، وصعوبة اتخاذ
القرار بناءً عليها.

التقييم للنصف والشفاف لشركات
تقديم الخدمة للحجاج والمعتمرين
والوافق للأدلة والضوابط الصادرة.

التغطية الكاملة لفئات وجنسيات ضيوف
الرحمن ومعرفة مستوى الرضا
والتحديات لكل فئة وجنسية.

صعوبة بناء منهجية لقياس رضا
الحجاج والمعتمرين مواءمة مع منهجية
أداء ومراعية للمتغيرات الموسمية في
القطاع.

أبرز
تحديات
المشروع

فعلت مؤشرات مختلف الأدوات النوعية
كمجموعات التركيز والمتسوق الخفي
لتفسير نتائج البيانات الكمية بالتحليل
العقري.

قامت مؤشرات مناسبة بالمنهجية المبينة
لتشمل كامل فئات وجنسيات
المستفيدين، وبنيت الخطط الميدانية
لضمان التغطية الكاملة ذات العنوية
الإحصائية لكل فئة.

طوّرت مؤشرات معايير تقييم لكل خدمة
من مسؤولية الشركة، وصمّمت بناءً
عليها منصة مختصة تعرض بطاقة أداء
كل شركة بشكل عادل وشفاف.

قامت مؤشرات بناء المنهجية العلمية
الواقعية، بالتواؤم مع منهجية أداء
بخبراتها الاستشارية في تجربة العميل
وخبراتها الوطنية في قطاع الحج
والعمرة.

نتائج
الحلول
من
مؤشرات

خبرات نفخر بها

• بناء مؤشّر وطني متكامل لقياس الوعي برنامج التحول الوطني

الهدف: يتلخّص الهدف الأساس للمشروع حول إرساء مؤشّر وطني معياري يمكّن المركز من قياس مستويات الوعي بشكل دقيق ومستمر وقابل للمقارنة عبر الزمن، مع تقديم تحليلات استراتيجية متعمقة وتوصيات مبنية على الأدلة.

نطاق المشروع

يتمحور النطاق الشامل لهذا المشروع الاستراتيجي حول بناء مؤشّر وطني متكامل لقياس مستوى الوعي العام ببرنامج التحول الوطني، وذلك من خلال إجراء تقييم نقدي معمق للمنهجيات الحالية المطبقة في المركز، وتطوير إطار قياس علمي شامل مبني على أفضل الممارسات العالمية والأطر النظرية المتقدمة. يستهدف المشروع إرساء مؤشّر وطني معياري يمكّن المركز من قياس مستويات الوعي بشكل دقيق ومستمر وقابل للمقارنة عبر الزمن، مع تقديم تحليلات استراتيجية متعمقة وتوصيات مبنية على الأدلة لتعزيز فعالية مبادرات التوعية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المنشودة للبرنامج.

إطار مخرجات المشروع

التقرير التحليلي الاستراتيجي

إطار مؤشّر قياس مستوى الوعي للطور

تقرير التحليل التشخيصي للوضع الراهن

خبرات نفخر بها

• تطوير البنية التحليلية بمركز مكة الذكي

الهدف: يهدف المشروع إلى بناء وتطوير منظومة متكاملة لتحليل البيانات في المركز، كما يشمل إعداد قاعدة بيانات موحدة، وإنشاء لوحات معلومات تفاعلية لتسهيل اتخاذ القرارات، وتنظيم وتكامل المؤشرات والبيانات من مصادر مختلفة.

مسارات المشروع

تصميم وتطوير قاعدة بيانات موحدة لاستقبال وتخزين المعلومات من مختلف المصادر والأنظمة.

بناء نموذج تحليل متقدم لتحليل البيانات الخام وبناء مؤشرات القياس التنفيذية

إعداد لوحات البيانات التنفيذية وتطويرها وتخصيصها بما يناسب استراتيجية الجهة، وتوجيهات أصحاب القرار

دعم التكامل بين الأنظمة المختلفة، ورفع جودة البيانات المعروضة



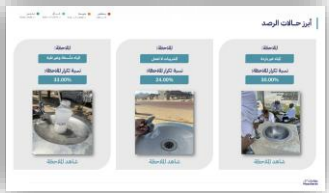
الهيئة الملكية لمدينة مكة
المكرمة والمشاعر المقدسة
ROYAL COMMISSION FOR
MAKKAH CITY AND HOLY SITES

العميل

خبرات نفخر بها

• مشروع تقييم مراكز السقيا ومشربيات المشاعر

الهدف: تسعى مؤسسة سقاية الأهلية إلى تطوير منظومة السقاية لضيوف الرحمن في المشاعر المقدسة، يهدف المشروع إلى تقييم جودة الخدمات المتعلقة بمراكز السقيا ومدى رضا الحجاج عنها، للخروج بنتائج فاعلة ومرتبئات ذات أثر.



قياس الجهد والسهولة (CES)

بناء نماذج لرصد نقاط التحسين والتحدي

قياس الرضا (CAST)

إظهار التوزيع الجغرافي لكل فئة مستفيد

للتسوق الخفي

بناء منهجية العمل

قياس الأثر للمراكز
والشربيات عبر قنوات
تقرير قياس أثر مراكز
السقيا ومشربيات المياه

أبرز
الخرجات
للمشروع

صعوبة تقييم مدى صحة وفاعلية التوزيع المناسب لمراكز السقيا في المشاعر المقدسة

الرغبة في إظهار جهود المبادرة وما لها من جوانب استراتيجية وتشغيلية مختلفة

عدم معرفة الجدوى من المبادرة ومدى تحقيقها للأثر المطلوب في توفير المياه لحجاج المشاعر المقدسة

