neoflux

تقرير مراجعة العملية (نموذج)

مراجعة العملية

من طلب عرض السعر إلى إرسال العرض: أين يذهب الوقت، وماذا نفعل حياله

العميل

ساندلاين للتوريدات الصناعية

العملية

من طلب عرض السعر (RFQ) إلى إرسال العرض

الجمهور

أُعدّ لرئيس المبيعات والمدير العام

الحالة

التقرير النهائي، بعد جولتي ملاحظات

تقرير نموذجي. ساندلاين للتوريدات الصناعية شركة افتراضية، وجميع الأرقام توضيحية.

عن هذا النموذج

هذا نموذج للتقرير الذي تستلمه في نهاية مراجعة العملية. الشركة الواردة فيه، ساندلاين للتوريدات الصناعية، افتراضية. وكل رقم فيه توضيحي: اخترناه لنُظهر المنهج وعمق العمل، لا نتيجةً حققناها لعميل.

تقريرك يتبع البنية نفسها، مبنيّاً على عمليتك وفريقك وبياناتك. وحيث تكون البيانات غير كافية، يذكر التقرير ذلك ويعرض الافتراض الذي استخدمه بدلاً منها، كما يفعل هذا النموذج.

السيناريو: موزّع قطع صناعية بين الشركات، له مكتبان في الإمارات والهند، يستقبل نحو 620 طلب عرض سعر شهرياً عبر البريد الإلكتروني وواتساب. يشتكي العملاء من بطء العروض. وطرحت الإدارة سؤالاً واحداً: أين يذهب الوقت، وما الذي نؤتمته، وما الذي نبقيه مع الناس، وما الذي نتركه كما هو؟

كيف تقرأ هذا التقرير

5 دقائق
الملخص التنفيذي

20 دقيقة
أضف النتائج، ومقارنة الخيارات، ودراسة الجدوى

لفريق التنفيذ
التوصيات، وخطة العمل، والبيانات والخصوصية، والمخاطر والمؤشرات

المحتويات

01 الملخص التنفيذي 3
02 النطاق والمنهج والأدلة 4
03 العملية اليوم 5
04 خط الأساس للوقت والكلفة 6
05 السرعة تكسب الطلبات 7
06 النتائج 8
07 مقارنة الخيارات خطوة بخطوة 10
08 من أين نبدأ: الأثر مقابل الجهد 11
09 العملية بعد التغييرات 12
10 التوصيات 13
11 دراسة الجدوى 15
12 نبني أم نشتري أم نُهيّئ 16
13 البيانات والخصوصية والأمن 17
14 المخاطر وكيف نتعامل معها 18
15 خطة عمل لـ12 أسبوعاً 19
16 كيف يُقاس النجاح 20
17 القرار والخطوات التالية 21
18 ملحق: الافتراضات والمصطلحات 22

01 الملخص التنفيذي

تصرف ساندلاين نحو 765 ساعة عمل شهرياً على إعداد عروض الأسعار، ويصل العرض المعتاد إلى العميل بعد 2.6 يوم عمل. العمل الفعلي يستغرق 74 دقيقة للعرض الواحد؛ وبقية الوقت يكون العرض في الانتظار. والعروض المرسلة خلال يوم عمل واحد تُكسب بضعف معدل العروض المتأخرة تقريباً.

الوسيط لزمن إنجاز العرض	وقت الموظفين لكل عرض	ساعات العمل على العروض	معدل الفوز خلال يوم واحد
2.6 يوم	**74 دقيقة**	**765 / شهر**	**31% مقابل 17%**
أيام عمل؛ الهدف أقل من يوم	عبر 5 أدوار؛ الهدف 24	يمكن تحرير نحو 517 منها	مقارنة بالعروض الأبطأ

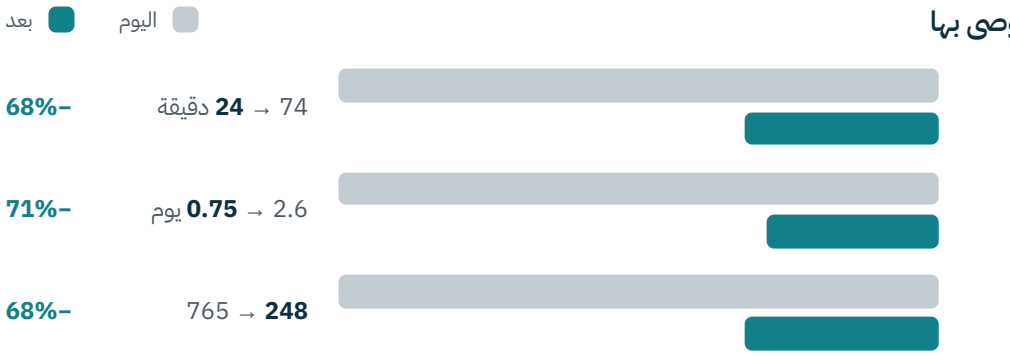
ما وجدناه

1. المشكلة في الانتظار لا في العمل: 2.6 يوم انتظار مقابل 74 دقيقة عمل. توضيح المواصفات عبر البريد (0.8 يوم) والتحقق من المخزون مرتين (0.7 يوم) هما أكبر فترتي انتظار.
2. مطابقة وصف العميل بالقطعة الصحيحة تعتمد على ذاكرة مهندسَين اثنين. وحين يغيب أحدهما يتضاعف زمن الإنجاز تقريباً.
3. كل عرض يذهب إلى مدير لاعتماد الهامش، و83% منها تعود دون تغيير.

ما نوصي به

1. البدء بأربعة مكاسب سريعة في الأسابيع 1 إلى 5 (استقبال تلقائي، ومسودات عروض مولّدة، واعتماد حسب نطاق الهامش، وتذكيرات المتابعة): نحو 5 أسابيع إجمالاً.
2. ثم نموذج ذكاء اصطناعي خاص للمطابقة، مستضاف داخل بيئة ساندلاين نفسها، يقترح أرجح ثلاث قطع لكل بند في الطلب. ويؤكد المهندس كل مطابقة.
3. إبقاء التفاوض، والمواصفات الهندسية الخاصة، واستثناءات التسعير مع الناس.

اليوم وبعد التغييرات الموصى بها



القرار المطلوب

اعتماد الخيار (ب) (التوصية الكاملة، 12 أسبوعاً). في السيناريو الأساسي تضيف العروض الأسرع نحو 9,200 دولار أمريكي شهرياً من هامش الربح الإجمالي، وتُحرَّر نحو 517 ساعة عمل شهرياً للعمل مع الحسابات.

02 النطاق والمنهج والأدلة

راجعنا عملية واحدة من بدايتها إلى نهايتها، مع الأشخاص الذين يديرونها، خلال 20 يوم عمل. لم يُبنَ شيء ولم يُغيَّر أي نظام؛ وكان الوصول كله للقراءة فقط.

