

تحصلون أجهزة أنتم هناك نقدر نستفيد منها فالاستفادة منها هذي يعني لك انت يا الشخص اللي شاركت في الجرد من بعض يعني بعض المناطق او بعض في المستودعات لما تروح نحصل بعضها والله نحصل أجهزة كراتينها جديدة في الكرتون رايح ربيع بيعونه ثلاثة او اربعة ريال فلما تحصله انت يا موظف الدعم الفني او الموظف التأسيس التقني هذي لك وهذي راح تكون في حقتك انك حافظت على اصول المؤسسة و التأسيس التقني

انتم عارفين الان في الفروع النموذجية اللي قاعد تفتح سواء في عن طريق الاخوان في التجزئة والاخوان في التوزيع والعمليات هذي حنا الادارة تجهزها من اجهزة من نقاط شبكة من دائرة تجهز المكتب انه يشتغل عندنا الغرفة البريدية عندنا سابنكو كل الامور هذي حنا معنيين فيها ان تجهزها

الاتمام التقني في اطلاق الموقع اللوجستية في الوقت المحدد يعني مثل الان انا اصول التقنية ذات التقنية مثلا عندنا على سبيل المثال في جدة الان في جدة اللي صار في برج الشاشة عرفت احمد الصبحي مع الزملاء مع اللي كلفهم عطاهم مهمة

الله نسبة رضى العميل عند اغلاق الطلب الخاص به اكيد راح تبيكم بلاغات عن طريق نظام امر سواء يعني مثل الان بعض الموظفين يطلب جهاز جديد يقول والله الجهاز اللي عندي الموجود قديم او بطيء او يعني فيه عذر يعني فلما اوجهه مثلا لسين من الناس من عندكم من اهل المناطق وش يروح ايش يسوي هو؟ يعني يروح يشوف الجهاز ممكن الجهاز ما فيه شي ممكن تكون الشبكة ممكن تكون النظام الموحد بطيء فور عند الجهاز بطيء فانت لما تروح تحل المشكلة يعني لما تشوف اللي تفحص الجهاز والله الجهاز ممتاز تقدر تفهم الموظف ترى انت مشكلتك واحد اثنين ثلاث يعني ما نبي يروح الموظف اصول التقنية الى الموظف اللي عنده المشكلة ويسمع كلامه بس انا عندي مشكلة وخلص يكتب ايميل ولا يرسل شي تغيير الجهاز انت الان لما تغير الجهاز وجهاز صالح ويقدر يستخدمه الموظف راح يروح وين؟ ربيع وراح نعطيه واحد جديد الرجيع هذا حرام انه يروح وراح تخسره المؤسسة يعني والله جهاز ممكن يستفاد منه سنة سنتين يروح تكهين زين فهذي مما يعني عدم الحفاظ على اصول المؤسسة

نسبة البلاغات والطلبات التي يتم حلها في الوقت الصحيح اي البلاغات تجيك كل بلاغ وانتم عارفين في نظام امر له SLA هذا متى انت حليته؟ يعني في النظام يبين والله انه جاني والله البلاغ مثلا الساعة ثمانية وانا حليته الساعة تسعة مثلا عرفت ولا حليته بعد اربعة وعشرين ساعة على حسب الموجود فيه نظام امر راح يؤخذ في اعتبار

نسبة حل البلاغات والحفاظ على دقة وجودة الحصول الاصول التقنية بيعطينا نسبة فروقات هذا الحين نتكلم فيها اللي قاعد نقول لما تروح انت يا موظف في الاصول تقنية زين لما تكون عضو في لجنة الحصر انك تقدر قدر المستطاع انك تستفيد من الاجهزة زين قبل لا تروح بيتك يعني تلقى جهاز يعني وسط ولكن ممكن انا اضيف رام عرفت اضيف له هارديسك افضل فورمات واضبطه واقدر اسميه يعني يستفيد منه فرع من الفروع يكون الجهاز اللي عنده اقدم من الجهاز اللي يروح تكهين هذا دورك انت يا موظف اصول التقنية انك يعني تبحث وين الاجهزة ونقدر نستفيد منها يعني بعض الفروع يعني للأسف حصلنا عندهم فرص حاطينها مستودع ليه؟ لما تروح تفتح هذي ولا عنده اجهزة جديدة وهذا مخليها في المكتب لها سنة زين هذا مفروض دورك انت يا موظف اصول تقنية سمعت او حصلت او شفت جهاز من حقا تسأل مدير الفرع تسأل مدير القسم مدير القطاع مدير اي أحد يعني مسؤول عن الاجهزة تسأله تقول ليش الاجهزة هذي مركونة ومحد مستفيد منها هذا من حق من حقوقك انت يا موظف اصول التقنية انك تحاسب مدير الفرع او اي مسؤول انه ليش ما يعني يستفاد من الاجهزة هذي

