



جامعة القاهرة
CAIRO UNIVERSITY

مشروع ريادة الأعمال

(تطبيق "اطلب حرفي")

اعداد كلاً من:

الكويد	الطالبة
5240415	دعاء مدحت محمد رمضان
4240515	حبيبة عطا قاسم محمد
5240414	جدة صبحي محمد حسن البدحي
5240307	حبيبة ابراهيم سعيد رمان
5240369	منار وائل تمام سليمان

النبة:

يُعد مشروع "اطلب حرفي" مبادرة ريادية تهدف إلى إحداث تحول رقمي في قطاع الخدمات الفنية والصيانة المنزلية في مصر، من خلال استبدال العشوائية بمنظومة تقنية منظمة تعتمد على البيانات. يرتكز المشروع على بناء "منظومة ثقة رقمية" تربط العملاء—خاصة المهنيين الباحثين عن توفير الوقت وربات البيوت اللاتي يضعن الأمان كأولوية—بمقدمي خدمة محترفين خضعوا لعمليات فحص أمني ومهني دقيقة تشمل مراجعة السجلات الجنائية والخبرة العملية. وتتجسد القيمة المضافة للمنصة في تقديم حل متكامل يضمن جودة التنفيذ، وشفافية التسعير عبر الفواتير الإلكترونية، وسهولة الدفع الرقمي، مما يساهم في تقليل الضغوط النفسية والعصبية المرتبطة بمشكلات الصيانة التقليدية. ومن الناحية الاقتصادية، يتبنى المشروع نموذج عمل مستداماً يعتمد على عمولات من العمليات، واشتراكات الفنيين، وعقود صيانة المنشآت، مما يدعم الشمول المالي ويمكن الحرفيين من بناء هوية مهنية رقمية تزيد من فرص دخلهم في السوق المصري

الشركاء الأساسيون:

يمثل الشركاء الأساسيون في هذا المشروع مجموعة الجهات الخارجية التي يعتمد عليها النظام بشكل مباشر أو غير مباشر لضمان تشغيل المنصة الرقمية بكفاءة عالية، وتحقيق التكامل بين الجوانب التقنية والتشغيلية والمالية والقانونية. ويُعد وجود هذه الشراكات عنصراً حاسماً في نجاح نموذج العمل، حيث لا يمكن للمنصة أن تعمل بشكل منفرد دون هذا التكامل بين الأطراف المختلفة .

1) مقدمو الخدمة (الحرفيون) :

يمثل مقدمو الخدمة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها المشروع، حيث يقومون بتنفيذ الخدمات الفعلية التي يطلبها المستخدمون مثل أعمال السباكة والكهرباء والنجارة وغيرها من الخدمات المنزلية .
وتعتمد المنصة على اختيار هؤلاء الحرفيين وفق آليات دقيقة تشمل التحقق من الهوية والخبرة العملية، بالإضافة إلى إجراء تقييمات دورية لضمان الحفاظ على مستوى جودة مرتفع. كما يتم ربطهم ببرامج تدريب مهني تهدف إلى تطوير مهاراتهم بشكل مستمر، بما يضمن تحسين جودة الخدمة المقدمة بمرور الوقت .
وتكمن أهمية هذه الفئة في كونها العنصر الذي يحدد بشكل مباشر سمعة المنصة في السوق، حيث إن جودة الأداء المقدم من الحرفيين تنعكس بشكل أساسي على ثقة المستخدمين واستمرارية استخدام التطبيق .

2) الشركاء التقنيون :

يمثل الشركاء التقنيون الجهة المسؤولة عن بناء وتشغيل البنية التكنولوجية الخاصة بالمنصة، والتي تشمل تطبيق الهاتف المحمول، وقواعد البيانات، وأنظمة الحماية والأمان الرقمي .

وتتضمن مهامهم تطوير التطبيق من حيث التصميم والبرمجة، وتحسين تجربة المستخدم، بالإضافة إلى إدارة البيانات التي تمكن المستخدم وضمان استقرار النظام بشكل مستمر. كما تشمل مسؤولياتهم توفير خدمات تحديد الموقع الجغرافي من تحديد موقعه بدقة واختيار أقرب فني متاح .

لتحديد المواقع، بالإضافة إلى خدمات الحوسبة Google Maps ويتم الاعتماد في هذا الجانب على تقنيات متقدمة مثل السحابية مثل أمازون ويب سيرفيسز وجوجل كلاود لضمان تشغيل النظام بكفاءة عالية .

وتكمن أهمية هذه الفئة في كونها البنية الأساسية التي يقوم عليها التطبيق بالكامل، حيث بدونها لا يمكن تشغيل المنصة أو تقديم الخدمة بشكل فعال.

(3) شركاء الدفع الإلكتروني :

تتولى هذه الفئة مسؤولية إدارة العمليات المالية داخل المنصة، بما يشمل عمليات الدفع والتحويل بين المستخدمين ومقدمي الخدمة .

وتوفر هذه الجهات وسائل دفع إلكتروني آمنة وسريعة تضمن سهولة إتمام المعاملات وتقليل الاعتماد على الدفع النقدي التقليدي. كما تساهم في تعزيز الشفافية المالية بين الأطراف المختلفة .

ومن أبرز الأمثلة على هذه الخدمات: فوري، وفودافون كاش، بالإضافة إلى إنستا باي التي توفر تحويلات فورية وسريعة.

تكمن أهمية هذه الشراكة في رفع مستوى الثقة بين المستخدمين، وضمان سرعة وسهولة المعاملات المالية داخل النظام.

(4) شركاء البنية التحتية والاتصالات:

تشمل هذه الفئة مزودي خدمات الاتصالات والإنترنت الذين يساهمون في تشغيل التطبيق وضمان استمرارية عمله دون انقطاع.

بالإضافة (OTP) وتتمثل أدوارهم في توفير خدمات الاتصال بالشبكة، ودعم إرسال الرسائل النصية الخاصة بالتحقق إلى دعم الإشعارات الفورية بين المستخدمين والمنصة.

ومن أبرز هذه الشركات في السوق المصري: فودافون مصر وأورنج مصر

وتكمن أهمية هذه الفئة في أنها تضمن استقرار الخدمة وسرعة التواصل بين جميع الأطراف داخل النظام.

(5) شركاء التدريب والتأهيل:

تشمل هذه الفئة مراكز التدريب المهني والمؤسسات المتخصصة في تطوير المهارات الفنية للحرفيين. وتقوم هذه الجهات بتقديم برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة مقدمي الخدمة، وتحسين مهاراتهم العملية، بالإضافة إلى إجراء تقييمات دورية لمستواهم الفني. وتسهم هذه الشراكات في رفع جودة الخدمات المقدمة داخل المنصة، كما تعكس بُعدًا تمويليًا للمشروع من خلال تطوير سوق العمل الفني بشكل عام، وليس فقط تقديم خدمة وساطة .

