



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands

spark

الستيشن  
THE STATION

# رقمنة سير العمل للمشاريع الناشئة الصغيرة والمتوسطة

خليل عازار  
شباط 2021



تم إعداد هذا الكتيب من قبل خليل عازار، كجزء من مشروع سبارك لدعم الشركات العراقية الصغيرة والمتوسطة للاستجابة لوباء كوفيد19 ضمن برنامج Jobs & Perspectives.

هذا البرنامج ممول من قبل وزارة الشؤون الخارجية الهولندية؛ ويهدق إلى دعم التنمية الاقتصادية ضمن العراق.

تعمل منظمة سبارك على مجموعة متنوعة من البرامج لدعم الشركات ورواد الأعمال في أوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط.

نؤمن أن النمو الاقتصادي المستدام هو جزء أساسي في عملية الحد من الفقر. ونؤمن أنه عن طريق القيام بمشاريع تنموية تستهدف الشبان والشابات في المناطق المتضررة من النزاعات، يمكننا تقليل احتمالات هذه النزاعات.

تصميم: رامي شبارق



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands

spark

THE STATION  
الجهنم

# الفهرس

1	نظرة عامة . . . . .
2	لماذا رقمنة عملك؟ . . . . .
4	قوة التأثير للتطبيقات . . . . .
5	كيفية استخدام مجموعة الأدوات هذه. . . . .
6	1-رقمنة سير عملك . . . . .
6	فوائد عدم استخدام الورق . . . . .
7	ما هو شكل المكتب الرقمي عن بعد؟ . . . . .
7	ما هي اول خطوة في انشاء مكتب رقمي عن بعد؟ . . . . .
8	قائمة مراجعة العمل الرقمي عن بعد. . . . .
11	معرفة اساسيات عمل التقويم الرقمي. . . . .
12	التواصل الداخلي . . . . .
14	التواصل عبر البريد الالكتروني . . . . .
15	الأدوات المعتادة للاتصال . . . . .
16	رقمنة الإنتاجية عن بعد . . . . .
18	رقمنة الملفات . . . . .
20	II - العمل مع الآخرين (التعاون الافتراضي). . . . .
20	التعاون الافتراضي . . . . .
21	الاستراتيجية والتكتيكات . . . . .
24	العمليات التجارية . . . . .
26	رقمنة البوابات المواجهة للعملاء. . . . .
30	إنشاء متجر الويب الخاص بك . . . . .
30	خدمات التوصيل عبر الإنترنت . . . . .
31	بوابات الدفع . . . . .
31	جمع الملاحظات . . . . .
32	الرقمنة المتقدمة . . . . .
34	رابعا - تجميع كل شيء معا . . . . .
35	كيفية قياس النجاح. . . . .
36	أتمتة سير العمل . . . . .

## نظرة عامة

أثر فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على جميع الشركات في جميع أنحاء العالم. ومع ذلك فقد تأثرت بعض الشركات بالفيروس أكثر من غيرها، واجبرت تدابير السلامة المفروضة من الحكومات كالتباعد الاجتماعي او الحظر التام الناس على البقاء في منازلهم مما جعل استمرار مزاولة الاعمال التجارية صعبا للغاية وبشكل خاص تلك المرتبطة بالتواصل مع العملاء، ولا يزال أصحاب الاعمال يسعون بمجموعة واسعة من الطرق للحفاظ على أعمالهم التجارية اثناء وبعد الوباء وخاصة في الدول التي تفتقر لبرامج الدعم الحكومي للأعمال الصغيرة



## لماذا رقمنة عملك؟

والخدمة. لمساعدتك على فهم تداعيات كوفيد-19 على عملك وكيفية تحسن وضع عملك ورقمته لتكون مرنا في المستقبل القريب، قمنا بإنشاء مجموعة الأدوات هذه بناء على أحدث الأفكار والرؤى من محترفي الاعمال العالميين.

ان رقمته الاعمال ليست مجرد استجابة لوباء كوفيد-19 المستجد، ولكن لأي موقف ينشأ في المستقبل يعوق النمو. احتضان التكنولوجيا فعال من حيث الوقت والكلفة، بالإضافة الى الابتكار لكونك تلبي احتياجات العملاء وتكون محصن ضد الاضرار الجانبية التي قد تعوق سير عملك

اعتمدت معظم الاعمال والشركات التي نجت خلال الاقتصاد السابق على الرقمنة، وتقدم توقعات الاقتصاد ما بعد (كوفيد-19) رقمنة الاعمال على انها الظاهرة الطبيعية الجديدة. ولم تؤثر الاغلاقات بسبب كوفيد-19 على الشركات فحسب، بل أدت أيضا الى احداث تغييرات سلوكية بين المستهلكين. فعلى سبيل المثال: شهد العالم بأجمعه طفرة في خدمات التوصيل عبر الانترنت حيث يحاول الافراد الحد من رحلاتهم خارج المنزل. وفي بعض الأحيان عندما يكون الموقف فوضويا للغاية تظهر فرص للتخفيف



## ماذا تستفيد من رقمنة عملك؟

### 1- جغرافية بلا حدود:

تصل خدمتك إلى جميع أنحاء البلاد إن لم يكن الوصول العالمي يمكن أن تأخذك استراتيجيتك إلى ما وراء حدودك المادية ، حيث يتم تجاوز العقبات والأسواق المحلية نحو الأسواق التي يسهل اختراقها. سيسمح لك هذا الإصدار بالنمو من شركة صغيرة ومتوسطة إلى شركة أكبر راسخة

### 2- قيمة مضافة لعملائك

من خلال التحسينات المستمرة لمنتجاتك وخدماتك ، يتم تزويد عملائك بمستويات أفضل من الخدمة. سينعكس هذا بشكل مباشر على مبيعاتك وصورة علامتك التجارية ، مع جهد مطلوب أقل بكثير من استخدام الوسائل التقليدية.

### 3- وصول أفضل إلى السوق وزيادة المبيعات

يمكن أن تكون مبيعاتك الآن أكثر استهدافاً ، حيث تكون قادرًا على إيجاد وبيع الأفراد المهتمين أكثر بسلعك وخدماتك. سوف يتفوق عملك على المنافسة في السوق المحلية التي ستكون عمياء في وجه الشركات الصغيرة والمتوسطة الرقمية.

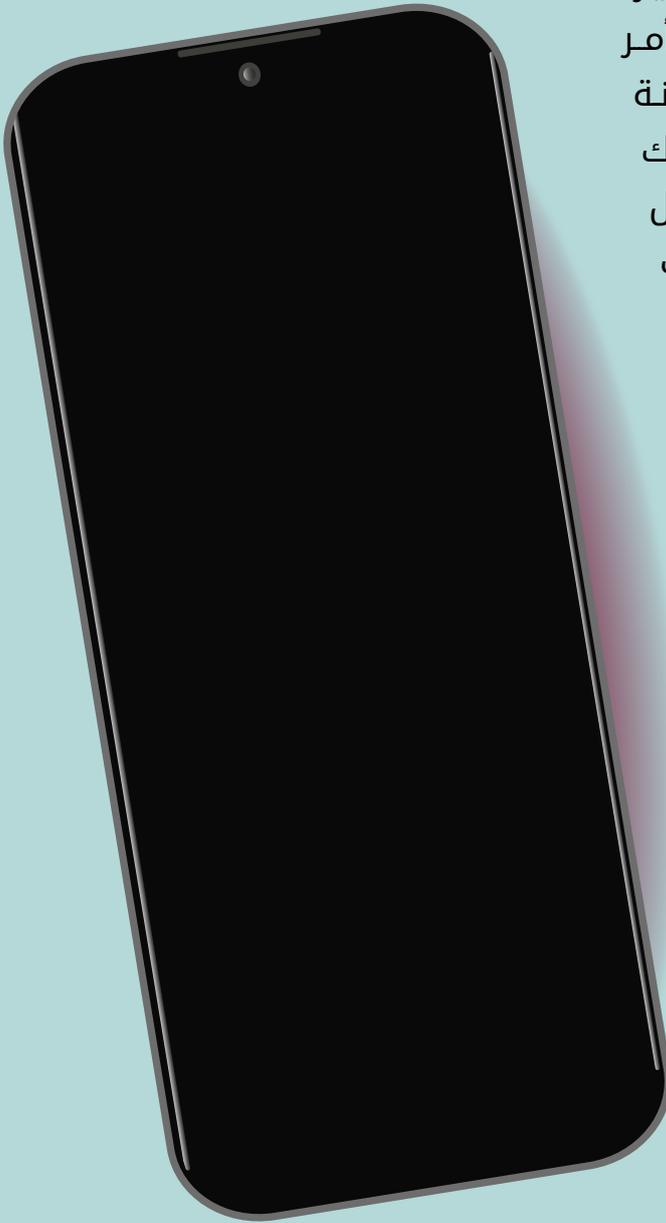
### 4- الارتباط الاجتماعي

يتيح لك الوصول إلى قاعدة المستخدمين الخاصة بك عن طريق المراسلات الشخصية الانخراط مع مجتمعك على أساس شخصي إلى حد كبير ، مما يزيد من تعزيز مكانتك الاجتماعية ، وفي النهاية ، صورة العلامة التجارية والمبيعات



## قوة التأثير للتطبيقات

ومنحك إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات. كلما زادت الأتمتة التي يمكنك إدخالها في عملك، زادت حريتك في العمل على الاستراتيجيات والابتكار والتقدم. كلما كان لديك الحرية للقيام بذلك، أصبح من الأسهل عليك التغيير والتطور.



ربما كنت تستخدم التطبيقات طوال حياتك أو ربما كنت معتاداً على القيام بالأشياء يدوياً، تكمن قوة الاستخدام المناسب طويل المدى للتطبيقات في الأعمال بشكل أساسي في تسهيل قدرة الأعمال على التطور والتطور. إن القدرة على تتبع كل جانب من جوانب عملك وتحليله وتغييره وفقاً لقوى السوق أو المستهلك أمر قوي للغاية. تخيل أنك تتمتع بالمرونة الكافية للاستجابة للتغيير في بيئتك في نفس اليوم. كم مقدار الأعمال التي يمكنك الحصول عليها؟ الجواب الواضح هو (بلا حدود) حيث ستكون أنت المستجيب الأول وأول من يجني حصاد التغيير (الذي يمكن أن يكون مميّناً للشركات غير المرنة)

كبشر، لدينا وقت محدود، وعرضة للأخطاء ولدينا قدرة محدودة واهتمام بالقيام بالمهام المتكررة. تتيح لك التطبيقات إلقاء نظرة على الصورة الأكبر، من خلال أتمتة المهام المتكررة والحسابات وتقديم رؤى على المدى الطويل

## كيفية استخدام مجموعة الأدوات هذه

على الرغم من أن الجزء الأكبر من مجموعة الأدوات هذه يشير إلى التطبيقات التي تسمح لك بنقل مؤسستك إلى المجال الرقمي، فإن الغرض منها هو مساعدتك في جعل مؤسستك أكثر مرونة واستدامة. تعد المرونة والاستراتيجية من المكونات الأساسية في عمليات الرقمنة وبدون استراتيجية رقمية تطلعيه وواقعية، ستفشل جميع الأدوات والتطبيقات في تحقيق أهدافك. ستغطي مجموعة الأدوات هذه ثلاثة مجالات رئيسية في عملك؛ رقمنة مكتبك ورقمنة عملك والتعاون مع الآخرين. بالإضافة إلى فصل أخير سيساعدك على تجميع جميع المكونات معًا في مكان واحد.



## 1-رقمنة سير عملك

قد يكون إدخال التكنولوجيا والأدوات في بيئة عملك ومع فريقك أمرًا شاقًا، ولكنه لا يجب أن يكون كذلك. عند تحديد مزايا الإعداد رقميًا، سيكون من الأسهل تنفيذ هذه الحلول مع فريقك وخاصةً إذا كانت لديك رؤية مشتركة. تمنحك هذه الحلول المرنة والمرونة للاستمرار في سياق التحدي والتنافسية اليوم.

