

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -  
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -  
Faculté des sciences économiques,  
commerciales et des sciences de gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أكلي محمد أولحاج  
- البويرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

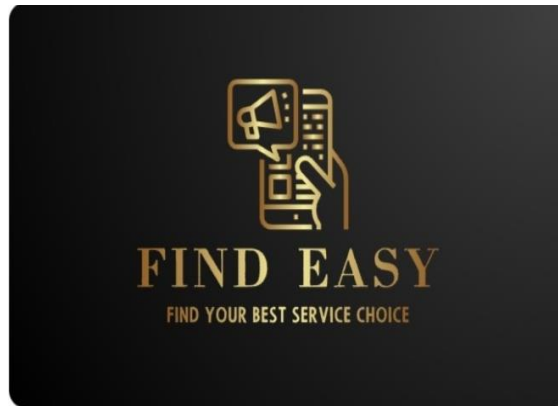
## عنوان المشروع:

موقع FIND\_EASY للخدمات

مشروع لنيل شهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري 1275

الاسم التجاري: FIND\_EASY

صورة العلامة التجارية



بطاقة المعلومات:

حول فريق الإشراف وفريق العمل

1- فريق الإشراف:

فريق الإشراف	
المشرف الرئيسي: أ.د/ وقنوني بآية	التخصص: الإدارة التسويقية

2- فريق العمل:

فريق المشروع	التخصص	الكلية
الطالبة : ميلي هاجر	تسويق الخدمات	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
الطالبة : شنوي فتيحة	تسويق الخدمات	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
07-03	<b>المحور الأول : تقديم المشروع</b>
03	1- فكرة المشروع
04	2- القيمة المقترحة
05	3- فريق العمل
05	4- أهداف المشروع
07	5- الجدول الزمني لتقديم المشروع
09 -08	<b>المحور الثاني : الجوانب الإبتكارية</b>
08	1- طبيعة الإبتكار
09	2- مجالات الإبتكار
13 -09	<b>المحور الثالث : التحليل الاستراتيجي للسوق</b>
10-09	1- عرض القطاع السوقي
12-10	2- قياس شدة المنافسة
13	3- الإستراتيجية التسويقية
14-13	<b>المحور الرابع : خطة الإنتاج و التنظيم</b>
13	1- عملية الإنتاج
14	2- التمويل
14	3- اليد العاملة
14	4- الشراكات الرئيسية
20-15	<b>المحور الخامس : الخطة المالية</b>
15	1- التكاليف و الأعباء
18-17-16	2- رقم الأعمال
19	3- جدول حساب النتائج المتوقعة
32-20	<b>المحور السادس : النموذج الأولي التجريبي</b>

## المحور الأول: تقديم المشروع

شهدت التطورات في مجال تقديم الخدمات تحولا كبيرا في السنوات الأخيرة، متأثرة بالتقدم التكنولوجي والتغيرات في سلوك وتوقعات العملاء واتجاهات السوق الجديدة، وقد أدت هذه التطورات إلى إحداث تغييرات عميقة في طريقة تقديم الخدمات وتسويقها واستهلاكها، مما شكل تحديا للشركات والأفراد للتوجه نحو الابتكار، والتكيف مع متطلبات السوق الجديدة .

### 1- فكرة المشروع:

تم اقتراح إنشاء موقع **FIND EASY** لحل المشاكل و التحديات التي يواجهها كل من العملاء ومقدمي الخدمات في البحث عن الخدمة لإيجاد عملاء جدد، و التميز في سوق تنافسي.

**FIND EASY** موقع يوفر خدمات متنوعة، ويعتبر كوسيط للتفاعل بين عميل محتاج لخدمة وبين مقدم خدمة يرغب في أدائها وحل المشاكل المرتبطة بينهما، ويواجه العملاء عدة تحديات لإيجاد الخدمات التي يحتاجونها ويطلبونها يوميا وبشكل متكرر في عدم وضوح مقدمي الخدمات، أي البحث الشاق وعدم وجود وسيلة واضحة تسهل من عملية البحث واختيار الخدمة المطلوبة، الأمر الذي سيؤثر على رحلة العميل للحصول على الخدمة في الوقت والمكان المناسب "تكلفة الوقت والجهد"، وأيضا صعوبة المقارنة حيث يمكن أن تكون مقارنة خيارات الخدمة المختلفة معقدة، خاصة عندما لا يتم عرض المعلومات المتعلقة بالخدمات بوضوح، و بهذا يمكن للعميل العثور بسهولة على الخدمات التي يحتاجها من خلال نظام الاتصال بمزود الخدمة الخاص بنا.

من التحديات التي يواجهها العملاء كذلك انعدام الثقة، حيث قد يتردد بعض العملاء في حجز الخدمات عبر الانترنت بسبب عدم الثقة في جودة الخدمات أو الأمن في المعاملات، كل هذه الأسباب تعرقل عملية حصول الخدمات التي يطلبونها في الوقت والمكان المناسبين.

بالنسبة للتحديات التي يواجهها مقدمي الخدمات تتمثل في صعوبة الوصول لعملاء جدد، أي أن البعض من مقدمي الخدمات قد يجدون صعوبة في الترويج للخدمات التي يقدمونها والوصول إلى الجمهور المستهدف واكتساب عملاء جدد خاصة إذا كانوا جدد في السوق، وارتفاع تكاليف التسويق وكذلك صعوبة المحافظة على السمعة الجيدة عبر الانترنت وإدارة مراجعات العملاء، فهي تشكل تحديا كبيرا لهم ، وأيضا عملية الحجز المعقدة، فهذا سيؤثر على العملاء وعلى اختيارهم للخدمات المقدمة.

وبهذا ومن خلال الموقع يمكن لمقدمي الخدمات تقديم خدماتهم بطريقة منظمة للعملاء تمكنهم من الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وكسب عملاء محتملين.

**FIND EASY** هو سوق الكتروني يربط بين الطلب والعرض في سوق الخدمات, يمكن للعملاء من خلاله البحث عن الخدمات واختيار ما يناسبهم,و من جهة أخرى يمكن لمقدمي الخدمات الوصول لعملاء جدد وتوسيع نطاق تقديم خدماتهم.

### 2- القيمة المقترحة:

تتمثل القيمة المقترحة لموقعنا في :

#### 1-2 بالنسبة للعملاء:

➤ **سهولة الوصول :** أي توفير موقع الكتروني سهل الاستخدام و يسهل التنقل فيه، مما يجعل عملية العثور للعملاء على الخدمات التي يحتاجونها عملية سريعة دون تعقيدات غير ضرورية.

➤ **توفير تشكيلة واسعة من الخدمات:** حيث يتيح الموقع مجموعة متنوعة من الخدمات التي تغطي مختلف الاحتياجات للعملاء والعثور على كل ما يحتاجونه على موقع واحد، مما يوفر الوقت والجهد وبسرعة مناسبة.

➤ **الشفافية:** أي توفير معلومات واضحة ودقيقة حول الخدمات بما في ذلك الأسعار والمواعيد والشروط لبناء ثقة مع العملاء.

➤ **التخصيص:** أي توفير خيارات تخصيص الخدمة للعملاء واختيار حلول مصممة لتلبية احتياجاتهم.

➤ **أمن وسلامة المعاملات :** حيث يعد ضمان أمان المدفوعات والبيانات الشخصية للعملاء والخدمة الفعالة من خلال الاستجابة السريعة والمحترفة على الأسئلة المطروحة والاستماع للشكاوي و حل المشاكل التي يواجهونها.

➤ **تقديم عروض الترويجية والعروض الخاصة:** حيث يؤدي تقديم العروض الترويجية أو الخصومات والعروض الخاصة لجذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

كم انه يساهم في:

- تكوين تجربة ايجابية للعميل.
- التركيز على اغتنام الفرص من خلال التخفيضات المعروضة والتعريف بأنواع مختلفة من الخدمات التي تلبى احتياجات ورغبات العميل.
- ربح الوقت و الجهد و المال من خلال تسهيل عملية البحث.
- يعتبر الموقع أداة تفاعلية وتفاوضية .

## 2-2 بالنسبة لمقدمي الخدمات:

➤ **الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء:** من خلال إشراكهم في الموقع، حيث يحصل مقدمي الخدمات على فرصة الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء المحتملين الذين قد لا يصل إليهم بسهولة .

➤ **ترويج خدماتهم وزيادة فرص انتشارهم :** حيث يمكن للموقع أن يساهم في ترويج خدمات مقدمي الخدمات من خلال استراتيجيات التسويق الرقمي والإعلانات المستهدفة، مما يزيد من انتشارها ووعي العملاء بها.

➤ **توفير أدوات وميزات إضافية لإدارة العلاقات مع العملاء** بشكل فعال، مما يساعد في تحسين تجربة العملاء والمحافظة عليهم.

➤ **تعزيز المنافسة والجودة:** وذلك من خلال تقديم مجموعة واسعة من الخدمات، ويمكن للموقع تعزيز المنافسة وتشجيع الموردين على تقديم خدمات عالية الجودة.

➤ **توسيع نطاق العمل والحصة السوقية:** حيث يسمح لهم الموقع من توسيع نطاق عملهم والوصول إلى أسواق جديدة وعملاء جدد و محتملين خارج دائرتهم التقليدية، مما يؤدي إلى زيادة أرباحهم وتوسيع حصتهم السوقية.

➤ تحسين صورتهم الذهنية عند العملاء المستهدفين.