(6) شركاء التحقق والهوية:

تختص هذه الفئة بالتحقق من بيانات ومعلومات مقدمي الخدمة قبل اعتمادهم داخل المنصة. وتشمل مهامها التأكد من الهوية الشخصية، ومراجعة الخلفيات المهنية، وإجراء فحوصات أمنية عند الحاجة، بهدف تقليل المخاطر وضمان سلامة المستخدمين. وتُعد هذه الشراكة عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة بين المستخدمين والمنصة، حيث تضمن أن جميع الحرفيين المعتمدين موثوقون وتم التحقق منهم بشكل دقيق.

(7) شركاء الدعم والتشغيل :

تشمل هذه الفئة الجهات المسؤولة عن دعم التشغيل اليومي للمنصة وتحسين أدائها المستمر. وتتضمن مهامهم تقديم خدمات دعم العملاء، وحل المشكلات والشكاوى، وتحليل بيانات الاستخدام، بالإضافة إلى دعم الحملات التسويقية لتحسين انتشار المنصة .

وتكمن أهمية هذه الفئة في تحسين تجربة المستخدم بشكل مستمر، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات .

(8) الشركاء القانونيون والتنظيميون :

تشمل هذه الفئة الجهات المسؤولة عن ضمان التزام المشروع بالقوانين والتشريعات المنظمة لقطاع الخدمات الرقمية وتتضمن مهامها إعداد العقود القانونية، ووضع سياسات الاستخدام، وتنظيم العلاقة بين جميع الأطراف داخل المنصة، بالإضافة إلى ضمان حماية حقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة. وتُعد هذه الشراكة ضرورية لضمان استدامة المشروع قانونيًا وحمايته من أي مشكلات تنظيمية مستقبلية.

(9) شركاء التأمين وإدارة المخاطر :

تشمل هذه الفئة شركات التأمين التي تقدم تغطية للمخاطر المحتملة المرتبطة بتقديم الخدمات داخل المنصة. وتشمل مهامها تعويض الأضرار المحتملة التي قد تحدث أثناء تنفيذ الخدمات، بالإضافة إلى تقليل المخاطر التشغيلية بشكل عام. وتكمن أهمية هذه الشراكة في تعزيز شعور الأمان والثقة لدى المستخدمين، مما يزيد من معدل استخدام المنصة واستمراريتها .

يعتمد نجاح المشروع على وجود منظومة متكاملة من الشركاء الأساسيين الذين يعمل كل منهم على دعم جانب محدد من جوانب التشغيل، سواء التقني أو المالي أو التشغيلي أو القانوني. ويؤدي هذا التكامل إلى ضمان تقديم خدمة رقمية متكاملة تجمع بين الكفاءة، والموثوقية، والأمان، بما يلبي احتياجات المستخدمين في السوق بشكل فعال ومستدام .

المهام الأساسية:

تُعد المهام الأساسية في هذا المشروع هي مجموعة العمليات التشغيلية والإدارية والتقنية التي تعتمد عليها المنصة الرقمية لضمان تقديم الخدمة بشكل متكامل وفعال. وتمثل هذه المهام العمود الفقري لنموذج العمل، حيث تربط بين جميع الأطراف المشاركة داخل النظام، بدءًا من المستخدم النهائي وصولًا إلى مقدمي الخدمة، مرورًا بالبنية التكنولوجية والمالية الداعمة. ويعتمد نجاح المنصة بشكل مباشر على كفاءة تنفيذ هذه المهام، إذ إنها لا تقتصر على تشغيل التطبيق فحسب، بل تمتد لتشمل إدارة النظام ككل وتحسينه بشكل مستمر .

(1) إدارة وتشغيل المنصة الرقمية :

تمثل هذه المهمة البعد التشغيلي والتقني الأساسي للمنصة، حيث تُعنى بضمان عمل التطبيق بشكل مستمر وفعال دون انقطاع. وتشمل هذه المهمة مجموعة من العمليات الحيوية، من أهمها التطوير المستمر للتطبيق من حيث تحسين واجهات وتجربة المستخدم بما يضمن سهولة الاستخدام وسرعة الوصول إلى الخدمات المختلفة داخل المنصة، مع مراعاة التحديات الدورية التي تتناسب مع احتياجات المستخدمين وسلوكهم. كما تشمل هذه الإدارة تطوير وتحسين الخوارزميات الذكية الخاصة بعملية الربط بين المستخدمين ومقدمي الخدمة . حيث يتم الاعتماد على مجموعة من المعايير مثل الموقع الجغرافي، تقييم الفني، وسرعة الاستجابة، بهدف تحقيق أعلى كفاءة ممكنة في توزيع الطلبات .بالإضافة إلى ذلك، تتضمن هذه المهمة إدارة البنية التحتية التقنية، والتي تشمل تشغيل وصيانة السيرفرات وقواعد البيانات بشكل مستمر ، بما يضمن سرعة الأداء واستقرار النظام وحماية البيانات من أي تهديدات أمنية . كما يتم دعم هذه المنظومة من خلال تقنيات تحديد الموقع الجغرافي التي تمكن المستخدم من الوصول إلى أقرب مزود خدمة بدقة عالية، وهو عنصر أساسي في طبيعة هذا النوع من التطبيقات.

(2) إدارة واستقطاب وتأهيل الكوادر الفنية :

تُعد هذه المهمة من أهم ركائز نجاح المنصة، حيث ترتبط مباشرة بجودة الخدمة المقدمة للمستخدم النهائي. وتشمل هذه العملية استقطاب وفترة الفنيين والحرفيين وفق معايير دقيقة تعتمد على الخبرة العملية والكفاءة المهنية، لضمان اختيار أفضل العناصر القادرة على تقديم خدمة موثوقة. كما يتم إجراء فحص مهني وأمني شامل لكل فني قبل اعتماده داخل المنصة، ويتضمن ذلك التحقق من الهوية والسجل المهني والسلوك السابق، بهدف تقليل المخاطر وتعزيز عنصر الأمان داخل النظام. ولا يقتصر دور المنصة على الاختيار فقط، بل يمتد إلى التدريب والتطوير المستمر، من خلال تنظيم برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة الفنيين في مجالات متعددة مثل التعامل مع العملاء، الالتزام بالمواعيد، واستخدام التطبيق بشكل احترافي .وبذلك تتحول هذه الفئة من مجرد مقدمي خدمة تقليديين إلى كوادر مهنية منظمة تعمل داخل نظام رقمي متكامل.

