



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

مشروع تأسيس مركز الأعمال في أمانة الرياض

إعداد الطالبه/ أنوار علي الجيعان

٢٣٢٠٠١٠١٧

إشراف الدكتور/ د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

٢٠٢٤ - ١٤٤٥

Midocean University



College of Management

Department of Project Management

Project to establish a business center in Riyadh Municipality

Prepared by:

Anwar AlJeaan

٢٣٢٠٠١٠١٧

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan

Year: ٢٠٢٤- ١٤٤٥

فهرس المحتوى:

٤	الباب الأول: أحكام تمهيدية
٤	المقدمة
٤	التمهيد
٤	الفرص
٤	الرؤية
٤	الأهداف
٥	الباب الثاني: التحليل
٥	التحليل الرباعي
٥	النموذج التشغيلي
٦	مكونات نموذج العمل
٦	العملاء المستهدفين
٦	رحلة العميل
٨	الباب الثالث: الهيكلية
٨	الخدمات المقدمة في المركز
٨	الهيكل التنظيمي والوظيفي المقترح
٩	الادوار الرئيسية
١٠	الباب الرابع: الحوكمة
١٠	نموذج التفاعل
١٠	إجراءات مركز الأعمال
١١	النموذج المالي والباقات
١١	مميزات الباقة البلاتينية
١٢	الايرادات المتوقعة والتكاليف
١٢	تحليل الايرادات
١٤	الباب الخامس: التصميم
١٤	التصميم ولقطات داخلية

الباب الأول: أحكام تمهيدية

المادة الأولى: المقدمة

يعتبر مركز الأعمال (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.

المادة الثانية: تمهيد

نبدأ رحلتنا سعياً لتحقيق التميز ورفع مستوى رضى العميل وذلك برفع جودة تقديم الخدمات البلدية في أمانة منطقة الرياض ، عن طريق مركز تميز لخدمة كبار العملاء

المادة الثالثة: الفرص

- تحسين طريقة و نوعية الخدمات وتوفير بيئة متميزة.
- رفع مستوى رضا العملاء
- الاستباقية في جذب الاستثمارات الرائدة وتنمية الاعمال بالمنطقة
- مساهمة المشغل في تعظيم الموارد وتحقيق الاستفادة المالية مع الامانة