## 2- فريق العمل:

### 1-3 الطالبة ميلي هاجر:

طالبة بجامعة أكلي محند اولحاج بولاية البويرة، السنة ثانياة ماستر تسويق الخدمات، صاحبة فكرة المشروع **FIND EASY** ومؤسسة فريق العمل، تتميز بمهارات عالية والقدرة على قيادة وتوجيه فريق العمل وكذلك القدرة على التواصل و التفاوض و تنسيق المهام، لديها الخبرة في التسويق الرقمي الإعلام الألي وخبرة ثلاثة سنوات في الاستقبال وتنظيم تسيير المواعيد، بالإضافة إلى خبرة ستة أشهر كمندوب تجاري لدى مؤسسة خاصة بإنتاج وتوزيع الدهان والصبغة، من أهم وظائفها أنها مكلفة بالتنسيق العام لعمليات الموقع و إدارة الفريق و تحقيق الأهداف المسطرة، تتمثل مسؤولياتها ما يلي:

- إدارة الفريق و الإشراف عليه و قيادته بما في ذلك المطورين والمسوقين ومديري المحتوى.
- التخطيط الاستراتيجي و تطوير الاستراتيجيات الشاملة لنمو وتطوير الموقع و مراعاة احتياجات العملاء و اتجاهات السوق.
- إدارة المحتوى الخاص بالموقع .
- العمل بشكل وثيق مع فرق مختلفة لضمان التكامل بين الخدمات و التسويق و التكنولوجيا.
- تحسين ومراقبة أداء الموقع و مقدمي الخدمات وتحليلها و تحديد مجالات التحسين و تنفيذ الحلول لتحسين تجربة العملاء.

– ضمان التواصل الواضح و الفعال داخل الفريق و مع أصحاب المصلحة الخارجيين بما في ذلك العملاء و مقدمي الخدمات.

### 3-2 الطالبية سنوي فتحة:

- طالبة بجامعة أكلي محند اولحاج بولاية البويرة، السنة ثانية ماستر تسويق الخدمات، من بين مؤسسي الموقع، تتمتع بخبرة في التسويق و التواصل مع العملاء، تتمثل مسؤولياتها فيما يلي :
- مساعدة قائد الفريق في الإدارة العامة للعمليات الخاصة بالموقع.
- تنسيق المهام و توزيعها.
- تسهيل التواصل داخل الفريق و نقل المعلومات المهمة و ضمان التدفق الفعال للمعلومات.
- إدارة المشاكل و الصراعات و العمل على حلها داخل فريق العمل.
- تحليل البيانات و العمل على التحسين المستمر للجانب التقني للمنتج و تحرير و تصميم وإخراج الفيديوهات.

### 4-أهداف المشروع:

- يهدف الموقع إلى ضم نسبة %50 من مختلف مقدمي الخدمات سواء الخواص أو الأحرار خلال السنة الأولى، فهو يوفر خمسة من مقدمي الخدمات لكل خدمة موجودة داخل الموقع، و ضم نسبة %65 من العملاء و هم طالبي الخدمات عبر الموقع لما يقدمه من تسهيلات في عملية طلب و تقديم الخدمات، يهدف الموقع لتسهيل عملية التواصل و التبادل بين العملاء و مقدمي الخدمات، و من بين الأهداف كذلك :
- يعمل على تحويل عملية البحث و طلب الخدمات من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الرقمية المتطورة.
- التميز في جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الموقع.
- العمل على تحقيق رضا العميل و مقدم الخدمة من خلال إنجاز عملية التبادل بينهم.
- السعي إلى جعل الموقع رقم واحد في الجزائر من حيث عدد التعاملات و مستوى تغطية السوق الجزائري.
- زيادة نسبة الإيرادات من خلال تغطية جزء كبير من السوق المحلي و التوسع إلى السوق الوطني و الوصول إلى الأسواق العالمية و إدخال العملة الصعبة للجزائر.
- تسهيل عملية الوصول إلى الخدمات، وذلك بتصميم الموقع الالكتروني بشكل يسهل على المستخدمين العثور على مجموعة من الخدمات المتنوعة و الوصول إليها، مما يوفر لهم الوقت و الجهد.
- توفير سوق مركزي، حيث يمكن أن يكون الموقع بمثابة سوق مركزي يُمكّن كل من المستخدمين من العملاء و مقدمي الخدمات من الاتصال و التفاعل فيما بينهم مما يخلق بيئة ملائمة للمعاملات.
- توفير مجموعة واسعة من الخدمات، و السماح للمستخدمين بمقارنة العروض و تشجيع مقدمي الخدمات و العمل على تقديم خدمات عالية الجودة.
- استقطاب اكبر عدد ممكن من العملاء.
- العمل على تحقيق جودة العلاقة بين العملاء و مقدمي الخدمات.
- توسيع قطاع العمل من قطاعات خدماتية محدودة إلى قطاعات خدماتية متنوعة.
- تسهيل التفاعل بين مقدمي الخدمات و العملاء.

تم إنشاء هذا الموقع و تقديم خدماته محليا على مستوى ولاية البويرة، بحيث يوفر مجموعة مختلفة من مقدمي الخدمات المحليين المقيمين داخل الولاية، حيث يسعى إلى توسيع مجال نشاطه و توسيع قاعدة المتعاملين بالموقع سواء من العملاء أو مقدمي الخدمات من السوق المحلي إلى السوق الوطني و العالمي، ليوفر بهذا خدمات متنوعة و مقدمي خدمات مختلفين و أسعار مختلفة و تنافسية.

### 5-الجدول الزمني لتنفيذ المشروع:

قد يحتاج إطلاق الموقع إلى فترة زمنية تقدر من 7 إلى 9 أشهر، و الجدول التالي يوضح ذلك:

## الجدول رقم (01): الجدول الزمني لتنفيذ المشروع

المهام	الأشهر	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	الدراسة الأولية	★	★										
2	تصميم الموقع			★	★								
3	بناء النموذج الأولي للموقع				★	★							
4	كراء المقر				★								
5	شراء المعدات				★								
6	توظيف العمال				★								
7	تجريب الموقع					★	★						
8	إطلاق الموقع						★						
9	متابعة الموقع	★	★	★									

## المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

### 1- طبيعة الابتكار:

تتخذ طبيعة الابتكارات لمختلف المشاريع على عدة أشكال أهمها ابتكارات جذرية، ابتكارات تكنولوجية، ابتكارات السوق وابتكارات متزايدة. يتخذ الابتكار في موقع **FIND EASY** أشكالاً مختلفة اعتماداً على كيفية تحسين تجربة المستخدم و على عملية تقديم الخدمة والتسويق لها. وتتمثل طبيعة الابتكار لموقع **FIND EASY** في :

- 1-1- **ابتكار الجذري** : حيث يعتبر الحل الذي يقدمه الموقع جذري في السوق، فهو ابتكار يوفر منصة شاملة تجمع بين العملاء الباحثين عن خدمة معينة، ومقدمي الخدمات الذين يبحثون عن عملاء جدد، مما يسهل عملية الاتصال والتواصل بينهما بشكل فعال.
- 1-2- **ابتكار المتزايد**: وذلك من خلال استراتيجيات تعمل على تطوير الأعمال و التحسين المستمر وتعزيز الأداء و وظائف الخدمات والابتكار في كيفية تقديم الخدمات، لتحسين تجربة المستخدم الشاملة واستخدام التقنيات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي لتبسيط عملية تقديم الخدمات، وتحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف، وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- 1-3- **ابتكار التكنولوجي**: من خلال خدمات التسويق، بإتباع استراتيجيات التسويق الرقمي المبتكرة، مثل الاستهداف الدقيق للإعلانات واستخدام البيانات لتخصيص العروض للمستخدمين أو دمج ميزات المشاركة الاجتماعية لتشجيع عملية المشاركة بين المستخدمين و دمج نماذج لتسعير المبتكر للخدمات، لتحقيق التنسيق بين الأنشطة وخلق أفكار وأساليب عمل جديدة، وتجسيدها على الخدمات الحالية وتطوير عملية تقديمها لتلبية حاجات و رغبات العملاء المتغيرة باستمرار.

يمكن للابتكار في موقع **FIND EASY** أن يبرز من خلال جوانب مختلفة تتراوح من تجربة المستخدم إلى تقديم الخدمات و التسويق مع مراعاة الاعتبارات البيئية و الاجتماعية الذي سينعكس بطريقة ايجابية على الموقع ونوعية خدماته ومستخدميه، وحسب الدراسات السابقة للسوق و تحديد احتياجات كل من العملاء ومقدمي الخدمات و عرض فكرة المشروع عليهم ومعرفة أن فكرة الموقع مشروع مبتكر يحتاج للتجسيد و بهذا نعتبر المشروع من الابتكارات التكنولوجية المتزايدة في السوق.