(3) ضمان الجودة والدعم الفني :

تهدف هذه المهمة إلى الحفاظ على مستوى جودة مرتفع وثابت داخل المنصة، بما يضمن رضا المستخدمين واستمرارية استخدام الخدمة. وتشمل هذه الوظيفة متابعة وإشراف كامل على الطلبات منذ لحظة تقديمها وحتى الانتهاء من تنفيذها، لضمان التزام جميع الأطراف بمعايير الجودة المحددة مسبقاً. كما تعتمد المنصة على نظام تقييم ومراجعة شامل، يتم من خلاله تحليل تقييمات العملاء بشكل دوري، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة تجاه أي انخفاض في مستوى الأداء أو عدم الالتزام. إلى جانب ذلك، توفر المنصة خدمة دعم عملاء تعمل بشكل مستمر (7/24)، بهدف التعامل مع المشكلات التقنية أو النزاعات التي قد تنشأ بين المستخدمين ومقدمي الخدمة، مع ضمان سرعة الاستجابة وحل المشكلات بكفاءة عالية. وتسهم هذه المنظومة في تعزيز الثقة بين جميع الأطراف داخل النظام.

(4) التسويق وبناء القيمة :

تُعد هذه المهمة البعد الاستراتيجي المسؤول عن نمو المنصة وانتشارها داخل السوق المستهدف. وتشمل إدارة الحملات التسويقية الرقمية عبر مختلف القنوات مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإعلانية، بهدف الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستخدمين. كما يتم تحليل السوق وسلوك المستخدمين بشكل مستمر، من أجل تحديد المناطق ذات الطلب المرتفع وتحسين استراتيجيات التوسع الجغرافي والتشغيلي .

بالإضافة إلى ذلك، تعمل المنصة على بناء شراكات استراتيجية مع جهات مختلفة مثل شركات التأمين وموردي قطع الغيار، بهدف تقديم خدمات ومزايا إضافية للمستخدمين ومقدمي الخدمة، مما يساهم في تعزيز القيمة الإجمالية للمنصة.

(5) إدارة العمليات المالية والمدفوعات :

تتولى هذه المهمة إدارة وتنظيم جميع العمليات المالية داخل المنصة بشكل آمن وشفاف. وتشمل توفير وسائل دفع إلكتروني متعددة تناسب مختلف المستخدمين، بالإضافة إلى تسوية المستحقات المالية الخاصة بمقدمي الخدمة بعد الانتهاء من تنفيذ الأعمال المطلوبة. كما يتم التأكيد على ضمان الشفافية الكاملة في جميع العمليات المالية داخل النظام. ويتم الاعتماد على أنظمة دفع رقمية متقدمة مثل فوري وإنستا باي، وذلك لضمان سرعة المعاملات وكفاءتها.

(6) إدارة البيانات والتحليل :

تشكل هذه المهمة عنصراً أساسياً في دعم اتخاذ القرار داخل المنصة، حيث تعتمد على جمع وتحليل البيانات المتعلقة باستخدام التطبيق.

وتشمل تحليل سلوك المستخدمين، وتتبع أداء مقدمي الخدمة، بالإضافة إلى دراسة أنماط الطلاب داخل السوق. كما يتم استخدام هذه البيانات في تحسين الخوارزميات التشغيلية وزيادة كفاءة النظام بشكل مستمر. ويتم الاعتماد على أدوات تحليل متقدمة مثل بهدف تحسين الأداء العام واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة Google Analytics

(7) التحقق من الهوية والأمان :

تهدف هذه المهمة إلى ضمان موثوقية جميع مقدمي الخدمة داخل المنصة، من خلال تطبيق إجراءات تحقق دقيقة قبل اعتماد أي فني. وتشمل هذه الإجراءات التحقق من الهوية الشخصية، ومراجعة السجلات المهنية، وإجراء فحوصات خلفية عند الحاجة، بما يضمن تقليل المخاطر وحماية المستخدمين. وتُعد هذه المرحلة عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة داخل المنصة وتعزيز الأمان العام للنظام.

(8) إدارة البنية التحتية التقنية :

تشمل هذه المهمة تشغيل ودعم البنية التكنولوجية الأساسية التي تعتمد عليها المنصة بشكل كامل. وتتضمن إدارة السيرفرات، قواعد البيانات، وضمان استقرار التطبيق وسرعة الأداء، بالإضافة إلى دعم خدمات التخزين السحابي. ويتم الاعتماد على مزودي خدمات عالميين مثل أمازون ويب سيرفيسز وجوجل كلاود، لضمان كفاءة التشغيل واستمرارية الخدمة دون انقطاع. تقوم المهام الأساسية في هذا المشروع على منظومة تشغيل متكاملة تشمل الإدارة التقنية، إدارة الموارد البشرية الفنية، ضمان الجودة، التسويق، العمليات المالية، تحليل البيانات، التحقق الأمني، وإدارة البنية التحتية. ويؤدي هذا التكامل إلى تقديم خدمة رقمية متطورة تجمع بين الكفاءة التشغيلية، الموثوقية، والاستدامة، بما يلبي احتياجات المستخدمين ويحقق قيمة حقيقية في السوق المستهدف.

-المهام الأساسية:

تمثل المصادر الأساسية العناصر الجوهرية التي يعتمد عليها المشروع في تشغيل المنصة وتقديم القيمة للمستخدمين. وفي نموذجنا، لا تقتصر هذه الموارد على الأصول المادية، بل تشمل منظومة متكاملة تضم بنية تكنولوجية قوية، وكوادر بشرية مؤهلة، وأصولاً فكرية تدعم جودة الخدمة وتعتمد فعالية المنصة بشكل أساسي على قدرتها على توظيف هذه الموارد بشكل متكامل من أجل تنظيم سوق الصيانة، وتقليل العشوائية، وتوفير تجربة موثوقة وأمنة للمستخدم. وتنقسم هذه الموارد إلى مجموعة من المحاور الرئيسية التي تضمن استدامة التشغيل وكفاءة تقديم الخدمة، وفي مقدمتها الموارد التقنية باعتبارها الأساس الذي تقوم عليه المنصة الرقمية.

أولاً: المصادر التقنية والبنية الرقمية للمشروع

تعتبر المصادر التقنية هي حجر الزاوية الذي يقوم عليه المشروع، وهي الأداة الأساسية لتحقيق هدف "الرقمنة" وتحويل قطاع الخدمات الفنية من العشوائية إلى التنظيم. يتطلب تشغيل المنصة بنية تكنولوجية متكاملة تضمن استدامة الخدمة، أمن المعلومات، وسهولة الاستخدام. وتتمثل هذه المصادر فيما يلي:

1) المنظومة البرمجية المزدوجة:

لا تقتصر المنظومة هنا على تطبيق واحد، بل تمتد لتشمل نظاماً برمجياً متكاملًا يتكون مما يلي:

- **واجهة المستخدم:** تطبيق مصمم بتقنيات (متعددة المنصات) ليعمل بكفاءة على أنظمة أندرويد وآيفون، مع التركيز على "تجربة المستخدم" لتسهيل طلب الخدمة في أقل من دقيقة، بما يشمل محركات البحث الذكية وفلاتر التخصصات الدقيقة.