## فوائد عدم استخدام الورق

تأتي رقمنة مكتبك والانتقال من البيئة التناظرية إلى البيئة الرقمية بمزايا لا حصر لها، من توفير الموارد إلى تعزيز الأمان. من خلال الرقمنة، ستتمكن من دمج أنظمة وطول الأعمال، وتحسين إمكانية الوصول والإنتاجية، وتوفير الوقت والتكلفة.

وهذه قائمة تتضمن فوائد عدم استخدام الورق

- يحفظ على الموارد المالية
- اتصال أسرع
- سهولة الحفظ والنسخ الاحتياطي
- أكثر أماناً
- تنظيم أفضل
- صديقة للبيئة أكثر



## ما هو شكل المكتب الرقمي عن بعد؟

تتمثل الثقافة في أي عمل تجاري أصبح رقمياً في التحسين المستمر وتحسين وضوح الاتصال والبصيرة العميقة لجميع المشاركين في العملية. لا تتعلق عملية رقمنة سير العمل فقط بالانتقال إلى المناطق التي يكون فيها التعاون عن بُعد ممكناً لأنه تغيير في طريقة التفكير في كيفية إنجاز العمل.

تتكون ثقافة الشركة الرقمية من واحدة أو أكثر من الصفات التالية

- التعاون الجماعي والتحسين المستمر
- سهولة تبادل المعلومات
- أتمتة المهام
- مسارات تدقيق مباشرة

## ما هي اول خطوة في انشاء مكتب رقمي عن بعد؟

يأتي الانتقال إلى العمل عن بُعد بصعوبات يمكن التغلب عليها بمجموعة بسيطة من إجراءات التشغيل. احتاجت معظم الشركات إلى الانتقال مباشرة إلى إعداد عن بُعد، وفي هذا السياق، قمنا بإنشاء قائمة التحقق أدناه للسماح بمواصلة العمليات عن بُعد أثناء إعداد سير عمل رقمي. ستوضح هذه الخطوة أيضاً لجميع أصحاب المصلحة في الشركات الصغيرة والمتوسطة أن الرقمنة ضرورية للغاية للاستمرار والتحسين. هذه هي الأدوات الأولى التي توفرها مجموعة الأدوات هذه، قوائم التحقق الرقمية للعمل عن بعد والتي تغطي:

- البيئة
- إدارة الوقت
- قواعد الاشتباك
- صائح العمل عن بعد
- آداب الاجتماع الرقمية

## قائمة مراجعة العمل الرقمي عن بعد

هذه قائمة تحقق بسيطة يجب مراجعتها مرة واحدة في الأسبوع للتأكد من أنك جاهز للعمل. عندما تتم تغطية جميع العناصر، تقل فرصة حدوث الأخطاء، ولن تظهر الأحداث العشوائية على أنها ناتجة عن اللامسؤولية.

## قائمة مراجعة بيئة العمل الرقمية

• مكان عملي يتيح لي العمل بأسلوب مريح، مع مكتب جيد، وأماكن جلوس مريحة.

• لدي اتصال إنترنت مناسب، بأقصى سرعة / موثوقية متاحة. لدي أيضاً اتصال إنترنت احتياطي في حالة وجود أخطاء في الاتصال الرئيسي. (قد تكون النسخة الاحتياطية لخدمات الجيل الرابع خياراً متاحاً حسب المكان الجغرافي لك)

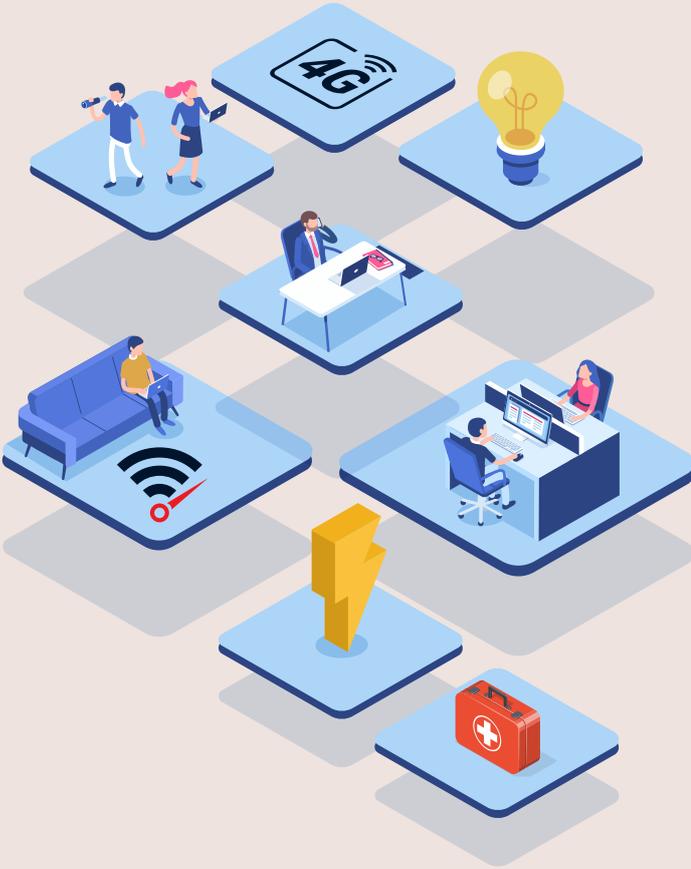
• لدي طاقة مناسبة لمساحة عملي، مع طاقة احتياطية في حالة انقطاع التيار الكهربائي. يمكن أن تكون هذه في شكل بطاريات احتياطية أو مولد احتياطي أو موردي طاقة متعددين.

• تتمتع بطاريات الكمبيوتر المحمول والهاتف بعمر افتراضي جيد في حالة انقطاع التيار الكهربائي عني.

• مساحة العمل الخاصة بي مرتبة، وكل شيء ينتمي إلى مكان معين. مساحة العمل المزدحمة، على الرغم من عدم أهمية الامر، تمنعك من الدخول بشكل صحيح في عوالم الإبداع / التركيز.

• لدي أدوات مساعدة أولية متاحة، ولدي جدول زمني مناسب للمهام التي أحتاج إلى القيام بها في مساحة العمل من حولي.

• مساحة عملي خالية من التلوث سواء كان ذلك على شكل أضواء ساطعة أو أصوات عالية أو روائح كريهة.



## قائمة مراجعة إدارة الوقت

## قواعد التعامل لقائمة مراجعة العمل الرقمي عن بعد

- تخطيط وقتي لليوم / الأسبوع أمر معقول ومكتوب جيداً. سواء كان ذلك من خلال ورقة إكسل أو برنامج إدارة الوقت المسبق ، فإن التخطيط يسمح بالتنظيم المناسب للجهود على مدار اليوم.
- يتم التواصل بشكل جيد مع فترات الراحة الخاصة بي مع فريقتي ، وأحرص على أخذ الراحة على فترات منتظمة لتقليل الإجهاد البدني والعقلي.
- يتم توصيل مخرجاتي بشكل جيد وقابلة للتحقيق وتدفعني للعمل على تحقيقها .
- أنا لا أعزل نفسي عن التواصل مع فريقتي ، مع متابعة منتظمة ورفع علامة حمراء ، كلما كان هناك شيء يمنع إنجازاتي.
- أنا سعيد لأنه تم الاتفاق على عبء عملي وأهدافي وإمكانية تحقيقه
- جدول الاجتماعات لأي شيء قد يستغرق أكثر من خمس عشرة دقيقة - بما في ذلك جميع الحاضرين في الاجتماع ، وارسل رابط لتطبيق (اجتماعات جوجل) في الدعوة. إرسال دعوة باستخدام البريد الإلكتروني.
- حصل على جدول أعمال في الاجتماع قبل انعقاد الاجتماع وقم بتسجيل محاضر الاجتماع أثناء الاجتماع ، وحفظها للأرشيف وللرجوع إليها مرة أخرى.
- قم بتضمين بنود العمل في محضر الاجتماع ، مع مسؤوليات واضحة وطرق العمل المتفق عليها.
- عقد اجتماعات سريعة مع المتعاونين على أساس يومي ، وتحديث حالة باللونين الأخضر / الأحمر للمشاريع التي تعمل عليها.
- كن متاحاً على مدار اليوم ، مع أوقات متفق عليها لتسجيل الدخول والخروج بينك وبين أعضاء فريقك ، بالإضافة إلى وقت محدد مسبقاً لتناول طعام الغداء...

## نصائح للعمل عن بعد

- تأكد من تسجيل الوقت في مهامك على مدار اليوم ، حيث سيساعدك ذلك على أن تكون منظمًا بشكل أفضل وسيعطي رؤية لأعضاء فريقك ومديريك .
- كن مبدعًا في استخدامك للأدوات ، على سبيل المثال لاستخدام السبورة الرقمية ، يمكنك استخدام تطبيق (ميرو او مورال) كبديل افتراضي .

- استثمر في أفضل اتصال بالإنترنت يمكنك الحصول عليه - وتأكد من أنه يعمل بشكل جيد. تمامًا كما تستثمر في سيارة جيدة لتوصلك إلى المكتب أو تشم رائحتك وتبدو بمظهر جيد قبل بدء يومك، فإن وجود اتصال إنترنت وظيفي جيد أمر ضروري .
- الساعة في الوقت المحدد - تمامًا كما تفعل عندما تذهب إلى المكتب .
- خذ فترات استراحة قصيرة - اذهب إلى النافذة - امنح نفسك خمس دقائق .
- ساعة بالخارج في الوقت المحدد - لا تقم بالأعمال المنزلية في منتصف النهار ، فهذا هو الوقت الذي ستنتهي فيه يومك ، ولا تمده. لا تشاهد الأفلام في منتصف النهار أو المسلسلات أو ما شابه، فهذا سيؤدي إلى كسر التركيز .
- نهايتان لليوم. المشى في المساء أو في الصباح. ركوب الدراجة، إلخ .

# نصائح



## اداب الاجتماع الرقمي

## معرفة اساسيات عمل التقويم الرقمي

لقد انتقل الجميع إلى مكاتبهم البعيدة وتم إعدادهم جميعًا. ماذا عن الاجتماعات؟ كيف يمكن أن يحدثوا الآن حيث لم يعد هناك المزيد من المكاتب في نفس المكان، وكيف يمكن تحقيق ذلك بدون تعارضات؟ بقدر ما يبدو الأمر بسيطًا، فإن معرفة القراءة والكتابة للتقويم الرقمي أمر بالغ الأهمية، حيث سيسمح للجميع في الشركات الصغيرة والمتوسطة بمزامنة الاجتماعات داخليًا ومع أصحاب المصلحة الخارجيين. سمح لنا التواجد الفعلي للمكتب باحترام مساحات بعضنا البعض في المكاتب، وأوقات الاجتماعات. عندما يتحول الجميع إلى عالم رقمي، من الضروري أن تكون معرفة القراءة والكتابة بالتقويم موجودة في جميع أنحاء المنظمة. باستخدام تقويم جوجل، تأكد من أن كل

• احرص على تشغيل الكاميرا بقدر ما تستطيع أثناء الاجتماعات (لن تذهب إلى اجتماع وأنت تحمل حقيبة ورقية على رأسك) (التواصل غير اللفظي مهم).

• كتم صوت الميكروفون عند الاجتماع وعدم التحدث، ضجيج الخلفية مزعج.

• اختبر المعدات دائمًا قبل الاجتماع.

