

شركة مؤشرات لخدمات الأعمال

Moasherat Business Services Company

الملف التعريفي
Company Profile

أبرز المشاريع

06



شركاء النجاح

07



فريق العمل

08



بيانات التواصل

09



من نحن؟

01



الرؤية | الرسالة | القيم

02



لماذا مؤشرات؟

03



أبرز المنجزات والأرقام

04



الخدمات المقدمة

05



من نحن ؟

شركة مؤشرات لخدمات الأعمال شركة استشارية سعودية تعنى بتقديم الخدمات الاستشارية المتخصصة للقطاع الحكومي والقطاع الخاص والقطاع غير الربحي، بكوادر وطنية وعالية ذات خبرة في مجالات الاستشارات الإدارية

سعت مؤشرات في أعمالها على بناء منظومة تساعد على تحسين أداء مختلف الجهات الوطنية والعالية وتحسين إنتاجيتهم والارتقاء بالخدمات التي يقدمونها، لذا طوّرت منهجيات تساعد في تقديم الخدمات بأعلى كفاءة وفاعلية

رؤيتنا

الريادة في تقديم الخدمات الاستشارية المبتكرة في مجال الأعمال، عبر حزمة من الأدوات التقنية ومنهجيات الحلول العلمية والخبرات المهنية، للمساهمة في تطوير منظومة الأعمال السعودية والعالية

رسالتنا

ابتكار الحلول الاستشارية والبحثية المتخصصة للقطاعين الحكومي والخاص، لتعزيز أسس النجاح، وتحقيق الأهداف، واستدامة التنمية، عبر توفير خدمات استشارية متنوعة تقدم من خلال أدوات عالية ومحلية

الطمح

نطمح لنبتكرو ولنعزيز قدراتنا

الاحترافية

نفخر بكوننا الأجود في عملنا

العزيمة

نعمل بروح متوقدة لكسب رضا عملائنا والارتقاء بهم

الالتزام

نكتسب الثقة في أعمالنا بالتزامنا بأفضل المعايير عبر أحدث التقنيات

الموثوقية

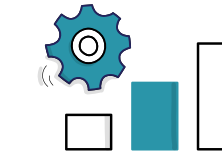
نسعى دوماً للخروج بأفضل الإنجازات في أصعب الظروف

قيمنا

لماذا مؤشرات؟

تطوير قطاع الأعمال

نبتكر الخطط والحلول لتطوير شركات الأعمال، وتحسين كفاءتها

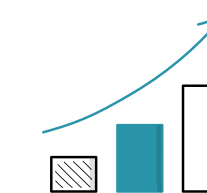


01

02

رفع جودة الأعمال والخدمات

نقيس ونحسن من جودة المنشآت وخدماتها، وفق المعايير العالمية

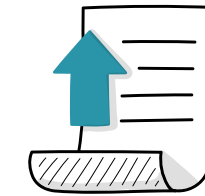


03

04

إثراء الدراسات والبحوث

نعزز لكم الميزات التنافسية عبر أحدث الدراسات وأجود البحوث



رفع رضا مستخدمي الخدمات

نساندكم في الارتقاء برضا مستخدمي الخدمات عبر المنهجيات المطورة



مؤشرات في أرقام

+280

باحث
ميداني

57

لوحات بيانات
لحظية

4

منصات طوّرت لتحليل
وعرض البيانات

5

منظومات تم بناؤها
لتجربة المستفيد

+1M

مستفيد تم
قياس رضاه

+20K

زيارة جودة
ميدانية

+3K

مسكن تم تغطيته في منطقة
مكة المكرمة والمدينة المنورة

+450

شركة تم تقييم
جودة خدماتها

خدماتنا

عمل مستشارو مؤشرات على تحليل احتياج السوق وتحديد أبرز الجوانب المحتاجة للتحسين؛ لمعالجتها وتطويرها، كما طورت مؤشرات منهجيات خاصة للخدمات المقدمة

الحلول التقنية

- بناء نماذج تحليل البيانات
- بناء وتطوير المنصات التقنية
- أتمتة التقارير وبناء لوحات التحكم
- حلول ذكاء الأعمال
- التقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي

الاستشارات الإدارية

- الحوكمة
- الهيكل التنظيمية
- التأهيل للجوائز والاعتمادات
- بناء نظم الجودة
- التميز المؤسسي

تجربة العميل

- استطلاع الآراء
- قياس الأداء
- المتسوق الخفي
- مجموعات التركيز
- بناء وتشغيل مراكز التحكم

قياس رضا العميل

يعبر قياس رضا العميل عن الرغبة الكامنة لدى الجهة في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة وذلك في إطار ، عبر إيصال صوت المستفيد وتمكينه من تقييم الجهة ورفع المقترحات التطويرية، مما يحسن من الأداء ويمكّن من تعزيز نقاط التميز وتحسين نقاط الألم

يتم قياس رضا العميل عبر تحليل رحلته ومعرفة أبرز الجوانب المؤثرة عليه خلال تماسه مع الخدمة، والذي يساعد في بناء نماذج قياس عادلة ومخرجات دقيقة يتم الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات التحسينية

أهداف قياس رضا العميل

إيجاد نقاط الضعف والألم في تجربة المستهلك وتقديم التوصيات لمعالجتها

إيجاد نقاط الضعف والألم في تجربة المستهلك وتقديم التوصيات لمعالجتها

زيادة كفاءة الخدمات المقدمة

الوقوف على جوانب التميز في الخدمات المقدمة للمستهلكين لتعزيزها والاستفادة منها

قياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها

قياس رضا العميل

عمل الفريق الاستشاري لشركة مؤشرات على تطوير منهجية قياس رضا العميل عبر 5 مراحل بدءاً بالبحث والدراسة وانتهاء بعرض التوصيات كالتالي



التوصيات

عبر الاطلاع على نتائج تحليل قياس رضا العميل يتم حصر الفجوات واقتراح عدة توصيات وحلول لتحسين مع آليات التنفيذ والتطوير



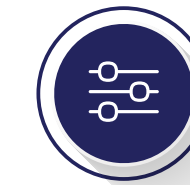
التحليل

تتم مراجعة جودة البيانات عند الانتهاء من تعبئة استبانة أسئلة قياس رضا العميل والتأكد من سلامتها من الأخطاء، واستبعاد أي قيمة متطرفة، ومن ثم يتم تحليل البيانات لاستخراج النتائج وحساب مؤشرات قياس الرضا، وتحديد نقاط القوة ونقاط الألم للخدمات المقاسة