واجهة مزودي الخدمة: أداة تقنية متقدمة تتيح للحرفيين إدارة عملهم رقمياً؛ حيث توفر لهم لوحة تحكم لمتابعة الطلبات، جدول مواعيد إلكتروني، ونظام تنبيهات لحظية لضمان سرعة الاستجابة.

2) محرك الربط الجغرافي والذكاء المكاني

هذا المورد هو المسؤول عن حل مشكلة "صعوبة الوصول" للفني الموثوق:

- التكامل مع خرائط جوجل: نظام تتبع حي يسمح للعميل برؤية موقع الفني على الخريطة ومعرفة الوقت المقدر للوصول.

- خوارزمية التوزيع الذكي: تقنية تعمل على توزيع الطلبات بشكل عادل وذكي، بحيث يتم ربط العميل بالفني الأقرب جغرافياً، الأعلى تقييماً، والأكثر تفرغاً في تلك اللحظة، مما يقلل من تكلفة الانتقال ووقت الانتظار.

3) البنية التحتية السحابية وقواعد البيانات:

لضمان عمل المنصة دون انقطاع، نعتمد على موارد تقنية ضخمة تشمل:

- خوادم الاستضافة السحابية: استخدام سيرفرات عالمية تضمن استقرار المنصة بنسبة توافر عالية، وقدرتها على معالجة آلاف الطلبات المتزامنة في أوقات الذروة دون انهيار النظام.

- إدارة البيانات الضخمة: قواعد بيانات مؤمنة لتخزين "الهوية الرقمية" لكل فني (وتشمل صور المستندات الرسمية، سجلات الحالة الجنائية، وتاريخ العمليات)، مما يحول البيانات إلى أصل استراتيجي لضمان الأمان.

4) نظام الرقابة النوعية والتحليل الآلي:

التقنية هنا تلعب دور "المراقب" لضمان الجودة المستمرة:

- نظام التقييم التراكمي: محرك برمجي يقوم بمعالجة تعليقات العملاء وتقييماتهم وتحويلها إلى نقاط تظهر بجانب اسم الفني، مما يخلق رقابة ذاتية داخل السوق.

-آليات الكشف عن الاحتيال: أنظمة تقنية تكتشف أي محاولات تلاعب في الأسعار أو تقييمات وهمية، وتصدر تنبيهات فورية للإدارة لاتخاذ إجراءات الحظر.

(5) منظومة الدفع والفواتير الرقمية:

للغضاء على مشكلة "عدم وضوح التسعير"

-بوابة دفع متكاملة: دمج وسائل دفع متنوعة (بطاقات ائتمان، محافظ إلكترونية، ونقاط مكافآت) مع نظام "المحفظة الرقمية" للفني والعميل.

-نظام التسعير الآلي: برمجية تقوم بحساب تكلفة الزيارة أو المعاينة بشكل آلي وتصدر "فاتورة إلكترونية" موثقة تصل لهاتف العميل، مما يضمن الشفافية المالية الكاملة.

(6) بروتوكولات الأمن السيبراني وحماية الخصوصية:

بما أننا نتعامل مع مواقع منازل وبيانات شخصية، فإن الأمن يعد مورداً تقنياً لا غنى عنه

-تشفير البيانات (من الطرف إلى الطرف): لحماية المحادثات والبيانات المتبادلة بين العميل والفني.

-أنظمة الحماية ضد الهجمات: برمجيات متطورة لضمان خصوصية المستخدمين ومنع أي تسريب للبيانات.

ثانياً: الموارد والكوادر البشرية

تعتبر الموارد البشرية هي "العقل المدبر" والضمانة الحقيقية لنجاح المنصة؛ فبينما توفر التقنية الوسيلة، يقوم العنصر البشري بإدارة الجودة وبناء الثقة التي يفقدها سوق الصيانة التقليدي. وتنقسم هذه الكوادر إلى:

1) فريق الفحص والاعتماد الميداني:

هذا الفريق هو المسؤول عن حل المشكلة الأمنية التي يواجهها المواطن المصري. وتتمثل مهامه في

-التحقق من الكفاءة المهنية: إجراء اختبارات عملية للفنيين قبل قبولهم في المنصة للتأكد من مهارتهم الحرفية

-الفحص الأمني والقانوني: مراجعة الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية، فيش وتشبيه حديث) لضمان دخول أشخاص موثوقين فقط إلى منازل العملاء.

-التدريب والتوجيه: إقامة دورات تدريبية للفنيين المقبولين حول "إتيكيت التعامل مع العميل" وكيفية استخدام التطبيق باحترافية.

2) فريق الدعم الفني وخدمة العملاء:

يمثل هذا الفريق الواجهة الإنسانية للمنصة، ودوره محوري في الحفاظ على استمرارية العميل من حيث:

-إدارة النزاعات: التدخل السريع في حال حدوث أي خلاف بين العميل والفني حول التسعير أو جودة الصيانة.

-المتابعة بعد الخدمة: التواصل مع العملاء للتأكد من رضاهم، مما يعزز من قيمة "الموثوقية"

-مركز تلقي الشكاوي: العمل كحلقة وصل على مدار الساعة لاستقبال أي استفسارات أو بلاغات طارئة.

(3)فريق التطوير التقني وإدارة البيانات:

بما أننا في بيئة رقمية متغيرة، فإن هذا الفريق هو المسؤول عن استقرار المصدر التقني

-مهندسو البرمجيات: المسؤولون عن التحديث المستمر للتطبيق وإصلاح أي ثغرات برمجية قد تظهر أثناء التشغيل.

-محللو البيانات: دراسة سلوك العملاء على التطبيق لمعرفة أكثر المناطق طلباً للخدمات وأكثر الأوقات ضغطاً، مما يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات توسعية مدروسة.

(4)فريق التسويق وبناء الشراكات:

دورهم هو ربط المنصة بالمجتمع وزيادة قاعدة المستخدمين:

-منسقو المناطق: المسؤولون عن النزول للأحياء والمناطق المستهدفة لإقناع كبار الفنيين والحرفيين بالانضمام للمنصة.