العملية
استلام طلب العرض ← إرسال العرض ← أول متابعة

المكاتب
الإمارات والهند

الأنظمة
البريد المشترك وواتساب للأعمال، ونظام **ERP** (قراءة فقط)، ونظام **CRM** (قراءة فقط)

فترة البيانات
90 يوماً من العروض، وسجل وقت لمدة أسبوعين

المدة
20 يوم عمل، وجولتا ملاحظات

من تحدثنا معهم (6 جلسات)

الدور	الشكل	ما تناولناه
رئيس المبيعات	ورشة، 90 دقيقة	الأهداف، وسياسة التسعير، وتعريف النجاح
منسقا المبيعات (2)	مرافقة ميدانية، نصفا يوم	الاستقبال، وإعداد العرض، والإرسال
مهندسا المبيعات (2)	مقابلة، 60 دقيقة	مطابقة القطع، والاستيضاحات
مسؤول المشتريات	مقابلة، 60 دقيقة	المخزون، ومهل التوريد
مدير المبيعات	مقابلة، 45 دقيقة	الاعتمادات والاستثناءات
مدير تقنية المعلومات	مقابلة، 45 دقيقة	الأنظمة، والصلاحيات، وقواعد البيانات

قاعدة الأدلة

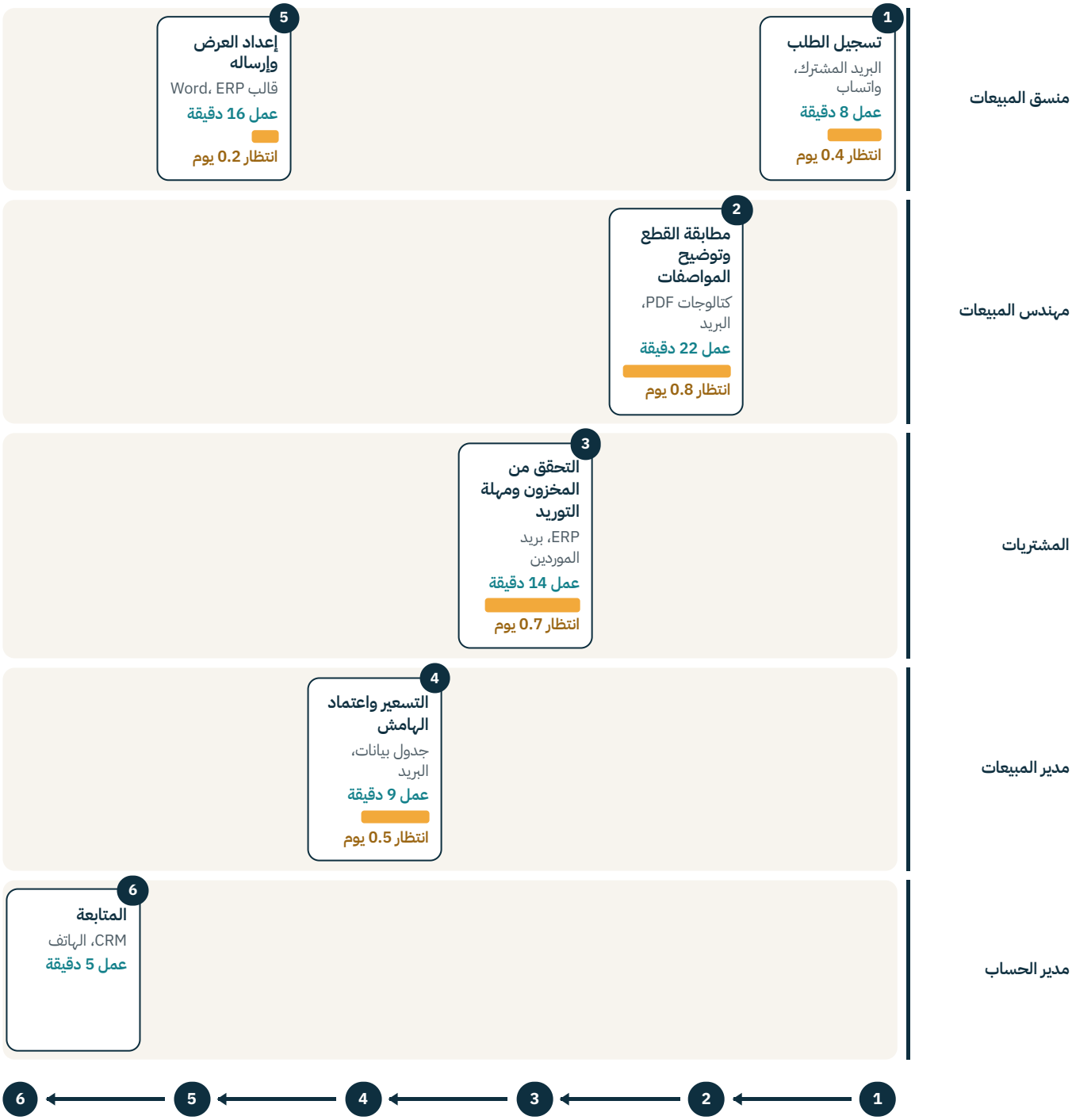
- 400 عرض من نظام CRM (90 يوماً): التوقيتات والتعديلات والنتائج
- سجل وقت لمدة أسبوعين أعدّه 6 موظفين (وقت العمل لكل خطوة)
- سجل الأصناف في ERP (8,900 قطعة) و14 كتالوجاً بصيغة PDF
- 120 سلسلة بريد اعتماد، مختارة عشوائياً

خارج النطاق

- بناء أي نظام أو تغييره
- استراتيجية التسعير ومستويات الخصم
- تنفيذ الطلبات والفوترة
- التفاوض مع الموردين

03 العملية اليوم

ست خطوات عبر خمسة أدوار وخمس أدوات. يُظهر كل مربع وقت العمل الفعلي لكل عرض؛ والشريط الكهرماني بين الخطوات يُظهر مدة انتظار العرض قبل أن يستلمه الشخص التالي.



أ تصل الطلبات عبر ثلاث قنوات (البريد المشترك، وواتساب، ونموذج الموقع) وتُعاد كتابتها يدوياً في CRM.

ب طلب من كل ثلاثة يحتاج إلى رسالة استيضاح واحدة على الأقل؛ والمتوسط 2.3 جولة.

