

مشروع تأسيس مركز الاعمال في أمانة الرياض

اعداد الطالبه : أنوار الجيعان

٢٣٢٠٠١٠١٧

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

6amatarab.com

جدول المحتويات ..

٤.....	تمهيد
٤.....	مقدمة
٤.....	الفرص
٤.....	الرسالة :
٤.....	الاهداف:
٥.....	التحليل الرباعي
٥.....	النموذج التشغيلي
٦.....	مكونات نموذج العمل
٦.....	العملاء المستهدفين
٦.....	الخدمات المقدمة في المركز
٧.....	الهيكل الوظيفي
٨.....	حوكمة العمل بين اصحاب المصلحة
٨.....	الأدوار الرئيسية
٨.....	الإدارات التشغيلية :
٨.....	الجهات ذات العلاقة
٩.....	نموذج التفاعل
٩.....	اجراءات مركز الأعمال
١٠.....	النموذج المالي والباقيات:
١٠.....	الايرادات المتوقعة والتكاليف
١٠.....	تحليل الإيرادات
١١.....	مميزات الباقية البلاطينية
١٢.....	رحلة العميل في مركز الاعمال

تمهيد

نبدأ رحلتنا سعياً لتحقيق التميز ورفع مستوى رضى العميل وذلك برفع جودة تقديم الخدمات البلدية في امانة منطقة الرياض , عن طريق مركز تميز (خدمة كبار العملاء).

مقدمة

يعتبر مركز الاعمال (مركز خدمة العملاء المتميزين) أحد مبادرات أمانة منطقة الرياض والتي تعنى بتوفير مركز نموذجي بالشراكة مع القطاع الخاص يعمل على تطوير خدمة العملاء والمستثمرين وتحسين تجربة العميل وذلك مقابل أجور مالية لخدمات اختيارية.

الفرص:

- تحسين طريقة و نوعية الخدمات وتوفير بيئة متميز.
- رفع مستوى رضا العملاء.
- الاستباقية في جذب الاستثمارات الرائدة وتنمية الأعمال بالمنطقة .
- مساهمة المشغل في تعظيم الموارد وتحقيق الاستدامة المالية مع الأمانة.

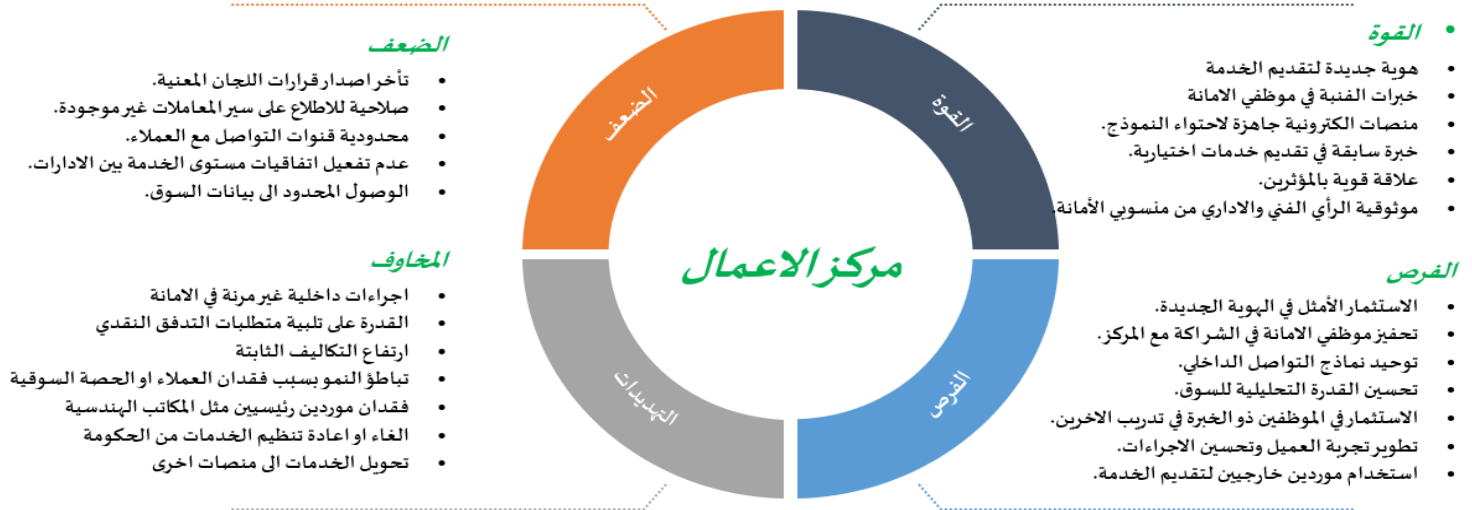
الرسالة:

تسهيل رحلة كبار العملاء داخل الامانة بتوفير آليات متطورة لتيسير الاجراءات وتحسين السياسات وفق اجراءات حوكمة عالية لضمان جودة الخدمة

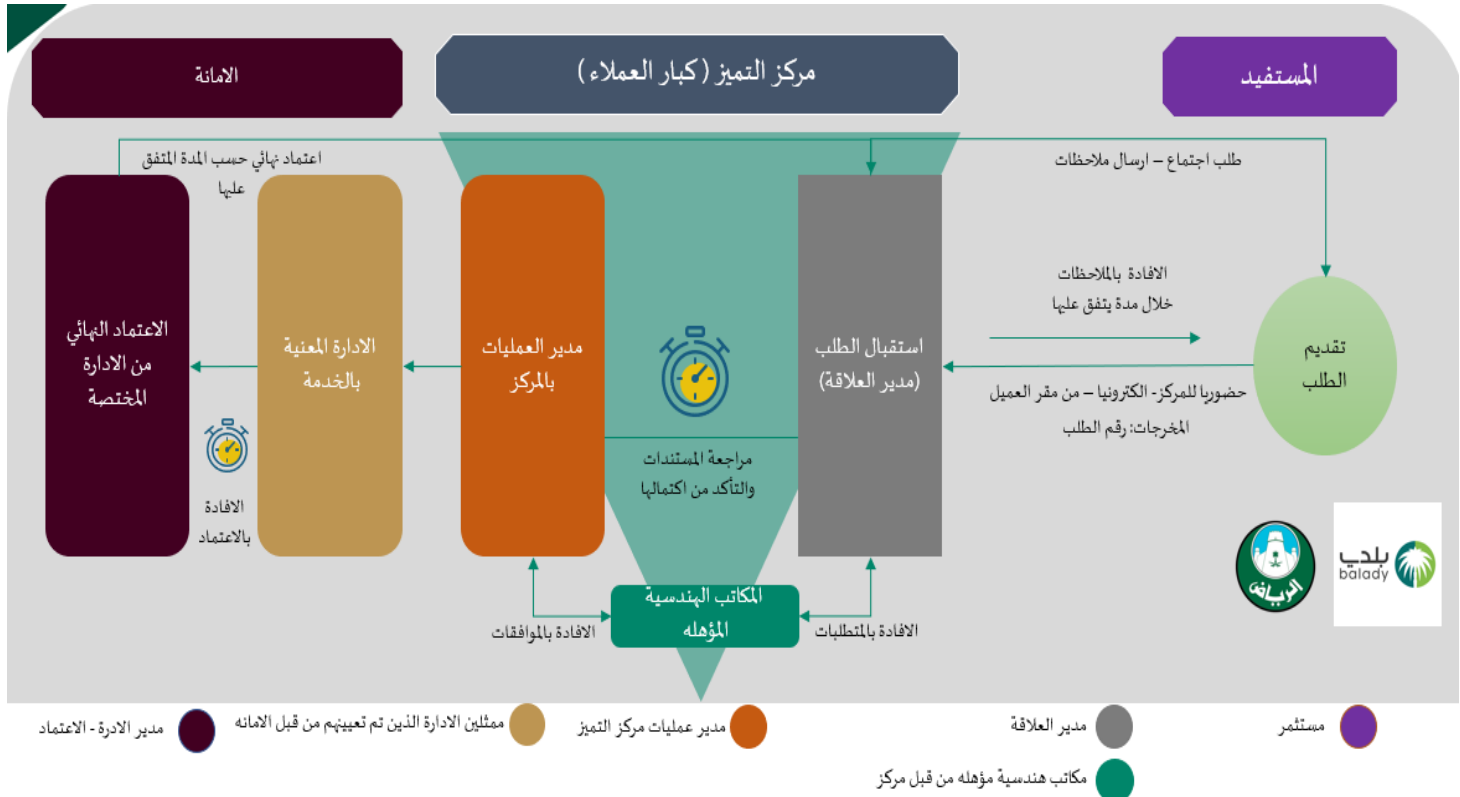
الأهداف :

- هدفنا تقديم خدمات بطابع ابتكاري ونوعي ليكون المركز مركز خدمات شامل يعطي قيمة مضافة لرجال الاعمال في منطقة الرياض .
- نسعى ايضا لجذب استثمارات نوعية للمدينة لرفع جودة الحياة فيها وذلك عن طريق استقطاب عملاء نوعيين محليين وعالميين
- أتمتة العمليات لرفع مستوى جودة الخدمات.
- المساهمة في تحقيق الاستدامة المالية وتنمية القدرات البشرية وخلق مسارات ربحية.