-أخصائيو التسويق الرقمي: إدارة حملات التوعية على منصات التواصل الاجتماعي لتغيير ثقافة "البحث العشوائي" إلى ثقافة "الطلب الرقمي الموثوق".

(5)الإدارة العليا والتنفيذ:

وضع الرؤية الاستراتيجية للمشروع ومراقبة مؤشرات الأداء لضمان أن المنصة تسير نحو تحقيق هدفها في "رقمنة وتنظيم قطاع الخدمات الفنية" في مصر.

ثالثاً: الموارد الفكرية والأصول المعنوية

تُعد الموارد الفكرية هي "الروح" التي تحرك المشروع؛ فبينما توفر التقنية الأدوات، وتوفر الكوادر البشرية الإدارة، تقوم الأصول الفكرية ببناء القيمة السوقية والثقة لدى المواطن المصري. وتشمل:

(1)العلامة التجارية والهوية الموثوقة:

في سوق يعاني من العشوائية، تصبح "السمعة" هي أعلى مورد يمتلكه المشروع:

-بناء علامة الضمان: تحويل اسم المنصة إلى علامة تعني (الأمان، الالتزام، والجودة). هذا المورد الفكري هو ما يدفع العميل لإدخال الفني منزله وهو مطمئن.

-الوعي الذهني: ترسيخ المنصة في ذهن المستخدم كخيار أول وفوري عند حدوث أي عطل منزلي، مما يقلل الحاجة لمصاريف تسويقية ضخمة لاحقاً.

(2)قاعدة البيانات الاستراتيجية:

لا نعتبر البيانات مجرد أرقام، بل هي مورد فكري حي وقيم:

-قائمة الفنيين "النخبة": قاعدة بيانات تضم الحرفيين الذين اجتازوا اختبارات الكفاءة والفحص الأمني. هذه القائمة المصفاة هي ملكية فكرية للمشروع لا يمتلكها السوق العشوائي.

سجلات سلوك المستهلك: امتلاك بيانات حول أكثر الأعطال شيوعاً في مصر، وأوقات الذروة، وتفضيلات العملاء السعريّة مما يجعلنا نمتلك "معرفة سوقية" تسبق الجميع

(3) نظام التقييم والبروتوكولات:

-منطق التقييم: القواعد البرمجية التي تحدد كيف يتم تقييم الفني وكيف يتم استبعاده. هذا النظام يمثل "سر الصنعة" لضمان بقاء الجودة العالية فقط.

-حقوق الملكية للنماذج الإدارية: الطريقة التي يتم بها تنظيم العلاقة القانونية والمالية بين الفني والعميل والمنصة، وهي نماذج تم تطويرها خصيصاً لتناسب طبيعة المجتمع المصري.

(4) الشراكات الاستراتيجية والاعتمادات:

-اتفاقيات التعاون: المورد الفكري الناتج عن الشراكة مع مراكز تدريب مهني أو نقابات فنية تعطي المنصة صبغة "الرسمية" والاحترافية.

-شهادات الجودة والاعتماد: أي شهادات يحصل عليها المشروع أو معايير يتبناها (مثل معايير الأمان الرقمي) تعزز مكانته ككيان فكري منظم.

رابعاً: الموارد المادية والمالية:

تمثل الموارد المادية والمالية "القاعدة الملموسة" والوقود اللازم لتحويل المنصة من مجرد فكرة رقمية إلى كيان تشغيلي حقيقي موجود على أرض الواقع هذا المحور هو المسؤول عن تأمين البيئة التي يعمل فيها الفريق والسيولة التي تضمن استمرار الخدمة دون انقطاع.

(1)الموارد المادية والأصول الملموسة: رغم أن طبيعة المشروع "تكنولوجية"، إلا أنه يحتاج لبنية تحتية مادية قوية تدعم

العمليات اليومية وتتمثل في:

-المقر الإداري: وهو المركز الرئيسي لإدارة العمليات، ويضم المكاتب الإدارية لفريق الإدارة، المبرمجين، والمحللين هذا المقر ليس مجرد مكتب بل هو "غرفة التحكم" التي تتابع سير الطلبات لحظة بلحظة في مختلف المناطق الجغرافية.

-تجهيزات الحوسبة والاتصالات: وتشمل أجهزة الحاسوب المتقدمة (محطات العمل) المخصصة لفريق التطوير، والسيرفرات المحلية التي تعمل كنسخ احتياطية، بالإضافة إلى شبكة اتصالات وإنترنت فائقة السرعة تضمن عدم انقطاع الخدمة أو تأخر الاستجابة لطلبات العملاء.

-مراكز الاختبار والتدريب الميداني (وحدات الاختبار): يخصص المشروع مساحات مجهزة بالأدوات والمعدات الفنية (ورش عمل مصغرة) مخصصة لاختبار الفنيين الجدد عملياً قبل اعتمادهم. وذلك لضمان كفاءتهم اليدوية وتطابقها مع معايير الجودة التي نعد بها العميل.

-اللوجستيات ووسائل الانتقال: الموارد المادية المخصصة لفريق الرقابة والجودة للقيام بالجولات الميدانية المفاجئة للتأكد من التزام الفنيين بمعايير العمل في المواقع ولتوثيق البيانات وتحديث قاعدة البيانات الجغرافية.

الموارد المالية ومصادر التمويل: تعتبر الموارد المالية هي "العصب" الذي يضمن استدامة المشروع وقدرته على النمو والتوسع وتنقسم الي:

رأس المال التأسيسي: وهي السيولة المالية اللازمة لتغطية مرحلة "ما قبل التشغيل"، وتشمل تكاليف برمجة التطبيق، حجز النطاقات، وشراء الأصول المادية الأولية، ودفع رواتب الموظفين في الشهور الاولى.

-ميزانية التسويق والاستحواذ: يخصص للإنفاق على حملات التوعية الرقمية والميدانية لإقناع الجمهور بالتحول من العشوائية إلى المنصة وهو استثمار ضروري لبناء قاعدة مستخدمين ضخمة في البداية.

-الاحتياطي النقدي للطوارئ: مبلغ مالي يتم رسده لمواجهة أي تحديات غير متوقعة لضمان ثبات المنصة أمام أي أزمات غير متوقعة سواء كانت أعطال تقنية كبرى في السيرفرات أو تقلبات مفاجئة في تكاليف التشغيل مما يضمن ثبات المنصة أمام أي أزمات

-تسهيلات الدفع والتحويل: التعاقدات المالية مع بوابات الدفع الإلكتروني (مثل فوري، ومحافظ الهاتف، والبطاقات البنكية) والتي تمثل موردًا ماليًا تنظيميًا يضمن تدفق العمولات للمنصة وحقوق الفنيين والعملاء بكل سلاسة وأمان.