## 2-مجالات الابتكار:

تتمثل مجالات الابتكار في مشروعنا في كونه يوفر:

- إدراج التقنيات الرقمية المتطورة في عملية البحث وطلب الخدمات, وتحويلها من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الرقمية المتطورة .
- نموذج عمل مبتكر وجديد في السوق من خلال تقديم أسعار تنافسية أو اشتراكات أو حزم من الخدمات التكميلية تضيف قيمة للمستخدمين ومقدمي الخدمات.
- واجهة مصممة بدقة سهلة الاستخدام وبديهية تعمل على تبسيط عملية البحث والمقارنة و الدفع مقابل الخدمات مع توفير تجربة مخصصة وجذابة.
- دمج التكنولوجيا والتقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء الوظيفي والأمن وكافة المعاملات.
- استخدام أنظمة فعالة لجمع البيانات وتحليلها واستخدامها لفهم احتياجات المستخدم و ما يفضله بشكل أفضل .
- استخدام أدوات اتصال متطورة وإدارة العلاقة بين العميل و مقدم الخدمة التي تعزز الشفافية والثقة ورضا أصحاب المصلحة.
- توفير نظام شفاف و موثوق لضمان خصوصية العملاء.
- توفير منصة تواصل متكاملة لتسهيل عملية التواصل بين المستخدم و مقدم الخدمة.
- استخدام تقنيات BLOCKCHAIN لضمان أمان و سرية المعاملات.
- موقع **FIND EASY** وسيط للتعامل بين مقدم الخدمة والعميل ويعتبر كذلك:
- موقع مبتكر في مجال الخدمات يجعل عملية البحث و عرض الخدمات سهلة لكل من العميل ومقدم الخدمة.
- يجمع عدد كبير من مقدمي الخدمات و بالتالي يوفر تشكيلة متنوعة من الخدمات.
- توفير الخدمات في الوقت والمكان المناسبين " تكلفة الوقت والجهد".
- يسهل عملية عرض و تسويق الخدمات التي يوفرها مقدمي الخدمات.
- وسيط للتفاعل بين مقدم الخدمة والعميل.

## المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

### 1- عرض القطاع السوقي:

إن القطاع السوقي لموقع **FIND EASY** متنوع وديناميكي ويشمل مجالات مختلفة مثل الخدمات المهنية والتجارة الالكترونية و الخدمات الشخصية و العمل الحر و غالبا ما تكون هنالك منافسة قوية.

### 1-1 السوق المستهدفة: تتمثل في :

#### ❖ بين الشركات (B2B):

السوق التجاري بين الشركات (B2B) هو قطاع كبير ومنتام في صناعة الإعلان، ويوفر الموقع فرصة للشركات التي تحتاج إلى إعلام الشركات الأخرى بالمنتجات والخدمات التي يمكن أن تدعم عملياتها، كما يوفر فرصة للشركات والمهنيين ورجال الأعمال الذين يبحثون عن خدمات متخصصة مثل المحاسبة والاستشارات القانونية والتسويقية وغيرها من الخدمات.

#### ❖ الشركة والعميل (B2C) :



السوق التجاري بين الشركة والعميل (B2C) عبارة عن إعلام المستهلكين النهائيين الفرديين بمنتج أو خدمة ما، ويعمل الموقع على الربط بين مقدمي الخدمات الذين يتطلعون إلى توسيع قاعدة عملائهم والعملاء الذين يحتاجون إلى الخدمات المختلفة مثل الصيانة المنزلية خدمات التوصيل ، الرعاية الصحية التعليم وغيرها من الخدمات، ويشمل الموقع أيضا مقدمي الخدمات الذين يبحثون عن مواقع تسويقية إعلانية لعرض خدماتهم على العملاء.

### 1-1- احتياجات السوق:

- يقوم الموقع بتلبية احتياجات و رغبات السوق المستهدفة من خلال:
- توفير منصة سهلة الاستخدام، وذلك لتسهيل عملية البحث والوصول إلى الخدمات التي يحتاجون إليها.
- توفير الشفافية والثقة، وهذا ما يطلبه العملاء من خلال توفير معلومات واضحة عن مقدمي الخدمات ومهاراتهم وأسعارهم وآراء العملاء الآخرين.
- الحرص على توفير خصوصية المعاملات للعملاء للتأكد من أن بياناتهم الشخصية آمنة عند استخدام النظام الأساسي.
- توفير خدمات متنوعة حيث يتوفر للعملاء مجموعة واسعة من الخدمات المتاحة لتلبية احتياجاتهم المختلفة.
- توفير خدمة دعم العملاء للإجابة على الأسئلة وحل المشاكل وضمان تجربة ايجابية للعميل.
- تمكين العميل من الاقتراح و التفاوض حول الخدمات المقدمة في الموقع.
- توفير خاصية المراجعة والتقييم حيث انه من المفيد للعملاء أن تكون لهم القدرة على مراجعة مقدمي الخدمات وتقييمهم بعد استخدام الخدمة وهذا ما يساعد في بناء الثقة و الجودة الشاملة للمنصة.
- تقديم العروض الخاصة أو الخصومات أو العروض الترويجية للعملاء مما قد يحفز النشاط على المنصة.

### 1-2- السوق المستقبلية:

يعتبر السوق المستقبلي المحتمل لموقع **FIND EASY** واسعا للغاية، فهو يلبي احتياجات مجموعة واسعة من القطاعات مما يجعله سوقا متنوع و ديناميكي للغاية، وهو يتطلب نهجا استراتيجي يركز على تجربة المستخدم والثقة والابتكارات التكنولوجية، فالسوق المحتمل كبير ويتطور باستمرار مما يوفر العديد من الفرص للنمو والتوسع. يهدف الموقع إلى استهداف السوق الوطني والعالمي في المستقبل، و يكون مخصص فقط للخدمات الأكثر طلبا و يواجه العملاء صعوبة في الحصول عليها تجسيدا لمبدأ تطوير الخدمة حسب متطلبات وتطلعات العملاء.

### 2- قياس شدة المنافسة:

من خلال التحليل الرباعي SWOT، الذي يستخدم لتقييم الموقع التنافسي ويحدد نقاط القوة والضعف و الفرص و التهديدات تم التوصل إلى:

**1-2- نقاط القوة:** تكمن في الجانب المبتكر الذي يعطي للموقع الأسبقية في السوق المستهدف وتوفير الوقت والجهد للمستخدمين الذي توفره الوسائل الالكترونية داخل الموقع وكذلك فريق العمل الذي يقوم ببحث والتطوير و الابتكار وتسيير الموقع من اجل تحقيق الكفاءة في العمل و إيجاد الحلول لمستجدات السوق، ومن خلال التسليط الضوء على نقاط القوة هذه يمكن للموقع من خلالها أن يبرز في مجاله، ويقدم تجربة عالية الجودة للمستخدم مما يعزز نموه و سمعته في السوق، و هنالك نقاط قوة أخرى يمكن توضيحها كالآتي:

- سهولة الاستخدام و البحث.
- توفير مجموعة واسعة من الخدمات.

- الشفافية والثقة في التعامل.
- التواصل الفعال.
- المراقبة والتقييم.
- الأمن والسرية.
- خدمة العملاء سريعة الاستجابة.

## 2-2 - نقاط الضعف: وتتمثل في:

- صعوبة الثقة في المواقع الالكترونية الجديدة ونقص الخبرة المهنية لدى فريق العمل.
  - محدودية الإمكانيات المادية والمالية كمؤسسة حديثة النشأة.
  - مشاكل فنية و تقنية.
- هذه النقاط يمكن تداركها من خلال وسائل التمويل والمتابعة التي يمكن أن يحصل عليها المشروع و التي تسمح له بتصحيح تلك النقاط وتفادي الوقوع فيها، و تحسين جودة الخدمات المقدمة و تجربة المستخدمين و الرضا العام عن الموقع.

## 2-3- الفرص المتاحة:

- المشاكل التي يواجهها كل من العملاء في إيجاد الخدمات المطلوبة ومقدمي الخدمات للوصول إلى عملاء جدد وتنمية أعمالهم.
- توفر شبكة الانترنت التي تغطي معظم السوق المستهدفة وتساهم بشكل كبير في تسهيل عمل المنصات التكنولوجية الحديثة.
- القفزة النوعية في مجال طلب و تقديم الخدمات.
- الطلب المتزايد على الخدمات بسبب زيادة الرقمنة والحاجة إلى الراحة ما يدفع الأشخاص للبحث عن الخدمات عبر الانترنت.
- القدرة على استهداف اكبر عدد من الزبائن نظرا لتزايد مستخدمي الهواتف و المواقع الالكترونية.
- العمل عن بعد واقتصاد الوظائف المؤقتة يؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات عبر الانترنت.
- التحضر ونمط الحياة الحضرية حياة سريعة الوتيرة أسواقا مواتية لمثل هذه الخدمات.
- القفزة النوعية في مجال توفير النظم المالية المحلية التي تسهل عملية الدفع الالكتروني عن بعد.
- كل هذه الفرص تعطي للموقع القابلية في التوسع والتكيف و يمكن أن يتطور ويتكيف ليظل ملائما وتنافسيا في السوق.

## 2-4- التهديدات:

- المنافسة التي قد يواجهها الموقع من المنصات الأخرى المماثلة من مواقع وتطبيقات مما يخلق منافسة مباشرة لجذب العملاء و الاحتفاظ بهم.
- نقص الاطلاع و معرفة العملاء بالقوانين التي تضبط و تسهل المعاملات الالكترونية الحديثة.
- المنافسة بين مقدمي الخدمات لجذب العملاء إليهم .
- تمثل الخدمات التقليدية للعثور على الخدمات، مثل التوصيات الشفهية أو الإعلانات التقليدية تمثل منافسة أيضا، خاصة إذا كانت راسخة في أذهان مجتمع معين.
- الابتكارات والتقنيات الجديدة، حيث يؤدي التقدم التكنولوجي و الأساليب الجديدة في مجال الخدمات عبر الانترنت إلى ظهور منافسين جدد أو تغييرات في سلوك المستخدم.
- الاحتيال و الهجمات الالكترونية للموقع.

