

# نموذج عمل المشاريع الخدمية

## اسم نموذج العمل

نموذج عمل المشاريع الخدمية  
Servitization Model

## وصف نموذج العمل

هو نموذج أعمال حيث تقوم الشركة بتحويل أعمالها التقليدية القائمة على المنتجات إلى أعمال التقليدية موجهة نحو الخدمة. في هذا النموذج لاتقدم الشركة المنتج المادي فحسب، بل تقدم أيضًا الخدمات ذات صلة، مثل الصيانة والإصلاح والتنظيف. يمكن أن توفر الخدمة العديد من الفوائد مثل: زيادة ولاء العملاء وتدفع الايرادات الأكثر قابلية للتنبؤ

## المراجع

- Kolli, G. (2017). 50 Business Model Examples.Montreal

## مثال لنموذج العمل

شركة راحة

## المقر

المقر: المملكة العربية السعودية، الرياض  
القطاع: العناية بالمنازل  
سنة التأسيس: 2018

## خصائص النموذج

- خدمات العناية بالمنازل ( بالساعة - بالأشهر )



## نبذة عن الشركة

علامة تجارية متخصصة في تقديم الحلول الخدمية المتكاملة في قطاع العناية بالمنزل ورائدة في مجال توفير العمالة المنزلية، وهي علامة تجارية مملوكة من سماسكو وتعتبر سماسكو أول شركة قوى عاملة مرخص لها في المملكة، للإطلاع على الموقع الرسمي: أنقر هنا

# توضيح

## شرائح العملاء

- العملاء الذين يتطلعون إلى الاستعانة بمصادر خارجية للأنشطة غير الأساسية والتركيز على كفاءاتهم الأساسية
- العملاء الذين يبحثون عن حل كامل وليس مجرد منتج

## العلاقات مع العملاء

- تقديم الدعم الفني من خلال قنوات مختلفة مثل البريد الإلكتروني والهاتف والدرشة
- الاستجابة لملاحظات العملاء وتحسين الخدمة بناءً على احتياجات العملاء

## القنوات

- يمكن الوصول إلى تقديم الخدمة من خلال موقع ويب أو منصة
- حملات المبيعات والتسويق لجذب عملاء جدد

## القيم المقترحة

- خدمة توفر للعملاء حلاً كاملاً بدلاً من مجرد منتج
- فرص للعملاء للاستعانة بمصادر خارجية للأنشطة غير الأساسية والتركيز على كفاءاتهم الأساسية

## الأنشطة الرئيسية

- تصميم الخدمة وتطويرها
- إنتاج وتقديم الخدمة للعملاء
- بناء وإدارة العلاقات مع الموردين ومقدمي التكنولوجيا والعملاء

## الموارد الرئيسية

- العلاقات مع الموردين ومقدمي التكنولوجيا والعملاء
- أدوات تحليل البيانات لمراقبة جودة الخدمة وتحسينها
- برامج وأدوات تقديم الخدمة

## الشراكات الرئيسية

- الموردون الذين يوفرن المواد الخام أو المكونات أو المعدات اللازمة لإنتاج الخدمة وتقديمها

## هيكل التكاليف

- تكاليف تصميم وإنتاج الخدمة ، مثل المرافق والمعدات والموظفين المهرة
- رواتب ومزايا الموظفين
- تكاليف البنية التحتية ، مثل الاستضافة والأمان
- رسوم مزود التكنولوجيا
- تكاليف التسويق والمبيعات

## مصادر الايرادات

- إيرادات مبيعات الخدمة
- الإيرادات من رسوم الخدمة الجارية أو الاشتراكات
- الإيرادات المحتملة من بيع المنتجات أو الخدمات التكميلية