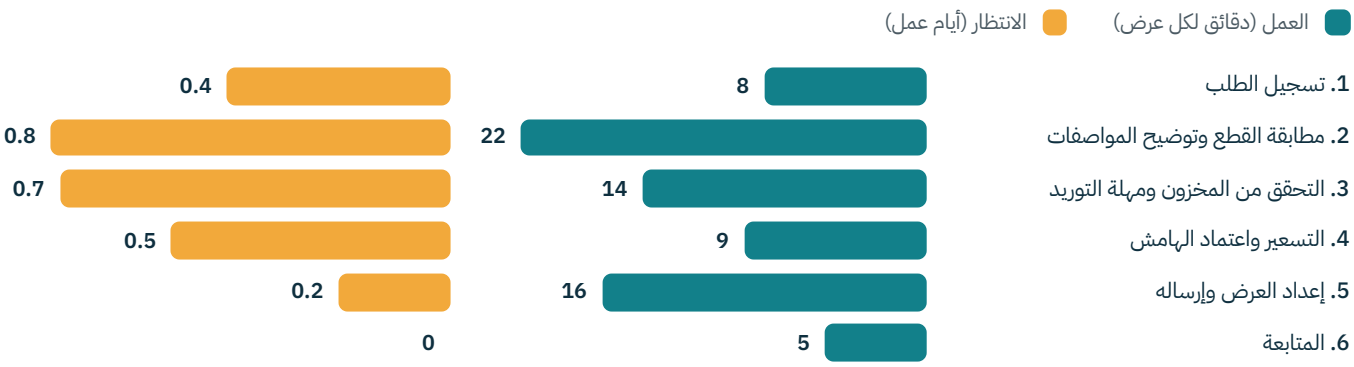
ج يعود العرض إلى المنسق مرتين: لتسجيله ثم لإرساله.

04 خط الأساس للوقت والكلفة

وقت العمل مأخوذ من سجل الوقت لمدة أسبوعين؛ والحجم ووقت الانتظار من 400 سجل في CRM. وتستخدم الكلفة متوسطاً شاملاً لكلفة الموظف قدره 18 دولاراً أمريكياً للساعة، متفقاً عليه مع الإدارة المالية.

الخطوة	الدور	العمل لكل عرض	الانتظار	ساعات / شهر	الكلفة / شهر
1. تسجيل الطلب	منسق المبيعات	8 دقيقة	0.4 يوم	83	1,488 دولار
2. مطابقة القطع وتوضيح المواصفات	مهندس المبيعات	22 دقيقة	0.8 يوم	227	4,092 دولار
3. التحقق من المخزون ومهلة التوريد	المشتريات	14 دقيقة	0.7 يوم	145	2,604 دولار
4. التسعير واعتماد الهامش	مدير المبيعات	9 دقيقة	0.5 يوم	93	1,674 دولار
5. إعداد العرض وإرساله	منسق المبيعات	16 دقيقة	0.2 يوم	165	2,976 دولار
6. المتابعة	مدير الحساب	5 دقيقة	0 يوم	52	930 دولار
الإجمالي		**74 دقيقة**	**2.6 يوم**	**765**	**13,764 دولار**

العمل مقابل الانتظار، لكل خطوة



- الساعات الشهرية = 620 عرضاً × الدقائق لكل عرض ÷ 60.
- الانتظار هو الوسيط للمدة التي يبقى فيها العرض بين انتهاء خطوة وبدء التالية.
- على أساس سنوي، يكلّف إعداد العروض نحو 165,000 دولار أمريكي من وقت الموظفين.

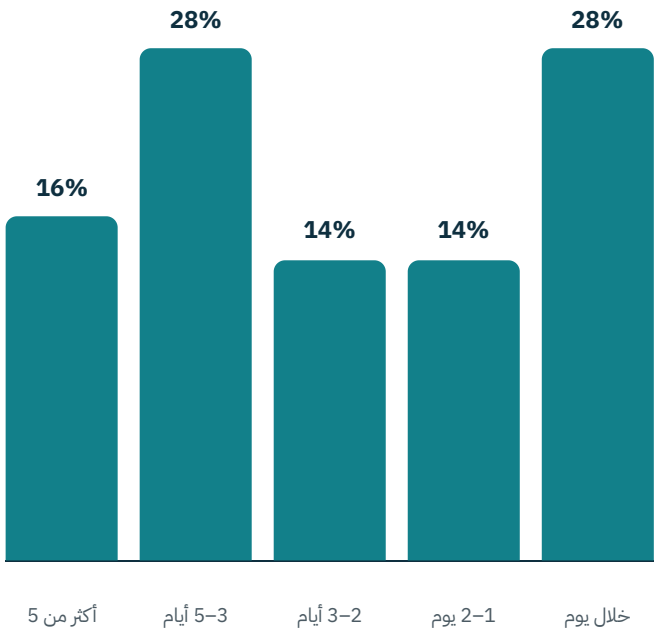
إعادة العمل غير المحتسبة أعلاه

عروض عُدّلت بعد إرسالها نحو 87 شهرياً	**14%**
الوقت لكل تعديل نحو 36 ساعة شهرياً	**25 دقيقة**
السبب الأكثر شيوعاً	**رمز قطعة أو سعر خاطئ نُسخ يدوياً**

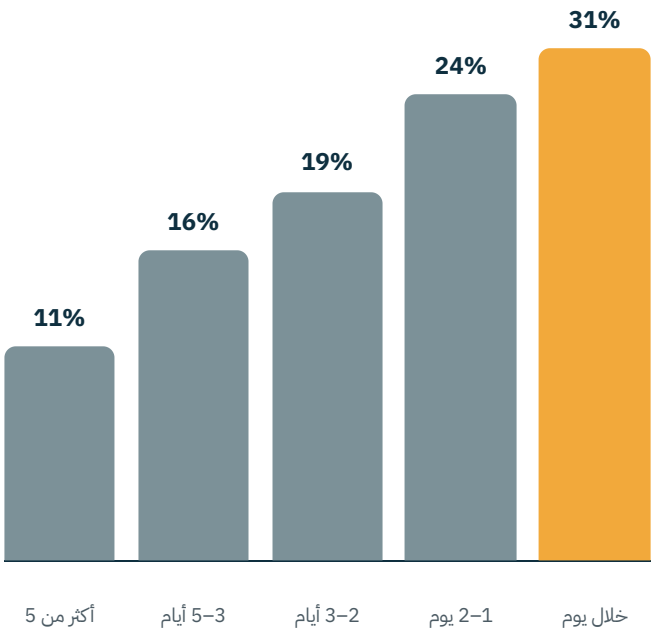
05 السرعة تكسب الطلبات

صنّفنا العروض الـ400 حسب المدة التي استغرقها وصولها إلى العميل، ثم تحققنا من عدد ما تحوّل منها إلى طلبات. والنمط ثابت: كل يوم إضافي يخفض معدل الفوز.

نسبة العروض حسب زمن الإنجاز



معدل الفوز حسب زمن الإنجاز



المصدر: 400 عرض، 90 يوماً، حقل النتيجة في CRM. معدل الفوز الإجمالي 20.9%.

ماذا يعني ذلك

1. 28% فقط من العروض تُرسل خلال يوم عمل واحد. وهذه تُكسب بنسبة 31%؛ أما العروض الأبطأ فبنسبة 17%.
2. جزء من الفجوة لا يعود إلى السرعة: فالطلبات البسيطة أسرع وأسهل كسباً في آن. لذلك نحتسب نصف الفجوة فقط في السيناريو الأساسي لدراسة الجدوى.
3. أبطأ 16% من العروض (أكثر من 5 أيام) معظمها مواصفات خاصة. ينبغي أن تبقى مع المهندسين؛ والمستهدف هو الأغلبية الروتينية.