## 3- الإستراتيجية التسويقية:

تقوم الخطة التسويقية للمنصة على عدة استراتيجيات أهمها:

- إستراتيجية التركيز على الخدمات الأكثر طلبا.
  - إستراتيجية تنويع الخدمات.
  - إستراتيجية التسويق بالعلاقات.
  - إستراتيجية التسويق عبر القنوات الرقمية.
  - إستراتيجية التسويق بالمحتوى.
- ويعتمد تطبيق هذه الاستراتيجيات على تطبيق هذه النقاط الأساسية:
- تحليل السوق من خلال فهم السوق المستهدف واحتياجات العملاء ومقدمي الخدمات، بالإضافة إلى المنافسة.
  - تحديد الموقع، أي تحديد كيفية تميز الموقع عن المنافسة و القيمة المضافة التي يجلبها المستخدمين.
  - التقسيم والاستهداف عن طريق تحديد شرائح العملاء و مقدمي الخدمات الأكثر صلة للاستهداف.
  - تحديد قنوات الاتصال الإعلان عبر لانتربنت وسائل التواصل الاجتماعي التسويق عبر البريد الالكتروني للوصول إلى المستخدمين بشكل فعال.
  - تحسين محركات البحث SEO و العمل على المرجع الطبيعي بحيث يتم وضع الموقع بشكل جيد في نتائج محرك البحث.
  - العروض الترويجية و العروض الخاصة عن طريق برنامج الولاء لتشجيع استخدام الموقع.
  - المراقبة والتحليل أي تنفيذ أدوات التحليل لمراقبة أداء الموقع و تعليقات المستخدمين وضبط إستراتيجية التسويق وفقا لذلك.
  - لتحقيق نجاح الموقع يجب أن يميز نفسه من خلال تقديم قيمة مضافة فريدة و توفير تجربة مستخدم استثنائية وإقامة شراكات قوية مع مقدمي الخدمات و تنفيذ استراتيجيات تسويقية فعالة و البقاء متنبها لتطورات السوق و احتياجاته.

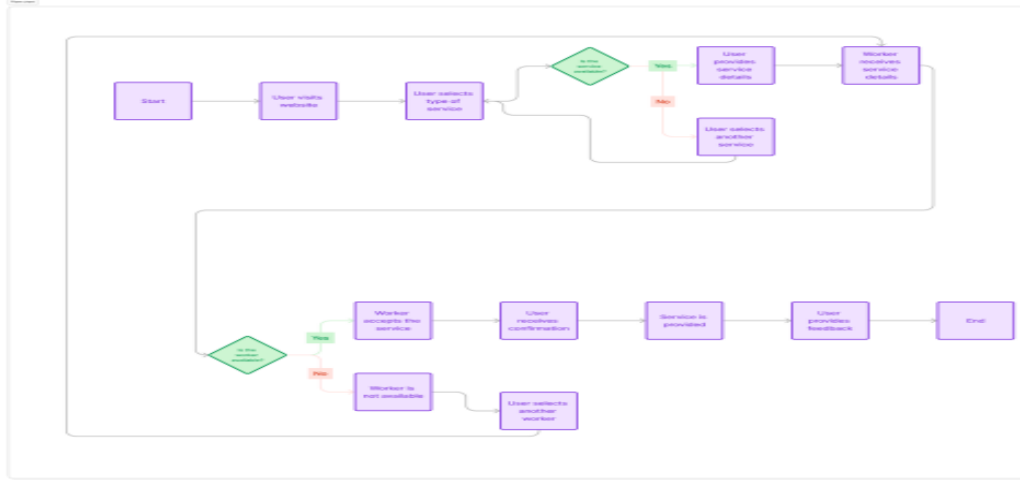
## المحور الرابع: خطة الإنتاج و التنظيم

### 1- عملية الإنتاج:

تتضمن عملية الإنتاج للموقع المراحل التالية:

- **مرحلة التخطيط:** ويتم فيها دراسة المشروع من خلال تحديد احتياجات كل من العملاء و مقدمي الخدمات و البحث عن مقدمي الخدمات الذين من الممكن العمل معهم و بعدها تحديد الوظائف الضرورية و توقعات المستخدمين وكيفية تنفيذ المشروع.
  - **مرحلة البرمجة والتصميم:** حيث تتضمن هذه المرحلة التصميم والبرمجة و استخدام النماذج لبناء الموقع ويتضمن ذلك ميزات البرمجة ودمج قواعد البيانات و إنشاء واجهة المستخدمين.
  - **مرحلة الاختبار:** وهي مهمة قبل إطلاق الموقع حيث يتم إجراء اختبارات للتأكد من أن الموقع يعمل بشكل صحيح وامن يوفر تجربة مستخدم جيدة.
  - **مرحلة الإطلاق:** بمجرد نجاح الاختبار يصبح الموقع جاهزا للتشغيل و متاحا للمستخدمين.
  - **مرحلة التطوير و الصيانة:** بعد مرحلة الإطلاق يتطلب الموقع صيانة دورية لتصحيح الأخطاء وتحديث الميزات والخدمات لتحسين نشاطه وكيفية تقديمه للخدمات بهدف تلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة.
- تعتبر كل هذه خطوات ضرورية لضمان حسن سير عمل الموقع وتحقيق رضا مستخدمي الموقع. كما هو مبين في المخطط .

### مخطط يبين خطة الإنتاج و التنظيم الخاصة بالموقع



## 2- التمويين:

تتمثل عملية التمويين في مجموعة من الاحتياجات الأساسية و تتمثل في :

- الإعلام الآلي والمكتبي، وهي متوفرة في السوق المحلي.
- الخدمات السحابية من برامج وقواعد بيانات وشبكات الخوادم , لتخزين البيانات والأنظمة اللازمة لحماية الحواسيب من الفيروسات، بالإضافة إلى التقنيات المتطورة كذكاء الاصطناعي.
- مقر يتم كرائه لضمان السير الجيد لعمل الموقع.
- أما بالنسبة لسياسة الدفع فتتمثل في:
- بالنسبة للخدمات السحابية و كراء المقر يتم دفع اشتراكات سنوية.
- بالنسبة لموردي العتاد فيكون الدفع عن طريق الدفع نقداً أو عن طريق البنك.

## 3- اليد العاملة :

- نتطلع من خلال هذا المشروع لخلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة حسب نسبة توسع المشروع حيث يبلغ عدد المناصب المباشرة إلى حوالي 9 منصب عمل مباشر و أكثر من 500 منصب عمل غير مباشر يتزايد حسب عدد مقدمي الخدمات المشتركين في المنصة تتمثل مناصب العمل المباشرة في:
- 2 مختصين في تطوير و صيانة النظم المعلوماتية.
  - 2 مسوقين رقميين للترويج للمنصة وجذب المستخدمين وإدارة الحملات الإعلانية عبر الانترنت.
  - 1 مسير المنصة لإدارة محتوى المنصة.
  - 2 موظفين لاستقبال الطلبات ومعالجتها وإجراء الاتصالات التفاعلية بين المستخدمين لتسيير عمل الموقع.

## 4- الشراكات الرئيسية:

تتمثل أهم الشراكات الرئيسية لمشروعنا في:

- الشراكات مع مقدمي الخدمات.
- الشراكات مع مزودي التكنولوجيا التي توفر خدمات الدفع الإلكتروني الآمن.

## المحور الخامس : الخطة المالية

### 1- التكاليف و الأعباء:

تختلف الأعباء والتكاليف اعتماداً على حجم الموقع وعدد المستخدمين وحجم الجهود التسويقية ومن المهم وضع ميزانية لهذه التكاليف المختلفة لضمان السير الحسن واستدامة عمل المنصة، يتم تحديد التكاليف والأعباء الخاصة بموقع **FIND EASY** من خلال:

المشتريات المستهلكة\_الخدمات الخارجية\_ أعباء المستخدمين التي تزداد مع ارتفاع متطلبات المشروع  
طور النمو\_ أعباء العمليات الأخرى\_ مخصصات الاهتلاكات و المؤنات التي يتم حسابها من خلال قسط الاهتلاك المتمثل في مبلغ التسديدات لحيازة قيم ثابتة و تقسيم عدد سنوات الاهتلاك المقدر ب 5 سنوات.

### ❖ التكاليف المتغيرة:

– تكاليف أجور الموظفين مسوق\_مبرمج\_محاسب\_ موظف الاستقبال ومعالجة الطلبات.  
– معدات مكتبية وتجهيزات.

– تكاليف التسويق.

❖ **التكاليف الثابتة:**

– تكاليف كراء مقر العمل.

– تكاليف رسوم الاستضافة اللازمة لتخزين بيانات الموقع وضمان توفرها على الانترنت.

– تكاليف اسم النطاق، حيث يمثل الشراء وتجديد السنوي لاسم النطاق عنوان الويب الخاص بالموقع رسوماً متكررة.

– تكاليف اشتراكات الانترنت والكهرباء.

– تكاليف التطوير و الصيانة الدورية للموقع.

– التكاليف المتعلقة بأمان الموقع.

– تكاليف خدمة العملاء والدعم الفني.