المراقبة والتحكم

يتم التأكد من سير عمليات القياس التشغيلية عبر مراقبة مدى تحقيق المستهدفات المطلوبة وفق الجدول الزمني المحدد، كما يتم التحقق من منطقية ودقة البيانات عبر المتابعة اللحظية للعوامل المؤثرة كالوقت والموقع والتكرار...إلخ



القياس

بعد تحديد أدوات القياس وحجم العينة المستهدف يتم اختيار فريق القياس عبر معايير معينة؛ لتبدأ بعد ذلك مرحلة جمع البيانات، وتبني خطة تنفيذ عمليات القياس بناء على ذلك



البحث والدراسة

يتم في هذه المرحلة دراسة الخدمات المقدمة من الجهة وتحديد أدوات القياس المناسبة كما يتم تحديد نوع المجتمع المدروس وتعيين الحجم العادل للعينة بناءً على ذلك عبر استخدام أحدث النظريات الإحصائية

المتسوق الخفي

هو أحد المنهجيات التي تهدف لقياس مستوى الخدمات بما يساهم في رفع جودة وكفاءة الخدمات وتعزيز الشفافية والرقابة الذاتية تعتبر عملية مراجعة وتقييم موضوعية ودورية وسرية للخدمات والإجراءات ومستوى أداء الموظفين حيث يتم إرسال المُقيّم المؤهل ليقوم بدور المستفيد من الخدمات وبالتالي يتم تقييم الخدمات من منظور المستفيدين وذلك لتعزيز مواطن القوة وزيادة فاعليتها وتبسيط الضوء على مواطن الضعف لمعالجتها مع الإدارات المعنية وأصحاب المصلحة

يتم تنفيذ عمليات المتسوق الخفي عبر منهجية تتكون من 3 مراحل كالتالي



أهداف منهجية المتسوق الخفي

يتم تطبيق أسلوب المتسوق الخفي لتقييم بعض الخدمات وذلك لتحقيق الأهداف التالية

- | | | | |
|---|---|--|--|
| معرفة مدى الالتزام مقدمي الخدمات بتقديم الخدمة حسب المواصفات المعدة لها | تحديد المواد والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة ومدى توفرها | تحديد مدى توافر المتطلبات في مكان تقديم الخدمة | تحديد الممارسات والإجراءات التي تحتاج إلى التحسين لتطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين |
|---|---|--|--|

مجموعات التركيز

ما هي مجموعات التركيز ؟

طريقة لجمع البيانات والانطباعات. تتألف مجموعة التركيز من مجموعة قليلة من المشاركين (معدل 10 أفراد) يطرح فيها محور وموضوع واحد يركّز النقاش حوله؛ ولذلك تسمى "تركيز" يُعرف من خلال النقاش انطباعات المشاركين الإيجابية والسلبية حول المحور

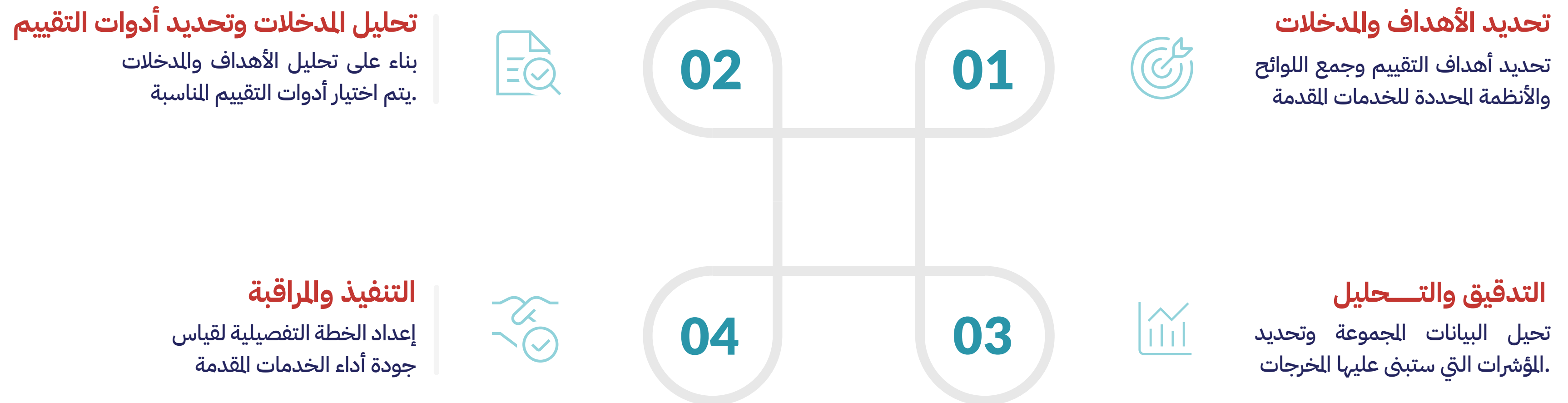
يتم عمل مجموعات التركيز وفقاً لمنهجية إقامة الورش تحتوي على 8 مراحل رئيسة كما يلي



تقييم جودة أداء الخدمات

يساعد تقييم جودة أداء الخدمات على الارتقاء بالخدمة وتوضيح الآثار الإيجابية الممكن تحقيقها، يؤدي تقييم جودة أداء الخدمات على تصنيف الخدمات ومعرفة الخدمات التي تمثل نقاط الألم والخدمات الإيجابية والمحتاجة لتعزيز

عمل الفريق الاستشاري لشركة مؤشرات على تطوير منهجية تقييم جودة أداء الخدمات والتي تعتمد على أحدث الدراسات والممارسات العالمية، عبر المراحل التالية



الآثار المرجوة من تقييم الجودة

- تسحين سمعة مقدم الخدمة في السوق
- رفع رضا مستخدمي الخدمات
- ضمان الامتثال للأنظمة الحاكمة والالتزام بها
- خلق بيئة محفزة للتحسين في الخدمات
- التقليل من تكاليف الخدمات

تقييم جودة أداء الخدمات

تحديد الأهداف والمدخلات

بعد تحديد الأهداف يتم تحديد نوع نطاق تقييم الخدمات (فنادق، أبراج، مخيمات) والجهة المسؤولة والمخولة وبناء على ذلك يتم دراسة وتحليل المدخلات التالية