06 النتائج

خمس نتائج، مرتبة حسب أثرها على زمن الإنجاز. تعرض كل منها الدليل، والسبب الجذري، وكلفتها اليوم.

F1 توضيح المواصفات يتم عبر البريد، سؤالاً تلو الآخر

الأهمية: عالية

الدليل

38% من الطلبات احتاجت إلى استيضاح واحد على الأقل؛ بمتوسط 2.3 جولة بريد؛ و0.8 يوم انتظار.

السبب الجذري

لا توجد قائمة بالتفاصيل المطلوبة لكل عائلة منتجات، فتُكتشف النواقص واحدة تلو الأخرى.

الأثر اليوم

أكبر فترة انتظار منفردة، و227 ساعة من وقت المهندسين شهرياً.

F2 مطابقة القطع تعتمد على ذاكرة شخصين

الأهمية: عالية

الدليل

مهندسان من أصل 5 تولّيا 61% من المطابقات غير القياسية. والكتالوج موزّع على 14 ملف PDF ونظام ERP.

السبب الجذري

لا يوجد ربط قابل للبحث بين وصف العملاء للقطعة ورمزها.

الأثر اليوم

خطر الاعتماد على أشخاص بعينهم: في الأسبوع الذي غاب فيه الاثنان، ارتفع الوسيط لزمن الإنجاز إلى 5.1 يوم.

F3 التحقق من المخزون ومهلة التوريد يتم مرتين

الأهمية: متوسطة

الدليل

أعادت المشتريات التحقق من 44% من البنود التي سبق أن تحقق منها المهندس.

السبب الجذري

شاشة المخزون في ERP لا تُظهر التوريد القادم ولا مهلة المورد.

الأثر اليوم

145 ساعة شهرياً و0.7 يوم انتظار.

F4 كل عرض ينتظر اعتماد الهامش

الأهمية: متوسطة

الدليل
100% من العروض تذهب إلى مدير؛ 83% تعود دون تغيير؛ والوسيط للانتظار 0.5 يوم.

السبب الجذري
وُضعت السياسة حين كان الحجم نحو ثلث حجم اليوم.

الأثر اليوم
93 ساعة من وقت المدير شهرياً؛ والعروض تنتظر إلى اليوم التالي.

F5 العروض تُعاد كتابتها يدوياً

الأهمية: متوسطة

الدليل
16 دقيقة لكل عرض لنسخ بنود ERP إلى قالب Word؛ و14% تُعدَّل بعد الإرسال.

السبب الجذري
لا يوجد ربط بين ERP وقالب العرض.

الأثر اليوم
165 ساعة شهرياً، وأخطاء تصل إلى العملاء.

النتائج في لمحة

	النتيجة	الأهمية	ساعات العمل شهرياً	الانتظار الناتج
F1	توضيح المواصفات يتم عبر البريد، سؤالاً تلو الآخر	عالية	227	0.8 يوم
F2	مطابقة القطع تعتمد على ذاكرة شخصين	عالية	(ضمن الـ227 أعلاه)	حتى 2.5 يوم إضافي عند غياب الأشخاص الرئيسيين
F3	التحقق من المخزون ومهلة التوريد يتم مرتين	متوسطة	145	0.7 يوم
F4	كل عرض ينتظر اعتماد الهامش	متوسطة	93	0.5 يوم
F5	العروض تُعاد كتابتها يدوياً	متوسطة	165 + 36 إعادة عمل	0.2 يوم

ما يعمل جيداً وينبغي الإبقاء عليه

- العملاء الذين قابلهم فريق المبيعات يقدّرون مكالمة المتابعة الشخصية. وستبقى بشرية.
- حقل النتيجة في CRM يُملأ باستمرار، وهذا ما جعل تحليل معدل الفوز ممكناً.
- علاقات المشتريات مع الموردين تحل طلبات صعبة لا يحلها أي نظام.

07 مقارنة الخيارات خطوة بخطوة

لكل خطوة قارنّا ثلاثة طرق: أتمتة قائمة على القواعد، أو ذكاء اصطناعي خاص، أو إبقاؤها مع الناس. والحكم هو أبسط خيار يزيل الانتظار.

الخطوة	أتمتة	ذكاء اصطناعي خاص	إبقاؤها مع الناس	الحكم
1. تسجيل الطلب	تسجيل طلبات البريد وواتساب والنموذج في CRM برقم مرجعي	استخراج العميل والبنود والكميات	المنسق يتولى الاستثناءات	أتمتة
2. مطابقة القطع وتوضيح المواصفات	قائمة تحقق بالتفاصيل المطلوبة لكل عائلة منتجات	اقتراح أرجح 3 قطع من الكتالوج والعروض السابقة	المهندس يؤكد؛ والمواصفات الخاصة تبقى معه	ذكاء خاص
3. التحقق من المخزون ومهلة التوريد	شاشة واحدة: المخزون، والتوريد القادم، ومهلة المورد	غير مطلوب	المشتريات تتولى القطع غير المخزّنة فقط	أتمتة
4. التسعير واعتماد الهامش	اعتماد تلقائي ضمن نطاق الهامش	غير مطلوب	المدير يعتمد الاستثناءات (نحو 25%)	مختلط
5. إعداد العرض وإرساله	مسودة مولّدة من بنود ERP بالعربية أو الإنجليزية	صياغة رسالة التغطية	المنسق يراجع ويرسل	أتمتة
6. المتابعة	تذكير في اليوم 2 واليوم 5	غير مطلوب	المكالمة تبقى مع مدير الحساب	مختلط

