



كراسة الشروط والمواصفات

مشروع تعزيز تجربة العميل وفق منهجية (MIG)

للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

نسخة معدة لاستخدام إدارة المشتريات كبديل وثائقي للعرض التقديمي الفني والمالي

2026م

1. المقدمة

تسعى الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) إلى تعزيز تجربة العميل من خلال تطبيق منهجية (MIG) المتخصصة في تعزيز تجربة العميل، والمكوّنة من ثلاث ركائز مترابطة: القياس (Measuring)، والرؤية التحليلية (Insight)، والحوكمة (Governing). تهدف هذه الكراسة إلى تحويل محتوى العرض الفني والمالي إلى وثيقة شروط ومواصفات يمكن الاستناد إليها في إجراءات الشراء والتعاقد، مع المحافظة على نفس نطاق العمل والمخرجات والجدول الزمني الواردة في العرض.

2. منهجية العمل المقترحة (MIG)

الركيزة	الهدف	أبرز الأنشطة	التحديات والحلول
القياس (MEASURING)	رصد وقياس الوضع الحالي لتجارب العملاء كمّاً ونوعاً.	جمع البيانات عبر نقاط الاتصال، اختيار المقاييس المناسبة مثل NPS و CSAT و CES، واستخدام أدوات تحليل البيانات.	معالجة تحديات جمع البيانات والقياس وتقديم حلول عملية قابلة للتطبيق.
الرؤية التحليلية (INSIGHT)	تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ تساهم في اتخاذ القرار وصياغة الاستراتيجية.	تحليل بيانات العملاء، توليد الرؤى، وتنفيذ ورش عمل وعصف ذهني لتطوير حلول مبتكرة.	معالجة العقبات في تفسير البيانات ووضع استراتيجيات للتغلب عليها.
الحوكمة (GOVERNING)	إرساء إطار حوكمة يضمن أن تؤدي الرؤى إلى إجراءات فعالة وتحسين مستمر.	تنفيذ الاستراتيجيات، الرصد والتقارير، والتحسين المستمر بناءً على بيانات الأداء.	الحفاظ على هياكل الحوكمة والتكيف مع التحديات الجديدة.

3. مسار المشروع

- تقييم نضج تجربة العميل: تشخيص علمي لمستوى النضج الحالي.
- تحليل منظومة الشكاوى: تشخيص دورة الشكاوى من الاستلام إلى الإغلاق وجذور التكرار.
- بناء فريق تجربة العميل: تشكيل فريق مختص ومسارات قرار واضحة لاستدامة التحسين.
- إعادة بناء أدوات الاستماع: مراجعة الاستبيانات الحالية وبناء أدوات قياس جديدة.
- ترسيخ حوكمة مستدامة: لجان ومؤشرات أداء تضمن استمرارية التحسين.
- اعتماد التميز CXXC: شهادة مهنية تتوّج جاهزية الجمعية في تجربة العميل.

4. نطاق العمل والمخرجات

تتضمن الاتفاقية تسليمات مترابطة صُممت لتغطية ركائز منهجية (MIG) الثلاث بشكل متوازن، مع تضمين شهادة التميز في تجربة العميل (CXXC) مجاناً في حال اجتاز التقييم الأساسي للنضج عتبة (60%).

م	المخرج	الركيزة/الارتباط	المدة/التوقيت
01	نضج تجربة العميل + تحليل منظومة الشكاوى	القياس	الأسابيع 1 - 6
02	شهادة التميز في تجربة العميل CXXC	شهادة شرطية مجانية	شهر واحد عند تحقق الشرط
03	تقرير الرصد والاستماع وخطط التصحيح	القياس + الرؤية التحليلية	الأسابيع 4 - 12
04	مراجعة الاستبيانات الحالية	القياس	شهران
05	بناء أربع استبيانات جديدة	القياس + الرؤية التحليلية	ثلاثة أشهر
06	بناء منظومة الحوكمة واللجان وتصميم المؤشرات	الحوكمة	الأسابيع 16 - 24

5. المواصفات التفصيلية للمخرجات

5.1 نضج تجربة العميل وتحليل منظومة الشكاوى

تشخيص شامل لمستوى نضج تجربة العميل في الجمعية، يقترن بفحص دقيق لمنظومة الشكاوى من حيث الاستلام، والتوجيه، والمعالجة، والإغلاق، وتحديد جذور الشكاوى المتكررة.