• تأكد من وجود اتصال احتياطي لخدمات الجيل الرابع لديك. في حالة الاتصال الضعيف - وهو أمر يحدث كثيرًا في المنطقة، تأكد من أنه يمكنك الرجوع إلى اتصال احتياطي، ويمكنك استخدام وضع نقطة الاتصال على أي نظام اندرويد او ايفون

• تأكد من أنك مرتاح لأدوات مؤتمرات الفيديو التي تُستخدم عادةً، والأساسيات هي الاجتماع الرقمي (بما في ذلك مشاركة الشاشة) و

• إذا كان الاجتماع مع عميل / يحتوي على معلومات سرية، فتأكد من أن تكون في منطقة معزولة.



## التواصل الداخلي

في المكتب الافتراضي، لم يعد هناك رفاهية في الذهاب إلى مكتب شخص ما والدردشة معه، أو الدعوة لعقد اجتماع مع زملائك أو أعضاء فريقك. للتعويض عن ذلك في النسخة الرقمية من مؤسستك الصغيرة والمتوسطة، يمكن استخدام أدوات اتصال متعددة، بدءًا من تطبيق «سلاك» وهو وكيل محادثة قوي قائم على القناة وكذلك تطبيق «الديسكورد» وهو عبارة عن ترقية لتطبيق «سلاك»، وتطبيق «الزوم» لغرض عقد مؤتمرات الفيديو. الأقسام الثلاثة التالية هي أدوات للاتصال الرسمي والمخصص داخليًا.



يعتبر تطبيق «سلاك» السمة المميزة في الرسائل المستندة إلى القنوات، مما يسمح بقنوات منفصلة حيث يمكن مناقشة مواضيع مختلفة. لإنشاء مساحة عمل، ما عليك سوى تسجيل هذه المساحة على موقع الويب ودعوة زملائك في الفريق إليها. بمجرد وصولك إلى هذه المساحة، يمكنك إنشاء قنوات لمناقشة مواضيع مختلفة وإجراء جميع المحادثات المتعلقة بهذه الموضوعات في تلك القنوات. هناك ميزة رائعة يمكن أن تنقل الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى المستوى التالي في الميزة التنافسية وهي عمليات الدمج المختلفة. يمكنك، على سبيل المثال،

شخص في فريقك يفهم الأداة من الداخل إلى الخارج. من خلال القدرة على رؤية جداول جهات الاتصال والعملاء، يكون حجز إدخال في التقويم دائمًا الخطوة الأولى في الاجتماع. ما يلي هو أداة أخرى في مجموعة الأدوات هذه، وهي مجموعة من الإرشادات المستخدمة لإتقان معرفة التقويم:

- قم بإنشاء دعوات الضيوف فقط في الأوقات التي لا يشغلك فيها الضيوف.
- حاول جدولة الاجتماعات في أقرب وقت ممكن، لإفساح المجال.
- تضمين جدول أعمال الاجتماع دائمًا ومشاركته مع دعوة الاجتماع ..
- قم دائمًا بتضمين ملاحظات الاجتماع المكتوبة في الاجتماع نفسه، والموافقة عليها من قبل الأطراف المختلفة بعد الاجتماع.
- عند طلب تغيير موعد الاجتماع، افعل ذلك في أقرب وقت ممكن كعلامة على الاحترام تجاه الضيوف. يجب أن تحدث تغييرات الاجتماع / اللحظات الأخيرة فقط عند مواجهة حالة طارئة. عند طلب تغييرات الاجتماع، تأكد من استخدام ميزة «طلب تغيير الاجتماع»، وبهذه الطريقة يمكن للضيوف التحقق من صحة التغيير والموافقة عليه.

القفز إلى إحدى هذه الغرف لمشاركة مساحة افتراضية مع زملائك في الفريق. كما ان الديسكورد تم تصميمه بشكل أساسي للاعبين، فهو فعال بشكل خاص في مشاركة الشاشة دون عناء. عند الحاجة إلى التعاون أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بُعد، يمكن لأعضاء الفريق مشاركة شاشاتهم دون عناء.

علاوة على ذلك، من الضروري ملء حقل الحالة الخاص بحضور الفرد في الديسكورد. إذا كنت تركز بشكل كامل على مهمة معينة، فيمكنك الإشارة إلى حالة عدم الإزعاج

إنشاء روبوت يعلمك في كل مرة يراجع فيها شخص ما منتجك عبر الإنترنت. يمكن أن يخبرك أيضًا على سبيل المثال، عندما ينهي أعضاء فريقك مهمة معينة في لوحة «كاتبان» الموضحة أعلاه

يفتقر تطبيق سلاك إلى ميزة مكالمات الفيديو / الصوت، ويمكن استخدامه بسهولة مع تطبيقات اجتماعات جوجل أو أي منهما أو لتلبية هذه الحاجة ولكن إذا كنت بحاجة إلى حل أكثر تكاملاً، فتتحقق من الأدوات القادمة



يتمثل أحد الجوانب الأساسية لرقمنة سير العمل في إنشاء بيئة افتراضية حيث يمكن أن يزدهر التعاون، ويمكن أن يستمر الشعور الدائم. واحدة من أفضل الأدوات المتاحة للتعاون عن بعد هي الديسكورد. وهي منصة اتصال يمكن تنزيلها من الموقع الرسمي عبر جميع الأنظمة الأساسية:

- الويب
- النيتف
- الموبايل

واحدة من أكثر ميزاته قوة هي غرف الاجتماعات، وهي غرف تعمل دائماً حيث يمكن للأشخاص أن يشعروا بأنهم حاضرون في كل مكان مع فرقهم، سواء من خلال الصوت أو الفيديو دائماً. ما عليك سوى



- استخدم عنوان البريد الإلكتروني لنطاقك - يمكنك استخدام موفري البريد الإلكتروني مثل موقع «زوهو» لتقديم رسائل بريد إلكتروني مجانية مرتبطة بنطاق عملك الاحترافي
- قم دائماً بتوفير توقيع يسمح لك بالتواصل معك بشكل صحيح.
- إذا تم إرسال البريد الإلكتروني إلى الأطراف التي ليس لديها اتصال رسمي / معرفة ببعضها البعض ، فقم بتعقيم رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بهم من خلال تضمينها في نسخة مخفية الوجهة بدلاً من نسخة إلى
- أضف إلى: و: عناوين البريد الإلكتروني بعد الانتهاء من كتابة البريد الإلكتروني حتى لا ترسل البريد الإلكتروني عن طريق الخطأ.
- قم بمراجعة بريدك الإلكتروني دائماً من حيث النغمة والشكل والقواعد.
- قم بتضمين أي ملفات كروابط مستضافة خارجياً بدلاً من تضمينها في بريدك الإلكتروني.

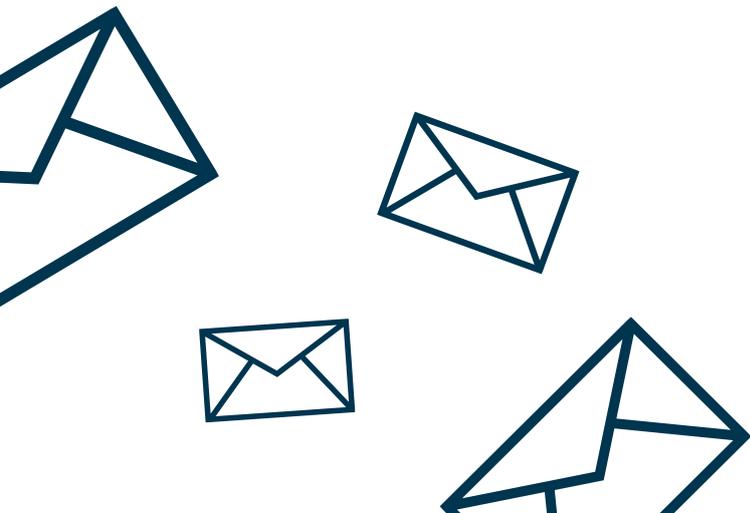
اكتسب الزوم شعبية كبيرة مع انتشار وباء كوفيد-19. لقد أتاح إجراء مكالمات فيديو فعالة وسلسلة بين أطراف متعددة. نظراً لأنه يستخدم النطاق الترددي الخاص بك بذكاء، فإنك تختبر تجربة سلسلة مع القليل من الارتعاش وخسارة الإطار.

واحدة من أقوى الميزات في برنامج زوم، خاصة في سياق سير العمل الرقمي بالكامل، هي الغرف الفرعية. الغرف الفرعية هي غرف فرعية تم إنشاؤها من قناة ما في زوم، فهي تسمح لك بفصل الأشخاص الذين تتفاعل معهم في مجموعات مختلفة وتسمح لك بدمج هذه المجموعات لاحقاً. يمكن الاطلاع على نظرة أعمق للغرف الجانبية على: إدارة الغرف الفرعية -مركز المساعدة في ديسكورد

## التواصل عبر البريد الإلكتروني

على الرغم من توفر الأدوات للاتصال السلس في الوقت الفعلي ، يظل البريد الإلكتروني الطريقة التقليدية لتوثيق المعلومات المتفق عليها. تدور ثقافة البريد الإلكتروني حول القواعد التالية التي تضمن السلوك المهني:

- أن يكون لديك موضوع واضح ودقيق يُلخص المحتوى ويكون وثيق الصلة به



## الأدوات المعتادة للاتصال

حتى إذا لم يتم تصميمها للاستخدام في المسابقات المهنية، يمكن للتطبيقات التالية أن تساعد في التواصل في الأوقات التي يتعذر فيها الوصول إلى التطبيقات المخصصة. قد يكون هذا بعد الاضطرار إلى مغادرة محطة العمل بسرعة والوصول إلى اللابتوب فقط

يمكن استخدام كلا من واتساب وتلكرام في السياقات المهنية لتعويض النقص في الأدوات المذكورة أعلاه. فيما يلي بعض النصائح والحيل لاستخدامها في الشركات الصغيرة والمتوسطة.



## WhatsApp

- استخدم تطبيق واتساب للشركات لمشاركة المعلومات بطريقة احترافية مع جمهورك.
- استخدم الرسائل بعيدًا عندما لا تكون متاحًا في الوقت الفعلي للرد: استخدم الرسائل بالخارج
- قم بإعداد كتالوج المنتجات / الخدمات ، الذي تم استرداده من الكتالوج الرئيسي الخاص بك:
- تحديد الأسعار بالعملة المحلية.
- حدد خيارات الشحن / التسليم الخاصة بك.

- استخدم الإشارات ، وقم بإنشاء رسائل إلى الحد الأدنى. إذا لم يكن هدف الرسالة مهمًا لمعظم أعضاء المجموعة ، فأرسلها على انفراد.
- تأكد من استخدام ميزة المكالمات الجماعية في الواتساب لعقد اجتماعات افتراضية مرتجلة.