أبقيناه عمداً مع الناس

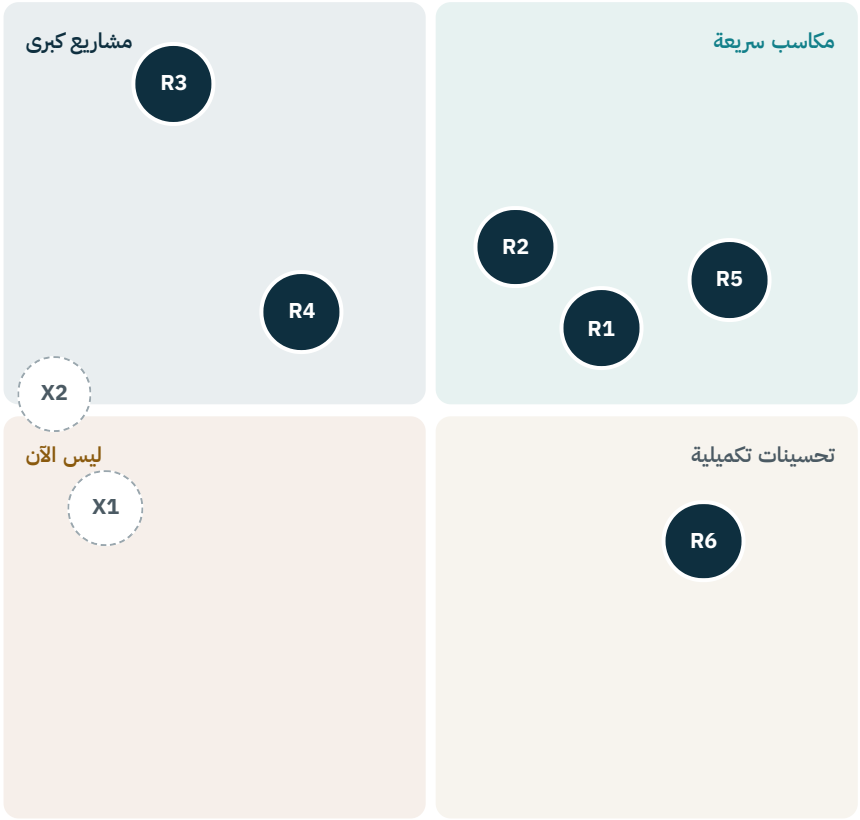
- التفاوض ومكالمات العلاقة
- المواصفات الهندسية الخاصة
- استثناءات التسعير والحسابات الاستراتيجية

لماذا لا نستخدم الذكاء الاصطناعي في كل خطوة؟

1. ثلاث من الخطوات الست لا تحتاج إلى ذكاء اصطناعي إطلاقاً: قاعدة أو شاشة أفضل تزيل الانتظار بكلفة ومخاطر أقل.
2. يُستخدم الذكاء الاصطناعي فقط حيث يكون المُدخل لغة بشرية غير منتظمة (وصف العملاء للقطع)، وهو ما لا تعالجه القواعد جيداً.
3. كل مُخرج للذكاء الاصطناعي اقتراح يؤكده شخص، فالمطابقة الخاطئة تكلّف ثوانيَ لا عرضاً خاطئاً.

08 من أين نبدأ: الأثر مقابل الجهد

ثمانية تغييرات مرشحة، موضوعة حسب أثرها المتوقع على زمن الإنجاز والجهد اللازم لتنفيذها. درسنا اثنين منها ولا نوصي بهما الآن.



R1 استقبال تلقائي
R2 مسودات عروض مولّدة
R3 مطابقة بالذكاء الاصطناعي الخاص
R4 شاشة المخزون ومهلة التوريد
R5 اعتماد حسب نطاق الهامش
R6 تذكيرات المتابعة
X1 بوابة خدمة ذاتية للعملاء
X2 استبدال وحدة العروض في ERP

كيف تقرؤها

- R5 تغيير في السياسة بلا بناء يُذكر: يُنفَّذ في الأسبوع الأول.
- R3 يحمل أكبر قيمة وأكبر جهد، لذا يُجرَّب مع مهندسَين قبل التعميم.
- X1 وX2 يكلفان أكثر مما يعيدان عند حجم اليوم. نعيد النظر فيهما حين يتضاعف الحجم.

09 العملية بعد التغييرات

الخطوات الست نفسها والأشخاص أنفسهم. ما يتغير هو الانتظار بين الخطوات والنسخ داخلها.

العمل لكل عرض	الوسيط لزمن الإنجاز	ساعات العمل شهرياً	عروض معدّلة بعد الإرسال
74 ← 24 دقيقة	2.6 ← 0.75 يوم	765 ← 248	14% ← هدف 5%

اليوم بعد

الخطوة	كيف تعمل بعد التغيير	العمل	الانتظار
1. تسجيل الطلب	يُسجَّل في CRM تلقائياً؛ ويتولى المنسق الحالات الاستثنائية	8 → 2 دقيقة	0.4 → 0.05 يوم
2. مطابقة القطع وتوضيح المواصفات	الذكاء الاصطناعي الخاص يقترح أرجح 3 قطع؛ والمهندس يؤكد؛ وقائمة تحقق تطلب الحقول الناقصة مرة واحدة	22 → 9 دقيقة	0.8 → 0.3 يوم
3. التحقق من المخزون ومهلة التوريد	شاشة واحدة للمخزون والتوريد القادم ومهلة المورد	14 → 3 دقيقة	0.7 → 0.1 يوم
4. التسعير واعتماد الهامش	اعتماد تلقائي ضمن نطاق الهامش؛ ونحو 25% فقط تذهب إلى المدير	9 → 4 دقيقة	0.5 → 0.2 يوم
5. إعداد العرض وإرساله	مسودة مولّدة من بنود ERP بالعربية أو الإنجليزية؛ يراجعها المنسق ويرسلها	16 → 4 دقيقة	0.2 → 0.1 يوم
6. المتابعة	تذكير في اليوم 2 واليوم 5؛ والمكالمة تبقى مع مدير الحساب	5 → 2 دقيقة	0 → 0 يوم

10 التوصيات

ست توصيات على ثلاث مراحل، لكل منها مسؤول في ساندلاين. ويُتفق على نطاق أي بناء وسعره كتابياً قبل بدء العمل.

R1 استقبال تلقائي في CRM

المرحلة 1

ماذا. طلبات البريد وواتساب للأعمال ونموذج الموقع تُنشئ سجلاً في CRM برقم مرجعي ومرفقاتها.

لماذا. يلغي إعادة الكتابة وانتظار 0.4 يوم قبل بدء العمل.

الجهد
أسبوعان

المسؤول في ساندلاين
كبير منسقي المبيعات

يعتمد على
الوصول إلى واجهة CRM البرمجية

R2 مسودات عروض مولّدة من ERP

المرحلة 1

ماذا. البنود المؤكدة تصبح عرضاً بهوية الشركة بالعربية أو الإنجليزية، جاهزاً للمراجعة والإرسال.

لماذا. يخفض 16 دقيقة إلى نحو 4 ويلغي أخطاء النسخ وراء معظم التعديلات.

الجهد
3 أسابيع

المسؤول في ساندلاين
رئيس المبيعات

يعتمد على
صلاحية قراءة ERP

R3 مطابقة القطع بالذكاء الاصطناعي الخاص

المرحلة 2

ماذا. نموذج مستضاف داخل بيئة ساندلاين يقترح أرجح ثلاث قطع لكل بند، مع السبب. يؤكد المهندس أو يصحح؛ والتصحيحات تحسّنه.

لماذا. يلغي الاعتماد على شخصين وأكبر فترة انتظار منفردة.

الجهد
6 أسابيع مع التجربة

المسؤول في ساندلاين
كبير مهندسي المبيعات

يعتمد على
سجل الأصناف، و12 شهراً من العروض

R4 شاشة واحدة للمخزون ومهلة التوريد

المرحلة 3

ماذا. المخزون والتوريد القادم ومهل الموردين في شاشة واحدة للمهندسين والمشتريات.