التحليل الرباعي:



النموذج التشغيلي



مكونات نموذج العمل

يتكون النموذج التشغيلي من أربعة محاور رئيسية مرتبطة ببعضها البعض



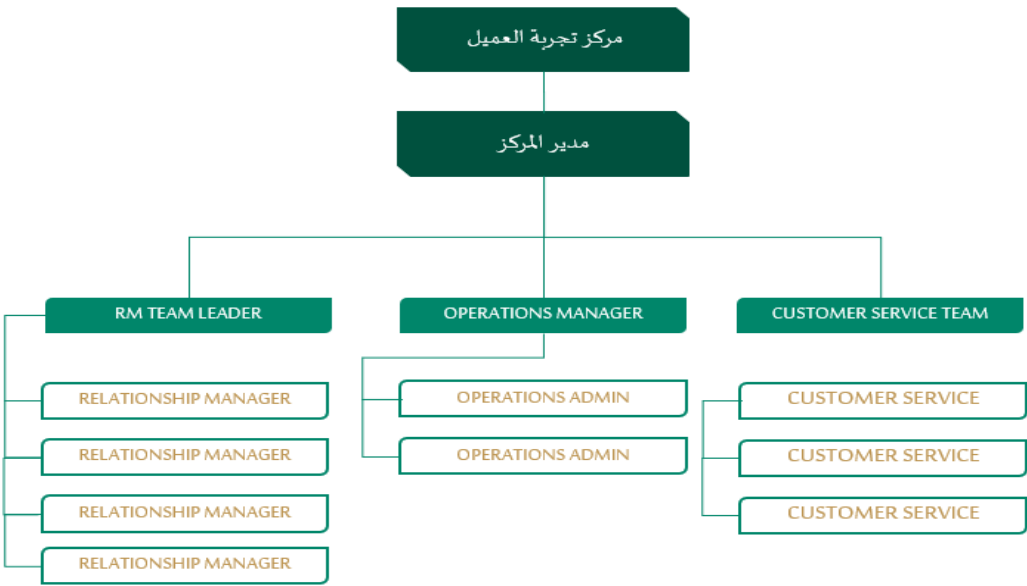
العملاء المستهدفين:

- قطاع الأعمال.
- الأفراد.

الخدمات المقدمة في مركز الاعمال:



الهيكل التنظيمي والحوكمة والهيكل الوظيفي المقترح :



الحوكمة:

- تحسين فعالية إدارة العمليات وكفاءتها وتوظيفها في مجالات تحقق الاستغلال الأمثل للموارد
- بناء ثقافة الولاء المؤسسي وتنميتها
 - تعزيز الشعور بالمسؤولية
 - تحقيق المساءلة والشفافية
 - محاربة الفساد ومكافحته بأشكاله وممارساته
 - توفير البيئة الداعمة والتنمية المستدامة
 - ترجمة التوجهات والأهداف الاستراتيجية للدائرة
 - المساهمة الفعالة في تطوير مدينة الرياض وتوفير الاستدامة ومقومات النجاح

حوكمة العمل بين أصحاب المصلحة:

يوضح النموذج الآتي الأدوار الرئيسية لأصحاب المصلحة والتفاعل فيما بينهم

الأدوار الرئيسية:

أ. مركز الأعمال

يقوم المركز بإدارة شؤون عملاء التميز وتقديم خدمات الأمانة من خلال الإدارات التشغيلية بالأمانة ومتابعة تنفيذها وتوفير المتطلبات للإدارات التشغيلية والحصول على الموافقات اللازمة من الجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى رفع التقارير المالية والتشغيلية والمقترحات التطويرية بشكل دوري للأمانة.

