

مشروع رؤيتي

مشروع «نقاء ذكي» للخدمات المنزلية الذكية

منصة رقمية تربط العملاء بمقدمي خدمات التنظيف والصيانة المنزلية الموثوقين

إعداد الطالب: _____

المقرر: PMG201 – MGM201 – MGM252

العام الدراسي: 2026م

1. الملخص التنفيذي

«نقاء ذكي» مشروع رقمي يهدف إلى إنشاء منصة سهلة الاستخدام لحجز خدمات التنظيف والصيانة المنزلية عند الطلب. تجمع المنصة بين العميل ومقدم الخدمة الموثوق، وتتيح اختيار الخدمة والموعد ومتابعة الطلب وتقييم الخدمة إلكترونياً. تقوم رؤية المشروع على تحويل الخدمات المنزلية التقليدية إلى تجربة رقمية أكثر تنظيمًا وشفافية وجودة.

2. فكرة المشروع

تعاني شريحة من العملاء من صعوبة العثور على مقدم خدمة موثوق في الوقت المناسب، كما يواجه مقدمو الخدمات صعوبة في الوصول إلى عملاء جدد وإدارة مواعيدهم. يحل المشروع هذه المشكلة من خلال منصة واحدة تعرض الخدمات، وتحدد الأسعار والباقات، وتنظم المواعيد، وتوفر نظام تقييم ومتابعة.

3. الرؤية

أن تصبح «نقاء ذكي» منصة رائدة في المملكة للخدمات المنزلية عند الطلب، وأن تكون الخيار الأول للعملاء الباحثين عن خدمة موثوقة وسريعة وشفافة.

4. الرسالة

تقديم خدمات منزلية موثوقة من خلال تجربة رقمية سهلة، مع دعم مقدمي الخدمات ورفع جودة الخدمة وتحسين تجربة العميل.

5. المشكلة التي يعالجها المشروع

تتمثل المشكلة في تشتت مقدمي الخدمات، تفاوت الأسعار والجودة، صعوبة التحقق من مقدم الخدمة، وعدم وضوح المواعيد والتزامات الطرفين. كما يحتاج مقدم الخدمة إلى وسيلة فعالة لإدارة الحجوزات والوصول إلى العملاء.

6. الحل المقترح

منصة إلكترونية وتطبيق مستقبلي يتيح للعميل تحديد موقعه واختيار نوع الخدمة والموعد والدفع والتقييم. كما يتيح لمقدم الخدمة استقبال الطلبات وإدارة الجدول اليومي ومتابعة الدخل والتقييمات.

7. الخدمات

تنظيف المنازل، تنظيف المجالس والكنب، تنظيف المكيفات، خدمات الصيانة البسيطة، التنظيف بعد الانتقال أو المناسبات، وباقات اشتراك شهرية للأسر والمنشآت الصغيرة.

8. الفئة المستهدفة

الأسر، الموظفون، كبار السن، ملاك الشقق والوحدات السكنية، المكاتب والمنشآت الصغيرة، وملاك العقارات الذين يحتاجون إلى خدمات دورية.

9. القيمة المضافة والابتكار

يتميز المشروع بتجميع الخدمات في منصة واحدة، ونظام تقييم موحد، وإمكانية اختيار مقدم الخدمة وفق التقييم والخبرة، وباقات اشتراك، وإشعارات تلقائية بالمواعيد، مع إمكانية استخدام البيانات لتحسين توزيع مقدمي الخدمة وتقليل أوقات الانتظار.

10. نموذج الإيرادات

يعتمد المشروع على عمولة من كل طلب يتم عبر المنصة، وباقات اشتراك شهرية للعملاء، ورسوم اختيارية للخدمات العاجلة، إضافة إلى باقات مخصصة للشركات وإدارة العقارات.

11. الخطة التسويقية

يبدأ التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي والإعلانات الجغرافية، مع عروض للطلب الأول وبرنامج إحالة العملاء. كما يتم عقد شراكات مع المجمعات السكنية والمكاتب العقارية وشركات إدارة العقارات.

12. خطة التنفيذ

المرحلة الأولى: دراسة السوق وتحديد الخدمات والاشتراطات. المرحلة الثانية: بناء الهوية والمنصة الأولى. المرحلة الثالثة: استقطاب مقدمي الخدمات والتحقق من بياناتهم. المرحلة الرابعة: إطلاق تجريبي في نطاق جغرافي محدد. المرحلة الخامسة: قياس رضا العملاء وتحسين الخدمة. المرحلة السادسة: التوسع إلى مناطق ومدن جديدة.

13. الأثر الاقتصادي والاجتماعي

يسهم المشروع في تنظيم سوق الخدمات المنزلية، وخلق فرص عمل ودخل لمقدمي الخدمات، وتسهيل وصول الأسر إلى خدمات موثوقة، وتحسين الإنتاجية من خلال تقليل الوقت الذي يستهلكه العميل في البحث عن مقدم الخدمة.

14. المخاطر والحلول

ضعف الإقبال في البداية: تقديم عروض إطلاق وجوائز للإحالة. تفاوت جودة الخدمة: وضع معايير قبول وتقييم ومتابعة. إلغاء الحجوزات: اعتماد سياسات واضحة للتأكيد والإلغاء. المنافسة: التركيز على الموثوقية وجودة تجربة العميل والاشتراكات.

15. مؤشرات النجاح

عدد الطلبات الشهرية، نسبة العملاء المتكررين، متوسط تقييم الخدمة، نسبة الالتزام بالمواعيد، عدد مقدمي الخدمات النشطين، متوسط قيمة الطلب، ونسبة نمو الإيرادات.

16. الرؤية المستقبلية

بعد نجاح المرحلة الأولى يمكن تطوير التطبيق ليشمل خدمات أوسع، وإضافة نظام ذكي للتوصية بالخدمات، وإتاحة الاشتراكات المنزلية، والتوسع في مدن المملكة. وفي مرحلة متقدمة يمكن تقديم حلول خاصة للشركات والمجمعات السكنية وإدارة العقارات.

17. الخاتمة

«نقاء ذكي» ليس مجرد منصة لحجز خدمة منزلية، بل رؤية لتحويل تجربة الخدمات المنزلية إلى تجربة رقمية منظمة وموثوقة. ويجمع المشروع بين احتياج حقيقي، وتقنية قابلة للتوسع، وفرصة اقتصادية واجتماعية. ومن خلال البدء بشكل تدريجي وقياس النتائج باستمرار، يمكن تحويل الفكرة من مشروع جامعي إلى نموذج تجاري قابل للنمو.

شعار المشروع المقترح: «خدمتك الموثوقة... بضغطة واحدة»