- تقييم النضج عبر أبعاد المنهجية: الاستراتيجية، الثقافة، الحوكمة، البيانات، التصميم، والقياس.
- إجراء مقابلات مع القيادات وأصحاب العلاقة في الجمعية لرسم الواقع الفعلي.
- تحليل دورة الشكاوى من نقطة الاستقبال وحتى الإغلاق وقياس زمن الاستجابة.
- تشخيص جذور الشكاوى المتكررة وتصنيفها وفق التأثير والتكرار.
- تقرير نضج تفصيلي يشتمل على الدرجة الإجمالية والتوصيات وخطة الارتقاء.

5.2 شهادة التميز في تجربة العميل CXXC

تُمنح شهادة التميز في تجربة العميل (CXXC) بصورة شرطية ومجانية عند اجتياز التقييم الأساسي للنضج عتبة (60%)، وفق ما ورد في العرض الفني والمالي.

5.3 تقرير الرصد والاستماع وخطط التصحيح

بناء منظومة استماع متعددة القنوات تراقب صوت العميل في الزمن الفعلي، وتترجم إشارات الانحراف إلى خطط تصحيح عملية ذات أولويات وأطر زمنية واضحة.

- تفعيل قنوات الاستماع: الاستبيانات، الاتصالات، التواصل الاجتماعي، والشكاوى المباشرة.
- بناء تقرير دوري للرصد يبرز النقاط الإيجابية وفجوات التجربة.
- تصنيف الإشارات وفق التأثير ودرجة الإلحاح.
- صياغة خطط تصحيح موجهة لكل فجوة مع مسؤول وإطار زمني للإغلاق.
- آلية تحقق من فاعلية الخطط بعد التنفيذ وفق مفهوم إغلاق حلقة التغذية الراجعة.

5.4 مراجعة الاستبيانات الحالية

- تشخيص الاستبيانات الحالية من حيث الصياغة والترتيب.
- فحص متانة الأسئلة وعلاقتها بمؤشرات NPS و CSAT و CES.
- إعادة صياغة الأسئلة بأسلوب علمي محايد ومختصر.
- اقتراح قنوات التوزيع المثلى وتوقيتاتها.
- وثيقة توصيات نهائية بالاستبيانات المحدثة الجاهزة للنشر.

5.5 بناء أربع استبيانات جديدة

- استبيان ما بعد الخدمة لقياس رضا العميل (CSAT) في الوقت الفعلي.
- استبيان رحلة المستفيد للوقوف على لحظات الحقيقة.
- استبيان تجربة المتبرع وقياس التوصية (NPS).
- استبيان جهد العميل (CES) لخطوات التفاعل الرقمية.
- اختبار وتدقيق علمي لكل استبيان قبل التشغيل.

5.6 بناء منظومة الحوكمة وتأسيس اللجان وتصميم المؤشرات

ترسيخ تجربة العميل كممارسة مؤسسية مستدامة عبر هيكل حوكمة واضح، ولجان فاعلة، ومنظومة مؤشرات أداء متسقة مع أهداف الجمعية الاستراتيجية.

- تصميم هيكل الحوكمة وتعريف الأدوار والمسؤوليات.
- تأسيس لجنة تجربة العميل العليا واللجان التنفيذية الفرعية.
- صياغة ميثاق عمل اللجان ودوريات الاجتماعات.
- تصميم مؤشرات أداء اللجنة التوجيهية بمعايير واضحة وقابلة للقياس.
- شرط مسبق: صدور قرار من الرئيس التنفيذي بتشكيل اللجان وفريق تجربة العميل قبل بدء التنفيذ.

6. منهجية إدارة المشروع

المرحلة	أبرز الأعمال المطلوبة
التحضير للمشروع	تحديد أهداف الإدارة، بيان نطاق المشروع، تحديد هيكل الفريق والأدوار والمسؤوليات، وضع خطة المشروع الأساسية، إنشاء خطة التواصل، وعقد اجتماع بدء المشروع.
التحليل	تحليل وثائق الاجتماعات لجمع المتطلبات، مراجعة وثائق التقرير لوضع اللمسات النهائية على التصميم، وخطة ترحيل المعلومات، واعتمادات مخرجات المرحلة.
التصميم	تنفيذ نطاق المشروع والعمليات الدورية للمتابعة، متابعة سير عمل المخرجات والفريق، والتقارير الدورية لمالك المشروع.
البناء والإشراف	توثيق الإجراءات، تحديث وثائق المشروع بشكل مستمر، متابعة خطة الإنجاز، متابعة مخاطر المشروع، والتواصل المستمر مع أصحاب المصلحة.
إغلاق المشروع	التقارير الختامية، مراجعة جميع المخرجات، تحقيق نطاق المشروع، تقييم المخرجات وحالة الإنجاز، واستلام شهادة الإنجاز.