ب. مركز تجربة العميل

الإشراف العام على المركز ومراقبة الأداء والتأكد من اتباع التوجهات والسياسات الموائمة لرؤية الأمانة وتوفير الدعم اللازم واعتماد التوصيات المرفوعة .

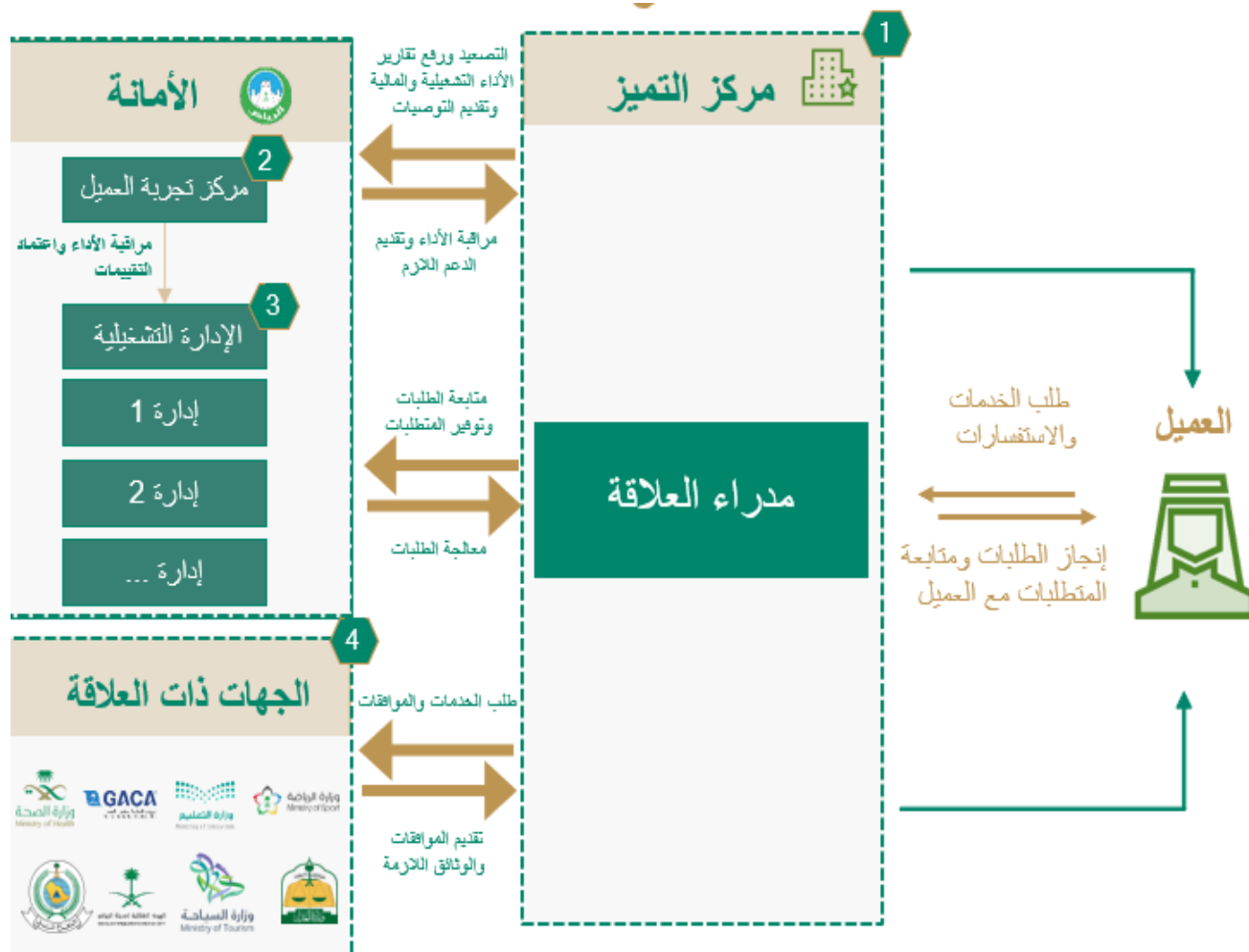
ج. الإدارات التشغيلية

تقوم الإدارات التشغيلية في الأمانة بمعالجة طلبات عملاء التميز حسب اتفاقيات مستوى الخدمة بين المركز وكل إدارة تشغيلية لكل خدمة وتحديد ممثل لكل إدارة بحيث يكون نقطة التواصل بين مدير الحساب في المركز والإدارة التشغيلية في الأمانة.