نسبة الطلبات التي تم تنفيذها بجودة احتياج الدراسة التقنية هذا الحين تكلمنا عنها انه لما تروح انت للموظف عرفت يعني اذا بتروح له تشوف الجهاز حقه يعني تسوي مثل احتياج هل فعلا هو يحتاج هل فعلا تحتاج طباعة؟ هل فعلا القارئ حقا فيه مشكلة؟ هل فعلا طباعة الزبرا عنده فيها مشكلة زين لا انتم عارفين يعني ان بعض الموظفين لما ينتهي دوامه ياخذ القارئ الباركود يحطه في جيبه ويمشي بعض المرات ياخذ الحبر مع على اساس انه لما يرجع زين يكمل شغله وهذا يعني تكلمنا فيها كثير من الاخوان في قوائم العمليات والتوزيع انهم يحتون يعني موظفينهم انهم ما يسون الحركة هذي بس حتى الان عندنا نواجه المشكلة هذي ممكن حل الموظفين لما جاء موجود في باركود ولكن احد اخذه من هنا دورك انك توعي الموظف اللي كان فيه ترى ما في جهاز موجود في العمليات او توزيع الا معاه قارب وكود طباعة زبرة مشبوكة فيها اذا كان الجهاز شطران كان الجهاز مرمي وطافي ممكن انها تشلح اخذ احد الاجهزة او احد يعني القطع هذي للاستفادة منها

اذا الموظف ما قيمك عرفت ارسل لي بس رقم البلاغ اللي انت لم تقيم فيه يعني موظف يعني ما رضى يقيمك وحنا نشوف انت متى استلمت البلاغ ومتى حليت البلاغ

بالنسبة للتقييم اذا الموظف لما يا انت تسكر البلاغ ويروح له تم حل البلاغ وما علق قال ما انحل البلاغ وسكت انا اعتبر ان تقييمك مئة بالمئة

انت البلاغ اللي يجي مثل ما عليك شكوى اي بلاغ انت حليته وما عليك شكوى فيه عرفت اذا ما رجع الموظف وقال لك والله لا ما انحل البلاغ انا اعتبر انك حليته مئة بالمئة

حنا نقول لك اذا حصلت شي زين كان بيبي ما حصلت شي انت اديت عملك عرفت

نعم مو شرط انك تروح تحصل لي شي

نتأكد سواء حصل شيء ممتاز ما حصلت شيء ممتاز لان الاجهزة اذا تأكدنا حنا انها راحة تكهين وما راح نستفيد منها شيء

انت هنا عملك غير دعم فني عرفت تمام وش البلاغات والطلبات اللي مذكورة بالمقياس ذا؟ طيب طلبات مثلا الان تأمين طابعة عندك تأمين جهاز عندك يا طويل العمر تأمين قارئ باركود عرفت هذي كلها راح تكون عندكم

انا عندي مشكلة في جهازي ابي ابدل جهازي عرفت؟ ابي جهاز جديد جهازي قديم عرفت طابعتي قديمة باركود جديد تطلع وتشوف هل فعلا الموظف هذا في احتياج اللي قاعد يقوله ولا بس يعني بيبي شي جديد

اخر نقاط انا معلش والله طولت عليك الجدارات الوظيفية عندنا عشرين بالمئة اللي هو موزع على خمسة وعلى اربع نقاط هذي من يقيمن فيها؟ هل المدير المباشر عندنا هنا في المنطقة ولا؟ لانه بالنهاية تواصل والمرونة والتعاون مو انت يا استاذ صالح اللي بتشوفها قد ما يشوفها مديري مباشر هذا مديرك المباشر

منها حققت اثنين ترى وحققت البند الاول والبند الثاني ورضى العميل ترى هو حتى لما تكون انت والله افتتحت الفرع زين وما في اي نواقص تقنية تراك انت حققت رضى العميل يعتبرها حققت رضى العميل

