



شركة مهارة  
للموارد البشرية  
Maharah Human  
Resources Company

طلب تغيير

Change Request

لإجراء

إضافة رسوم التأجيل في خدمة الساعة

ضمن

مشروع الفرع الإلكتروني وتحسين تجربة العميل

Version 1.0

2023/1/14



## معلومات خاصة وغير قابلة للتداول

إن حقوق هذه الوثيقة محفوظة لشركة مهارة للموارد البشرية وتحتوي على معلومات خاصة بالشركة ذاتها او الشركات الشقيقة التابعة لها ولا يجوز استعمالها لاي غرض اخر غير الغرض التي أعطيت من اجله على أي نحو , كما يمنع أي تعديل او تغيير على هذه الوثيقة دون اذن خطي من قبل الادارة التنفيذية لتقنية المعلومات .



## عن الوثيقة

توصيف الوثيقة	
اضافة رسوم التأجيل في خدمة الساعة	عنوان الوثيقة
نسخة نهائية	حالة الوثيقة
خلود السلمي	كاتب الوثيقة
16152802	رقم الطلب في ماهر
معلومات خاصة وغير قابلة للتداول	درجة الاتاحة
© شركة مهارة للموارد البشرية 2024	حقوق الملكية

المراجعة والموافقة على الوثيقة			
الاسم	المنصب	التوقيع	التاريخ
فهد المحيميد	أخصائي تطوير ومراقبة الاداء	تم التعميد عبر الايميل	2024/1/14
نايف العنزي	مدير ادارة خدمة الساعة	تم التعميد عبر الايميل	2024/1/14
البندري القحطاني	مديرة تجربة العميل	تم التعميد عبر الايميل	2024/1/15
علاء حمدي	مدير ادارة الحسابات	تم التعميد عبر الايميل	2024/1/14
خلود السلمي	محلل النظم	تم التعميد	2024/1/14



## وثيقة اضافة رسوم التأجيل: RE:



Naif Khalaf Al anazi

To: Khuloud Mohammed Alsulami; Al Bandri Mohammad Al Qahtani;  
Fahad Abdulrahman Al Mohaimeed  
Cc: Elmouez Samir Mohamed; Al Wathiq Ahmed Yassin

You replied to this message on 1/14/2024 2:42 PM.

Reply Reply All Forward

Sun 1/14/2024 2:17 PM

يعطيك العافية اخت خلود ,,

يعتمد , وتعديل فقط كلمة يحتم الى يلزم .

تحياتي لك

## Re: وثيقة اضافة رسوم التأجيل



Fahad Abdulrahman Al Mohaimeed

To: Khuloud Mohammed Alsulami; Al Bandri Mohammad Al Qahtani  
Cc: Walaa Mohammed Alanazi; Naif Khalaf Al anazi; Elmouez Samir Mohamed;  
Al Wathiq Ahmed Yassin; Ibrahim Abdullah Alrumaikhan

Reply Reply All Forward

Sun 1/14/2024 8:27 PM

بعد الملاحظات التي تم التطرق لها في الايميلات ادناه وحسب افادتكم نفيديكم انه لا يوجد ملاحظات اخرى وتعتمد الوثيقة ..

شكراً لك ولفريق العمل ،، دمتم بخير

## Re: وثيقة اضافة رسوم التأجيل



Al Bandri Mohammad Al Qahtani

To: Khuloud Mohammed Alsulami  
Cc: Walaa Mohammed Alanazi; Naif Khalaf Al anazi; Fahad Abdulrahman Al Mohaimeed;  
Elmouez Samir Mohamed; Al Wathiq Ahmed Yassin

Reply Reply All Forward

Mon 1/15/2024 10:26 AM

يعتمد

يعطيك العافية ،،

Get [Outlook for iOS](#)



**From:** Alaa Hamdy Ahmed

**Sent:** Thursday, January 11, 2024 9:20 AM

**To:** Khuloud Mohammed Alsulami <[k.alsulami@maharah.com](mailto:k.alsulami@maharah.com)>

**Cc:** Amal Mohammed Ahmad Moraisel <[a.moraisel@maharah.com](mailto:a.moraisel@maharah.com)>; Elmouez Samir Mohamed <[ms.mohamed@maharah.com](mailto:ms.mohamed@maharah.com)>; Al Wathiq Ahmed Yassin <[a.yassin@maharah.com](mailto:a.yassin@maharah.com)>

**Subject:** RE: توجيهات سعادة الرئيس -اولوية اجراءات التأجيل

الأخت / خلود  
المحترمة  
رسوم التأجيل لابد من اصدار فاتورة ضريبة لها وتكون القيود كالتالي:  
من ح/ النقدية بالبنوك  
الى ح/ ضريبة القيمة المضافة للمخرجات  
النح/ إيرادات أخرى غير تشغيلية- مركز التكلفة خدمة

## RE: توجيهات سعادة الرئيس -اولوية اجراءات التأجيل



Alaa Hamdy Ahmed

To: Khuloud Mohammed Alsulami

Cc: Amal Mohammed Ahmad Moraisel; Elmouez Samir Mohamed; Al Wathiq Ahmed Yassin

😊 Reply Reply All Forward 📧 ...