تحليل المدخلات وتحديد أدوات التقييم

أداة التقييم	الهدف	نوع التحليل	المخرج
مستفيد خفي	تقييم وتجربة الخدمة من جهة المستفيد معرفة الانطباع الواقعي للخدمة	كمي / نوعي	تقارير عمليات المستفيد الخفي
زيارات ميدانية	تقييم الخدمات طبقاً لمعايير الجودة المعتمدة تغطية أكبر قدر ممكن من النطاق المستهدف	كمي / نوعي	تقارير الزيارات الميدانية

تقييم جودة أداء الخدمات

التنفيذ والمراقبة

بعد تحديد الأهداف يتم تحديد نوع نطاق تقييم الخدمات (فنادق، أبراج، مخيمات) والجهة المسؤولة والمخولة وبناء على ذلك يتم دراسة وتحليل المدخلات التالية

تحديد الجغرافية المستهدفة



منطقة المدينة المنورة

منطقة مكة المكرمة

تحديد محاور قوائم فحص الجودة

يتم تحديد عناصر التقييم لكل خدمة من الخدمات التي سيتم قياسها

يتم حصر الخدمات
التي سيتم قياسها

يتم تحديد مراحل رحلة العميل خلال كل خدمة ومدى تماسه معها

بناء قوائم الفحص



تحديد وترتيب الأسئلة بحسب الخدمات

التدريب وإجراء الاختبارات التجريبية

تحديد المدة المتوقعة

بناء هيكل الاستبانة
وأُسئلة الاستبانة

نموذج من قائمة فحص سابقة

4 التجهيز والتدريب

أنواع التدريب

التدريب الميداني



يتم تدريب الفريق على استخدام وسائل التقنية المستخدمة بالبرنامج والنزول إلى الميدان لتطبيق أسلوب التوجيه والتحكم

التدريب النظري



يتم تدريب الفريق على السيناريوهات ونموذج التقييم وشرح الخطة المفصلة لهم لفهمها بشكل جيد

5 التوجيه والتحكم

نموذج لخطة التوجيه



نموذج أنشطة فريق العمل



المتابعة والمراقبة

6

يتم متابعة تنفيذ الزيارات بما يضمن لحجم العينة المطلوبة طوال فترة المشروع، وتتم المراجعة عبر المعادلة التالية

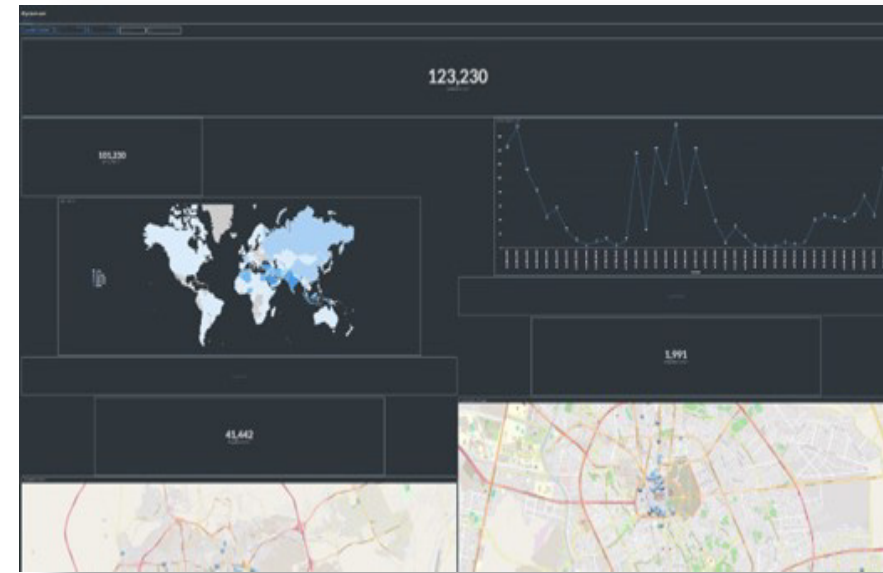
$$100 \times (\text{عدد عينات الزيارة المقبولة} / \text{العدد المستهدف})$$

في حالة كانت النسبة منخفضة أقل من 50% سيقوم الفريق بمراجعة العوامل المؤثرة مثل

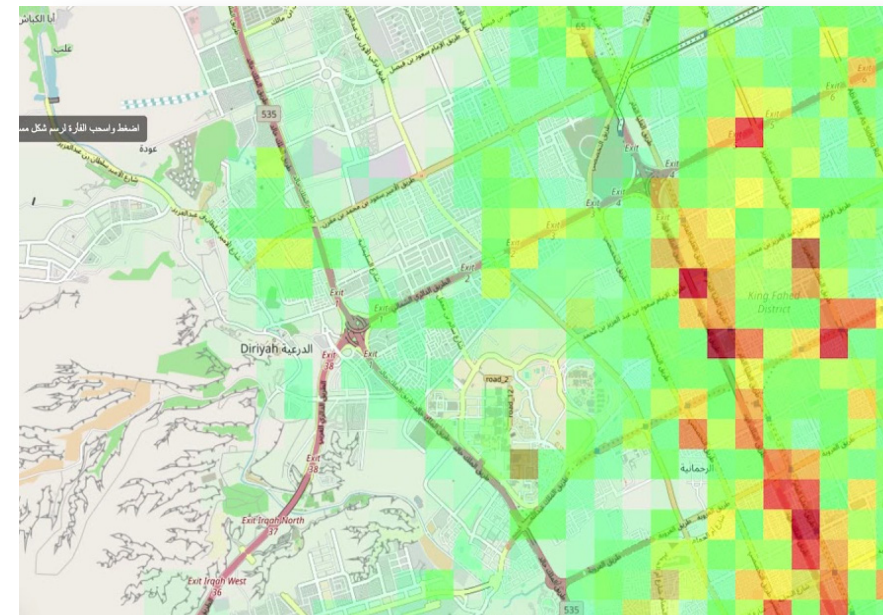
طول قائمة الفحص

مناسبة موعد الزيارة

عدم تجاوب مقدم الخدمة



يتم إنشاء لوحة بيانات لحظية لمتابعة العمليات الداخلية



يتم إنشاء خريطة حرارية لمناطق العمل والتغطية لضمان تغطية كافة المواقع المستهدفة



تقييم جودة أداء الخدمات

التدقيق والتحليل

تحديد المؤشرات المطلوبة

من خلال مراجعة أهداف المخرجات يتم تحديد المؤشرات التي سيتم عرضها

أمثلة على المؤشرات المطلوبة

نسبة الجودة بحسب الخدمات

أبرز الملاحظات المرصودة

نسبة الجودة العامة

معدل الامتثال

تطبيق الأساليب

سيقوم الفريق بتحليل البيانات عن طريق تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل مجموعة بيانات على حسب نوعها والأسلوب الأنسب لوصفها