والله ان حنا واشتغل ومن غير اي ملاحظة ملاحظات تقنية انت شغلك حققت رضى العميل رضى العميل من هو؟ ترى رضا العميل يعني اللي هو التجزئة التوزيع اخواني نعم زميلي فتحقت يعني انت سويت البندين طيب

اول سوال اي نعم من حقك؟ زين انك تروح وتشوف الاجهزة في مستودعاتهم ليش مخزن لحد الان وغير مستفاد منها؟ والله ما نبيها تسحبها ان في فروع تحتاج اللي يقول لك لا والله انا احتاجها تقول له عطني وقت كم ممكن تستفيد منها؟ بعد كم؟ يوم يومين سنة شهر تعطيني عطاك تاريخ تجيب نفس التاريخ اللي عطاك وتشوف هل فعلا استفاد منها ولا لا

ممكن يكون يعني في جده يمكن فيها يعني في ثلاثة وعشرين فيها فرع او فرعين لما انت تشارك فيها ان حققت ترى مو شرط انه يرى لازم يكون موظف واحد هو اللي يمشي يكون موظفين ثلاث اربعة لان تراك الموضوع المتابعة راح تكون في ناس تتابع الصباح في ناس تتابع المساء عرفت يعني ترى اللي اشتغل في الفروع تراها تقريبا تكون يمكن خلني اقول لك حوالي تقريبا اربعة وعشرين ساعة هي ترى مع المقاول شغال مع التأسيس شغالين مع الاخوان عندنا في في القطاعات الاخرى الادارات الاخرى اللي عندنا الشبكات يعني كل شخص يأخذ جزئية عرفت تمام فلما تشارك انت الفرع هذا انت حققت رضى العميل وحققت انك شاركت في الفروع النموذجية

عموما يعني زدنا بدليل الاجراءات الخاص من بنقاط البيع والخاص بالموازين عشان نقوم بمشاركة الاعمال جميع عشان تحسب لجميع الموظفين عشان يكون العمل واضح ما تكون عند واحد والبقية يكون ما عندهم عمل هذي بتشوفها مع الاخ احمد زين؟ ويوزع عليكم الاعمال زين تقومون فيها في الفروع الجديدة

حسب الطلبات اللي تجيك لو يجيك طلب واحد زين وقت فيه زين وقت فيه على اكمل وجه زين ما جا بلاغات المنطقة عندك زين خلاص انت حققت على حسب اللي يجيك

ترى البلاغات مو كثرة البلاغات انا اللي اشوف يمكن انت حليت لي بلاغ بلاغين يعني يعني اول شي ساعدت الموظف ثانيا وفرت لي على اصول التقنية الاجهزة انه ما راح التكهين زين هذي يعني تحسب لك يا اخي وعلى حسب البلاغات اللي بتجيك عرفت البلاغات اللي بتجيك من مديرك المباشر هي اللي راح تقيم عليها

يعني انت مركب اجهزة ومركب في برج الشاشة؟ طب هذا لو تحسب لك يا اخ ابراهيم؟ قل لي كيف طالما انتم تقولون ما في بلاغات وانا شاركت او كي انجزت طيب الان كيف تحسب لي كيف عرفت الان اني انا انجزت في الوقت المحدد كيف؟ هذا مع مديرك احمد الصبحي زين لما نجي ونناقش معاه حقي تقول نعم نشارك معاي فلان و فلان وفي ناس انا عطيتهم مهام ورفضوا اللي يسوونها عرفت؟ في ناس لا اعطيتهم مهام وقاموا فيها على اكمل وجه هنا دور دور ؟ مديرك المباشر انه يذكر اسمك في الفروع اللي ان شاركت

في مناقشتنا تقول والله يا اخي انا شهادتي وعلمي وهذا الدعم فني انا ما ابي اكون في اصول تقنية وتأسيس تقني ممكن ترسلون الاخ عبد اللطيف المطيري انه تقول يعني تشوفون هل يحتاج موظفين في المناطق يكونون دعم فني له؟ ممكن تنتقلون من لإدارة اصول التقنية الى المنصة الرقمية والدعم الفني

انت تروح تقيم لي الجهاز هذا هل هو فعلا الجهاز بطيء؟ ولا عنده مشكلة ثانية انت ما تحل مشكلة انت تقيم تروح تقيم تقول والله انا الجهاز هذا لا والله جديد زين وما عندي مشكلته زين في النظام الموحد مشكلته في الشبكة