القيمة الأساسية:

تُجسد القيمة الأساسية التي تقدمها منصتنا الرقمية جوهر الفائدة التي يحصل عليها المستخدم، حيث تسعى المنصة إلى تقديم حل متكامل يعالج التحديات المرتبطة بالحصول على خدمات فنية موثوقة في المجتمع. وتعتمد المنصة على توظيف

التكنولوجيا الحديثة لربط العملاء بالحرفيين بطريقة ذكية ومنظمة، بما يحقق الكفاءة والسرعة والشفافية، ويُحسن من تجربة المستخدم بشكل عام.

وتتطلب المنصة من فكرة أساسية تتمثل في تحويل تجربة الحصول على الخدمة من نموذجها التقليدي القائم على العشوائية وعدم وضوح الجودة، إلى نموذج رقمي متطور يعتمد على البيانات والتقييمات، مما يضمن تحقيق أقصى استفادة ممكنة لكل من العميل ومقدم الخدمة. كما تركز المنصة على تلبية احتياجات المستخدم ليس فقط من الناحية العملية، بل أيضًا من الناحية النفسية، من خلال توفير بيئة آمنة ومريحة وسهلة الاستخدام.

وترتكز القيمة الأساسية للمنصة على مجموعة من العناصر الجوهرية التي تعكس احتياجات العملاء في الحياة اليومية، وهي: توفير الوقت، وراحة البال، وانخفاض التكاليف، وضمان الجودة، وتقليل الضغط العصبي والنفسي، وهي عناصر مترابطة تساهم في خلق تجربة استخدام متكاملة.

-توفير الوقت:

يُعد عامل الوقت من أهم التحديات التي تواجه الأفراد في العصر الحديث، ولذلك تعمل منصتنا الرقمية على تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة إلى الحد الأدنى. حيث يمكن للعميل من خلال خطوات بسيطة وسريعة الوصول إلى الحرفي المناسب دون الحاجة إلى البحث التقليدي أو إهدار الوقت في المقارنات العشوائية. كما تتيح المنصة إمكانية حجز الخدمة في أي وقت ومن أي مكان، مع سرعة تنفيذ الطلبات، خاصة في الحالات الطارئة التي تتطلب تدخلاً فوريًا. وبذلك، تساهم المنصة في تحسين إدارة وقت المستخدم وزيادة إنتاجيته.

-راحة البال:

توفر المنصة مستوى عالٍ من الراحة النفسية للعملاء، من خلال تقليل حالة القلق وعدم اليقين المرتبطة بالتعامل مع حرفيين غير معروفين. حيث يتم عرض معلومات دقيقة وشفافة عن مقدمي الخدمة، مثل الخبرة والتقييمات وآراء العملاء السابقين، مما يساعد العميل على اتخاذ قرار مدروس. كما أن وجود نظام متابعة وتقييم مستمر يعزز من شعور الأمان، ويجعل تجربة الحصول على الخدمة أكثر راحة وثقة.

-انخفاض التكاليف:

تساهم منصتنا الرقمية في تحقيق قيمة اقتصادية للمستخدمين، من خلال تقليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة. فهي تتيح للعميل مقارنة الأسعار واختيار الأنسب له من بين عدة خيارات، كما تقلل من احتمالية التعرض لخدمات منخفضة الجودة قد تؤدي إلى تكاليف إضافية لاحقًا. بالإضافة إلى ذلك، فإن تقليل الوقت والجهد المبذول في البحث ينعكس أيضًا على تقليل التكلفة الإجمالية للخدمة.

-ضمان الجودة:

تعتمد المنصة على نظام تقييم متكامل يضمن الحفاظ على مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة. حيث يقوم العملاء بتقييم الحرفيين بعد كل خدمة، مما يدفع مقدمي الخدمة إلى الالتزام بأعلى معايير الجودة للحفاظ على سمعتهم داخل المنصة. كما تقوم المنصة بمتابعة الأداء والتأكد من التزام الحرفيين بالمعايير المهنية، مما يخلق بيئة تنافسية إيجابية تركز على الجودة والكفاءة.

تقليل الضغط العصبي والنفسي:

تُسهّم المنصة بشكل كبير في تقليل الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها العميل عند مواجهة أعطال مفاجئة أو مشكلات فنية، حيث توفر له حلاً سريعاً ومنظماً بدلاً من الدخول في حالة من التوتر والبحث العشوائي. كما أن سهولة استخدام التطبيق وسرعة الوصول إلى الخدمة تخلق تجربة مريحة، وتمنح العميل شعوراً بالتحكم في الموقف، مما يحسن من حالته النفسية ويقلل من مستوى التوتر.

وفي ضوء ما سبق، تقدم منصتنا الرقمية قيمة متكاملة لا تقتصر فقط على إنجاز الخدمة، بل تمتد لتشمل تحسين جودة الحياة اليومية للمستخدم، من خلال توفير الوقت، وتعزيز الراحة النفسية، وتقليل التكاليف، وضمان جودة الخدمات. وبذلك، تتحول المنصة إلى أداة أساسية يعتمد عليها الأفراد في تلبية احتياجاتهم بكفاءة وثقة، مما يعزز من مكانتها في السوق الرقمي ويجعلها الخيار الأول للمستخدم العصري الباحث عن حلول ذكية وآمنة.

العلاقة مع العملاء:

تُعد إدارة "العلاقة مع العملاء" أحد الأعمدة الاستراتيجية في نجاح منصتنا الرقمية، حيث لا يقتصر دور المنصة على تقديم خدمة فنية فقط، بل يمتد ليشمل بناء تجربة متكاملة قائمة على الثقة والشفافية والاستجابة السريعة. ويعتمد نموذجنا في ذلك على مفهوم "إدارة تجربة العميل"، الذي يركز على خلق تفاعل مستمر وفعال بين أطراف المنصة.

1) بناء الثقة والموثوقية:

تسعى المنصة إلى ترسيخ عنصر الثقة كقيمة أساسية في العلاقة مع العملاء، خاصة في ظل حساسية إدخال فنيين إلى المنازل أو أماكن العمل، ويتم ذلك من خلال توفير ملف شخصي متكامل لكل حرفي يتضمن (الاسم، الصورة، التقييمات، وسجل الأعمال السابقة)، بالإضافة إلى إتاحة نظام تقييم شفاف يسمح للعملاء بمشاركة تجاربهم الحقيقية، مع ضمان جودة الخدمة من خلال متابعة الأداء والتأكد من الالتزام بالمعايير المهنية.