## Telegram

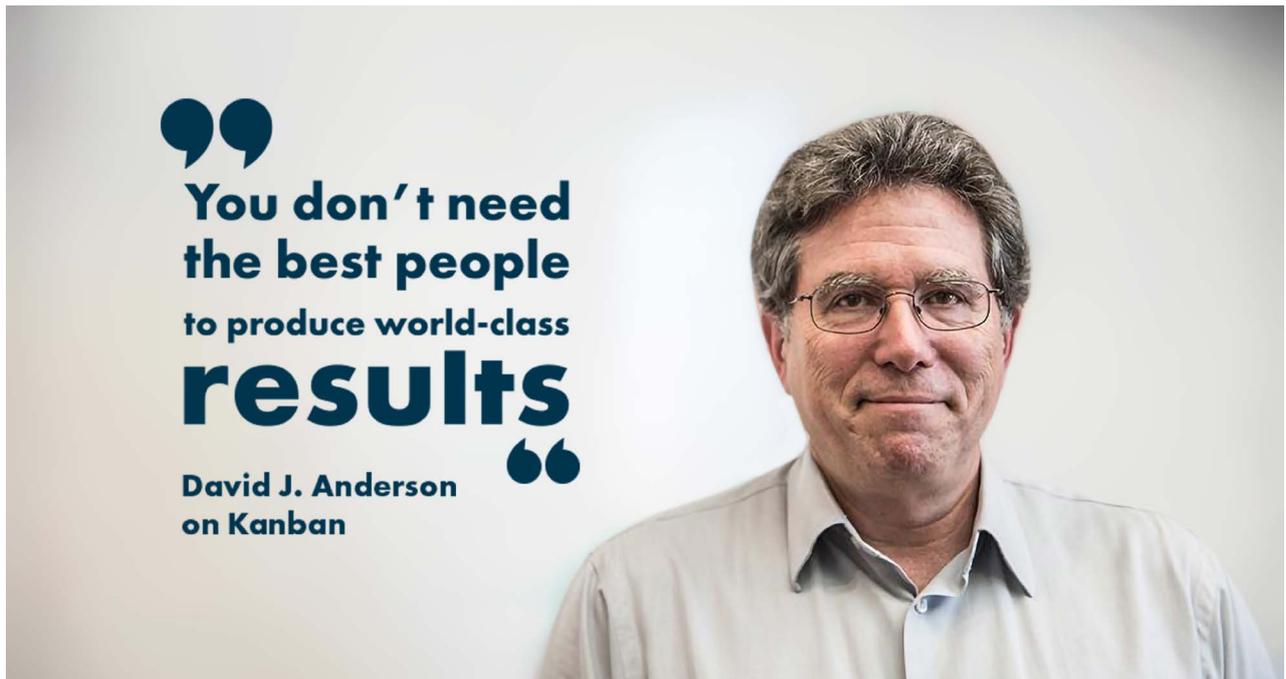
- استخدم إنهاء لإنهاء محادثة مشفرة بنقرة واحدة.
- إنشاء رسائل مؤقتة يمكن حذفها تلقائيًا بعد فترة قصيرة يمكن حذفها بنفسك .
- استخدم الإشارات ، وقم بإنشاء رسائل إلى الحد الأدنى. إذا لم يكن هدف الرسالة مهمًا لمعظم أعضاء المجموعة، فأرسلها على انفراد.
- استبدال القنوات بالمجموعات ، وإنشاء مجموعات محددة حسب الحاجة.
- استخدم الإشارات ، واجعل الرسائل الجماعية في حدها الأدنى. إذا لم يكن هدف الرسالة مهمًا لمعظم أعضاء المجموعة، فأرسلها على انفراد.
- قم بإنشاء مصفوفة ذات محور سحب / دفع لكل مجموعة. اعتمداً على دور العضو، يمكنهم إسكات المجموعة وسحب الرسائل منها كل ساعة أو

## رقمنة الإنتاجية عن بعد

كل شخص لديه مكتب افتراضي، والاجتماعات تحدث، والجميع في الشركات الصغيرة والمتوسطة يحاولون أداء وظائفهم عن بعد، لكن العمل بطيء، وطاقة منخفضة، ونتائج بطيئة. هل من موظفيك؟ هل يتقاعسون عن مشاهدة التلفزيون طوال اليوم؟ هل توجد ثقافة إلقاء اللوم مع عدم وجود رؤية مناسبة للمنظور؟ يحل تحسين الإنتاجية عن بُعد بطريقة رقمية محل المديرين الذين يقضون وقتهم في مراقبة الموظفين في مكاتبهم مع قيام المديرين بتحسين العمليات، والحصول على رؤية عميقة حول الاختناقات التي تزيد من الشفافية. تقدم الأداة القادمة في مجموعة الأدوات هذه أداة «كانبان» وهي أداة تعمل على تحسين أنظمة الإنتاج التي يمكن توسيعها لتشمل جميع العمليات

يتعين عليهم تلقي الرسائل على تلك المجموعة في الوقت الفعلي. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد أولويات معالجة الاتصالات ويمكن أن يخفف من إغراق البيانات.

- يدعم التكرام الآن مكالمات الفيديو، إذا كانت الخصوصية هي المفتاح لتشغيل عملك، فهي واحدة من أكثر أدوات الاتصالات أمانًا للاستخدام.
- يمكنك استخدام الروبوتات لتقديم ردود تلقائية ذكية، وإعطاء معلومات مخصصة لمن يسألون، ولأتمتة المهام. الروبوتات قوية ولكنها ميزة متقدمة تتطلب القليل من المعرفة بالتطوير.



اللوحة هو إعطائك لمحة عامة عن حالة كل شيء تم العمل عليه حتى تتمكن من زيادة السرعة إلى أقصى حد ، أي معدل نقل التذاكر من الجانب الأيسر للوحة إلى الجانب الأيمن من اللوحة. كانبان عقلية تعمل على زيادة السرعة نحو هدف معين مع التحسين المستمر. ثم يتم تحديد الاختناقات كمناطق ذات تدفق منخفض

فيما يلي لقطة شاشة للوحة كانبان من موقع اودو: لاحظ القطاعات المختلفة ، فهذه هي المراحل المختلفة لعملية الإنشاء. يقع تحريك البطاقات عبر هذه القطاعات بأقصى سرعة في قلب كانبان:

لوحة كانبان في موقع اودو،المصدر:  
www.oodo.com

في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

من اين نبدأ؟ استخدم برنامجًا ، أيًا مما يلي ، لإنشاء لوحة بها أعمدة متعددة توضح حالة كل جانب من جوانب عملياتك اليدوية. بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة ، هذه البرامج مجانية.

- [تريلو](#)
- [اسانا](#)
- [ويكان \(بحاجة للتنصيب\)](#)
- [اودو](#)
- [هايجر](#)

تسمى هذه اللوحة لوحة كانبان ، وهي لوحة توضح حالة المهام المختلفة عبر مراحل الإنتاج المختلفة. الهدف من هذه

The screenshot shows a Kanban board titled "Opportunities" with five columns: New, Qualification, Proposition, Negotiation, and Won. Each column has a header with a plus sign and a count of items. Below each header are several cards representing different opportunities. Each card includes a title, a contact name, a date, and a brief description of the opportunity. Some cards also show a star icon and a person icon. The "New" column has 6 items, "Qualification" has 5, "Proposition" has 3, "Negotiation" has 1, and "Won" has 3. There is also a "Lost" column on the far right with 2 items.

تتعلق المراجع التالية ب «كانبان»:

[تعلم كانبان مع برنامج جيرا](#)

[شرح كانبان في 10 دقائق](#)

[دروس كانبان السريعة - 2020: نظرة ثاقبة على المفهوم -](#)

يصبح المستند الذي أنشأته كيانًا حيًا ، ويصبح تحديثه وتكرار تحسينه أمرًا سهلاً. باستخدام مزيج من ميزة «الاقتراح» والتعليقات والتحرير التعاوني ، يمكنك إنشاء إصدارات رقمية مباشرة من مستندات برامج الاوفس الثابتة ، والتعاون في العمل عليها عن بُعد.

يعد تنظيم جميع مستنداتك في مساحة رقمية عملية أساسية في التحول الرقمي. لذلك يمكنك تنظيم هيكل المجلد الخاص بك باستخدام جوجل درايف التأكد من أن لديك أذونات وصول مستخدم مناسبة لأدوار مختلفة داخل شركتك الصغيرة والمتوسطة. يمكن استخدام جوجل درايف على كل من الأنظمة الأساسية للويب والجوال وتوفر مساحة للوصول إلى جميع المستندات تقريبًا في أي وقت يكون لديك اتصال بالإنترنت ، أو حتى عندما لا يكون لديك اتصال بالإنترنت.

نظرًا لأن مجموعة أدواتنا موجهة بشكل خاص إلى الشركات العراقية الصغيرة والمتوسطة ، فمن الصعب أن يكون لديك اتصال إنترنت مناسب. لذلك ، هناك أداة أخرى نقترحها وهي ميزة «الوصول بلا اتصال» في مستندات جوجل. يمكنك تمكينه ببساطة عن طريق تحديد ملف < إتاحته في وضع عدم الاتصال ، لإلقاء نظرة أكثر عمقًا على الميزة ، يمكنك التحقق من: تشغيل المستندات دون اتصال في جوجل درايف

## رقمنة الملفات

لوحة كانبان افتراضية ، وجدول زمني ، واجتماعات مع الزملاء ، أو شكنا على إعداد نسخة رقمية من الشركات الصغيرة والمتوسطة الخاصة بك. لكن ماذا الآن؟ كيف تجعل هذه البطاقات في لوحة كانبان تطفو بسرعة من اليسار إلى اليمين؟ أحد المكونات الرئيسية في رقمنة أي عمل هو وجود نسخ رقمية من مستنداتك ، وتنظيم وتحديث هذه المستندات بطريقة منهجية. مستندات جوجل جنبًا إلى جنب مع جوجل درايف تعتبر نقطة بداية جيدة لإنشاء الأصول الرقمية الخاصة بك. أنها تسمح لك بالتبديل من الأصول الورقية إلى المستندات والعروض التقديمية والأوراق. لذلك تأتي أدواتنا التالية في مجموعة الأدوات الخاصة بنا ، وطرق التعاون وإصدار وتبادل المعلومات.

من أكثر الجوانب المفيدة في مستندات جوجل ميزة تعيين الإصدار. بمجرد إنشاء ومشاركة مستند أو ورقة على النظام الأساسي ، يمكن لأي من زملائك تحريرها.



يسمح لك دروب بوكس النسخة الاساسية بالوصول إلى ملفاتك من العديد من الأجهزة وأجهزة الكمبيوتر والهواتف والأجهزة اللوحية مجاناً. تحصل على سعة تخزينية تبلغ 2 جيجابايت للنسخ الاحتياطي ومزامنة الملفات على السحابة



يمتلك «ويترانسفر» واجهة جميلة ، تسمح بتحميل ومشاركة الملفات بسهولة ، حتى الكبيرة منها. ما عليك سوى سحب الملف وإفلاته على واجهتهم ، دون تسجيل الدخول ، وإرسال الملف. تحتضن الرشاقة وجميع المثل الحديثة المرتبطة بها.

خطوة واحدة للأعلى ، أداة تمت ترقيتها على الأداة المستخدمة أعلاه هي أداة كونفلنس وهي أداة تعاون تجمع الأشخاص والمعرفة والأفكار معاً في مساحة عمل مشتركة ، حتى تتمكن من أداء أفضل أعمالك بثقة من خبرة مؤسستك بأكملها خلفك. تتمثل إحدى نقاط القوة الرئيسية في القدرة العالية على تنظيم الأصول الرقمية ، بطريقة أكثر تنظيماً وشمولية من المستندات. على الرغم من أنه ليس مجانياً، يمكن استخدامه مجاناً لما يصل إلى 10 مستخدمين. سيسمح لك بتخزين أصولك وتنظيمها في أماكن لسهولة استرجاعها. سيسمح لك أيضاً بقائمة كبيرة من قوالب مستندات جوجل الأكثر شيوعاً بما يشبه سكين الجيش السويسري فيما يتعلق بالأدوات التي نقترحها.

تتضمن البدائل المجانية لعمليات نقل الملفات المخصصة غير المخطط لها البرنامجين التاليين. هذه مفيدة إذا كنت ترغب في إرسال الملفات إلى المتعاونين الخارجيين أثناء التنقل بطريقة احترافية آمنة.

# II - العمل مع الآخرين (التعاون الافتراضي)

## التعاون الافتراضي

هذه المساحة مهمة بالنسبة لك لأنه على الأرجح سيتم إغلاق المكتب وتحتاج إلى تبادل الأفكار مع أعضاء فريقك حول إطلاق منتج جديد. هناك العديد من الأدوات المتاحة على الإنترنت مجانًا ومدفوعة ، لتزويد الأشخاص بمساحة افتراضية للتعاون ومشاركة الأفكار وطرح الأفكار. الثلاثة التالية هي أدق أنواع السكاكين المضمنة في مجموعة الأدوات هذه لمساعدتك على عقد اجتماعات لفتح الازدهان والتفوق في تحقيق أهداف.