المادة الرابعة: الرؤية

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

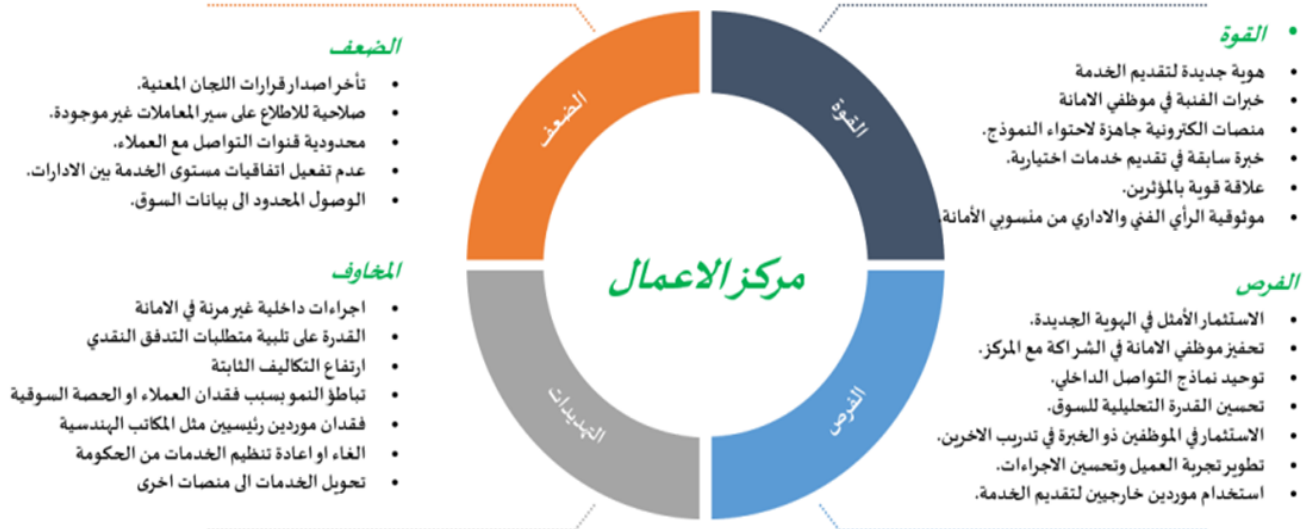
المادة الخامسة: الاهداف

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

الباب الثاني: التحليل

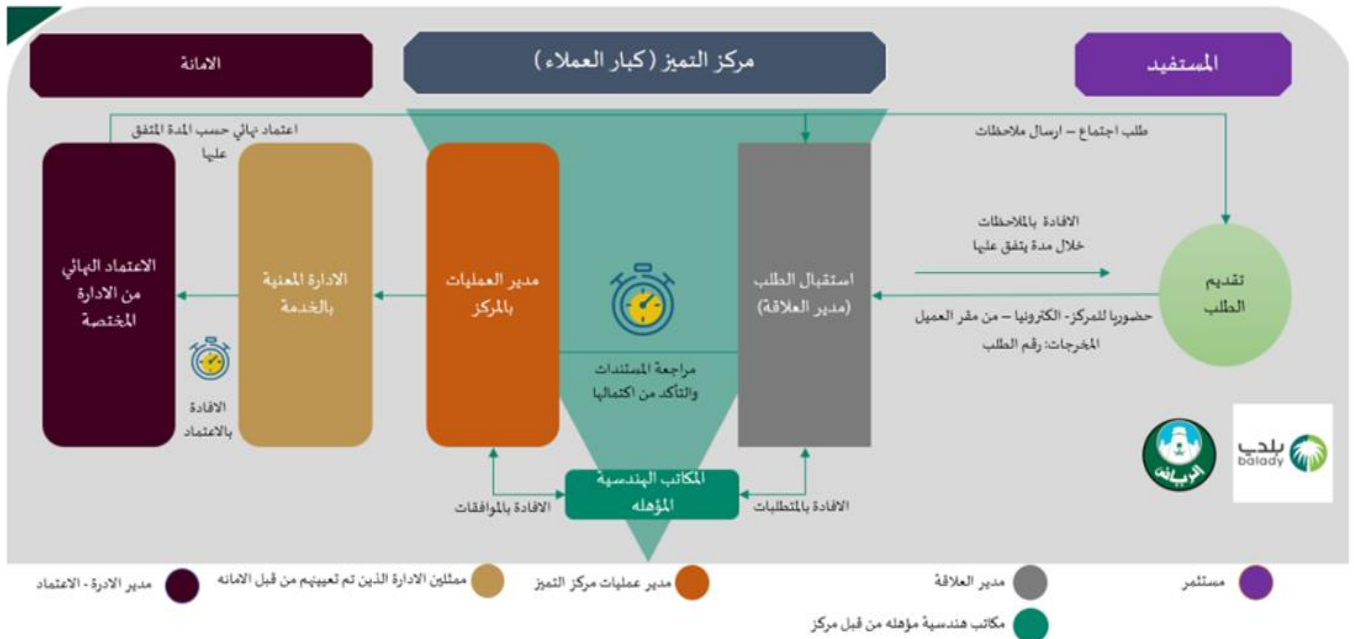
المادة الأولى: التحليل الرباعي

التحليل الرباعي:



المادة الثانية: النموذج التشغيلي

النموذج التشغيلي



المادة الثالثة: مكونات نموذج العمل

يتكون النموذج التشغيلي من أربعة محاور رئيسية مرتبطة ببعضها البعض



المادة الرابعة: العملاء المستهدفين

- قطاع الأعمال.
- الأفراد.

المادة الخامسة: رحلة العميل

- للتعرف على الآلية العامة لرحلة العميل في مركز الأعمال، تم بناء رحلة عامة تحدد أهم المراحل التي تمس العميل بالإضافة المبادئ التطورية لرحلة العميل الذهبي، تم 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 والوثائق المطلوبة من الجهات الخارجية ضمن منظومة الخدمات البلدية بحيث يقوم مدير الحساب بجميع المتطلبات من الجهات الخارجية الخاصة بالعميل لإستكمال الطلب.
 - متابعة جميع طلبات العميل في الأمانة وأشعار العميل على إيه تغيرات تطرا على عليها من خلال مدير الحساب الذي تم تعيينه عليها.