نوع البيانات

نوعية

كمية

الأساليب المناسبة الإحصائية

تحليل استدلاي

تحليل وصفي

تدقيق البيانات

مراجعة القيم الأصلية

يتم الرجوع لقاعدة البيانات لمراجعة القيم الأصلية التي تم إدخالها والتأكد منها ومن سياق التقييم

حذف واستبدال البيانات

اكتشاف الأخطاء في نتائج نموذج التقييم وتصحيحها أو حذفها واستبدالها

تحديد القيم المتطرفة

اكتشاف وحذف القيم المتطرفة من البيانات بحد أقصى 10% من القيم الإيجابية والسلبية

مراجعة الملاحظات المرصودة

مراجعة الملاحظات التي تم رصدها والتحقق من مطابقتها للتقييم

إنشاء لوحة تحكم

تعرض تلخيص للنتائج Dashboard إعداد لوحة تحكم باستخدام الرسوم البيانية والجداول لتقديم البيانات بطريقة مفهومة وجذابة وتصفية النتائج حسب الاحتياج



تصدير التقارير

إعداد تقارير تشمل مؤشرات تقييم جودة أداء الخدمات والنتائج الكمية والنوعية والملاحظات ونقاط القوة ونقاط الضعف

أمثلة على التقارير الصادرة



الحلول التقنية

منصة مؤشرات قياس

تمكنك منصة "مؤشرات قياس" من تفعيل وأتمتة عملية القياس داخل منظومة واحدة والتي تم تطويرها بالاعتماد على الخبرة المتراكمة لدى مستشاري مؤشرات، بحيث تساعدك على بناء نماذج القياس ومتابعة النتائج بأسهل الطرق، من خلال بيئة متطورة وآمنة ومراعية لمعايير الأمن السيبراني

مما يميز المنصة

- 1 استضافة آمنة تضمن حماية قاعدة البيانات من أي وصول خارجي
- 2 نظام إدارة محتوى متكامل
- 3 إتاحة تخصيص واجهة المنصة حسب الهوية التجارية للعميل
- 4 التحليل الذكي للبيانات عبر نماذج الذكاء الاصطناعي المطوّرة

تفعل منصة مؤشرات قياس عبر عدة أنظمة تعمل كمنظومة واحدة تساهم في تطوير وتحسين آليات العمل
أنظمة منصة مؤشرات قياس

نظام العرض وإصدار التقارير

نظام معالجة وتحليل البيانات

نظام الاستبانات الإلكترونية

نظام إدارة المحتوى

الحلول التقنية

منظومة مؤشرات التقنية

حل متكامل لإدارة وتنظيم عمليات القياس؛ يمكّنك النظام من التحكم بكافة مراحل القياس من خلال منصات متخصصة تحت منظومة تقنية واحدة، خاضعة لضوابط الأمن السيبراني، ومدعّمة بتقنيات الذكاء الاصطناعي

المنصات التقنية

وهو عبارة عن نظام عالي المرونة يساعد على إدارة البيانات وجمعها وتحليلها؛ بهدف تحسين عملية الإدارة، والمساعدة على إصدار التقارير والخروج برؤى واضحة وداعمة لاتخاذ القرار

نظام إدارة
المحتوى (CMS)

مزايا المنصة العامة

إمكانية هيكلة المنصة بناءً على
المحتوى الخاص بالمؤسسة

تمركز البيانات وجمعها في
قاعدة بيانات واحدة

سهولة الربط مع المنصات المختلفة وبرامج ذكاء الأعمال
(Power bi, Tableau, Metabase ... وغيرها)
وإتاحة الاستضافة على الخوادم الخاصة

قابلية التخصيص بحسب
الهوية التجارية الخاصة
بالمؤسسة

واجهة التوجيه والتحكم

تتيح الواجهة للإداري سهولة توجيه الموظفين وإدارتهم، عبر تخصيص الواجهة بما يناسب المؤسسة والإدارة المستفيدة، وذلك عبر عدد من الزايا



التدريب والتعليم

إتاحة نافذة لمشاركة الملفات التعليمية، والأدلة والتعاميم الخاصة بالعمل



ضمان الجودة

ضمان جودة عمل الموظفين عبر أتمتة العمليات وتحليل سلوك الموظف باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي



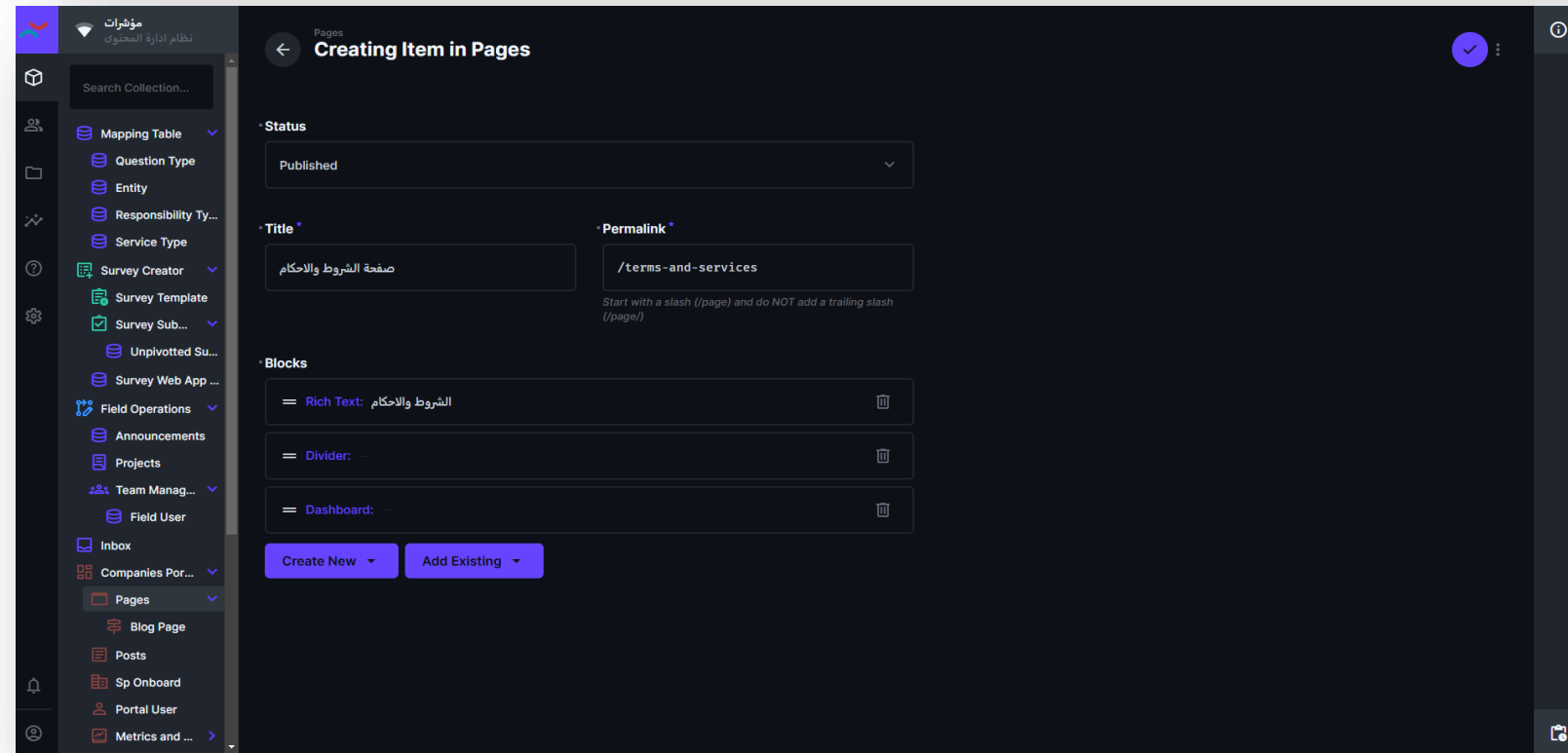
إدارة الفرق والموظفين

إتاحة تعريف الموظفين وتنظيمهم ومشاركة التوجيهات والتعليمات لنطاقات العمل المكانية والزمانية



التخصيص المرن للإدارات

توزيع المسؤوليات والأدوار، وإمكان منح الصلاحيات بمستويات مختلفة، اعتماداً على المستويات الوظيفية



تطبيق جمع البيانات

وهو الواجهة الرئيسة لجامع البيانات؛ والذي يتكون من عدة نوافذ قابلة للتخصيص وتتميز بـ

1 شاشة المهتم اليومية والتوجيهات الطارئة والمجدولة

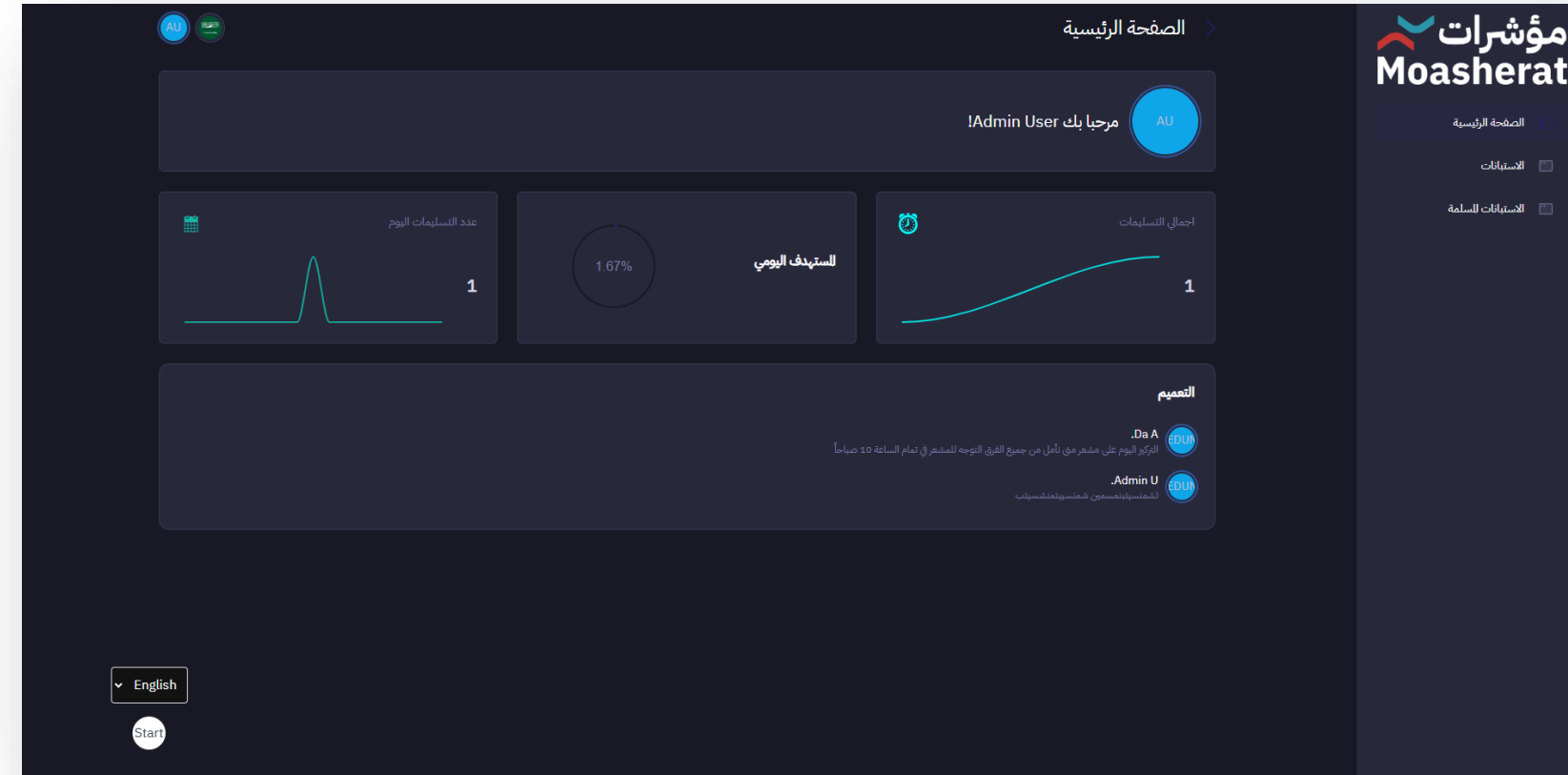
2 واجهة سهلة لجمع البيانات وأداء التقييمات