تعتبر معظم التكاليف التي يعتمد عليها الموقع تكاليف مخصصة للتجهيزات الرقمية والالكترونية كون الموقع يعمل على تحويل عملية البحث وطلب الخدمات من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الرقمية المتطورة. توضح الملاحق رقم 01، 02، 03 مختلف التكاليف والأعباء التي يعتمد عليها الموقع لتسيير نشاطه وبشكل مفصل.

### 1- رقم الأعمال:

يتم حساب رقم الأعمال لموقع **FIND EASY** من خلال نسبة 15% عمولة تسويقية من مبلغ تقديم وكذلك من خلال الاشتراكات الشهرية والسنوية لمقدمي الخدمات والإعلانات. يمكن حساب رقم الأعمال التفاوضي والتشاؤمي للموقع لتقييم نشاطه كما هو مبين في الحسابات التالية:

### 1-2- رقم الأعمال في الحالة التفاوضية:

قد يشهد الموقع طلباً متزايداً على الخدمات التي يوفرها، مما يؤدي إلى زيادة نسبة الإيرادات وتوقعات بنمو قاعدة المشترطين بنسبة معقولة، و زيادة في نسبة الإعلانات بمرور الوقت، مما يزيد من نسبة الإيرادات، وفما يلي يمكن إبراز رقم الأعمال في الحالة التفاوضية:

– عدد المستخدمين النشيطين ينمو بمعدل سنوي مركب 10%.

– متوسط قيمة الخدمة ثابت 5000 دينار جزائري.

– معدل العمولة ثابت 15%.

– عدد الأيام 365 يوم في السنة.

### الجدول رقم (02): العائدات في الحالة التفاوضية

السنة	عدد المستخدمين النشيطين	متوسط قيمة الخدمة	معدل العمولة	عدد الأيام	العائد (دج)
1	10000	5000	0.15	365	7500000
2	15000	5000	0.15	365	11250000
3	20000	5000	0.15	365	15000000
4	45000	5000	0.15	365	33750000
5	50000	5000	0.15	365	37500000

الجدول رقم (03): رقم الأعمال الخاص بالموقع في الحالة التفاوضية

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
مجموع العائدات	7,500,000.00	11,250,000.00	15,000,000.00	33,750,000.00	37,500,000.00
TVA% الضريبة	0%	0%	0%	0%	0%
العائدات بعد الضريبة	7,500,000.00	11,250,000.00	15,000,000.00	33,750,000.00	37,500,000.00
رقم الأعمال	7,500,000.00	18,750,000.00	33,750,000.00	67,500,000.00	105,000,000.00

الجدول رقم (04): معدل النمو لرقم الأعمال في الحالة التفاوضية خلال خمسة سنوات

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
العائدات بعد الضريبة	7,500,000.00	11,250,000.00	15,000,000.00	33,750,000.00	37,500,000.00
%معدل النمو	09.00%	33,33%	25,00%	55,56%	100%

2-2- رقم الأعمال في الحالة التفاوضية:

يتأثر رقم الأعمال بعدة عوامل من بينها البطء الذي يعرف به الاقتصاد العام ، مما يؤدي إلى تقليل الطلب على الخدمات، وكذلك المنافسة القوية من شركات أخرى تؤثر على قدرة الموقع على جذب المزيد من العملاء، و بسبب انخفاض سعر الإعلانات بسبب تغيرات السوق... الخ

- عدد المستخدمين النشيطين ينمو بمعدل سنوي مركب CAGR بنسبة 5%.
- متوسط قيمة الخدمة ثابت على 2500 دينار جزائري.
- معدل العمولة ثابت 15%.
- عدد الأيام "الفترة الزمنية" 365 يوما في السنة.

معدل النمو السنوي المركب "CAGR" هو مقياس يستخدم لتقييم أداة الاستثمار أو مشروع تجاري بمرور الوقت، ويحسب عن طريق اخذ متوسط النمو السنوي للاستثمار أو المشروع خلال فترة زمنية محددة.

الجدول رقم (05): العائدات في الحالة التشارؤية

السنة	عدد المستخدمين النشطين	متوسط قيمة الخدمة	معدل العمولة	عدد الأيام	العائد(دج)
1	5000	2500	0.15	365	1875000
2	5250	2500	0.15	365	1968750
3	5513	2500	0.15	365	2067375
4	5786	2500	0.15	365	2169750
5	6070	2500	0.15	365	2276250

الجدول رقم (06): رقم الأعمال الخاص بالموقع في الحالة التشارؤية

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
مجموع العائدات	187500000	196875000	206737500	216975000	227625000
TVA% الضريبة	0%	0%	0%	0%	0%
العائدات بعد الضريبة	187500000	196875000	206737500	216975000	227625000
رقم الأعمال	187500000	384375000	591112500	808087500	1035712500

الجدول رقم (07): معدل نمو رقم الأعمال في الحالة التشارؤية خلال خمسة سنوات

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
العائدات بعد الضريبة	187500000	196875000	206737500	216975000	227625000
%معدل النمو	0.01	04,76%	04,77%	04,72%	04,68%

يهدف الموقع من خلال نشاطاته إلى تسهيل عملية التواصل بين العميل الذي يطلب الخدمة و مقدم الخدمة جاهز لتلبية احتياجاته، وهنا يلعب معدل الدوران ورقم الأعمال دورا مهما، حيث يعكس معدل الدوران المعاملات المالية فهو ضروري لتقييم الصحة المالية للموقع وقدرته على الحفاظ على عملياته بالإضافة إلى ذلك ، يعد رقم الأعمال الخاص بالموقع عنصر أساسي لتحديد الكيان الذي يقف وراء الموقع بشكل قانوني وبالتالي إنشاء الثقة والشفافية اللازمين للمعاملات عبر الانترنت، وتشكل هذه العناصر معا ركائز أساسية لضمان الأداء السليم والمصدقية للموقع .

## 2- جدول حساب النتائج المتوقعة:

يعد جدول حساب النتائج أداة أساسية لموقع **FIND EASY**، حيث يتم حساب النتائج المتوقعة لكل سنة كالتالي: نتيجة السنة الأولى هي رقم الأعمال – مجموع تكاليف السنة الأولى أي:

- نتيجة السنة الأولى: 1875000 - 600000 = 1275000 د.ج.
- نتيجة السنة الثانية: 4875000 - 700000 = 4175000 د.ج.
- نتيجة السنة الثالثة : 7500000 - 910000 = 6590000 د.ج.
- نتيجة السنة الرابعة : 11250000 - 1550000 = 9700000 د.ج.
- نتيجة السنة الخامسة : 14250000 - 2300000 = 11950000 د.ج.

## 4-الميزانية التقديرية:

السنة	التسويق (دج)	تطوير (الموقع) (دج)	اللوجستيك والأدوات (دج)	فريق العمل (دج)	المجموع (دج)
السنة الأولى	50000	150000	400000	العملاء خدمة 1x مطور 1x مطور 1x ميديا سوشل 1x ماركتينج 1x	600000
السنة الثانية	100000	400000	100000	العملاء خدمة 2x مطور 2x مطور 2x ميديا سوشل 2x ماركتينج 2x	700000
السنة الثالثة	500000	400000	100000	العملاء خدمة 3x مطور 3x مطور 3x ماركتينج 3x	910000
السنة الرابعة	500000	600000	100000	العملاء خدمة 4x مطور 4x مطور 4x ميديا سوشل 4x ماركتينج 4x	1550000
السنة الخامسة	500000	600000	100000	العملاء خدمة 5x مطور 5x مطور 5x ميديا سوشل 5x ماركتينج 5x	2300000



## 5-جدول التدفقات النقدية المتوقعة:

يعتبر جدول التدفقات النقدية للمؤسسة أداة مهمة، فهو عبارة عن تقرير يظهر تدفق النقد الوارد و الصادر خلال فترة زمنية معينة، مما يسمح لنا بتتبع تحركات النقد الخاص بمشروع داخل المؤسسة. يعتبر هذا الجدول أداة أساسية لتحليل السيولة المالية و تقييم قدرة المؤسسة على تلبية التزاماتها المالية في المستقبل، بالإضافة إلى ذلك يساعد جدول التدفقات النقدية في اتخاذ القرارات المالية الإستراتيجية كالتخطيط للاستثمارات و تحديد مصادر التمويل المناسبة، مما يساهم في تحقيق أهداف النمو و الاستدامة لمشروع المؤسسة في السوق.