الآلية العامة لرحلة العميل في مركز الأعمال:
سيكون مركز الأعمال بمثابة محطة واحدة للخدمات المتعلقة بأمانة منطقة الرياض

محطة واحدة

- يمكن لمركز الأعمال الشامل من مكان واحد أن يقضي على الوسطاء والمتعهدين ، مما ينتج عنه خدمة أسرع وأكثر انسيابية لعملاء .VIP
- يمكن للفريق المتخصص من محترفي خدمة العملاء والمكاتب الهندسية في مركز الأعمال الشامل أن يقدم الدعم الشخصي والتوجيه للعملاء المهمين ، وتحسين جودة الخدمة وبناء الثقة في قدرة أمانة الرياض على تقديم خدمات عالية الجودة.



الباب الثالث: الهيكلية

المادة الاولى: الخدمات المقدمة في المركز

الخدمات المقدمة في مركز الاعمال:



المادة الثانية: الهيكل التنظيمي والوظيفي المقترح



المادة الثالثة: الادوار الرئيسية

يوضح النموذج الاتي الأدوار الرئيسية لأصحاب المصلحة والتفاعل فيما بينهم

الأدوار الرئيسية:

أ. مركز الاعمال

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 .

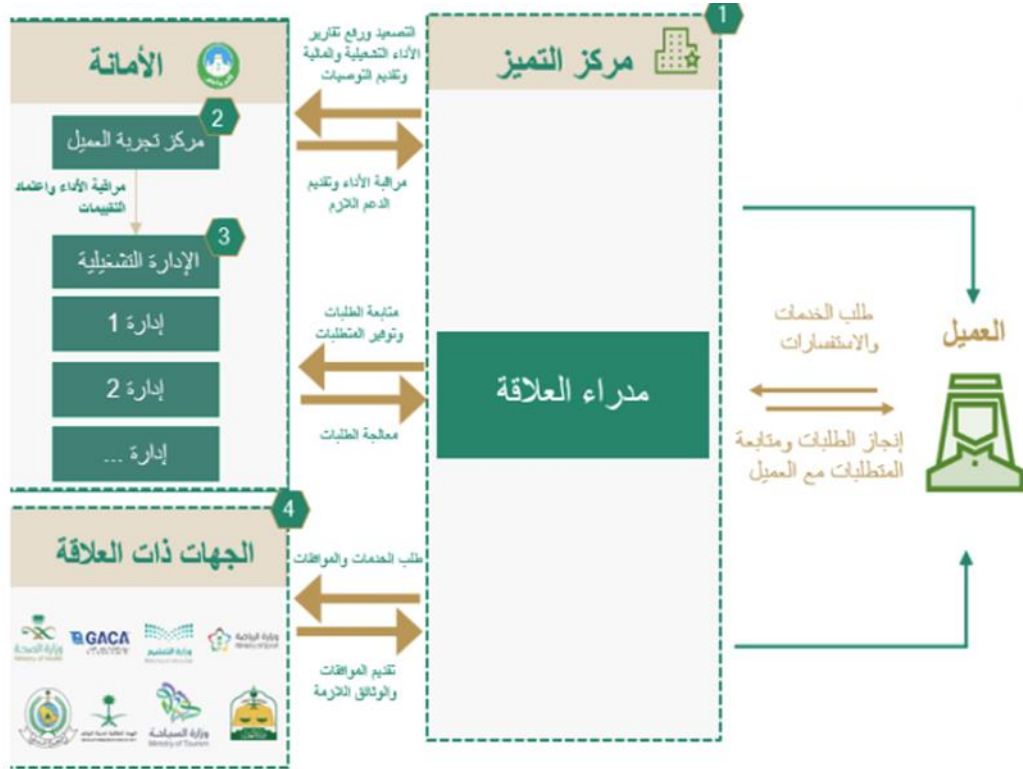
ج. الإدارات التشغيلية

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.

الباب الرابع: الحوكمة
المادة الأولى: نموذج التفاعل



المادة الثانية: إجراءات مركز الأعمال

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	

المادة الثالثة: النموذج المالي والباقيات

عدد الطلبات: من المتوقع أن يبدأ المركز بمعالجة ٨٠٠ طلب في السنة الأولى (٢٠٢٥م) حتى يصل إلى ٤١٠٠ في عام

٢٠٢٧م

الاسعار:

سيقدم مركز الأعمال نوعين من حزم الخدمات لخدمة كبار الشخصيات:

