# المهام المقترحة للوظيفة الهجينة (تشغيل + تقنية) في قسم التوصيل

## 1. التنسيق مع مطوري أنظمة التوصيل

• التنسيق المستمر مع مطوري قسم التوصيل لضمان الكفاءة البرمجية العالية

• إجراء اختبارات دورية للإصدارات الجديدة للكشف عن الأخطاء قبل الانتشار

• تقديم تقارير واضحة عن الأعطال والفرص التحسينية

## 2. تكامل الأنظمة (Integration Testing)

• قيادة عملية الربط بين نظام المكالمات الهاتفية، الرومانسية طلبات، والرومانسية توصيل

• تنفيذ اختبارات تكاملية للتحقق من عمل الأنظمة بشكل متناغم

• اقتراح حلول برمجية تسهّل الاتصال بين الأنظمة الثلاثة

## 3. إنشاء نظام تقارير خاص بقسم التوصيل

• بناء تقارير تشغيلية ولوحات تحكم (Dashboards) توضح أداء القسم

• تحليل بيانات الطلبات والتوصيل لتقديم رؤى دقيقة للإدارة

• تقارير عن التأخير، الإلغاء، أداء السائقين وغيرها

## 4. إدخال الذكاء الاصطناعي في العمليات

• التعاون مع مسؤول التوصيل المركزي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي

• تدريب الموظفين على أدوات ذكية لتقليل المهام الروتينية

• تطوير حلول تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتوزيع الطلبات وتوقّع أوقات التوصيل

## 5. الاستفادة من نظام تتبع المركبات

• تحليل بيانات تتبع المركبات لاستخلاص فرص التحسين

• التنسيق مع مطوري نظام التتبع لإضافة ميزات مفيدة للرومانسية توصيل

## 6. إنشاء نظام استبيانات لمشرفي الفروع والسائقين

• إرسال استبيانات دورية للحصول على تغذية راجعة حقيقية من المشرفين والسائقين

• تحليل النتائج وحل المشكلات المتكررة التي تسبب تأخيرًا للعملاء

• تحسينات تقنية قائمة على مدخلات من أرض الواقع

## 7. تحليل أسباب الأعطال والتأخير (Root Cause Analysis)

• دراسة الأنماط المتكررة للأخطاء والمشاكل التشغيلية

• تقديم توصيات تعتمد على البيانات لتقليل تكرارها مستقبلاً

• إعداد وثائق تحليلية شاملة تساعد في تحسين الأداء

## 8. تطوير أدوات مساعدة داخلية (Mini Tools)

• تصميم أدوات بسيطة تُسهّل على مشرفي القسم إدارة الطلبات والسائقين

• أمثلة: أداة لتحديد السائقين المتأخرين دائمًا، أو إشعارات بتأخير الطلب

• تمكين الفريق من العمل بكفاءة دون الاعتماد على فرق التطوير دائمًا

## 9. إعداد إجراءات تشغيل قياسية (SOPs)

• توثيق الخطوات والإجراءات المثلى لحالات التوصيل المختلفة

• تقديم دليل واضح يسهل التدريب والتطوير

• تحديث الإجراءات بشكل دوري بناءً على البيانات والتجربة

## 10. تدريب الموظفين ورفع الثقافة التقنية

• ورش عمل دورية حول استخدام النظام بكفاءة

• توعية الفريق بأدوات تحليلية وأدوات ذكية تُسهل العمل اليومي

• إنتاج دليل استخدام تقني مبسّط لجميع الموظفين

## 11. اكتشاف الهدر في الموارد اليومية

• تحليل الفروقات بين الطلبات المستلمة والمنجزة، أو حالات الإلغاء المتكررة

• تقديم حلول عملية تمنع تكرار الأخطاء التي تسبب هدرًا في الوقت والتكلفة

• الأثر: إغلاق الثقوب المالية الصامتة

## 12. تحليل بيانات العملاء والشكاوى

• تصنيف الشكاوى بناءً على التكرار والموقع الزمني والجغرافي

• معالجة الأسباب الجذرية بدلًا من الاستمرار في صرف تعويضات متكررة

• الأثر: تقليل كلفة الدعم وتحسين رضا العملاء

## المسمى الوظيفي المقترح

• Delivery Tech Operations Lead – قائد/منسق العمليات التقنية لقسم التوصيل

• Delivery Digital Solutions Coordinator – منسق الحلول الرقمية لقسم التوصيل

• Delivery Technology Coordinator – منسق التقنية في قسم التوصيل