Sun 1/14/2024 9:18 AM

الأخت / خلود  
المحترمة  
في حال الإلغاء يتم اصدار اشعار دائن بالمبلغ الذي تم دفعة العميل لرسوم التأجيل ويكون القيود كالتالي  
من ح/ إيرادات أخرى غير تشغيلية- مركز التكلفة خدمة  
من ح/ ضريبة القيمة المضافة للمخرجات  
الى ح/ محفظة العميل



معلومات طلب التغيير ( يعبأ من قبل محلل الاعمال )			
اسم الطلب			اضافة رسوم التأجيل في خدمة الساعة
رقم الطلب	16152802	تاريخ الطلب	2024/1/8
حالة الطلب	<input checked="" type="checkbox"/> طلب جديد لأول مرة يتم تحريره وارساله		
	<input type="checkbox"/> تكرار المتابعة لطلب سابق لم ينجز خلال المدة المتفق عليها		
	<input type="checkbox"/> تكرار المتابعة لطلب سابق نفذ بشكل خاطي		
نوع التغيير المطلوب	<input checked="" type="checkbox"/> تطوير جديد	<input type="checkbox"/> إضافة / تحسين	<input type="checkbox"/> تعديل
وصف التعديل	<p>❖ إضافة رسوم التأجيل للعملاء لخدمة الساعة في حالة تم استنفاد التأجيلات المسموحة للعميل حسب العقد</p> <ul style="list-style-type: none"><li>رسوم التأجيل ثابتة = 35 ريال</li><li>اتاحة امكانية استفادة العميل من الخدمة في قناتين (التطبيق ,خدمة بلس )</li></ul> <p><b>1/التطبيق</b></p> <p>يتيح للعميل الدخول على العقد ساري في خدمة الساعة وتحديد الزيارة المطلوب تأجيلها ومن ثم النقر على ادارة الزيارة وبعدها يتم اختيار تغيير موعد الزيارة (يجب ان يكون طلب تأجيل قبل الزيارة 24 ساعة ) سيقوم النظام باظهار اشعار للعميل ( تم استنفاد التأجيلات المسموحة في حالة رغبتكم بالتأجيل يلزم دفع رسوم 35 ريال مع العلم ان الرسوم غير مستردة)</p> <p>وعند النقر على موافق من قبل العميل سيقوم النظام باظهار التواريخ المتاحة وبعد اختيار التاريخ سيتم الدفع من قبل العميل وبعد تنفيذ عملية الدفع سيتم تأجيل الزيارة للعميل في النظام بالتاريخ المطلوب</p>		



<p><b>2/موقع خدمة بلس</b></p> <p>يتيح للموظف المسؤول رفع طلب تأجيل للعميل من موقع خدمة الساعة وتحويل الطلب الى قيد التنفيذ ومن ثم يتم ارسال رابط الدفع في حالة تم الدفع من قبل العميل سيتم تأجيل الزيارة في العقد العميل</p> <p>❖ يتم تمييز الزيارة المتولدة من تأجيل بالرسوم سواء تم تأجيل من التطبيق او خدمة بلس في شاشة الزيارات الزيارات اليومية .</p> <p>❖ الغاء العقد</p> <p>في حالة عدم استفادة العميل من الزيارة المؤجلة بالرسوم وقام بطلب إلغاء العقد يقوم النظام باضافة رسوم التأجيل مع المبلغ المبقي له</p>	
<p>تحسين الاجراءات وانجاز سرعة العمل بشكل المطلوب</p>	
<p>هل يوجد اثر مالي ؟</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>هل مطلوب من المراجعة الداخلية ؟</p>	<p><input type="checkbox"/> نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا</p>

معلومات طلب التغيير ( يعبأ من قبل محلل النظم )	
<p><input checked="" type="checkbox"/> داخل النطاق ولا تؤثر على وظائف النظام الاخرى ولكنها أساسية لمالك المشروع</p>	<p><b>تصنيف الطلب بالنسبة لنطاق المشروع</b></p>
<p><input type="checkbox"/> خارج النطاق ولكنها ضرورية لأنها تؤثر على الوظائف الأخرى للنظام وتوقف عملها</p>	
<p><input type="checkbox"/> خارج النطاق ولا تؤثر على وظائف النظام الاخرى ولكنها أساسية لمالك المشروع</p>	



<input type="checkbox"/> خارج النطاق لا تؤثر على وظائف النظام الاخرى ولكن للتحسين فقط					
<input checked="" type="checkbox"/> لا تأثير		<input type="checkbox"/> تقلل من الجدول الزمني بعدد..... ساعات	<input type="checkbox"/> تزيد الجدول الزمني بمقدار .....ساعات		تأثير الطلب على الجدول الزمني
<input type="checkbox"/> لا تأثير		<input checked="" type="checkbox"/> تحسن الجودة			التأثير على الجودة
<input type="checkbox"/> توجد مخاطر بسبب هذا التغيير					المخاطر المحتملة
<input checked="" type="checkbox"/> لا توجد					
<input type="checkbox"/> أولوية قصوى	<input type="checkbox"/> أولوية عالية	<input checked="" type="checkbox"/> أولوية متوسطة	<input type="checkbox"/> أولوية عادية	<input type="checkbox"/> ليس أولوية	تقييم الأولوية
<input checked="" type="checkbox"/> لا		<input type="checkbox"/> نعم وصف الأثر: .....			التأثير على الأجزاء الأخرى
					البدايل والتوصيات





## الاثار المالي

### رسوم التأجيل

اصدار فاتورة ضريبة لها

- من ح/ النقدية بالبنوك
- الى ح/ ضريبة القيمة المضافة للمخرجات
- المح/ إيرادات أخرى غير تشغيلية- مركز التكلفة خدمة

### الغاء العقد

في حالة عدم استفادة العميل من الزيارة المؤجلة بسبب إلغاء العقد بعد طلب تأجيل زيارة ودفع رسوم تأجيل

- من ح/ إيرادات أخرى غير تشغيلية -مركز التكلفة خدمة
- من ح/ ضريبة القيمة المضافة للمخرجات
- الى ح/ محفظة العميل