3 خصائص التواصل بين جامعي البيانات وبين الإدارة عبر صفحة المراسلات

4 خاصية التواصل المباشر بين أعضاء الفريق عبر خاصية Push to talk

5 إتاحة استخدام التطبيق وجمع البيانات بدون الاستخدام الفوري لشبكة الانترنت

6 آليات ضمان الجودة كالتحديد الإلزامي للموقع، والتحقق من الهوية عبر الأعضاء الحيوية، وآلية تعديل التقييم أو الاستجابة



المحادثة المباشرة

تقنيات الذكاء الاصطناعي

التحليل الفوري للغة

المحادثة المباشرة

نماذج التحليل النوعي

التحليل التنبؤي

التعرف التلقائي على اللغة، والتحليل المباشر للاستجابة الصوتية، وإخراج المرئيات والنتائج

تمكين الدردشة المباشرة مع نموذج الذكاء الاصطناعي؛ من خلال الربط مع أبرز نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي

تحليل البيانات النوعية والملاحظات النصية عبر نموذج تحليل الشعور عبر تقنيات معالجة اللغات الطبيعية (NLP)، ومن ثم نماذج التصنيف والتجميع عبر تقنيات التعلم العميق (Deep Learning) وتقنيات تحليلات التجميع (Clustering Analyses)

إجراء تحاليل مستقبلية بالاعتماد على بيانات المدخلات التاريخية، واقتراح مؤشرات تحليلية ورؤى داعمة

التحليل الفوري للغة



المحادثة المباشرة

أبرز المشاريع

مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2023م

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



2023 - 2024

أهداف المشروع

قياس الأداء ورضا المستفيد (الافراد - قطاع الاعمال) ضمن أفضل الممارسات العالمية والمحلية بالتوائم مع استراتيجية القطاع وطموح القيادة

استخدام الطرق التحليلية ذات الأثر في دعم صناعة القرار والبيانات والأدوات والمهارات اللازمة لتطبيقها

بناء وتأسيس قاعدة بيانات لمنظومة الحج والعمرة تعكس مستويات الرضا والتوقعات للعميل لما يساعد في بناء الخطط التطويرية التحسينية للمنظومة

أبرز المشاريع

مشروع قياس الأداء ورضا المستفيد 2024م

سعى المشروع إلى رفع رضا المستفيد (ضيف الرحمن) والمشاركة في تحسين جودة أداء الخدمات المقدمة، وتحقيق استدامة أعمال قياس الأداء ورضا المستفيد، بما يتواءم مع التوجهات الاستراتيجية للوزارة، وبرامج تحقيق رؤية 2030



2024 - 2025

أبرز الأدوات العلمية

- المقابلات الميدانية
- مجموعات التركيز
- الضيف الخفي
- الاستبانات الإلكترونية
- الاتصال الهاتفي
- التقييم العكسي

أبرز المشاريع

إدارة جودة شركة الراجحي للخدمات المساندة لمواسم الحج 1444 - 1445 هـ

يهدف المشروع إلى تقديم خدمات تقييم الجودة واستيفاء شروط ومؤهلات تقديم الخدمات المستهدفة، وقياس رضا المستفيد لشركة الراجحي للخدمات التجارية المساندة



1445 - 1444

مسارات المشروع

استقبال الشكاوى
والمقترحات

متابعة السلامة والطوارئ

جودة الأداء

قياس الرضا

أبرز المخرجات

- قوائم فحص الجاهزية
- تقارير السلامة والطوارئ
- تقارير الجودة اليومية والدورية
- توصيات التحسين والتطوير
- لوحة بيانات تقييم الجودة اللحظية

أبرز المشاريع

إدارة الجودة وقياس رضا العملاء بأبراج كدانة الوادي

سعى المشروع إلى قياس رضا المستفيدين وتقييم أداء موظفي الشركة، باعتماد الآليات والممارسات العالمية، بهدف تحسين الخدمات وتجربة المستفيدين، ورفع معدل ولاء العملاء

أبرز المخرجات

○ مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لجودة التجربة

○ تقارير تقييم جودة خدمات الموظفين

○ تقارير قياس رضا العملاء

○ توصيات التحسين والتطوير



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



1445

شركاء النجاح



شركة قادرين



الوكلاء



وزارة الحج والعمرة



الراجحي للخدمات المساندة



صندوق الوقف الصحي



البنك الإسلامي للتنمية



المجلس التنسيقى لمؤسسات
وشركات خدمة حجاج



الهيئة التنسيقية لمؤسسة
أرباب الطوائف

مجلس الإدارة



رئيس مجلس الإدارة بخبرة تمتد لأكثر من ثلاثون عاماً، كان عضواً في مجلس إدارة كل من "مجموعة البركة" في البحرين، و"شركة ريسون للأسمنت" في سلطنة عمان، و"شركة تبوك للتنمية الزراعية" و"شركة أصول وبخيت الاستثمارية" ومدير عام مجموعة الخزينة والمؤسسات المالية في مصرف الراجحي، يشغل حالياً منصب رئيس إدارة كل من "شركة عبدالله عبدالعزيز الراجحي وأولاده القابضة" و"شركة فهد عبدالله الراجحي فينتشر" وشركة مؤشرات لخدمات الأعمال" ونائب رئيس مجلس إدارة شركة أسمنت "نجران"

أ. فهد بن عبد الله الراجحي
رئيس مجلس الإدارة



عضو مجلس الإدارة بخبرة تمتد لأكثر من 20 عاماً، عمل كرئيس فريق التطوير التقني بمركز عمليات الدفاع الوطني بوزارة الدفاع الأمريكية، وتولى رئاسة شركة كمبيوسوفت المحدودة وشركة المقاييس العربية المحدودة، والمدير الإقليمي لمجموعة الرؤى المتكاملة، ونائب المدير العام في مؤسستي صالح عبدالعزيز الراجحي ويوسف صالح الراجحي، ورئيساً للجنة التنفيذية لشؤون الحج بمؤسسة الراجحي للحج