VIP عملاء				 حزمة الخدمة
VIP Pay as you go (سنوي)		اشتراك VIP (سنوي)		
خدمة الأولوية - سريعة التتبع مدير الحساب المعين الخدمات اللوجستية	القيمة المضافة خدمات 	خدمة الأولوية - سريعة التتبع مدير الحساب المعين الخصم بالجملة الخدمات اللوجيستية 40 طلب خدمة عاجل	القيمة المضافة خدمات 	
رسوم الخدمة الاعتيادية لأمانة الرياض + 3.000 ريال للخدمة العاجلة	 سعر*	100,000 ريال سعودي للتسجيل في مركز الأعمال للاستفادة من الخدمات السريعة رسوم الخدمة المنتظمة برياض أمانة	 سعر*	

المادة الرابعة : مميزات الباقة البلاتينية

مراكز مخصصة:

- مراكز مخصصة لإستقبال كبار عملاء امانة منطقة الرياض

مدير علاقة:

- مدير علاقة خاص بعملاء المركز لتلبية جميع احتياجاتهم
- تقديم استشارات للتعامل بما يخص خدمات الأمانة

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

- دخول امانة منطقة الرياض ومركز الاعمال "التميز"
- منصة خاصة لعملاء مركز الأعمال
- تقديم العروض مع مكاتب الاستشارات الهندسية المعتمدة من قبل الأمانة
- حضور ورش عمل مع مختلف مسؤولي إدارات الامانة
- تقديم عروض خاصة بكبار العملاء مع مكاتب المحاسبة والاستشارات القانونية
- مركز اتصال خاص على مدار ٢٤ ساعة
- خدمة المساعدة الشخصية (الكونسيرج) على مدار الساعة طوال أيام الاسبوع

خدمات المساعدة الشخصية:

خدمات المساعدة الشخصية

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

خدمات المطار

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

المادة الخامسة : الايرادات المتوقعة والتكاليف

الايرادات:

تتراوح إيرادات المركز ما بين ٦٠٠ الف الى مليون في السنة الأولى حتى يصل إلى ٢٠ مليون

التكاليف:

تتراوح تكاليف تشغيل المركز ما بين ٢ مليون في السنة الأولى (٢٠٢٥م)

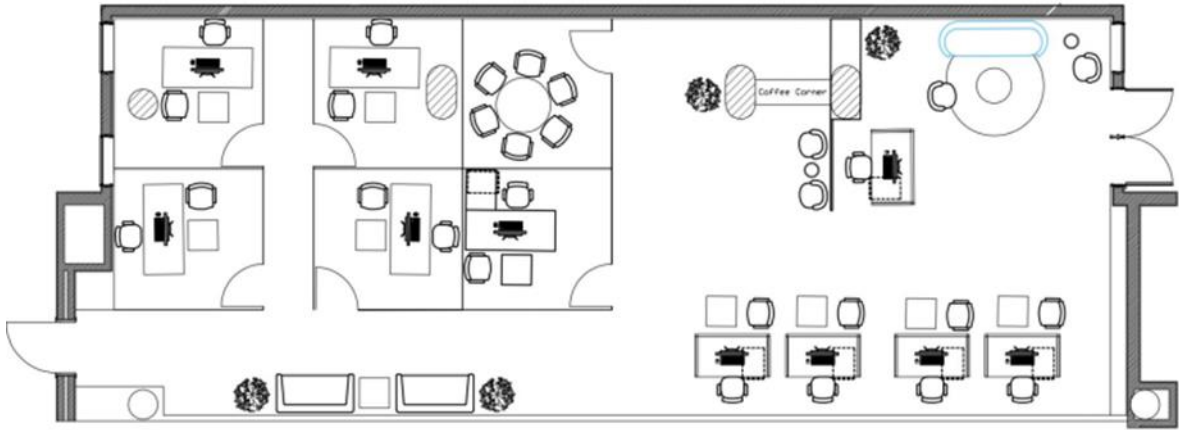
تحليل الايرادات:

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



الباب الخامس: تصميم المركز

المادة الأولى: التصميم



لقطات داخلية:





المراجع والمصادر:

- منصة المدينة الرقمية
الرئيسية | منصة بلدي (balady.gov.sa)
- أمانة منطقة الرياض
أمانة منطقة الرياض (alriyadh.gov.sa)
- Iron Triangle — Triple Constraints of Project Management
[Iron Triangle — Triple Constraints of Project Management | by Harpreet Dhillon | Medium](#)
- Anderson, K. (٢٠٢٠). Personal Communication. University Libraries.
www.xbox.com
- Alby, T. (٢٠٢١). Resource smoothing. Project Management Knowledge.
[Resource Smoothing - Project Management Knowledge \(project-management-knowledge.com\)](#)