بعض الموظفين ما يقدر يوصل مشكلته بالشكل الصحيح عرفتموا؟ فهذا دوركم انتوا انت ما رح تفتح البلاغ يعني مثلا يقول لك والله انا عندي طابعتي والله قديمة تروح تشوف طابعتك قديمة ولا شغالة ولا مو شغال

طبيب اخوي صالح الحين بخصوص اذا كلفت مثلا بأعمال خارج الميثاق هذي او البنود هذي الموجودة من قبل المدير المباشر تحسب لي ولا ما تحسب لي؟ نعم تضاف على اي نقطة من البند هذا؟

تحسب لك على سبيل المثال مثلا عقدة دورة تدريبية في قاعة تدريب وكان في مشكلة مثلا بالبروجكتور وكان في مشكلة مثلا بأي حاجة متعلق فيها بغير قاعدة تدريب اي حاجة

تفتح تقول للشخص اللي انت رحت له وحليت له مشكلته يفتح بلاغ زين وتسجل باسمك وتسك باسمك يعني الان اي شيء انتم تسوونه يا شباب وثقوه سواء في ايميل وثقوا سواء في بلاغ وثق شغلك عرفت؟ لا يجي اخر السنة وانت تشتغل زين؟ ونروح ما نشوف اللي عندك ولا بلاغ ولكن انت شغال في الايميلات وحل مشاكل ترى الايميل يعتبر بعد جهة رسمية ويأخذ فيها انك والله شفاء عرفت هو ان حنا نقول وثقوا عملكم يعني لا تروح فزعة زين وتحل مشاكل او تسوي شيء ما توثقه انتظر نفسك انت تقول والله وانا اشتغلت اثبت لي يا اخي انك اشتغلت انا كيف اعرف انك اشتغلت؟ فلانم تثبت زين؟

يعني انه بقعد معك ويناقشك هي ترى هذه المناقشة توجيه يعني شوف بمكن نلقاك مقصر يقول لك شد حيلك ترى بقى لك ست شهور التقييم النهائي زين؟ يشوفك والله انك ممتاز يعني يشد منك ويقول والله كمل ترى ادائك ممتاز ترى هذا هو النصف السنوي ترى مو يعني وجهة نظره من عملك انت يا انك كويس وكمل ولا انك تراك ها عليك ملاحظات فشد حيلك على اساس انه يعني تلحق في الست شهور الثانية هذي نهاية السنة انك تقيمك يرتفع

فاتح ايه بالنسبة للثنتين وعشرين راح مع اثنتين وعشرين وكلكم قدمتموا زين؟ على اعتراضات زين؟

انا اتكلم عن العشرين ثلاثة وعشرين هذي هي راح تكون عندي انا بأذن الله مع مديرك المباشر عرفت؟ يعني ما راح يقيم اي شخص الا في اداء عمله اللي انا اشوفه سواء في نظام امر او في الايميلات اللي اكون فيها في الصورة عرفت مع شهادة وتزكية مديره المباشر ان الشخص هذا شغال واثباتات مو يقول والله شغال وبس تثبت لي ان هذا الموظف فعلا شغال وقاعد ينفذ الطلبات وينفذ البلاغات او ينفذ المهام اللي قاعد توجه له

تقول والله انا ابي احل يعني يساعد زملائي وحل جزاك الله خير يعني كلنا في خدمة المؤسسة يعني ولكن اذا سعت ارسل فيها ايميل على اساس انه حتى لو ساعدت يكون يعني هم عملك ولكن على اساس انها تحسب لك اصلا اي انا طبعا يا طويل العمر اوثقه بالبلاغ انه يفتح من جهته بلاغ واسحبه باسمي يعني اذا فتحت بلاغ راح تسحبه ويجيبك؟ ايه ايه يجيني وباسمي اقدر اسحبه باسمي تحط رقم البلاغ ويجيني في امر واسحبه باسمي واقفله والله يا ابراهيم انا ما عادي لان راح تدخل تدخلنا فيه في امور ثانية حنا غنى عنها خلاص وانا ابي هذي لا قصد انا ابي منكم التوجيه علشان كذا علشان اكون على بيبة والشباب خلاص معناها كذا عساس مثل ما يقولون اقطع العرق ولا سيح دمه هذي النظام وهذي اللي عندي النظام وتبي توجهه تقول فيه ادارة كذا كذا ويمكن تفتح بلاغ معاهم وهم يحلون مشكلتك ويمكن تساعدك انت يعني مثلا تتواصل مع الشباب على اساس يسرعون يعني حل مشكلته زين يعني تقدر تدخل في الموضوع هذا كمساعدة انك تتابع بلاغه متابعة فقط مو حيل متابعة