يعتبر مירו ركيزة أساسية في رقمنة المكاتب ، لأنه يزيل الحاجة إلى التواجد في نفس المساحة المادية للتفكير. إنها ميزات غنية تتيح تحفيز الإبداع ، سواء كنت تعمل ضمن فريق أو مع شركاء أعمال أو مباشرة مع العملاء.

1. ميرو

2. مورال

3. السبورة البيضاء للفرق



مورال هي مساحة عمل رقمية للتعاون المرئي ، وهي أداة أكثر قوة من ميرو ، على الرغم من أنها تحمل ثمنًا. يُمكن مورال الفرق المبتكرة من التفكير والتعاون بصريًا لحل المشكلات المهمة. يستفيد الأشخاص من سرعة الجدارية وسهولة استخدامها في إنشاء الرسوم البيانية ، والتي تحظى بشعبية في التفكير التصميمي والمنهجيات الرشيقية ، فضلاً عن الأدوات لتسهيل الاجتماعات وورش العمل الأكثر تأثيرًا. بنيت الجدارية على تسهيل العملية التالية:

لوحات ميرو عبارة عن ألواح بيضاء رقمية مجانية تتيح لأعضاء الفريق المختلفين التعاون بشكل افتراضي. سواء كان الأمر يتعلق بالأفكار، أو إنشاء شخصيات المستخدم، أو رسم الخرائط الذهنية، أو الاستراتيجية، أو غير ذلك، فإن هذه العمليات التي كانت تتم تقليديًا في المكاتب الإبداعية أصبحت الآن رقمية بسهولة. ميرو مجاني، وفي سياق الشركات العراقية الصغيرة والمتوسطة، سيسمح لك بأخذ هذه القفزة من الإيمان إلى الأفكار الرقمية بالكامل والعصف الذهني

## الاستراتيجية والتكتيكات

ليس كل ما يلمع ذهباً، أنت ! لقد نشرت للتو إحدى الأدوات المذكورة أعلاه ، تتعاون افتراضياً على أساس مستمر ، لكنك تشعر أن هناك جانباً آخر مفقوداً. بناءً على الرغم من أن بعضاً منكم أو أعضاء فريقك يفهمون قيمة تكتيكات التعاون، وقد أتقنوا التعاطف وكل ما يتعلق بلغة الجسد، إلا أنها لعبة مختلفة تقريباً.

ورش [التاسيان](#) هي واحدة من أكثر أركان الإنترنت ثراءً. الورش هي موارد ورشة عمل مجانية تساعد الفرق على العمل بشكل أفضل معاً. تتناول كل لعبة تحديات الفريق المشتركة وتفصل الخطوات والإجراءات اللازمة لمواجهتها.

تم تصميم إرشادات اللعب بحيث تكون أنت أو زميلك في الفريق أو قائد الفريق مستعداً لتسهيل ورش العمل وتوجيه هذه المحادثات المهمة التي تزيل احتكاك الفريق.

تتطلب معظم الورش عملاً تمهيدياً واجتماعاً مجدولاً وتنتهي بعناصر الإجراءات لتحريك المشاريع أو العمل الجماعي إلى الأمام.

فيما يلي سلسلة من الورش الأكثر إثارة للاهتمام لمساعدتك وفريقك على القفز بشكل مريح إلى المجال الرقمي:

• التعاطف مع العملاء

• التخطيط للمستقبل

• العصف الذهني لأفكار جديدة

• تصميم للتأثير

• تقييم الأفضل

• تعلم اتخاذ قرارات أفضل



### Teams White Board

لوحات مايكروسوفت هي لوحة رقمية حرة الشكل حيث يجتمع الأشخاص والمحتوى والأفكار معاً. يتم تشغيل تكامل اللوحة البيضاء في اجتماعات «مايكروسوفت تيمز» من خلال تطبيق الويب ، والذي يتيح للفرق لقاء المشاركين بالرسم والرسم والكتابة معاً على لوحة رقمية مشتركة.

يمكن للمستخدمين مشاركة السبورة لجعلها متاحة لجميع المشاركين في اجتماع مايكروسوفت تيمز. تتوفر نفس اللوحة البيضاء في نفس الوقت في جميع التطبيقات الموجودة على ويندوز 10 ونظام الايفون والاندرويد وكذلك تطبيق الويب

## أنشطة ايس بريكر

تطور هذه الورشة الروابط الشخصية التي تساعدك على أداء أفضل أعمالك معاً

## الأهداف والنتائج الرئيسية

هي منهجية لتحديد الأهداف تم تصميمها لدفع الفرق إلى ما وراء منطقة الراحة الخاصة بهم

## المناطق الاربعة

تستخدم هذه الورشة لبناء ثقافة التعلم والوعي الذاتي

## ورشة «DACI»

تتيح لك هذه الورشة تحديد الأدوار لاتخاذ قرارات جماعية عالية التأثير أو عالية المخاطر.

## العصف الذهني التخريبي

تتيح لك هذه الورشة الخروج بقائمة طويلة من الأفكار الرائعة في جلسة عصف ذهني واحدة.

## التصعيد النظيف

تسمح لك هذه الورشة بإلغاء حظر الفرق العالقة في القرارات أو النزاعات أو المشكلات وإنشاء مسار تصعيد منطقي وتعاوني

## بريمورنس

تتيح لك هذه الورشة تصور المخاطر والفرص للمشروع ثم معرفة كيفية الابتعاد عنها (أو نحوها).

## تحديد التعاطف

تتيح لك هذه الورشة تصنيف احتياجات عملائك وتجميعها وتعزيز التفكير التصميمي القائم على الشخصية من خلال فهم العميل المستهدف

## ١١١- رقمنة الأعمال

هناك القليل جدًا من القطاعات على مستوى العالم لا تحتوي على أعاصير من الاضطرابات التي تحدث يوميًا. بدون الاستثمار الاستراتيجي الصحيح في التكنولوجيا ، تكون فرص الخسارة كبيرة. تضيع الأسواق ، وتختنق الإيرادات ما لم تقم بزيادة استخدام التكنولوجيا لإضفاء الطابع الشخصي. زيادة الاتصال وإدارة البيانات وإنتاجية المركب والبقاء على اتصال مع عملائك.

من المحتمل أنك وصلت إلى هذا الجزء من مجموعة الأدوات وتساءلت عن سبب عدم وجود الكثير من التفكير منك حتى الآن حول كيفية رقمنة عملك على وجه الخصوص. هذا في الغالب لأن الأقسام المذكورة أعلاه تتكون من الضروريات الأساسية لأي عملية رقمنة بغض النظر عن العمل الذي تديره. ستوفر لك الأدوات التالية طرقًا لرقمنة أعمالك بطريقة فريدة معينة تميزك عن عملائك. عند استخدامها بحكمة ، يمكن تخصص الأدوات أدناه في تدفقات فعالة بطريقة توفر لك ميزة تنافسية ضد الجميع في المجال.

- المهام التي تحتاج إلى إذن من أطراف متعددة
  - المهام المتكررة
  - المهام التي يجب طرحها بشكل جماعي (استطلاعات الرأي)
- تتمثل المهمة الأولى في إنشاء عملية سير العمل في تحديد الأقسام المختلفة لعملك التي ترغب في رقمنتها. يمكنك القيام بذلك بشكل فردي أو مع شركائك / المتعاونين معك ، ولكن أكثر ما يهمنا هو القدرة على تحقيق مثل هذا التغيير..

يجب أن يتبنى جميع أعضاء الفريق رؤية التغيير، بغض النظر عن مصدرها داخل الشركة. لذلك، يجب تحديد التدفقات اليدوية بالخصائص التالية:

- المهام التي يمكن أتمتتها (التحقق من معلومات معينة)
- يتمثل أحد المفاهيم الأساسية في الرقمنة في التقاط التدفقات اليدوية بالتسلسل والتخطيط لرقمنتها واختبار الرقمنة والتحسين والتكرار حتى يتم تحسين الرقمنة. سيؤدي ذلك إلى تقليل المخاطر على جوانب أخرى من العمل مع تحسين معدل الدوران العام

## العمليات التجارية

ارسم العملية بصيغتها اليدوية وشكلها الرقمي باستخدام أدوات مثل:

### تطبيق «اودو»

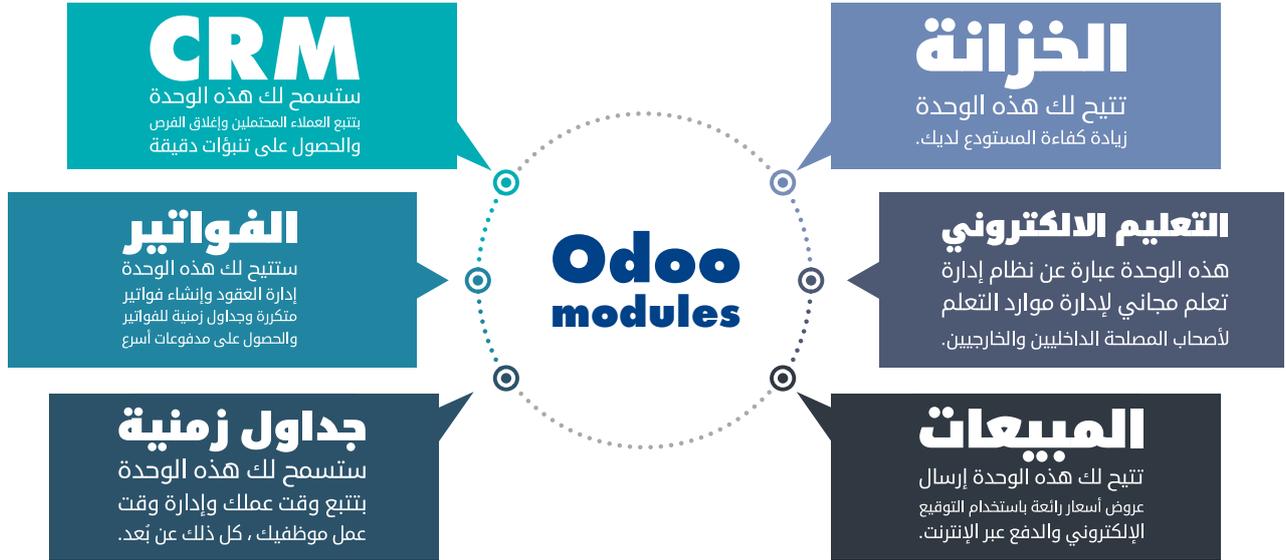
رقمنة عملياتك هي عملية تحول تحدث بشكل أفضل عند تطبيقها على المؤسسة بأكملها ، قسماً قسماً. خذ كل قسم واذكر جميع العمليات المادية / غير الرقمية. يمكن استبدال هذه العمليات بالبدايل الرقمية وأتمتتها قدر الإمكان باستخدام أدوات مثل **اودو** وهو برنامج مفتوح المصدر لإدارة الاعمال يتضمن العديد من الوحدات مثل

– [LucidChart](#)

– [Miro](#)