م. بندر بن عبد الله الراجحي
نائب رئيس مجلس الإدارة



مستشار إدارة التحول الرقمي بشركة مؤشرات وعضو مجلس الإدارة بخبرة تمتد لأكثر من 20 عاماً في المجال التقني، عمل مستشاراً لدى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ومستشاراً مستقلاً بوزارة الإسكان، وهو الرئيس التنفيذي لأكاديمية طويق ومبادرة العطاء الرقمي، أسس منصة رقيم لخدمات الإنترنت ومجتمع مطوري جوجل السحابي السعودي، والمدير العام لشركة التحول التقني، وعضو مجلس إدارة "مؤسسة عبدالله بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية" وعضوية لجنة الاتصالات وتقنية المعلومات بغرفة الشرقية وعضوية لجنة الاتصال البيئي للدعم والمزايا الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

أ. عبد العزيز الحمادي
عضو مجلس الإدارة

الإدارة التنفيذية



د. فهد الطويرش
الرئيس التنفيذي

رئيس تنفيذي متمرس مع أكثر من 20 عام من الخبرة في الإدارة والحوكمة وتحقيق متطلبات الجودة في المشروعات، كما يتمتع بخبرة واسعة في تطوير الاستراتيجيات وتنفيذها، ومن أبرز أعماله إعداد الخطة الاستراتيجية للإستثمار بأوقاف أبناء عبدالعزيز الراجحي الخيرية، والتأهيل لشهادة الجودة البريطانية، كما شارك في ورشة إعداد خطة تنفيذ برنامج التحول الوطني للقطاع غير الربحي، وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن (أحد برامج الرؤية 2030م)

فريق الخبراء



أ.د. حمود الدوسري

أستاذ في كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الملك سعود. حاصل على درجة الماجستير والدكتوراة في علوم الكمبيوتر من جامعة الملك سعود وجامعة كارديف على التوالي. تشمل اهتماماته البحثية تقييم جودة الخدمة، وأنظمة إدارة الثقة والسمعة، والتفاعل البشري والحاسوبي، وتحليل المشاعر والتعدين الاجتماعي، تولى رئاسة قسم نظم المعلومات بالجامعة، كما شغل منصب مدرس مساعد في أكاديمية الملك فيصل في وزارة الدفاع السعودية، ومهندس برمجيات في وزارة العمل السعودية



د. خالد العنزي

الدكتور خالد العنزي هو أستاذ مشارك في كلية الحوسبة والرياضيات بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو حاصل على درجة الماجستير والدكتوراه في علوم الرياضيات من جامعة الملك فهد وجامعة نورث كارولينا على التوالي. تشمل اهتماماته البحثية علوم الرياضيات والإحصاء، لديه من البحوث والمنشورات في المجلات والمؤتمرات الدولية. وقد حضر العديد من المؤتمرات وقدم العديد من الند



د. محمود جاد
مستشار معتمد التخطيط الاستراتيجي
كندا GBMA - ومؤشرات الأداء

محمود: استشاري إدارة التخطيط الاستراتيجي والتطوير التنظيمي بخبرة تمتد لأكثر من 10 أعوام من خلال إعداد مؤشرات الأهداف والنتائج والمتابعة الإشرافية للتنفيذ ورفع كفاءة الكادر البشري، ترأس الفريق الاستشاري لبناء الخطط الاستراتيجية لشركة سليمان عبدالعزيز الراجحي الدولية للاستثمار ومجموعة شركات عبدالله الراجحي القابضة وشركة فادن وشركة راجح القابضة الوقفية ومجموعة نمر وشركة الأصول العربية، وعضو الفريق الاستشاري لمشروع الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك خالد وجامعة الباحة

إدارة التقنية



م. عبد الباري العمري
أخصائي مشاريع

أدار عدداً PMP أخصائي مشاريع تقنية بخبرة تمتد لأكثر من 4 سنوات، حاصل على رخصة إدارة المشاريع من المشاريع في القطاعات الثلاثة العام والخاص والغير ربحي، وأبرزها مشروع الموقع الإلكتروني لمركز لإدارة المؤسسات، كما عمل مدير للمشاريع بشركة نيار تك ERP الابتكار السعودي لتقنيات المياه ونظام بالشركة الوطنية للاتصالات وحماية المعلومات PMO ومدير للمشاريع بمكتب



د. محمد ذا النون
خبير الذكاء الاصطناعي
وتعلم الآلة

أستاذ في كلية الحاسب الآلي حاصل على شهادة الدكتوراه في هندسة الحاسبات ونظام المعلومات شغل منصب رئيس "Matlab" تخصص دقيق الذكاء الاصطناعي مبرمج معتمد في لغة البرمجة ما تلاب قسم تقنية المعلومات في كلية الحاسب الآلي بالليث بجامعة أم القرى، ثم وكلا للتطوير والجودة بذات الكلية، مهتم بجانب تحليل البيانات وإعادة صياغتها لتوافق الذكاء الاصطناعي، عمل على العديد من المشاريع منها مشروع (استكشاف رضا الحجاج عن خدمة الضيافة من خلال تحليل البيانات المختلفة وتطبيق نظرية تأكيد التوقع والتعلم العميق) ومشروع: (تحسين القيمة المتصورة للسياحة الدينية والنقل العام إلى مكة المكرمة للتحويل إلى السياحة الذكية باستخدام تقنية تحليل البيانات المتقدمة وتطبيق مفهوم التعلم العميق والبيانات الضخمة)



م. إحسان دويدي
مهندس برمجيات

مطور برمجيات بخبرة أكثر من 4 سنوات عمل على تطوير * تطوير وصيانة التطبيقات المستندة إلى جافا كا عمل Spring MVC وSpring Boot بما في ذلك، Spring Framework القابلة للتطوير باستخدام باستخدام وظيفة، Java Spring MVC تطبيق Dockerizing بواسطة PDF على تطوير خدمة إنشاء و تطوير الواجهة، HTML عالية الجودة من PDF لإنشاء ملفات Chromium الطباعة بدون رأس من كما عمل على تصميم وتنفيذ Rest APIs حيث | بناء eci.monshaat.gov.sa الخلفية الرئيسي ل Next.js. نظام إنترنت يمكن الوصول إليه للموظفين، مما يعزز مهام أتمتة الاتصالات باستخدام إطار لأتمتة العمليات مثل تحميل غياب العمال Docker وعمل على إدارة خادم وصيانتته، والاستفادة من وتحرير الموارد الإدارية وتوفير التحديثات في الوقت الفعلي، Google إلى جداول بيانات