لماذا. ينهي التحقق المزدوج: 0.7 يوم و145 ساعة شهرياً.

الجهد
4 أسابيع

المسؤول في ساندلاين
مسؤول المشتريات

يعتمد على
جدول مهل الموردين (المشتريات)

R5 الاعتماد حسب نطاق الهامش

المرحلة 1

ماذا. العروض ضمن نطاق هامش وحد قيمة متفق عليهما تُرسل دون اعتماد؛ والبقية تذهب إلى المدير.

لماذا. 83% من الاعتمادات لا تغيّر شيئاً اليوم.

الجهد
أسبوع

المسؤول في ساندلاين
مدير المبيعات، المالية

يعتمد على
نطاق تعتمده المالية

R6 تذكيرات المتابعة

المرحلة 1

ماذا. يذكّر CRM مدير الحساب في اليوم 2 واليوم 5 بعد الإرسال.

لماذا. يحافظ على المكالمة الشخصية ويلغي المتابعات المنسية.

الجهد
أسبوع

المسؤول في ساندلاين
مديرو الحسابات

يعتمد على
R1

ملخص التنفيذ

	التوصية	المرحلة	الجهد
R1	استقبال تلقائي في CRM	1	أسبوعان
R2	مسودات عروض مولّدة من ERP	1	3 أسابيع
R3	مطابقة القطع بالذكاء الاصطناعي الخاص	2	6 أسابيع مع التجربة
R4	شاشة واحدة للمخزون ومهلة التوريد	3	4 أسابيع
R5	الاعتماد حسب نطاق الهامش	1	أسبوع
R6	تذكيرات المتابعة	1	أسبوع

11 دراسة الجدوى

يُحتسب العائد من هامش الربح الإضافي الناتج عن العروض الأسرع فقط. ويُعرض وقت الموظفين المحرَّر منفصلاً، لأنه لا يصبح مالاً إلا إذا استُخدم في عمل آخر.

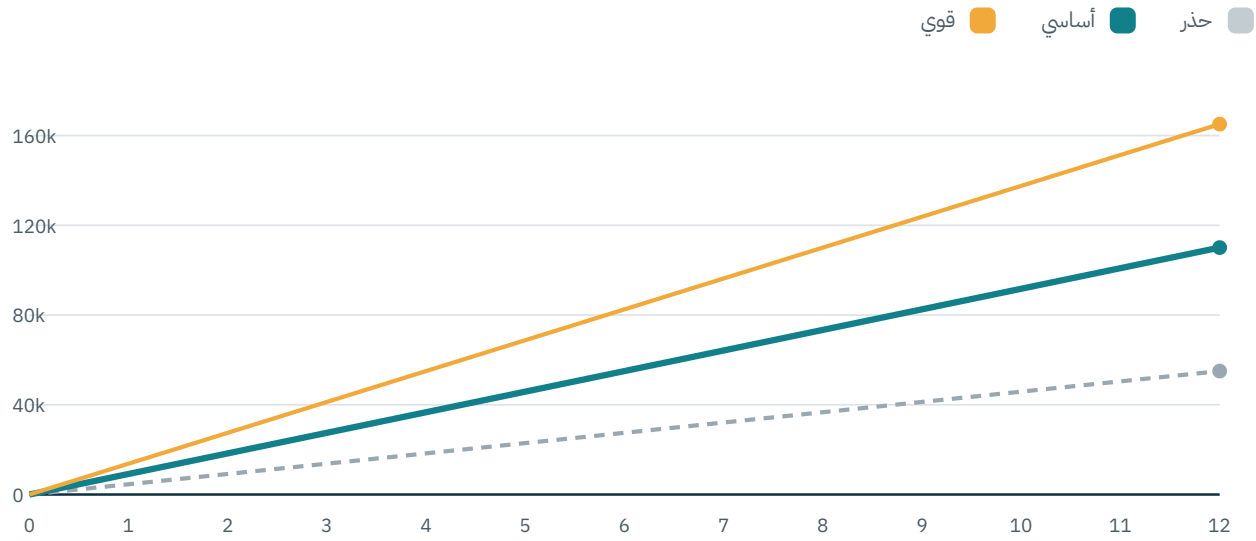
المدخلات

العروض شهرياً	متوسط قيمة الطلب	هامش الربح الإجمالي	العروض خلال يوم	فجوة معدل الفوز (يوم مقابل أبطأ)
620	**2,800 دولار أمريكي**	**18%**	**28% ← 70%**	**14 نقطة**

ثلاثة سيناريوهات

	حذر	أساسي	قوي
نسبة الفجوة المتحققة	25%	**50%**	75%
طلبات إضافية شهرياً	9.1	**18.2**	27.3
هامش إضافي شهرياً	**4,586 دولار**	**9,173 دولار**	**13,759 دولار**
هامش إضافي خلال 12 شهراً	**55,032 دولار**	**110,076 دولار**	**165,108 دولار**

الهامش الإضافي التراكمي، الأشهر 0–12 (دولار أمريكي)



غير محتسب أعلاه: وقت الموظفين المحرَّر

نحو 517 ساعة شهرياً، أي ما يعادل 3.2 وظيفة بدوام كامل، بقيمة نحو 9,300 دولار أمريكي شهرياً بسعر 18 دولاراً للساعة. وتخطط ساندلاين لاستخدامها في مكالمات استباقية مع الحسابات، لا لتقليص الموظفين.

- في التقرير الفعلي، تقارن هذه الصفحة العائد أيضاً بكلفة البناء المتفق عليها لتُظهر مدة الاسترداد.
- الطلبات الإضافية = 260 عرضاً إضافياً شهرياً خلال يوم × فجوة 14 نقطة × النسبة المتحققة.

12 نبني أم نشتري أم نُهيّئ

قبل التوصية بالبناء، قارنّاه بالبدائل المتاحة لدى ساندلاين أو التي يمكنها شراؤها.