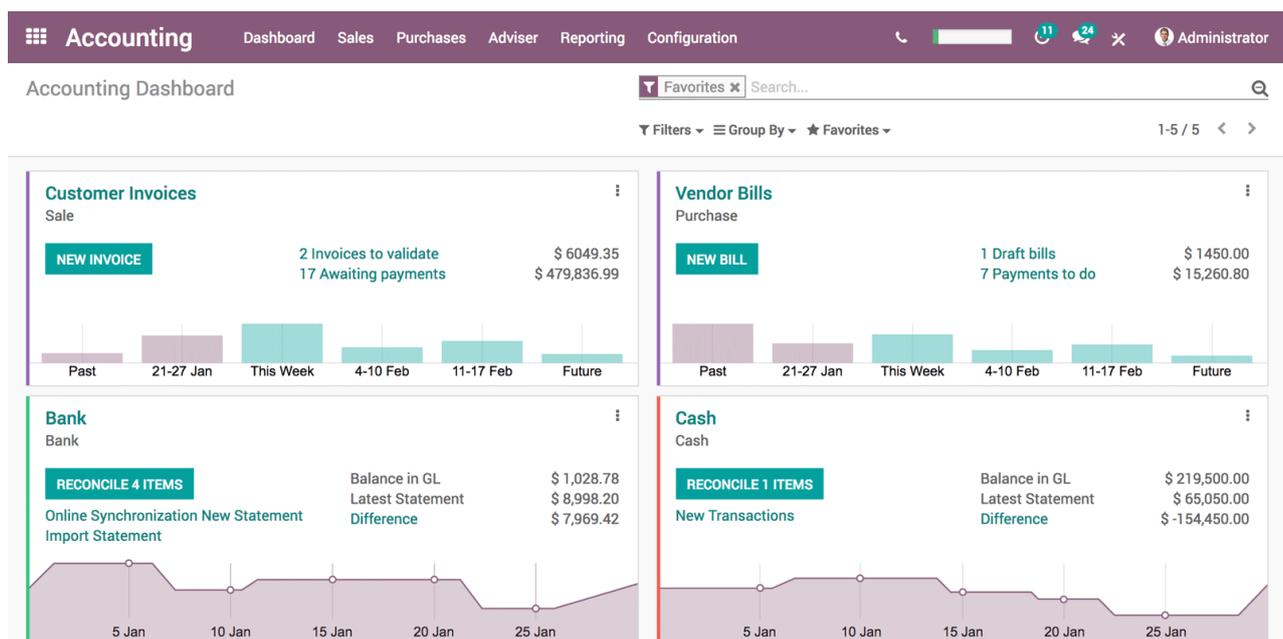
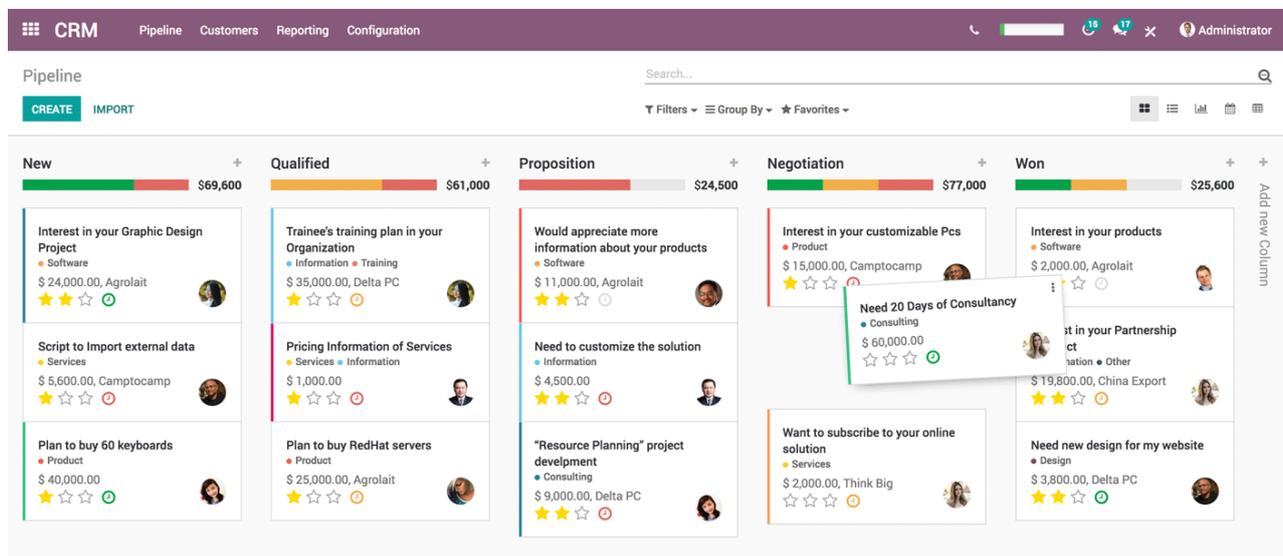
– [Mural](#)

أنت تعرف ما يجب أن يتم رقمته ، وتتطلع إلى عدم التأكد من الأدوات التي يمكنك استخدامها في عملية الرقمنة. نقترح المجموعة التالية التي ستساعدك في نقل عملك إلى المجال الرقمي.



والمال والجهد في الاستثمار في دمج الأنظمة المختلفة. ستسمح لك طبيعة المصدر المفتوح أيضًا لموقع «أودو» بجمع آراء الخبراء من قاعدة مستخدمي عالمية، مع تقليل تكاليفك إلى الحد الأدنى. تكلفة نشر هذه المنصة أقل بكثير من المنافسة التجارية وستسمح لك بالغوص أولاً في عملية رقمنة شاملة

كل من هذه الوحدات قادرة على منحك بديلاً رقمياً للعمليات الفيزيائية التي لديك بينما تكون في نفس الوقت متصلاً ببقية الوحدات. نظرًا لأن المعلومات يتم مشاركتها رقمياً، فيمكن استخدامها عبر المؤسسة بطريقة أكثر شفافية / سريعة، وقد يكون هذا هو الجزء الأكثر تطلبًا في رقمنة عملك. ستوفر لك إمكانية التشغيل البيئي للوحدات النمطية المختلفة الوقت



★ Opportunities				
Create or Add a new column				
New	Qualification	Proposition	Negotiation	Won
Expected Revenues: 19800	Expected Revenues: 110100	Expected Revenues: 54060	Expected Revenues: 2000	Expected Revenues: 8825
<p>Information about laptop Andrew (Komerici) 03/05/2013 :</p> <p>Partnership Details Delisle Albert (Marketing Business) 03/05/2013 :</p> <p>Interest in your Partnership Contract - 19800.00 EUR Epic Technologies</p> <p>test1 test2 03/05/2013 :</p> <p>test abc 03/05/2013 :</p> <p>test lead ASUSTeK 03/05/2013 :</p>	<p>Plan to buy 60 keyboards and mouses - 40000.00 EUR 03/12/2013 : Meeting for pricing information.</p> <p>Would appreciate more information about your products - 11000.00 EUR Agrolait 03/10/2013 : Send Catalogue by Email</p> <p>Interest in your Graphic Design Project - 24000.00 EUR Agrolait 03/10/2013 : Send Catalogue by Email</p> <p>Pricing Information of Services - 100.00 EUR 03/03/2013 : Send price list regarding our interventions</p> <p>Trainee's training plan in your Organization - 35000.00 EUR Delta PC 03/04/2013 : Call to define real needs about training</p>	<p>Interest in your customizable Pcs - 15000.00 EUR Global Solutions 03/05/2013 : Ask for the good reception of the proposition</p> <p>Plan to buy RedHat servers - 35000.00 EUR Agrolait 03/10/2013 : Call to ask system requirement</p> <p>Need to customize the solution - 4060.00 EUR Conf call with technical service</p>	<p>Want to subscribe to your online solution - 2000.00 EUR Think Big Systems</p>	<p>Need a new design for my website - 3800.00 EUR Global Solutions 03/01/2013 : Convert to quote</p> <p>Matrix Airsoft Matrix Airsoft Inc. 03/05/2013 :</p> <p>Need 20 Days of Consultancy - 5025.00 EUR</p>

عن مشروعك، وسيكون أيضًا بمثابة مرجع للمشاريع الأخرى أو المستثمرين المحتملين للتعرف عليك بشكل أفضل.

ويمكن إنشاء بوابة على الإنترنت عبر مسارات متعددة، ولكن ما يلي هو أسرع ما يمكنك إعداده (أو الطلب من أي شخص لديه معرفة أساسية بالبرمجة ان يقوم بإعداده)

ما عليك سوى اختيار أحد هذه الموضوعات من [Themeforest](#) وشرائه وإعداده:

من إحدى الميزات الرائعة المضمنة في الموقع أعلاه هي تصنيف الموضوعات حسب الاستخدام، وتتوفر الفئات التالية:

## رقمنة البوابات الموجهة للعملاء

### تجديد موقع الويب الخاص بك

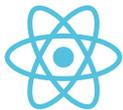
تعد البوابات الموجهة للعملاء إحدى الركائز الأساسية التي يمكن رقمتها لتوسيع نطاق المشاريع التجارية سواء في السياقات الهشة أو مع المشاريع ذات الانتشار العالمي. وإذا لم تقم مشاريعك التجارية بإنشاء بوابات موجهة للعملاء، فمن الضروري النظر في الأدوات التالية التي من شأنها أن تسمح لك بسهولة بإنشاء بوابة موجهة للعملاء.

ويمكن لهذه البوابات أن تكون بسيطة وتستضيف محتوى ثابتًا من شأنه أن يعطي نظرة ثاقبة للعملاء أو العملاء المحتملين

العالمي الواسع، فإنه يسمح لك بتطوير تطبيقات ويب معقدة تقود كل جانب من جوانب عملك الرقمي. احصل على عدد من مطوري Angular، وادعمهم بإطار عمل خفيف ودعهم يعالجون كل مشاكلك. وسواء أكان تطبيقًا مخصصًا يقود المبيعات أو تطبيقًا داخليًا يحسن العمليات، فإن ذلك يعد أداة ذكية واستثمارًا قويًا.



هو عبارة عن بيئة تشغيل JavaScript مفتوحة المصدر ومتعددة المنصات تقوم بتنفيذ شفرة JavaScript خارج متصفح الويب. بماذا يمكن أن تساعدك؟ سواء كنت ترغب في جلب البيانات من مصادر مختلفة أو إرسال البيانات إلى مصادر معينة (مثل منصة للتسليم أو منصة تحليلات) يتيح لك NodeJS القيام بكل ذلك بطريقة محسنة. لقد كانت في طليعة المقاييس المستخدمة لتطوير واجهات برمجة التطبيقات (APIs) على مستوى العالم، حيث أن امتلاك المعرفة (أو تعيين مطورين) لديهم معرفة في هذا المجال سيعزز بشكل كبير قدرات تبادل البيانات لديك.



## React and React Native

لغتان من لغات البرمجة السهلة التي يمكن أن تنمو بقدر تعقيد احتياجات عملك وتتيح لك تطوير الويب (وبقوة أكبر) لتطبيقات الهاتف المحمول والتي يمكن أن تضعك

• الشركات

• الإبداع

• مدونة / مجلة

• التجارة الإلكترونية

• البيع بالتجزئة

وهناك مسار آخر يستخدم خدمات مثل Wix أو SquareSpace. وعلى الرغم من أن وقت بدء انشاء بوابتك الإلكترونية يكون أسرع باستخدام هذه الخدمات، وعلى الرغم من حصولك على الدعم الكامل، إلا أن مقدار المحتوى المخصص الذي يمكنك الحصول عليه في المستقبل محدود وتكلفة الاستثمار تكون أعلى.

## تجديد بوابة الويب المتقدمة (تطوير الأنظمة الخاصة بك)

لكي تحلق فعلا كشركة صغيرة ومتوسطة تهدف إلى الانتقال إلى عالم الأعمال المحصنة، قد تحتاج إلى مساعدة مطور يمكنه باستخدام الأدوات التالية تطوير أكثر الأنظمة تخصيصًا/أحدث الأنظمة. قد ترغب في توظيف مثل هذا المطور والاستثمار في مهاراتهم طوال عمر مشروعك.



## Angular

هو عبارة عن منصة لبناء تطبيقات الويب للجوال و سطح المكتب. ونظرًا لأنه تم تطويره ودعمه من قبل Google والمجتمع

من موقع الويب الخاص بك من الحصول على نظرة عامة أكثر وضوحاً على رحلة العميل وتعديل الخدمات التي تقدمها وكيف تقدمها بشكل منتظم لجذب المزيد من العملاء. وحتى إن كان Google Analytics يبدو شاقاً في البداية فيمكن استخدامه بطريقة أساسية لتتبع رحلات المستخدم.