إدارة البيانات



م. مصعب وديع
مدير إدارة الحلول الرقمية

خبير قيادة واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير البرمجيات، المؤسس المشارك والمدير بالشركة الوطنية لحماية NTIS: مدير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمجموعة (بحر) Bhr العام ل مهندس تكنولوجيا المعلومات، قاد تطوير البرامج الثابتة وإنشاء تطبيقات، (الاتصالات والمعلومات البرمجيات والأنظمة المدمجة، وتصميم النظام في ذات الشركة، نفذ منصة من أعماله: تنفيذ منصة تنفيذ حل تخطيط موارد المؤسسات- الدوائر -1445 Haj لمشروع قياس الأداء "Nusuk Adaa" التلفزيونية المغلقة وأنظمة الأمن- نظام إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات- أتمتة الغرفة والتحكم فيها QUAD-COP- من خلال نظام مؤتمرات الفيديو الآمن عن بعد على مستوى أجهزة الإنترنت- التحكم في IOT WIFI باستخدام اردوينو- وحدة تحكم TER



م. عمر العمر
مهندس برمجيات

خبرة في الأتمتة والتكامل والنشر المستمرين خبره عملية تزيد عن 4 سنوات، مهندس منصة كبير من Kubernetes البنية التحتية السحابية المدارة باستخدام - CI/CD أعماله: تصميم وصيانة خطوط أنابيب وإجراء عمليات Vault، تنفيذ أفضل الممارسات الأمنية باستخدام - Helm Charts وArgoCD و Kubernetes تدقيق منتظمة وتقييمات نقاط الضعف لحماية التطبيقات والبنية التحتية- تصميم وتنفيذ أطر قابلة Camunda و Elasticsearch بما في ذلك، NET باستخدام PaaS و SaaS لحلول APIs للتطوير وتغليف ونشر حلول Kubernetes Helm إنشاء مخططات - Squidix CMS و PostgreSQL و Camunda وواجهات frameworks تعاونت مع فرق متعددة الوظائف لدمج أعمال. AKS في PaaS و SaaS برمجة التطبيقات هذه في المشاريع، وتوفير التوجيه والدعم للتبني السلس



أ. عبد العزيز إسماعيل
إدارة التقنية

أستاذ مساعد، KFUPM، ومدرّب دراسات عليا، جورجيا للتكنولوجيا، يمتلك خبرة تمتد لأكثر من 8 في قسم البرامج المتخصصة الذي يقدم الخدمات Microsoft CRM Dynamics سنوات عمل كمطور Sugdanah لصناعة التكنولوجيا المالية لدى شركة إجادة للأنظمة، صمم قاعدة بيانات وأنشأها لشركة كنظام لإدارة قواعد البيانات، كما عمل Microsoft Access باستخدام (مخبر ناشئ مملوك للعائلة) مراقبة الجودة والإحصاءات الصناعية، وعمل في الإحصاءات الهندسية، والأساليب الإحصائية الأساسية

مكتب إدارة المشاريع



م. ميسر الجهني
مدير مكتب المشاريع

مدير مشاريع واستراتيجيات بخبرة تمتد لأكثر من 7 سنوات، عمل كمدير تنفيذي بلجنة التنمية الاجتماعية ببنع، ومدير مشاريع بشركة ركين للاستشارات وبناء القدرات وشركة هناك للإستشارات والأعمال، ومديراً للاستراتيجيات بالشركة الوطنية للاتصالات وأمن المعلومات، كما وأدار عدداً من المشاريع بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وزارة الح والعمرة ووزارة الإسكان والشؤون القروية والمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والمركز الوطني لسلامة الطرق وبرنامج جودة الحياة



م. عامر بن إسحاق
أخصائي مشاريع

أخصائي مشاريع بخبرة تمتد لأكثر من 4 سنوات في إدارة المشاريع، فقد أدار عدداً من المشاريع الحكومية لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ووزارة الإسكان والشؤون القروية ووزارة البيئة والمياه والزراعة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي وشركة مكاتفة ونقطة للتسويق الرقمي كما عمل مساعداً للمدير العام بجمعية الصحفيين السعوديين، ومحلل أعمال بشركة ركين للاستشارات



م. سعود الفقيه
أخصائي مشاريع

أخصائي مشاريع بخبرة تمتد لأكثر من 4 سنوات ، أدار العديد من المشاريع منها: مدير أعمال الطرق مدير المكتب الفني في -P3- مشروع مترو، (RCRC) -والتنمية الحضرية في الهيئة الملكية لمدينة الرياض شركة استشارات العقارات والتنمية الحضرية المحلية- إدارة حزمة التصميم الحضرية - ADDC. PT والطريقة- كما أشرف على أعمال إدارة حركة المرور للخطوط 4، 5، و6 لإنشاءات

إدارة العمليات



أ. فراس الشلبي
مدير إدارة العمليات

لدى فراس خبرة ممتدة في مجال الأعمال أبرزها كان يشغل دور رئيس تنفيذي لأحد شركات الحج لمدة 10 سنوات إضافة إلى ذلك عمل مديرا للتشغيل الميداني في مركز اشراف بوزارة الحج ومسؤولا على حوكمة عمليات الرقابة ومديرا لوحدة الطوارئ والأزمات ويعمل حالياً كمدير لتشغيل لمشروع قياس الأداء ورضا المستفيد



م. حمزة العديلي
إدارة العمليات

عمل كرئيس الفريق الاستشاري في عدد من الشركات الاستشارية. أدار عدة مشاريع استشارية مع القطاع العام والخاص. عمل كمدير للحملات التطوعية في المنصة الوطنية للتبرع بالدم. عمل كمهندس تشغيل في مصنع البمامة للأسمنت. عمل كاتباً إبداعياً في شركة حبار. لديه عدد من المؤلفات في القطاع الاستشاري. عمل في موسم الحج في إدارة الحشود، النقل والتفويج ، وإدارة الجودة، سنوياً منذ عام 1436 هـ. تولى إدارة العمليات لمشروع قياس الأداء ورضا المستفيد لموسم حج 1444هـ



أ. عبد الرحمن العوادي
إدارة العمليات

قيادي ذا خبرة عالية في الإشراف والمتابعة والتشغيل تمتد خبرته لأكثر من 9 سنوات عمل في العديد من القطاعات منها مسؤولا في الهيئة العامة للعناية بالحرمين الشريفين، ومديرا للتشغيل الميداني في شركة مؤشرات

بيانات التواصل

012 224 2457



www.moasherat.sa



info@moasherat.sa