N+4	N+3	N+2	N+1	N	
22 480 000	12 140 000	5 550 000	1 375 000	100000	الخزينة الافتتاحية
14250000	11250000	7500000	4875000	1875000	التدفقات النقدية الداخلة
14250000	11250000	7500000	4875000	1975000	مجموع التدفقات النقدية الداخلة
2300000	910000	910000	700000	600000	التدفقات النقدية الخارجة
2300000	910000	910000	700000	600000	مجموع التدفقات النقدية الخارجة
34 430 000	22 480 000	12 140 000	5 550 000	1 375 000	التدفق النقدي الصافي
75 975 000	41 545 000	19 065 000	6 925 000	1 375 000	التدفق المتراكم

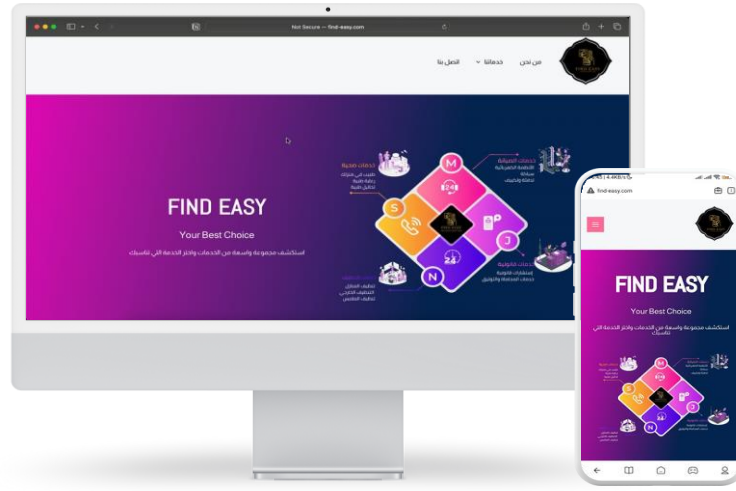
## المحور السادس: النموذج الأولي التجريبي

**FIND EASY** هو موقع إلكتروني يعتبر كالنظام مرجعي أساسي خاص بعملاء للعثور على الخدمات وتقديمها بطريقة فعالة وشفافة، تم تصميم الموقع لتبسيط البحث وتوفير الخدمات، وربط العملاء مع الموردين المؤهلين ولديهم مصداقية في العمل، سواء كان العميل بحاجة لخدمات مهنية أو تقنية أو إبداعية فالموقع مصمم لتسهيل الاتصال وضمان تجربة مريحة ومرضية لكلا الطرفين.

### – الاسم التجاري للموقع: **FIND\_EASY**

**1- الواجهة الرئيسية للموقع:** تتكون الواجهة الرئيسية للموقع من الاسم التجاري للموقع والشعار، وتحتوي على واجهة البحث عن الخدمات، كما هو مبين في الصورة رقم (01)

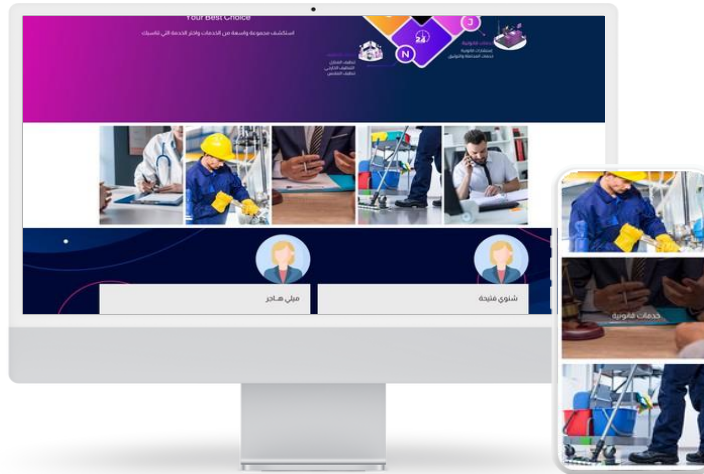
### الصورة رقم (01): الواجهة الرئيسية للموقع



### 2- الواجهة الرئيسية للبحث عن الخدمات:

يحتوي موقع **FIND EASY** على خاصية البحث الرقمي المتقدم التي تسهل عملية البحث عن الخدمة وإيجاد الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، الصورة رقم (02) تبين أنواع الخدمات المتاحة في الموقع.

### الصورة رقم (02): واجهة عروض الخدمات



**3-الواجهة الفرعية للخدمات:** تحتوي الواجهة الفرعية لكل خدمة رئيسية على مجموعة من الخدمات الفرعية، وكل خدمة فرعية تحتوي من 3\_5 من مقدمي الخدمة، التي تمنح للعميل حرية الاختيار وتعطي للموقع ميزة إضافية في تنوع في الخدمات المتاحة داخل الموقع، وتسمح للعميل من خلالها بوضع الطلب على الخدمة المرغوبة.

الصورة رقم (03): واجهة الخدمات الفرعية للموقع



### 1-3- الخدمات الصحية:

تحتوي الخدمات الصحية على ستة خدمات فرعية، كما هو مبين في الصورة رقم (04)  
الصورة رقم (04): واجهة الخدمات الفرعية للخدمة الصحية



#### خدمات صحية



رعاية طبية في المستشفى

تفاصيل الخدمة



إستشارة طبية في المنزل

تفاصيل الخدمة

خدمات صحية - Services de Santé

#### خدمات صحية - Services de Santé



كراء سيارات الاسعاف



إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي

تفاصيل الخدمة



اسعاف خاص لنقل المرضى و  
الجنائز

تفاصيل الخدمة



أخذ عينات الدم في المنزل  
وارسالها الى مخبر التحليل

تفاصيل الخدمة

### 2-3- خدمات الصيانة:

تعتبر خدمات الصيانة من بين الخدمات الأكثر طلباً في الحياة اليومية للأفراد، لذا يحرص الموقع على تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات التي تساهم في حل مشاكل الأفراد وتسهيل عملية حصولهم على هذا النوع من الخدمات في الوقت والمكان الذي يرغب فيه العميل، وهذا ما يوضح من خلال الصورة رقم (05) الصورة رقم (05): الواجهة الفرعية للخدمات الخاصة بخدمات الصيانة



مؤسسة التبريد والتكييف

تفاصيل الخدمة

خدمات الصيانة - Services de Maintenance



صيانة أجهزة التدفئة المركزية

تفاصيل الخدمة

خدمات الصيانة - Services de Maintenance



تنشيط مكيفات الهواء

تفاصيل الخدمة

خدمات الصيانة - Services de Maintenance



تركيب وتصليح المضاعد

تفاصيل الخدمة

خدمات الصيانة - Services de Maintenance



تركيب واصلاح كهرباء العمارات

تفاصيل الخدمة

خدمات الصيانة



خدمة ميكانيك السيارات

تفاصيل الخدمة

### 3-3- خدمات التنظيف:

يحتوي الموقع على خدمات متنوعة لخدمة التنظيف، تسمح للعميل باختيار الخدمة التي يرغب بها، كما هو مبين في الصورة رقم (06)

الصورة رقم (06): الواجهة الفرعية الخاصة بخدمات التنظيف



## خدمات التنظيف

تنظيف المنازل تنظيف الملابس اشغال البستنة

<p>تنظيف جميع قنوات الصرف الصحي تفاصيل الخدمة</p>	<p>تنظيف الواجهات والزجاج تفاصيل الخدمة</p>	<p>تهيئة المساحات الخضراء تفاصيل الخدمة</p>
<p>تنظيف الأرضيات تفاصيل الخدمة</p>	<p>شاحنة الصرف الصحي تفاصيل الخدمة</p>	<p>مؤسسة النظافة المنزلية تفاصيل الخدمة</p>

### 4-3- خدمات قانونية:

يحتوي موقع FIND EASY على مجموعة من الخدمات القانونية المتكررة والمختلفة التي يطلبها الأفراد، كما هو مبين في الصورة 07

الصورة رقم (07): الواجهة الفرعية للخدمات القانونية



محامية معتمدة لدى المجلس



تحرير و كتابة طلبات و عرائض  
قانونية



محامية



مكتب استشارات قانونية

### 3-5- خدمات عامة:

هنا ومن خلال هذه الواجهة سيتم توفير تشكيلة متنوعة من الخدمات التي يطلبها العميل بشكل يومي ومتكرر كخدمات الطبخ\_التعليم\_تنظيم الحفلات\_سيارات أجرة خاصة\_مدرب رياضة خاص\_تنظيم الرحلات العائلية\_ جليسة أطفال وغيرها من الخدمات حسب احتياجات العملاء, كما هو مبين في الصورة رقم(08)

الصورة رقم (08): واجهة الخدمات العامة حسب الطلب



### 4- كيفية طلب الخدمة:

يستخدم العميل موقع **FIND EASY** لطلب الخدمات اليومية التي يحتاجها, من خلال خطوات بسيطة وسهلة, وذلك من خلال الخطوات التالية:

- يقوم مقدمي الخدمات الراغبين في تقديم خدماتهم عبر موقعنا، بالتواصل معنا لتقديمهم كخيارات للعملاء.
- دخول العميل للموقع (<https://find-easy.com>), احد صفحات التواصل الاجتماعي, أو عبر الهاتف لتقديم الطلب الخاص بالخدمة.
- اختيار الخدمة المطلوبة من قبل العميل.
- تقديم الاستمارة الخاصة بالخدمة داخل الموقع, من معلومات خاصة بالخدمة ومعلوماته الشخصية.
- بعد وضع العميل لطلبه على الخدمة, يتم التواصل مع مقدمي الخدمات المسجلين في الموقع وإرسال المعلومات الخاصة بالعميل .
- يقوم مقدم الخدمة بإرسال كل المعلومات التي يحتاجها العميل كالسعر و وقت تقديم الخدمة وغيرها من المعلومات.
- نقوم بالتواصل مع العميل و تقديم كل المعلومات التي يحتاجها حول الخدمة و مقدمها.