علاوة على ذلك، يمكن بسهولة تحديد قاعدة المستخدمين الخاصة بك، عن طريق تقسيم المستخدمين لديك إلى مجموعات مختلفة بناءً على المنطقة / البلد / الجنس / الاهتمامات.

وعوضاً عن الأداة المحددة، تكمن أهمية هذا القسم في القدرة على قياس التقدم. وتجتمع الأرقام في النهاية لإنشاء قصص، وتتيح لك رؤيتك حول كيفية تفاعل عملائك مع منتجاتك التحسين المستمر لهذه المنتجات والخدمات. ويمكن أن تصبح هذه النظرة دقيقة للغاية وستسمح لك مع مرور الوقت بمقارنة كيفية تفاعل العملاء المختلفين مع الخيارات المختلفة المقدمة. وهذا يمهد الطريق لاختبار أ/ب، وتمكين وتعطيل ميزات وخدمات معينة واختبار مدى تأثير ذلك على سلوك العميل. وهذا يفتح الطريق إلى النمو المتسارع ونمو الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الشركات العالمية.

في متناول (حرفياً) قاعدة المستخدمين.



تتيح لك قاعدة بيانات الزمن الحقيقي ومنصة الاستضافة المجانية عبر الإنترنت وضع جميع الأدوات التي تم تطويرها باستخدام الأنظمة المذكورة أعلاه عبر الإنترنت. يسمح لك فايربيس باستضافة هذه التطبيقات ومراقبة استخدام التطبيقات المذكورة أعلاه واستضافتها عبر الإنترنت من خلال منظور Crashlytics (المطورة له). ان Firebase مجاني للاستخدام الأساسي، وبمجرد أن يكبر مشروعك بما يكفي لتتجاوز الاستخدام المجاني فإن رسوم Firebase تستحق الاستثمار.

## تحليلات (Analytics)

ان إحدى الفوائد الرئيسية لرقمنة سير العمل تتمثل في اكتساب نظرة ثاقبة حول كيفية تفاعل المستخدمين مع الخدمات التي تقدمها. تخيل أنك قادر على تتبع أفكار العميل عبر مسارات المختلفة التي تؤدي إلى البيع، وهذا ما تساعدك تطبيقات التحليلات على القيام به.

بمجرد إنشاء بوابة العملاء من المهم دمج التحليلات فيها، ويعد Google Analytics أحد أكثر محركات التحليلات استخداماً.

ستتمكن من خلال الحاق الأقسام المختلفة

## الرسائل الإخبارية

خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي مثل facebook و instagram. سيفتح العميل كل بريد إلكتروني ترسله بناءً على جاذبية علامتك التجارية وموضوع بريدك الإلكتروني فقط، بدلاً من الاعتماد على قواعد غامضة وعشوائية في بعض الأحيان.

ومن المنصات الأخرى القوية لإدارة الرسائل الإخبارية هي SendInBlue، فقد بدأ بالانتشار أكثر في عالم الشركات الصغيرة والمتوسطة نظرًا لكونه أرخص من Mailchimp من حيث العدد الأكبر من رسائل البريد الإلكتروني المرسلة كما ان له واجهة أوسع للأتمتة.

إرشادات خطوة بخطوة:

- [دليل Mailchimp](#)
- [دليل Mailchimp II](#)
- [دليل SendInBlue](#)
- [دليل SendInBlue II](#)

كانت الرسائل الإخبارية هي الأدوات التقليدية للوصول إلى العملاء منذ فجر الاتصال عبر الإنترنت. ولا تؤخذ قوتها كأمر مسلم به حتى في عصر وسائل التواصل الاجتماعي. ان الرسائل الإخبارية قادرة على تزويدك بمنصة لاستهداف جمهورك بطريقة دقيقة وذلك باستخدام قوالب مخصصة مع تحليلات عميقة. إنها القدرة على جذب الشركات الصغيرة والمتوسطة على مستوى العالم لتصميم النشرات الإخبارية وإرسالها إلى قاعدة مستخدميها على نحو متكرر.

تعد MailChimp واحدة من أقوى المنصات (المجانية للشركات الصغيرة والمتوسطة الى الان) لإدارة الرسائل الإخبارية وبناءها وإرسالها. ويمكنك باستخدام mailchimp فصل جمهورك إلى مجموعات متعددة واستهداف هذه المجموعات بحملات مختلفة. ومن خلال تصميم الرسائل الإخبارية التي تحتضن هوية شركتك تمامًا ستجد طريقة للوصول إلى العملاء خارج

طرق متواصلة على خطى الرقمنة.



تقدم Toters خدمة لوجستية شاملة تجعل التوصيل الى العملاء في كل مكان امراً سهلاً للغاية.

- زيادة مبيعاتك والوصول إلى عملاء جدد.
- تسليم المنتجات الخاصة بك بكفاءة. حيث يعتنون بكل شيء من التخصيص إلى الملاحظات.



**Sandoog Iraq**

Sandoog هي خدمة توصيل الطلبات واستيفائها للميل الأخير للأعمال التجارية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية وعملهم كما يلي:

- طلب استلام
- الفرز والتحضير
- التسليم والمعاملات النقدية

## إنشاء متجر الويب الخاص بك

يعد امتلاك متجر ويب خطوة إلى الأمام نحو الوصول إلى المزيد من العملاء في منطقة جغرافية أكبر. إن إنشاء متجر ويب يحد من مقدار تفاعلك المادي مع العملاء، لا سيما في زمن وباء كوفيد-19 المستجد، ويوفر لك مساحة إيجار المتجر والمرافق ويسمح لك بتحديث محتويات المتجر باستمرار بعد التكامل مع تحليلات المبيعات. تتوفر لك بعض الخيارات في العراق كشركة صغيرة ومتوسطة الحجم. ترغب في إنشاء متجر على شبكة الإنترنت. فيما يلي أدوات وإرشادات رائعة للإعداد:

• [Miswag](#)

• [Shopify](#)

• [WooCommerce](#)

• [OpenCart](#)

## خدمات التوصيل عبر الإنترنت

ان الصلصة السرية تكمن في توصيل الميل الأخير، فبمجرد أن يصبح نشاطك التجاري رقمياً، سواء كنت تقدم منتجات أو خدمات، فإن الحصول على خدمة توصيل جيدة للميل الأخير أمر بالغ الأهمية. تهز هاتان الخدمتان المسرح في العراق، حيث سيطرت شركة توترز (Toters) على العديد من الأسواق العربية.

## بوابات الدفع

## جمع الملاحظات



كان [Survey monkey](#) هو الرائد في الاستطلاعات الرقمية عبر الإنترنت اذ يمكنك استخدامه لرقمنة جانب جمع البيانات في عملك من خلال دمج نتائج الاستطلاع مع أدوات التسويق/البريد الإلكتروني المختلفة. على الرغم من أن Survey Monkey يقدم ميزات مشابهة لنماذج Google، إلا أنه يسمح بتخصيص أكثر اكتمالاً: يمكن أن تعكس النماذج التي تنشئها هوية علامتك التجارية تمامًا. ومن إحدى الجوانب المهمة للغاية والضرورية أثناء استخدام أي برنامج لبناء النماذج هو الفاعلية. تحقق من فاعلية كل حقل في النموذج / الاستطلاع الخاص بك وفقا لمجموعة معينة من القواعد لضمان استقبال البيانات بشكل صحيح.

### فمثلا:

- استخدم مدقق الهاتف للتأكد من أن الهاتف الذي تم إدخاله له تنسيق الهاتف في البلد المحدد.
- استخدم القائمة المنسدلة للمدن الفاعلة في بلد معين بدلاً من السماح باستخدام نص مجاني عند إدخال مدينة.
- التأكد من أن معلومات رقم جواز السفر تتبع قواعد الدولة المصدرة.

لا يكتمل توفير تجربة رقمية كاملة لعملائك دون التكامل مع بوابة الدفع التي تتيح لعملائك إجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت، وهذه البوابات هي حجر الأساس للتسوق عبر الإنترنت. نظراً لأن الخيارات المتاحة لمثل هذا التكامل محدودة في العراق بقدر ما هي في العديد من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، فإن البدائل المحلية لـ Paypal و Swipe هي من تحتل الساحة، ومن بينها ما يلي:

• [FastPay](#)

• [ZainCash](#)

توجد الوثائق للتكامل مع هاتين الخدمتين على الرابطين أدناه:

• [FastPay Integration](#)

• [ZainCash Integration](#)

وفي النهاية فإن الهدف هو توجيه عملائك إلى توفير الدولارات لحسابك المصرفي. ويعد تكرار وتحسين زيادة نسبة الريادة في توفير الدولارات هدفاً رئيسياً لإدامة وتوسيع نطاق نشاطك التجاري.

## الرقمنة المتقدمة

### (HITL) Human-In-The-Loop

مع نمو عملك ستجد نفسك في حاجة إلى المعالجة السريعة لكميات كبيرة من البيانات حيث ستصل إلى درجة تحتاج فيها لاستخدام أنظمة معقدة (تعتمد على التعلم الآلي) لمعالجة جميع البيانات التي لديك. وسواء وصلت إلى هذه النقطة كشركة صغيرة ومتوسطة أو كنت تتطلع إلى معالجة كميات كبيرة من البيانات يمكنك استخدام أنظمة HITL متعددة لمساعدتك في عملية الرقمنة. وتأتي هذه الأنظمة بتكلفة ولكنها قد تستحق ذلك في حالة حصولك على عقود كبيرة كشركة صغيرة ومتوسطة.

تتضمن بعض أنظمة HITL المعروفة ما يلي:

- [SamaSource](#)
- [HumansInTheLoop](#)
- [Appen](#)
- [BOT](#)

سيؤدي ذلك إلى تسهيل توحيد البيانات على المدى الطويل والحفاظ على اتساق معلوماتك جيدًا.



### Google Forms

توفر نماذج [Google forms](#) طريقة سريعة وسهلة لتلقي ملاحظات العملاء. فبمجرد إنشاء نموذج على [Forms.google.com](#) ونشره ستتلقى التعليقات في جداول بيانات جوجل (Google Sheets). ان هذه الأداة مجانية ويمكن استخدامها للعديد من الأغراض ولعدد غير محدود من الردود ولكنها محدودة في أنواع العناصر التي توفرها.