7. خارطة الطريق التنفيذية

م	المرحلة	الوصف
01	التخطيط والإعداد	إشراك أصحاب المصلحة، تخصيص الموارد، وتدريب الفريق على المنهجية.
02	الاختبار التجريبي	تجربة أدوات القياس والرؤية التحليلية في منطقة محدودة وتحسينها قبل التعميم.
03	التعميم الشامل	تطبيق المنهجية على نطاق الجمعية بأكمله وربط الرؤى بالعمليات.
04	ترسيخ الحوكمة	تشكيل اللجان وإصدار سياسات الحوكمة وآليات المراجعة الدورية.
05	التقييم والتحسين	تقييم النتائج وتحسين الممارسات بما يضمن الاستدامة والتحسين المستمر.

8. الجدول الزمني التفصيلي

المخرج	الشهر 1	الشهر 2	الشهر 3	الشهر 4	الشهر 5	الشهر 6
01 — نضج تجربة العميل + الشكاوى	•	•				
02 — شهادة CXXC الشرطية		•				
03 — الرصد والاستماع وخطط التصحيح	•	•	•			
04 — مراجعة الاستبيانات الحالية	•	•				
05 — بناء أربع استبيانات جديدة		•	•	•		
06 — منظومة الحوكمة واللجان				•	•	•

9. العائد الاستراتيجي المتوقع على الجمعية

- ولاء المتبرعين: تجربة شفافة ومنظمة ترفع معدل الاحتفاظ بالمتبرعين الحاليين.
- رضا المستفيدين: خدمة أكثر إنصافاً وكرامة عبر معالجة فجوات نقاط التماس.
- تقليص الشكاوى: انخفاض الشكاوى المتكررة بفضل المعالجة الجذرية والتحسين المغلق.
- كفاءة تشغيلية: تقليل الجهد التشغيلي وتسريع زمن الاستجابة عبر العمليات.
- حوكمة مؤسسية: ترسيخ تجربة العميل في عمل الجمعية بلجان ومؤشرات واضحة.
- اعتماد التميز CXXC: تنويع نضج الجمعية بشهادة مهنية معترف بها.

10. العرض المالي وشروط الدفع

تُقدّم القيمة الإجمالية للعرض المالي بالريال السعودي، على أن تكون غير شاملة لضريبة القيمة المضافة (15%)، وتُضاف الضريبة وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية. ويُفضّل تقديم العرض المالي وفق متطلبات إدارة المشتريات وبطرف مستقل عند الحاجة.

يشمل العرض فريقاً استشارياً متخصصاً طوال فترة المشروع، حزم التسليمات الواردة في نطاق العمل، شهادة التميز CXXC عند تحقق الشرط، تدريب فريق الجمعية ونقل المعرفة، ورش عمل تفاعلية، تقارير دورية، ومتابعة منتظمة مع لجنة المشروع، وضمان جودة المخرجات وفق معايير منهجية (MIG).

#	النسبة	الدفعة	شرط الاستحقاق	التوقيت
1	30%	دفعة مقدمة	عند توقيع العقد وقبل بدء التنفيذ	الأسبوع 0
2	20%	الدفعة الثانية	بعد تسليم تقرير النضج وتحليل الشكاوى (مخرج 01)	نهاية الشهر 2
3	20%	الدفعة الثالثة	بعد تسليم رحلة العميل ماكرو وتقارير الرصد (مخرجات 03 و 04)	نهاية الشهر 3
4	20%	الدفعة الرابعة	بعد تسليم الاستبيانات الأربعة الجديدة (مخرج 05)	نهاية الشهر 5
5	10%	الدفعة الختامية	بعد تسليم منظومة الحوكمة والاعتماد النهائي (مخرج 06)	نهاية الشهر 6
	100%	الإجمالي	الإجمالي قبل الضريبة	

ملاحظة: تُصدر فاتورة ضريبية مستقلة عن كل دفعة عند استحقاقها وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

11. شروط عامة للتعاقد

- يلتزم المتعاقد بتقديم المخرجات وفق النطاق والجدول الزمني الموضحين في هذه الكراسة.
- يلتزم المتعاقد بالتنسيق المستمر مع مالك المشروع ولجنة المشروع في الجمعية.
- تكون جميع المخرجات قابلة للمراجعة والاعتماد من الجمعية قبل الإغلاق النهائي للمشروع.
- تعد البيانات والمعلومات التي يطلع عليها المتعاقد سرية ولا تستخدم إلا لأغراض تنفيذ المشروع.
- تكون اللغة العربية هي اللغة المعتمدة للمخرجات والتقارير، ما لم تتطلب بعض المؤشرات أو المنهجيات مصطلحات فنية محددة.
- يُعد العرض المالي مستقلاً عن هذه المواصفات عند الحاجة، وتطبق عليه إجراءات الشراء والتعاقد المعتمدة لدى الجمعية.