2) التواصل الفعال ومتعدد القنوات:

تعتمد المنصة على استراتيجية تواصل رقمي متكاملة تواكب طبيعة المستخدم العصري، حيث يتم التواصل مع العملاء عبر التطبيق الإلكتروني والموقع الرسمي، ومنصات التواصل الاجتماعي، والإشعارات الفورية داخل التطبيق، إلى جانب خدمات الدعم الفني المباشر، ويهدف هذا التنوع إلى تسهيل الوصول للخدمة وتقديم استجابة سريعة لمختلف الاستفسارات والشكاوى. الاستجابة السريعة والدعم المستمر.

تُولي المنصة اهتمامًا كبيرًا بسرعة الاستجابة، خاصة أن طبيعة الخدمات المقدمة غالبًا ما تكون خدمات عاجلة، لذلك يتم توفير دعم فني على مدار اليوم، ومتابعة طلبات العملاء لحظة بلحظة حتى إتمام الخدمة، مع التدخل الفوري في حالة وجود أي مشكلة لضمان رضا العميل.

3) التفاعل بعد تقديم الخدمة:

لا تنتهي العلاقة مع العميل بمجرد إتمام الخدمة، بل تمتد إلى مرحلة ما بعد التنفيذ، حيث يتم طلب تقييم الخدمة وقياس مستوى رضا العميل، ومتابعة أي ملاحظات أو شكاوى والعمل على حلها، بالإضافة إلى تقديم توصيات مستقبلية أو خدمات مكملية بناءً على احتياجات العميل.

التخصيص وبناء علاقة طويلة الأمد:

تعتمد المنصة على تحليل سلوك العملاء لتقديم تجربة مخصصة، حيث يتم اقتراح خدمات مناسبة بناءً على الاستخدام السابق، وإرسال عروض موجهة وفق اهتمامات كل عميل، وبناء قاعدة بيانات تساعد في تحسين جودة الخدمة بمرور الوقت.

5) تعزيز الولاء والانتماء للمنصة:

تسعى المنصة إلى تحويل العميل من مستخدم عابر إلى عميل دائم من خلال تقديم عروض وخصومات دورية، وضمان تجربة استخدام سهلة وآمنة، والحفاظ على مستوى ثابت من الجودة والاحترافية.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن العلاقة مع العملاء في منصتنا الرقمية لا تُبنى على تقديم خدمة فقط، بل على خلق "منظومة ثقة رقمية" متكاملة، تضمن رضا العميل واستمرارية استخدامه، مما يعزز من مكانة المنصة في السوق الرقمي ويجعلها الخيار الأول لكل من يبحث عن خدمة موثوقة وسريع.

القنوات:

تُمثل القنوات الوسائل الاستراتيجية التي تضمن وصول القيمة المقترحة لشرائح العملاء المستهدفة، كما تُعد حلقة الوصل الحيوية لضمان تفاعل المستخدمين مع المنصة. وقد تم تصميم منظومة القنوات في مشروعنا لتشمل المسارات التالية:

–قنوات التواصل الميداني والتفاعلات المباشر:

تستهدف هذه القناة بناء جسور الثقة في السوق المحلي والوصول المباشر لنقاط تجمع الجمهور المستهدف:

-منافذ توريد المستلزمات الفنية (شراكات البيع): يتم التعاون مع كبرى محلات بيع الأدوات الصحية والكهربائية والنجارة بوضع مواد دعائية وتوفير "بطاقات تعريفية" احترافية لدى أصحاب هذه المنافذ، تهدف هذه الخطوة إلى تقديم التطبيق كحل فوري وموثوق للعملاء في لحظة شرائهم للمستلزمات، مما يسهل عليهم عملية البحث عن فنيين مؤهلين للتركيب والصيانة.

-الهوية البصرية للحرفيين: يتم تزويد الفنيين المعتمدين لدى المنصة ببطاقات عمل تحمل شعار التطبيق، مما يساهم في تعزيز الصورة الذهنية الاحترافية للحرفي أمام عملائه، ويحول كل فني إلى سفير ميداني للعلامة التجارية.

-القنوات الرقمية ومنصات الخدمة:

وهي المسارات التقنية التي يتم من خلالها إدارة الطلبات والترويج للمنصة:

-تطبيق الهواتف الذكية: يُعد القناة المركزية والرسمية التي يتم من خلالها استعراض ملفات الحرفيين، الاطلاع على التقييمات، وتنفيذ عمليات الحجز والجدولة، مما يضمن تجربة مستخدم سريعة ومنظمة.

-منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك و انستاجرام) : تستخدم كقنوات رئيسية لبناء الوعي من خلال حملات إعلانية موجهة تركز علي عرض المشكلات الشائعة و شهادات حقيقية من العملاء لتعزيز الشفافية.

-صناعة المحتوى المرئي (يوتيوب و تيك توك) : عبر تقديم مقاطع فيديو قصيرة توضح معايير الجودة والأمان المتبعة في اختيار الفنيين، مما يساهم في جذب جيل الشباب والمستخدمين الرقميين.

- قنوات الدعم الفني وإدارة العلاقات:

-منصة واتساب للأعمال : توظيف تطبيق الواتساب كقناة دعم فوري واستجابة سريعة للاستفسارات، مما يقلل من الحواجز التقنية أمام بعض الفئات التي تفضل التواصل المباشر عن التعامل مع التطبيقات المعقدة.

نظام التنبيهات المباشر : قناة تواصل داخلية تُستخدم لإبقاء العميل على اطلاع بحالة طلبه، وإرسال التذكيرات الموسمية للصيانة الوقائية، مما يضمن استمرارية العلاقة مع العميل.

تم اختيار هذه القنوات بناءً على فهم دقيق لسلوك المستهلك المصري؛ حيث يضمن الدمج بين "التواجد الميداني في المحلات" و "الانتشار الرقمي" تغطية شاملة لكافة فئات المجتمع، مما يقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كفاءة الوصول للعملاء والحرفيين على حد سواء.

الشرائح المستهدفة:

يعد تحديد "الشرائح المستهدفة" حجر الزاوية في نجاح منصتنا الرقمية، حيث يعتمد نموذج عملنا على مفهوم السوق المتعدد نحن لا نخدم فئة واحدة، بل نخلق جسراً تقنياً يربط بين قطبين أساسيين في المجتمع، مع مراعاة الخصائص السلوكية والديموغرافية لكل منهما كما ينمو في العصر الرقمي الحديث:

- شريحة طالبي الخدمة (العملاء المستهلكين):

تستهدف المنصة الأفراد الذين يتبنون "تمط الحياة الرقمي" والذين يعانون من فجوة الوصول إلى عمالة موثوقة، ونخص بالذكر:

-المهنيون وموظفو القطاع الخاص والاستثماري: وهم الفئة الأكثر احتياجاً لمنصتنا؛ نظراً لضيق وقتهم وانشغالهم بجداول عمل مكثفة، مما يجعل "عامل الوقت" لديهم أعلى من التكلفة المادية. هؤلاء يبحثون عن منصة تضمن لهم المواعيد الدقيقة والاحترافية في التعامل.