تهيئة وحدة العروض في ERP

المدة
8–12 أسبوعاً

الملاءمة
القوالب والمخزون؛ لا مطابقة للقطع؛ لا استقبال عبر واتساب

الخطر الرئيسي
خارطة طريق المورّد

اشتراك في أداة عروض (CPQ)

المدة
6–10 أسابيع

الملاءمة
قواعد تسعير قوية؛ مطابقة عامة؛ البيانات تخرج من ساندلاين

الخطر الرئيسي
موقع البيانات، والارتباط بالمورّد

طبقة مخصصة على الأنظمة الحالية

المدة
12 أسبوعاً

الملاءمة
تلائم الكتالوج والطلبات العربية؛ البيانات تبقى في الداخل

الخطر الرئيسي
ساندلاين تتولى الصيانة؛ يخففه التسليم

تغييرات السياسة فقط

المدة
أسبوعان

الملاءمة
زمن الإنجاز إلى نحو 2.0 يوم

الخطر الرئيسي
خطر المطابقة يبقى كما هو

كيف قيّمنا الخيارات (من 1 إلى 5)

1. الأثر على أكبر فترتي انتظار: مطابقة القطع والتحقق من المخزون
2. الكلفة الإجمالية على ثلاث سنوات، بما فيها الاشتراكات والصيانة
3. أين تُخزَّن بيانات العملاء والأسعار
4. الطلبات بالعربية والإنجليزية، بما فيها واتساب
5. الوقت حتى أول نتيجة قابلة للقياس

رأينا

نوصي بالطبقة المخصصة لأن مطابقة القطع هي أكبر فترة انتظار، ولا يعالجها أي خيار جاهز جيداً لهذا الكتالوج. وإذا أكّد مورّد ERP إضافة المطابقة إلى خارطة طريقه خلال ستة أشهر، يصبح الخيار الأول هو الأنسب لـR2 وR4، وسنقول ذلك.

13 البيانات والخصوصية والأمن

تحتوي العروض على بيانات العملاء والأسعار والهوامش. والتصميم يُبقيها كلها داخل بيئة ساندلاين.

البيانات	مثال	أين توجد	القاعدة
طلبات العملاء	الأسماء، البريد، الرسومات	البريد، واتساب، CRM	يقرؤها النموذج داخل بيئة ساندلاين؛ ولا تُرسل إلى الخارج
الأسعار والهوامش	الكلفة، سعر القائمة، النطاق	ERP، جدول التسعير	لا تُرسل أبداً إلى خدمة ذكاء اصطناعي خارجية
الكتالوج والعروض السابقة	8,900 قطعة، و12 شهراً من العروض	ERP، ملفات PDF	تُستخدم لبناء فهرس المطابقة، في الداخل
مهل الموردين	أيام حسب المورد وعائلة القطع	جدول جديد	تملكه المشتريات وتحدّثه

بيئة ساندلاين

CRM | ERP | البريد وواتساب | نموذج الذكاء الخاص

✕ لا بيانات إلى خدمات ذكاء اصطناعي عامة

أين يمكن أن يعمل النموذج الخاص

الخيار	يناسب حين
الحساب السحابي الحالي لساندلاين (موصى به)	تدير تقنية المعلومات الحساب وسياسات أمنه أصلاً
خادم في مكتب ساندلاين أو مركز بياناتها	تشترط السياسة بقاء البيانات في الموقع
نسخة خاصة تُدار لصالح ساندلاين	تفضّل تقنية المعلومات ألا تشغّلها، والعقد يُبقي البيانات داخل المنطقة

ضوابط مدمجة

ذكاء اصطناعي خاص
يعمل النموذج على حساب ساندلاين السحابي أو خادمها. ولا تُستخدم بيانات العملاء لتدريب نموذج لطرف ثالث.

الناس يعتمدون
كل مطابقة يؤكدها مهندس، وكل عرض يرسله شخص.

صلاحيات حسب الدور
يستخدم صلاحيات CRM وERP الحالية؛ دون حسابات مشتركة جديدة.

سجل تدقيق
كل اقتراح وتصحيح واعتماد يُسجَّل مع المستخدم والوقت.

14 المخاطر وكيف نتعامل معها

المخاطر التي قد تمنع تحقق العوائد، مع مسؤول عن كل منها.

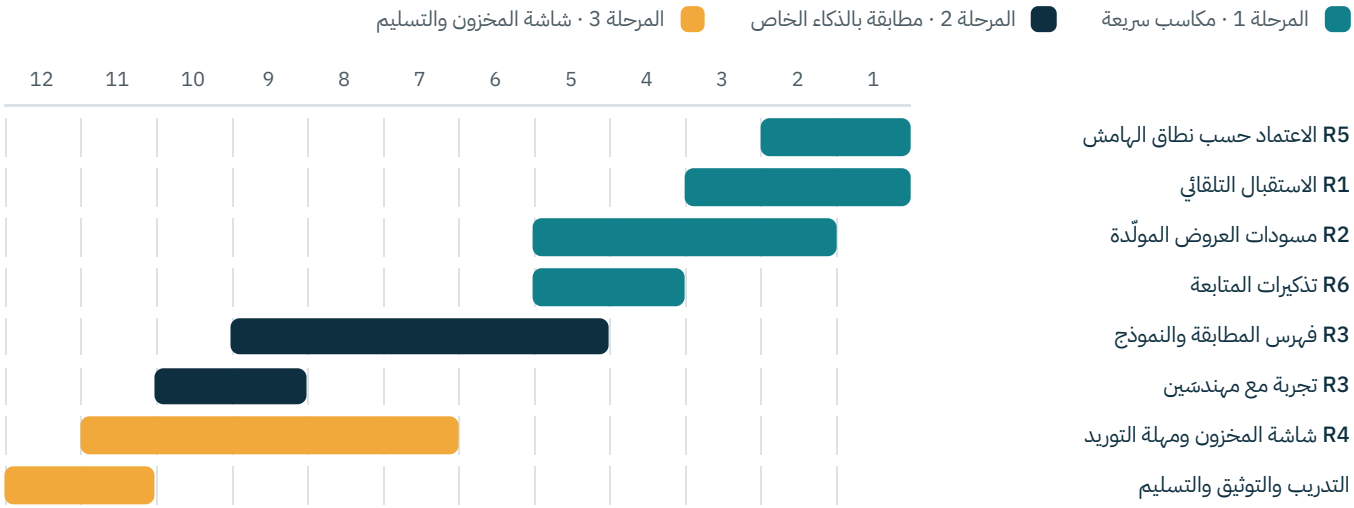
الخطر	الاحتمال	الأثر	التخفيف	المسؤول
1 دقة المطابقة منخفضة في القطع النادرة	متوسط	عالٍ	تجربة بقرار استمرار عند دقة 85% لأفضل 3؛ والقطع النادرة تبقى يدوية	Neoflux
2 المهندسون لا يثقون بالاقتراحات	متوسط	متوسط	عرض السبب مع كل مطابقة؛ والمهندسون يشكّلون التجربة	كبير المهندسين
3 تأخر الوصول إلى ERP	متوسط	متوسط	طلب صلاحية القراءة في الأسبوع الأول؛ ويتحرك الموعد إن تأخرت	مدير تقنية المعلومات
4 نطاق الهامش واسع أكثر من اللازم	منخفض	عالٍ	البدء بنطاق ضيق؛ ومراجعة الاستثناءات شهرياً مع المالية	المالية
5 جدول مهل التوريد يصبح قديماً	عالٍ	متوسط	مراجعة شهرية من المسؤول؛ وتنبيه للمدخلات الأقدم من 60 يوماً	المشتريات
6 عروض أسرع بمعدل الفوز نفسه	متوسط	متوسط	دراسة الجدوى تحتسب نصف الفجوة؛ ومراجعة بعد 90 يوماً	رئيس المبيعات

خريطة المخاطر: الاحتمال مقابل الأثر



15 خطة عمل لـ12 أسبوعاً

المكاسب السريعة أولاً، ليُقاس الأثر قبل البناء الأكبر. وتنتهي كل مرحلة بقرار.