ح. الجهات ذات العلاقة

دور الجهات ذات العلاقة هو توفير الموافقات والوثائق اللازمة حسب اتفاقيات مستوى الخدمة التي يقوم بها المركز مع هذه الجهات.

نموذج التفاعل:



إجراءات مركز الأعمال :

بناءً على الوظائف الأساسية للمركز تم تحديد الإجراءات التالية

التنسيق مع الجهات الخارجية	معالجة الطلبات	تسجيل العملاء	مدرء العلاقة
معالجة طلبات الرخص الانشائية	تقديم خدمة الاستشارات الفنية	معالجة الاستفسارات والشكاوي	
حصر وجذب العملاء المحتملين	تقديم خدمة الرخص الانشائية	تقديم الخدمة المجانية لعملاء بناء على المشورة	

النموذج المالي والباقات :

عدد الطلبات: من المتوقع أن يبدأ المركز بمعالجة ٨٠٠ طلب في السنة الأولى (٢٠٢٣) حتى يصل إلى ٤١٠٠ في عام ٢٠٢٧ م

الاسعار:

- الاشتراك السنوي ١٠٠ الف ريال سعودي
- الاشتراك للخدمة الواحدة ٥٠٠ ريال سعودي
- الاشتراك لعملاء ريمات ٢٥٠٠ ريال سعودي

الايرادات المتوقعة:

تترواح إيرادات المركز ما بين ٦ مليون و ٦٠٠ الف في السنة الأولى حتى يصل إلى ١٤ مليون

التكاليف:

تترواح تكاليف تشغيل المركز ما بين ٨ مليون في السنة الأولى (٢٠٢٣)

تحليل الإيرادات :

بناء على الدراسة السوق والاجتماع مع كبار المستثمرين والمكاتب الهندسية تم تحديد المصادر الرئيسية لإيرادات المركز



مميزات الباقة البلاتينية:
مراكز مخصصة

- مراكز مخصصة لاستقبال كبار عملاء امانة منطقة الرياض

مدير علاقة

- مدير علاقة خاص بعملاء التميز لتلبية جميع احتياجاتهم
- تقديم استشارات للعميل بما يخص خدمات الأمانة

الخدمات المقدمة

الحصول على بطاقة التميز الخاصة بالمركز والتي تخولك للاستفادة من الخدمات منها :

- دخول امانة منطقة الرياض ومركز التميز
- منصة خاصه لعملاء مركز التميز
- تقديم العروض مع مكاتب الاستشارات الهندسية المعتمدة من قبل الأمانة

- حضور ورش عمل مع مختلف مسؤولي إدارات الأمانة
- تقديم عروض خاصه بكبار العملاء مع مكاتب المحاسبة والاستشارات القانونية
- مركز اتصال خاص على مدار ٢٤ ساعة
- خدمة المساعدة الشخصية (الكونسرج) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

خدمات المساعدة الشخصية

مجانيًا	حجوزات الفنادق
مجانيًا	حجوزات المطاعم
مجانيًا	حجوزات قاعات الاجتماعات
مجانيًا	توفير خدمة التوصيل داخل مدينة الرياض

خدمات المطار

تطبيق رسوم الخدمة	خدمة الاستقبال والمساعدة من المطار
تطبيق رسوم الخدمة	خدمة التوصيل من و الى المطار
تطبيق رسوم الخدمة	ترتيبات السفر والحجز

رحلة العميل في مركز الأعمال:

للتعرف على الآلية العامة لرحلة العميل في مركز التميز، تم بناء رحلة عامة تحدد أهم المراحل التي تمس العميل

بالإضافة إلى المبادئ التطورية لرحلة العميل الذهبي، تم إضافة المبادئ التالية إلى رحلة العميل الماسي:

- توفير نقطة اتصال واحدة لجميع طلبات العميل متمثلة في مدير الحساب الذي تعيينه له
- تمثيل للعميل فيما يخص الموافقات و الوثائق المطلوبة من الجهات الخرجية ضمن منظومة الخدمات البلدية بحيث يقوم مدير الحساب بجميع المتطلبات من الجهات الخرجية الخاصة بالعميل لاستكمال الطلب
- متابعة جميع طلبات العميل في الأمانة واشعار العميل على إيه تغيرات تطرا على عليها من خلال مدير الحساب الذي تم تعيينه عليها