- وبعد تأكيد الطلب مع العميل يتم تأكيد الطلب لمقدم الخدمة مما يسمح له بتواصل مع العميل وتقديم الخدمة بشكل مباشر له.
  - يمكن للعميل و مقدم الخدمة من خلال الموقع تقديم الشكاوي والمقترحات بعد عملية التبادل بينهم، للتعرف على مستوى جودة ورضا العميل عن الخدمة ومقدميها.
- الصورة رقم (09):** توضح المراحل الأربعة الأولى لطلب الخدمة عبر الموقع

**FIND EASY**  
Your Best Choice

استكشف مجموعة واسعة من الخدمات واختر الخدمة التي تناسبك

خدمات التنظيف  
ف المنازل تنظيف الملابس اشغال البس

الإسم \*

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف \*

العنوان

الخدمة المطلوبة

مؤسسة النظافة المنزلية

إرسال الطلب

خدمات التنظيف

مؤسسة النظافة المنزلية

تفاصيل الخدمة

**الصورة رقم (09):** استمارة طلب الخدمة عبر الموقع

استمارة طلب الخدمة عبر الموقع

إرسال الطلب

إرسال الطلب

## الصورة رقم (10): توضيح وصول الطلب المرسل عبر الموقع في البريد الإلكتروني



### 9-اتصل بنا:

يمكن لعملائنا وللعلماء المحتملين من مقدمي الخدمات و طالبي الخدمة,التواصل معنا عبر الشبكات الرقمية المختلفة, لتسهيل عملية البحث لديهم وتقديم الخدمات التي يطلبونها في الوقت والمكان المناسبين, وإرسال تعليقاتهم لمعرفة مستوى رضاهم على التسهيلات التي يقدمها الموقع, ومعرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة, وذلك من خلال مختلف الشبكات الرقمية, كما هو موضح في الصورة 13-12-11

find\_easy :Faceboock –

find\_easy : Instagram –

find\_easy : Twitter: –

find\_easy.dz : Linkedin –

find\_easy : Tiktok –

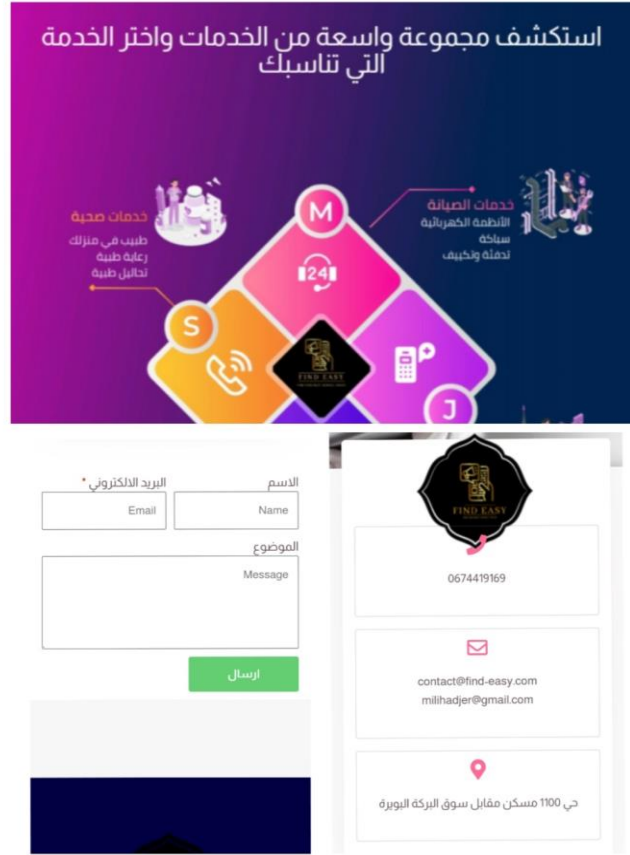
FIND EASY 0674419169: Whatsapp –

FIND EASY 0674419169 : Telegram –

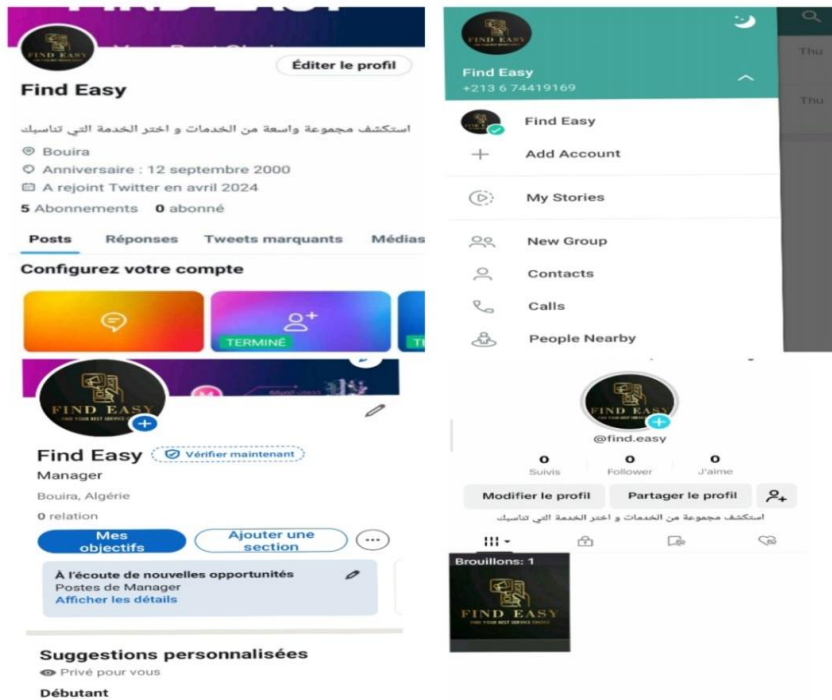
FIND EASY 0674419169 : Viber –

FINDEAZY.Dz@GAIL.COM/MILIHADJER530@GMAIL.COM : Gmail –

## الصورة رقم (11): توضح مختلف وسائل التواصل عبر الموقع



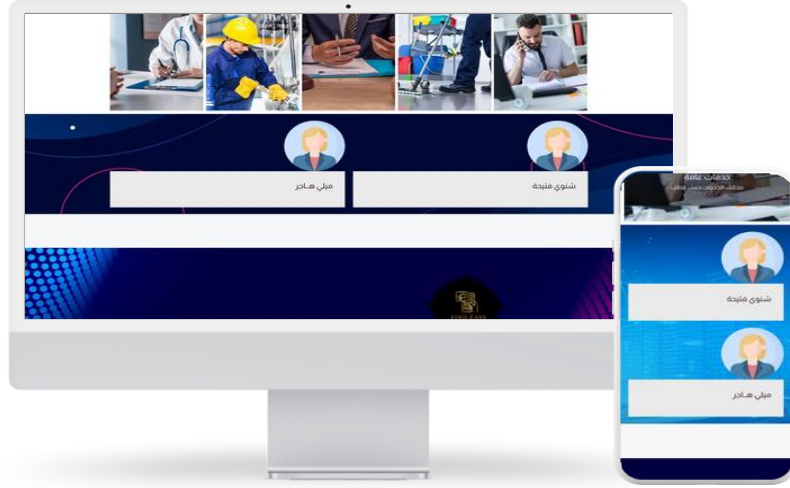
## الصورة رقم (12): وسائل التواصل عبر الشبكات الرقمية



## الصورة رقم (13): وسائل التواصل عبر الموقع

## الصورة رقم (14): مقدمة عن الموقع

الصورة رقم (15): أعضاء المشروع ومهامهم في الموقع



قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01): تكلفة المقدرة لإنشاء منصة في مجال نموذج الخدمة الالكترونية

#### Coûts estimés pour la création d'une plateforme dans le domaine E-services prototype

	Fonctionnalités / Tâches	Spécifications techniques	Observation	Prix (da)
1	Frais de domaine	Prix pour le nom de domaine.	Périodiquement chaque année	à partir de 2775 - 3500
2	Frais d'hébergement	prix pour le plan d'hébergement	chaque année, mais il y a des plans d'hébergement gratuits au début du projet	3500
3	Frais de service	Vérifiez la disponibilité et recherchez le meilleur prix pour le plan d'hébergement et le nom de domaine	Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées	4000

4	<b>Conception graphique</b>	<b>pour concevoir le logo de Platform et d'autres éléments visuels</b>	<b>Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées</b>	<b>à partir de 10 000- 15000</b>
5	<b>Conception de Platform (Ui / Ux )</b>	<b>concevoir des interfaces utilisateur et des expériences utilisateur conviviales</b>	<b>Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées</b>	<b>à partir de 25 000 - 30000</b>
6	<b>Google Analytics</b>	<b>Google Analytics est un service d'analyse Web proposé par Google qui suit et rapporte le trafic et les événements du Platform,</b>	<b>Utiliser en mode gratuit</b>	<b>Utiliser en mode gratuit</b>
7	<b>Frais de service</b>	<b>Liez Google Analytics au Platform</b>	<b>/</b>	<b>1000da</b>
8	<b>Programmation et envoi de la version "Prototype" de Platform</b>	<b>Programmation des interfaces de plateforme conçues " Frontend " et relier tous les écrans et événements de boutons</b>	<b>La plateforme est programmée et développée en utilisant les technologies les plus récentes et les plus puissantes du Web</b>	<b>à partir de 50000 - 60000</b>
9	<b>Compatibilité avec les appareils mobiles</b>	<b>responsive avec tous les écrans d'appareils</b>	<b>/</b>	<b>5000 da</b>
<b>Total: (DA)</b>				<b>90000 à 10000</b>

الملحق رقم (02): التكلفة المقدرة لإنشاء منصة في مجال الخدمات الإلكترونية

Coûts estimés pour la création d'une plateforme dans le domaine E-services Production