أبرز
تحديات
المشروع

بناء منتجات تسويقية (فيديوهات - إنفوجرافيك) توضح ما تم من أعمال في الجوانب المختلفة

قياس أثر المبادرة عن طريق قياس وعي الحجاج بوجود المراكز والمشربيات ومدى رضاهم عنها

استخدام منهجية التسوق الخفي في تقييم المراكز والشربيات بشكل كامل وتقسيمها وفق المناطق والمشاعر

نتائج
الحلول
من
مؤشرات



مؤسسة سقاية الأهلية
Sekaya Charitable Foundation
أفضل الصدقة

العميل

خبرات نفخر بها

مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2024

الهدف: يهدف المشروع إلى تحقيق رضا المستفيد (ضيف الرحمن) وقياس جودة أداء الخدمات المقدمة عبر مختلف أدوات القياس، وضمن أفضل الممارسات المحلية والعالمية، بحيث تواءم مع استراتيجية القطاع وطموح القيادة.



بناء المعايير والمؤشرات الخاصة : تطوير رحلة المستفيد وقياس رضا المستفيد
بقياس رضا المستفيد وتقييم : تطوير التقارير التنفيذية
جودة الخدمات لكامل رحلة : رضا وجودة الحجاج والمعتمرين
المستفيد : الحجاج وجودة الخدمات المقدمة لهم

أبرز
المخرجات
للمشروع

غياب التفصيل والتسبب للبيانات الكمية في نتائج القياس، وصعوبة اتخاذ القرار بناءً عليها.

التقييم للنصف والشفاف لشركات تقديم الخدمة للحجاج والمعتمرين والوافق للأدلة والضوابط الصادرة.

التغطية الكاملة لفئات وجنسيات ضيوف الرحمن ومعرفة مستوى الرضا والتحديات لكل فئة وجنسية.

صعوبة بناء منهجية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين مواءمة مع منهجية أداء ومراعية للمتغيرات الموسمية في القطاع.

أبرز
تحديات
المشروع

فعلت مؤشرات مختلف الأدوات النوعية كمجموعات التركيز والمتسوق الخفي لتفسير نتائج البيانات الكمية بالتحليل المعق.

قامت مؤشرات بمناسبة المنهجية المبينة لتشمل كامل فئات وجنسيات المستفيدين، وبنيت الخطط الميدانية لضمان التغطية الكاملة ذات العنوية الإحصائية لكل فئة.

طوّرت مؤشرات معايير تقييم لكل خدمة من مسؤولية الشركة، وصمّمت بناءً عليها منصة مختصة تعرض بطاقة أداء كل شركة بشكل عادل وشفاف.

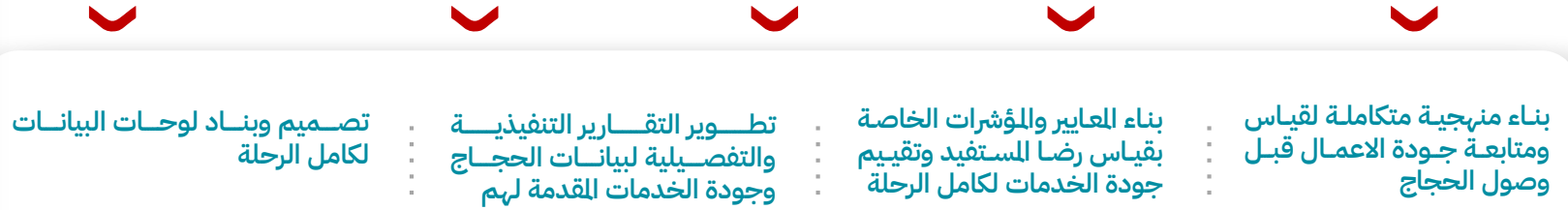
قامت مؤشرات ببناء المنهجية العلمية الواقعية، بالتواؤم مع منهجية أداء بخبراتها الاستشارية في تجربة العميل وخبراتها الوطنية في قطاع الحج والعمرة.

نتائج
الحلول
من
مؤشرات

خبرات نفخر بها

• مشروع قياس ومتابعة جودة الاعمال لشركة الراجحي ٢٠٢٣ - 2025

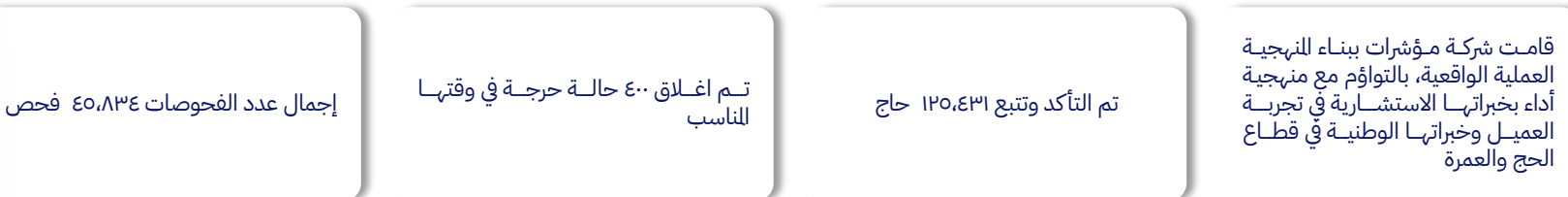
الهدف: قياس الجاهزية والتحقق من موافقتها للمعايير الخاصة بوزارة الحج والعمرة. رفع جودة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام. رفع رضا مستخدمي الخدمات، وتلبية توقعات المستفيد بما يضمن تحقيق الولاء ورفع الموثوقية للسنوات القادمة.



أبرز
المخرجات
للمشروع



أبرز
تحديات
المشروع



نتائج
الحلول
من
مؤشرات



بيانات التواصل

012 272 2227



www.moasherat.sa



info@moasherat.sa