-قطاع الأعمال و المنشآت الصغيرة:تستهدف أصحاب العمل الذين لا يحتاجون لفني مقيم ولكنهم يحتاجون لصيانة فورية: _المكاتب الإدارية والعيادات: الفئات التي تحتاج لضمان عمل أجهزتها (تكييفات، إضاءة، سباكة) بكفاءة طوال الوقت لضمان سير العمل أمام عملائهم.

_أصحاب المحلات التجارية والمطاعم: شريحة حيوية جداً، لأن أي عطل فني لديهم قد يعني خسارة مادية، لذا فهم يمثلون "الطلب العاجل" الذي يلبيه التطبيق بسرعة فائقة وبضمان معتمد.

_ربات البيوت والعائلات في المناطق الحضرية: نركز هنا على تلبية حاجة "الأمان والموثوقية". فالتطبيق يوفر لهذه الشريحة سجلاً كاملاً عن الفني (الاسم، الصورة، والتقييمات السابقة)، مما يزيل حاجز الرهبة من إدخال شخص غريب للمنزل، ويحول التجربة من "مخاطرة" إلى "خدمة مضمونة".

_جيل الشباب والمستأجرون الجدد: هؤلاء هم "المتعاملون مع الشبكة الذكية" بامتياز، حيث يفضلون إنهاء كافة معاملاتهم بضغطة زر بدلاً من الطريقة التقليدية في البحث الميداني.

-شريحة مقدمي الخدمة (العمالة الفنية والحرفية):

هم الشريك الاستراتيجي والعمود الفقري للمشروع، ونستهدف من خلالهم:

-الحرفيون المهرة (السباكون، النجارون، الكهربائيون): خاصة أولئك الذين لا يمتلكون مقرات عمل ثابتة (محلات) في مناطق حيوية. التطبيق يمنحهم "هوية رقمية" تبرز مهاراتهم وتفتح لهم أسواقاً جديدة تتجاوز حدود منطقتهم الجغرافية الضيقة.

-الشباب التكنولوجي من خريجي المدارس الفنية: نهدف لتمكين الجيل الجديد من الحرفيين الذين يجيدون التعامل مع الهواتف الذكية ويرغبون في بناء سمعة مهنية قائمة على نظام التقييم ، مما يحفزهم على جودة الأداء للحصول على فرص عمل أكثر . بناءً على هذا التقسيم الدقيق، يضمن المشروع التغلغل في نسيج المجتمع حيث يسعى المشروع ليكون "الوجهة الأولى والأمنة"

لكل منزل مصري يبحث عن صيانة، ولكل حرفي مصري يبحث عن تقدير لمهارته ودخل مستدام، مما يساهم في دعم الاقتصاد الرقمي وتحقيق الشمول المالي لهذه الفئات.

- هيكل التكاليف:

يمثل هيكل التكاليف المحرك المالي للمنصة، حيث تم تصنيف النفقات لضمان أقصى كفاءة تشغيلية مع تقليل الهدر المالي في مراحل الانطلاق الأولى. وتنقسم التكاليف في مشروعنا إلى المحاور الاستراتيجية التالية:

أولاً: تكاليف التأسيس (تُدفع مرة واحدة عند الانطلاق):

تأسيس الشركة والتراخيص القانونية (10,000 - 15,000 ج.م): تشمل مصروفات استخراج السجل التجاري والبطاقة الضريبية، والرسوم القانونية لفتح شركة ناشئة، بالإضافة إلى توثيق عقود العمالة وضمان حماية الحقوق.

-تطوير المنصة الإلكترونية (50,000 - 120,000 ج.م): تشمل برمجة نسختين من التطبيق (نسخة للعميل و نسخة للحرفي) تعمل علي أنظمة الهاتف المختلفة ، بالإضافة الي لوحة تحكم إدارية لمتابعة الطلبات و الشكاوي.

-حملة الانطلاق والتسويق الميداني (15,000 - 25,000 ج.م): تشمل تصميم وطباعة الهوية البصرية، وتوزيع الآلاف من "كروت التعريف" والملصقات في محلات السباكة والكهرباء الكبرى بالمحافظات لخلق وعي أولي في الشارع.

ثانياً: التكاليف التشغيلية (مصاريف شهرية مستمرة):

-الإعلانات الممولة (15,000 - 25,000 ج.م): تُنفق على حملات فيسبوك وإنستجرام وتيك توك للوصول إلى آلاف المنازل شهرياً وتحويلهم إلى مستخدمين نشطين للتطبيق.

-السيرفرات والصيانة الفنية (2,000 - 5,000 ج.م): اشتراكات السيرفرات السحابية لضمان استقرار التطبيق و سرعته ، مع تحديثات أمنية دورية لضمان حماية بيانات المستخدمين.

-أجور الإدارة والدعم الفني (12,000 - 18,000 ج.م): رواتب فريق مصغر مسؤول عن الرد على استفسارات الواتساب، والتحقق من "الفيش والتشبيه" لكل صناعي جديد، والتأكد من جودة الخدمة.

ملخص الميزانية:

إجمالي تكاليف التأسيس التقريبية: من 75,000 إلى 160,000 ج.م.

إجمالي المصاريف الشهرية التقريبية: من 29,000 إلى 48,000 ج.م.

-مصادر الدخل:

-عمولات عمليات الصيانة:

اقتطاع 15% من قيمة المصنعية لكل طلب

(بمتوسط مصنعية 300 جنية للطلب * 500 طلب شهريًا)=22500 جنية شهريًا

اشتراكات الفنيين المميزين:

رسوم 300 جنية شهريًا للفني مقابل الظهور في مقدمة البحث.

(مستهدف 40 فني مشترك في البداية)=12000 شهريًا

مساحات إعلانية لشركات التوريد:

تعاقبات مع شركات (دهانات، سباكة، أدوات كهربائية) لعرض منتجاتها داخل التطبيق.

(متوسط 3تعاقبات اعلانية بقيمة 4000 جنية لشركة)=12000 جنية شهريًا

عقود صيانة المنشآت:

عقود ثابتة مع (عيادات، مكاتب، أو حضانات) لزيارات دورية.

(متوسط 5 عقود بقيمة 3000 جنية شهريًا للعقد)=15000 جنية شهريًا

بيع البيانات والتقارير الإحصائية:

تقارير لشركات التصنيع عن أكثر قطع الغيار طلباً والأعطال الشائعة في كل منطقة.

(تقرير ربع سنوي بقيمة 30000 جنية /3شهور)=10000 جنية شهريًا.