نقاط القرار

الأسبوع 5
المكاسب السريعة تعمل؛ وزمن الإنجاز يُقاس مقابل خط الأساس

الأسبوع 10
مراجعة التجربة: التعميم فقط عند دقة 85% أو أكثر لأفضل 3

الأسبوع 12
التسليم؛ وحجز مراجعة بعد 90 يوماً

من يفعل ماذا

النشاط	مبيعات ساندلاين	تقنية ساندلاين	NEOFLUX
اعتماد نطاق الهامش والسياسات	**A/R**	**I**	**C**
صلاحيات الأنظمة ومراجعة الأمن	**I**	**A/R**	**C**
البناء والاختبار والتوثيق	**C**	**C**	**A/R**
التجربة ومراجعة الدقة	**R**	**I**	**A**
التشغيل والتحسين بعد التسليم	**A/R**	**R**	**C**

R منفّذ · A مساءَل · C مستشار · I مُطَّلع

16 كيف يُقاس النجاح

ستة مؤشرات، لكل منها خط أساس اليوم ومصدره، لتكون مراجعة الـ90 يوماً تحققاً من الحقائق لا رأياً.

المؤشر	خط الأساس	الهدف بعد 90 يوماً من التشغيل	المصدر
الوسيط لزمن إنجاز العرض	2.6 يوم عمل	**أقل من يوم عمل**	توقيتات CRM
العروض المرسلة خلال يوم عمل	28%	**70%**	CRM
العمل لكل عرض	74 دقيقة	**30 دقيقة أو أقل**	سجل وقت لأسبوعين، مكرر
عروض معدّلة بعد الإرسال	14%	**5%**	عدد التعديلات في CRM
دقة المطابقة لأفضل 3	لا يوجد بعد	**85% أو أكثر**	عينة أسبوعية من 50 بنداً
معدل الفوز	20.9%	**يُتابَع؛ ويُحدد الهدف بعد ربعين**	حقل النتيجة في CRM

جدول القياس

الأسبوع 0
تثبيت خط الأساس
من هذا التقرير

الأسبوع 5
قياس المكاسب السريعة
زمن الإنجاز، والتعديلات

الأسبوع 10
بوابة التجربة
دقة المطابقة

اليوم 30 بعد التشغيل
المراجعة الأولى
المؤشرات الستة كلها

اليوم 90 بعد التشغيل
التحقق من دراسة الجدوى
اتجاه معدل الفوز، والهامش

إيقاع المراجعة

أسبوعياً خلال التجربة، وشهرياً في الربع الأول، ثم كل ربع. وإذا أخطأ مؤشر هدفه، تحدد المراجعة السبب والحل.

17 القرار والخطوات التالية

ثلاثة طرق للمضي. كل منها خيار مكتمل؛ ولا يعتمد أي منها على العمل معنا.

أ · المكاسب السريعة فقط

R1 وR2 وR5 وR6، مع قائمة التحقق للاستيضاح. يُتوقع أن ينخفض زمن الإنجاز إلى نحو 1.5 يوم.

5 أسابيع

موصى به

ب · التوصية الكاملة

التوصيات الست كلها على ثلاث مراحل، مع بوابة التجربة في الأسبوع 10.

12 أسبوعاً

ج · التنفيذ داخلياً

تطبيق R5 وقائمة الاستيضاح الآن دون كلفة؛ وتخطيط البقية مع فريقك باستخدام هذا التقرير.

أسبوعان للبدء

لا مفاجآت في السعر

أياً كان الخيار، يُتفق على النطاق وسعر ثابت كتابياً قبل بدء أي عمل.

ما تحتفظ به أياً كان الخيار

- ✓ هذا التقرير وتوصياته
- ✓ خرائط العملية، اليوم وبعد التغيير
- ✓ أرقام خط الأساس وكيف قيست
- ✓ دراسة الجدوى وافتراضاتها
- ✓ خطة الـ12 أسبوعاً، قابلة للاستخدام من أي فريق

الخطوات التالية

1. أرسل ملاحظاتك على التقرير (جولتان مشمولتان)
2. عرض لمدة 60 دقيقة مع الإدارة
3. اختر خياراً؛ ونثبّت النطاق والسعر الثابت كتابياً

18 ملحق: الافتراضات والمصطلحات

الافتراضات المستخدمة

1. حجم 620 عرضاً شهرياً يبقى ثابتاً؛ والنمو يحسّن الجدوى.
2. كلفة شاملة للموظف 18 دولاراً أمريكياً للساعة، متوسطة عبر الأدوار، متفق عليها مع المالية.
3. فجوة معدل الفوز مقيسة على 400 عرض؛ ويُنسب جزء منها فقط إلى السرعة (انظر دراسة الجدوى).
4. الجهد مقدّر بالأسابيع؛ ويُتفق على نطاق أي بناء وسعره كتابياً قبل بدء العمل.
5. تفترض الاستضافة الحساب السحابي الحالي لساندلاين.

كيف قيست الأرقام

وقت العمل	سجّل ستة موظفين وقت بدء كل خطوة وانتهائها في كل عرض لمدة أسبوعين؛ ويُستخدم الوسيط لكل خطوة.
وقت الانتظار	الفارق بين توقيتين متتاليين في CRM للعرض نفسه، بأيام العمل، والوسيط لـ400 عرض.
معدل الفوز	العروض المسجلة كمكسوبة في CRM خلال 60 يوماً من إرسالها، مصنّفة حسب زمن الإنجاز.
الكلفة	الساعات × السعر الشامل المتوسط من المالية؛ دون إضافة نفقات عامة.

المصطلحات

RFQ	طلب عرض سعر: عميل يسأل عن السعر والتوفر.
وقت العمل	الدقائق التي يقضيها شخص فعلياً على العرض.
وقت الانتظار	المدة التي يبقى فيها العرض بين الخطوات دون أن يعمل عليه أحد.
زمن الإنجاز	أيام العمل من استلام الطلب إلى إرسال العرض.
الذكاء الاصطناعي الخاص	نموذج لغوي مستضاف داخل بيئة العميل نفسها، دون إرسال بيانات إلى خدمة ذكاء اصطناعي عامة.
دقة أفضل 3	نسبة البنود التي تكون فيها القطعة الصحيحة ضمن الاقتراحات الثلاثة.
نطاق الهامش	مدى هامش الربح الذي يمكن أن يُرسل به العرض دون اعتماد.

neoflux

هذا التقرير لك تحتفظ به وتستخدمه، سواء بنيت معنا أم لا.

تقرير نموذجي. ساندلاين للتوريدات الصناعية شركة افتراضية، وجميع الأرقام توضيحية.