	Fonctionnalités / Tâches	Spécifications techniques	Observation	Prix (da)
1	Frais de domaine	Prix pour le nom de domaine.	Périodiquement chaque année	à partir de 2775 - 3500
2	Frais d'hébergement	prix pour le plan d'hébergement	Chaque année, Le coût de l'hébergement est basé sur la consommation de la base de données et les fonctionnalités de la plateforme. ("les requêtes")	à partir de 3500
3	Frais de service	Vérifiez la disponibilité et recherchez le meilleur prix pour le plan d'hébergement et le nom de domaine	Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées	4000
4	Conception graphique	pour concevoir le logo de Platform et d'autres éléments visuels	Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées	à partir de 10000- 15 000
5	Conception de Platform (Ui / Ux )	concevoir des interfaces utilisateur et des expériences utilisateur conviviales	Le prix final est déterminé lorsque toutes les exigences de la plateforme sont spécifiées	à partir de 25000 - 30 000
6	Google Analytics	Google Analytics est un service d'analyse Web proposé par Google qui suit et rapporte le trafic et les événements du Platform,	Utiliser en mode gratuit	Utiliser en mode gratuit
7	Frais de service	Liez Google Analytics au Platform	/	1000da

8	Programmation et envoi de la version "Prototype" de Platform	Programmation des interfaces de plateforme conçues " Frontend " et relier tous les écrans et événements de boutons	La plateforme est programmée et développée en utilisant les technologies les plus récentes et les plus puissantes du Web	à partir de 50 000 - 60 000
9	Compatibilité avec les appareils mobiles	responsive avec tous les écrans d'appareils	/	5000 da
10	Base de données	/	/	à partir de 30 000
11	Système de gestion de contenu (CMS)	/	/	à partir de 17 000
12	Optimisation des moteurs de recherche (SEO)	/	/	à partir de 5000
<b>Total: (DA)</b>				<b>15 0000 à 400000</b>

الملحق رقم (03): تقدير تكاليف المعدات

<b>Estimation des coûts d'équipement</b>			
	Quantité / durée	Prix unitaire	Coût total (DA)
bureau	2	35 000	70 000
Ordinateur de bureau	2	90 000	180 000
Ordinateur portable	1	100 000	100 000
imprimante	1	40 000	40 000
autres équipements		100 000	100 000



<b>Consommation annuelle des équipements</b>	<b>Pour estimer la consommation électrique annuelle d'un appareil, il faut effectuer le calcul suivant : Nombre d'heures d'utilisation x Nombre de jours d'utilisation dans l'année x Puissance de l'appareil / 1000.</b>	/	<b>à partir de 68 000</b>
<b>Programme de protection antivirus</b>	<b>1 année</b>	<b>7000</b>	<b>7000</b>
<b>Abonnement Internet</b>	<b>1 année</b>	<b>14 400 - 30 000</b>	<b>14 400 - 30 000</b>
<b>Maintenance et mises à jour de la plateforme</b>	<b>1 année</b>	<b>100 000 (négociable)</b>	<b>100 000 (négociable)</b>
<b>Location du Local</b>	<b>1 année</b>	<b>240 000</b>	<b>240 000</b>
<b>Salaire du secrétaire Gestion des commandes</b>	<b>1 année</b>	<b>270 000</b>	<b>270 000</b>
<b>Salaire du spécialiste du marketing numérique</b>	<b>1 année</b>	<b>250 000</b>	<b>250 000</b>
<b>Salaire d'un ingénieur Informatique</b>	<b>1 année</b>	<b>360 000 (négociable)</b>	<b>360 000 (négociable)</b>
<b>Autres dépenses au Local</b>	<b>1 année</b>	<b>65 000</b>	<b>65 000</b>
<b>Les couts de commercialisation Publicité (en ligne)</b>	<b>1 année</b>	<b>100 000</b>	<b>100 000</b>
<b>Total: (DA)</b>			<b>1 964 000 - 1 900 000</b>

الملحق رقم (04): جدول حساب النتائج

Année	N	N+1	N+2	N+3	N+4
Valeur des ventes de services	1875000	4875000	7500000	11250000	14250000
Différents coûts	600000	700000	910000	1550000	2300000
Bénéfice brut	1275000	4175000	6590000	9700000	11950000
Impôt sur les bénéfices	—	—	—	—	—
Bénéfice net	1275000	4175000	6590000	9700000	11950000

الموارد الرئيسية	الأنشطة الرئيسية	القيمة المقترحة	العلاقات مع الزبائن	شرايح العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ العتاد الالكتروني.</li> <li>✓ الموارد البشرية.</li> <li>✓ الموارد المالية.</li> <li>✓ موارد التطوير والصيانة.</li> <li>✓ الهياكل القاعدية (مقر العمل).</li> <li>✓ الموقع الالكتروني.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الأنشطة التسويقية للخدمات المقدمة عبر الموقع.</li> <li>✓ أنشطة إدارة العلاقات بين طالبي الخدمة ومقدميها.</li> <li>✓ أنشطة الحماية والصيانة والسلامة الالكترونية للموقع.</li> <li>✓ أنشطة البحث والتطوير الالكتروني.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ توفير نظام يقدم خدمات متنوعة.</li> <li>✓ توفير تصميم سهل الاستخدام والبحث.</li> <li>✓ توفير نظام تخصيص عملية البحث للمستخدمين بناء على احتياجاتهم الخاصة.</li> <li>✓ توفير نظام يقدم معلومات شفافة للمستخدمين حول الأسعار والخدمات.</li> <li>✓ توسيع القاعدة الجماهيرية للمستخدمين.</li> <li>✓ توفير نظام خدمة دعم العملاء والاستجابة السريعة.</li> <li>✓ توفير نظام فعال لتلبية احتياجات المستخدمين بأقل جهد وأقل تكلفة.</li> <li>✓ توفير نظام يضمن المصداقية و الموثوقية في مختلف معاملات الموقع.</li> <li>✓ تحقيق الربح للطرفين.</li> <li>✓ تفعيل خدمة الدفع عن بعد.</li> <li>✓ توفير نظام لمعالجة الشكاوي و المقترحات.</li> <li>✓ توفير الأمان والسرية لمعلومات المستخدمين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ بناء الثقة.</li> <li>✓ التواصل الواضح والشفاف.</li> <li>✓ خدمة سريعة الاستجابة.</li> <li>✓ الاشتراكات.</li> <li>✓ جمع ردود وتعليقات من العملاء.</li> <li>✓ الاحترام المتبادل وتفهم عادات وتقاليد وثقافة الزبائن.</li> <li>✓ توفير خدمة جيدة ودعم فني.</li> <li>✓ علاقات تعاونية طويلة المدى.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ زبائن يبحثون عن خدمات مختلفة.</li> <li>✓ شركات "كبيرة ومتوسطة شركات ناشئة" تبحث عن مقدمي الخدمات.</li> <li>✓ مقدمي الخدمات يبحثون عن زبائن.</li> <li>✓ مقدمي الخدمات يبحثون عن إعلانات ترويجية تعرض خدماتهم للزبائن.</li> </ul>

هيكل التكاليف	مصادر الإيرادات	الشراكات الرئيسية	القنوات
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تكاليف كراء المقر الرئيسي للعمل.</li> <li>✓ تكاليف المعدات المكتبية والإعلام الألي.</li> <li>✓ تكاليف اشتراقات الانترنت والكهرباء.</li> <li>✓ التكاليف التسويقية.</li> <li>✓ تكاليف أجور العمال.</li> <li>✓ تكاليف البحث والتطوير المستمر.</li> <li>✓ تكاليف دراسة السوق بصفة دورية.</li> <li>مجموع تكاليف السنة الأولى للمشروع = 600000 دج</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ إيرادات من الإعلانات و العروض الترويجية المدفوعة.</li> <li>✓ إيرادات من بيع المساحات الاعلانية باستخدام GOOGLE ADSENSE وتحقيق الربح من كل مرة ينقر فيها الزائر على الإعلان.</li> <li>✓ إيرادات من رسوم الخدمات المميزة نموذج FREEMIUM .</li> <li>✓ إيرادات من بيع اشتراقات البريد الالكتروني .</li> <li>✓ إيرادات من برنامج الولاء لمقدمي الخدمات الأكثر نشاطا و هذا ما يشجع على الاستخدام المتكرر للموقع ويولد إيرادات متكررة.</li> <li>✓ إيرادات من التسويق بالعمولة و تحصيل نسبة من كل معاملة تتم عبر الموقع بين العميل و مقدم الخدمة.</li> <li>✓ إيرادات محصلة من إعداد برنامج تابع حيث يمكن للمستخدمين كسب العمولات من خلال التوصية بالموقع للآخرين.</li> <li>✓ إيرادات من إنشاء مقالات الضيف GUEST POST بهدف الترويج لمواقع أخرى والاستفادة من الزيارات التي تحصل عليها.</li> <li>✓ إيرادات من إنشاء محتوى يدعم الموقع عبر مختلف الوسائل الربحية - YOUTUBE-FACBOOCK-INSTAGRAM.</li> <li>مجموع إيرادات السنة الأولى للمشروع تشمل فقط العمولة التسويقية من كل خدمة مقدمة عبر الموقع = 1875000 دج</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الشراكات مع مقدمي الخدمات.</li> <li>✓ الشراكات مع مزودي التكنولوجيا التي توفر خدمات الدفع الالكتروني الآمن.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الموقع الالكتروني.</li> <li>✓ الهاتف.</li> <li>✓ البريد الالكتروني.</li> <li>✓ صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي.</li> </ul>