JotForm

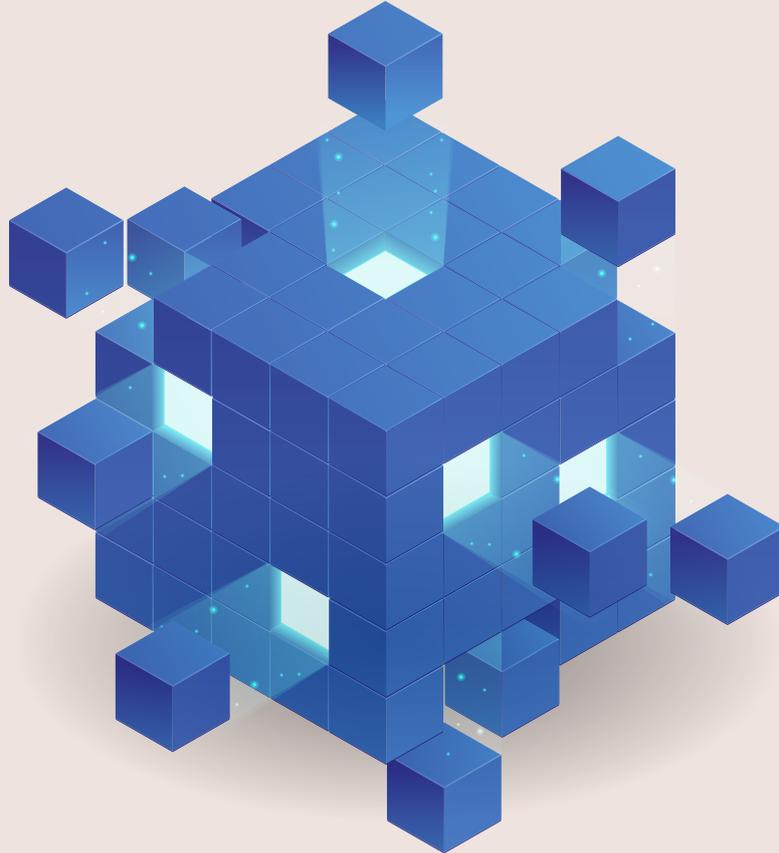
### JOTForm

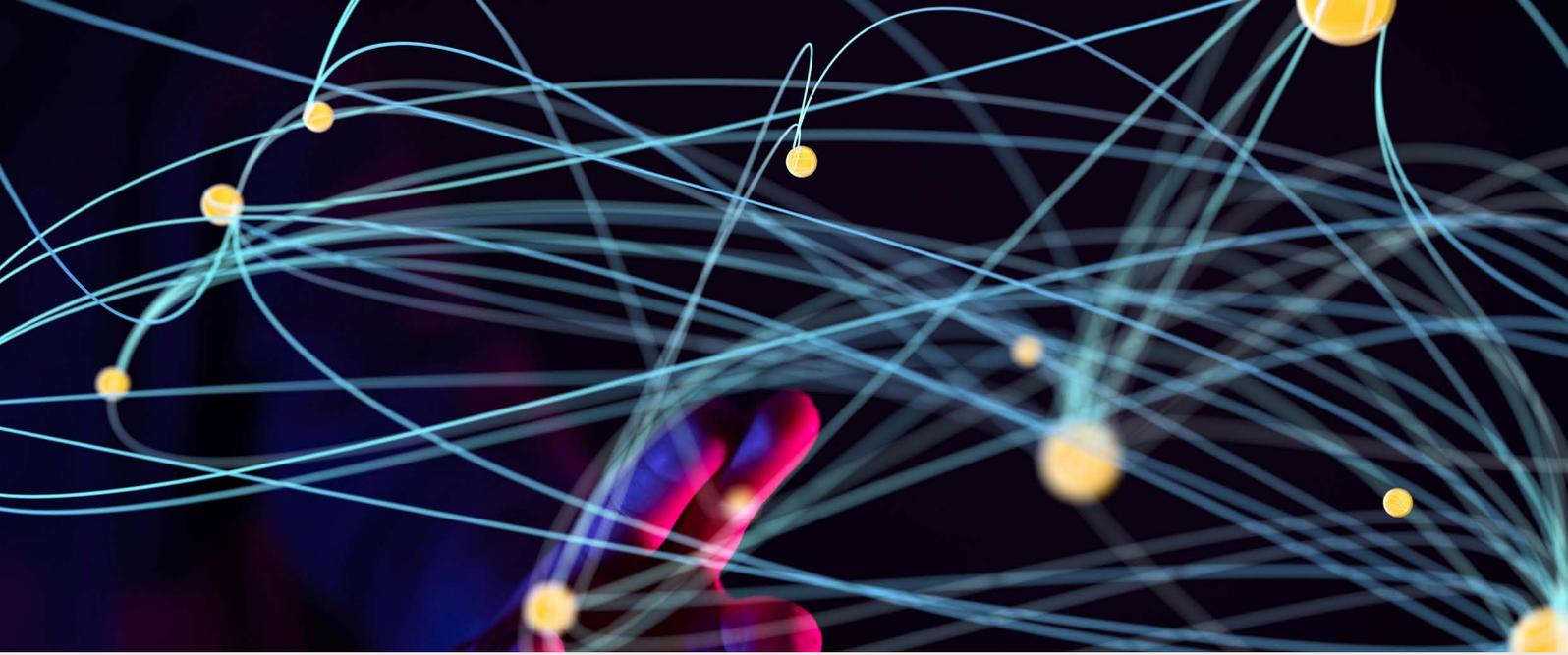
على الرغم من أن نماذج جوجل توفر القدرة على إنشاء نماذج أساسية وتوزيعها عبر الإنترنت إلا أن [Jotform](#) هي الأداة التي تتمتع بقدر أكبر من المرونة (والخيارات) فهي مجانية للشركات الصغيرة وتحتوي على عدد كبير من التخصيصات.

## أنظمة معالجة البيانات الضخمة

غالبًا ما تتضمن عملية رقمنة سير العمل تبادل البيانات بتنسيقات مختلفة. سواء كان لديك أوراق Excel مملوءة عبر بعض نماذج google أو بيانات تم إدخالها من خلال بوابة ويب ، نحتاج إلى تعديل هذه البيانات وتنظيفها من أجل تضمينها في سير عملنا الرقمي. يمكن أخذ هذه البيانات وتحريرها بكميات كبيرة. ويستغرق تحرير مجموعات كبيرة من البيانات يدويًا وقتًا طويلًا ، وحتى القيام بذلك يدويًا في كل مرة يتم فيها تلقي البيانات يعد عملية مستهلكة للوقت.

تسمح لك هذه الأنظمة بمعالجة البيانات الناتجة عن عملية الرقمنة بسهولة. وباستخدام أدوات مثل Trifacta يمكنك تجميع البيانات وفحصها وإعدادها للعرض في أدوات مثل Tableau.





## رابعاً - تجميع كل شيء معا

قد تجد ما ورد أعلاه شاقاً، إلا ان قوة النشاط التجاري الرئيسية في الوقت الحاضر تعتمد على المرونة. تعمل الشركات المحلية رقمياً على تغيير اللعبة في العديد من الأسواق. تتمتع منطقة الشرق الأوسط بشكل عام والعراق بشكل خاص بأعلى إمكانات للشركات الصغيرة والمتوسطة لقيادة هذه العملية. لا تكن مترددا بشأن هذه العملية، فالهدف ليس فقط تحسين التكاليف أو جعل الأشياء أكثر كفاءة. الهدف هو تفكيك الذات، والتغيير تماماً من الداخل بحيث يصبح التغيير أمراً طبيعياً وميزة من سمات العمل. ان عملية الرقمنة في ضوء ذلك هي حاجة وليست خياراً. إذا كان هدفك أثناء استخدام الأدوات المذكورة أعلاه هو إعادة إنشاء نشاطك التجاري وإحداث ثورة في السوق الذي تعمل فيه وجعل المنافسة صعبة فأنت على المسار الصحيح. فيما يلي أدوات خارطة الطريق للاستراتيجية الرقمية:

- حل كل جانب من جوانب عملك وحدد أهدافاً للرقمنة بالكامل. أنشئ مقياساً لكل قسم / مشروع و صنفها على أنها تماثلية بالكامل ورقمية إلى حد ما ورقمية تماماً.
- ضع رؤية الشركات الصغيرة والمتوسطة على أساس ما سبق مع تغيير تدريجي ولكن كامل مكتوب في جدول زمني.
- الاستعانة بالخبرات داخليا وخارجيا لتنفيذ ما سبق.
- شارك هذه الانجازات مع الإدارات الأخرى وبالتالي جمع العلاقات ودعم الأجزاء المتبقية ليتم رقمنتها.



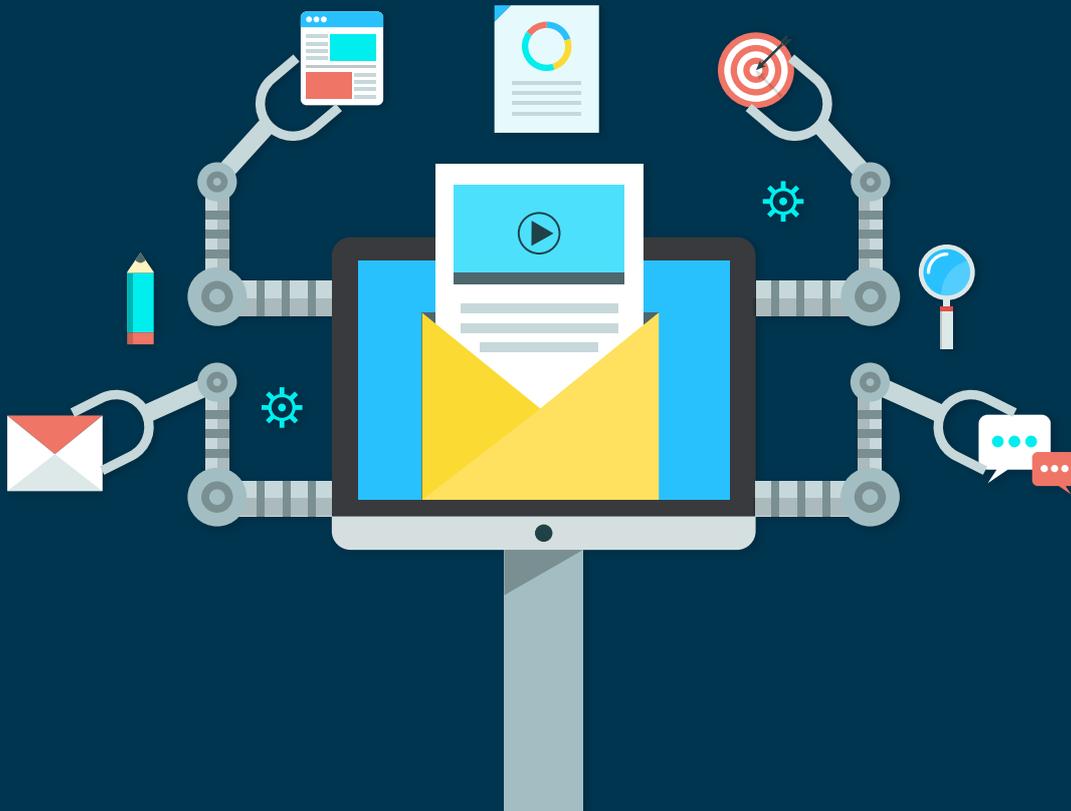
## أتمتة سير العمل

على مدار السنوات الماضية ، فشلت الكثير من عمليات الرقمنة بسبب قيود الميزانية أو نقص الطاقة من الجهة المنفذة. في جوهرها ، تدور عملية الرقمنة حول وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للعمليات الرقمية السابقة وعمليات ما بعد الرقمية وتحسين هذه العمليات وتكرارها.

الخطوة الأخرى في عملية الرقمنة هي الأتمتة، وهي جانب رئيسي في التحسين التدريجي. وشمل ذلك في السابق تكاملاً عميقاً ومكلفاً للأنظمة المختلفة. يمكنك هذه الأيام الاشتراك في تكامل هين لا يحتاج إلى مهارات تشفير في فريقك.

بوجود هذه الأدوات المختلفة في مجموعة أدوات أولئك الذين يرغبون في رقمنة أعمالهم لا تزال هناك أداة واحدة من شأنها لصق المعلومات الواردة من أداة إلى أخرى، وهي Zapier إذ انها واحدة من تلك الأدوات التي تلتصق جوانب مختلفة من سير العمل الرقمي معًا، وتقوم بتنفيذ الإجراءات على أداة واحدة بناءً على مخرجات الأدوات الأخرى.

ومن ادوات فريميوم الأخرى لاستخدامها هي اداة [IfThisThenThat](#)



# Contact

## Follow SPARK on

[Facebook](#)

[LinkedIn](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

## Newsletter

Subscribe to our newsletter via [www.spark.ngo](http://www.spark.ngo)

## General contact

SPARK

Haarlemmer Houttuinen 15H

1013 GL Amsterdam

The Netherlands

**Email** [spark@spark-online.org](mailto:spark@spark-online.org)

**Phone** +31 (0)20 753 0311

**Website** [www.spark.ngo](http://www.spark.ngo)



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands

# spark