انزين النموذج اللي جانا يا طويل العمر فيه اصغار ارسله بالأصفار وبعدين التقييم من عندكم طويل تقيم اخر السنه تقيم يعني لو بالأصفار كذا والتقييم بعده نعم خلاص طبعا بما ان انت المدير المشرف ما عندي الا انت يا طويل العمر

هم يتصرفون يا يعلنون وظائف هذا على راسهم لكنك انت الان انت موظف تأسيس في المناطق ولما انت الان قاعد تدعم موظف نقاط البيع حق ابتكار انت بالطريقة هذي كانت تقول والله ما يحتاجون يعني الابتكار قاعد تغطي الشغل فخله خلهم هم يتصرفون ابتكار نفهم ان شاء الله ما في الا موظف واحد يعني كثرت عليه البلاغات في الاخير بيرجعون يقول والله في المنطقة الفلانية قد نحتاج انه يعني ندعها هناك اعلان وظيفي

يعني نحين في جدة افتتحت يمكن ثلاث فروع خلال المدة البسيطة ذي الفروع هذي ما يشتغل فيها الا عدد معين من الموظفين باقي الموظفين فاحنا ما نشغل فيها على اي اساس بيتم تقيمي؟ وعلى اي اساس يتم اختيار مجموعة موظفين وما يختار بقية ولا انه هل هذا يعني التأسيس يشملنا كلنا في التقييم انه كلنا في العمل ولا لا؟ اللي شارك طبيب انا ما لحد الان ما تم اختياري مشاركين مثلا خمسة اشخاص ارجع لمديرك زين وقول ليش ما شاركتني معاك والله نحن اللي نشوفه نحن يعني اغلبنا جالسين معها ما نقدر نشارك في الفروع ولا نقدر ولا شيء

لو رحت اشارك فرع كيف كيف بيكون نظامي في الدوام في البصمة؟ هل بتكون مهمة خارج عمل؟ هل بتكون صح ولا لا؟ نعم تكون مهمة خارج عمل زين تذكر فيها العمل اللي انت رايح له عرفت على اساس لما تجي هنا وافق لك عليها او اذا بتجي احمد الصبحي يوافق لك عليها

لا لا اذا شوف انا يعني الموظف يعني اللي بيبي يشتغل هو اللي يبحث عن عمل والله موظف حاط رجل على رجل يقول اذا كلموني واذا عطوني واذا مش عارف ايش هذا ما راح لا ينتج ولا يسوي شي بالعكس انا احبي احبيك انك تقول والله انا ابي اشارك وابي اشتغل بالعكس رح لاحمد الصبحي وشارك وارسل لي ايميلات وحط حتى انا احمد صبحي وان شاء الله زين بشارك وبستفيد من اهتمامك وخبراتك هذي باذن الله

دحين لا انا في البرج جنبي موظف من قسم ثاني وعنده جهازه عطلان او شيء زي كذا هذا انا ما ادخل فيه اقول له بلاغ في نظام امر صح ولا لا؟

عند احمد صبحي عنده مستودع يعني صغير وعنده اجهزة وعندنا جهاز احدث من اللي عنده ناخذ من الجهاز هذا من المستودع

تري لما يروح للدعم الفني ترى يحولونه لإدارتنا اذا كان عنده مشكلة في تغيير الجهاز مثلا يعني بس يصير البلاغات تغيير اجهزة وتغيير طابعات بس نعم هذي البلاغات نعم نعم اذا كان يقول والله عنده المشكلة في الجهاز بطيء او يقول مشكلة في الجهاز ابغير الجهاز عرفت؟ انت يحول لك البلاغ هذا وتروح تشوف هل فعلا الجهاز في مشكلة ولا مشكلته مثل ما قلنا شبكة برنامج اي شي ثاني طيب هذا التحويل بيكون من احمد الصبحي ولا بيكون من اي موظف يشوف البلاغ ياخذ البلاغ

نعم وثقوا عملكم انا اقول لكم وثقوا عملكم يا شباب وثقوا عملكم تري انتم تشتغلون ولكن مشكلتكم ما توثقون عملكم فما يطلع لنا انك والله قاعد تشتغل

انت ما تخليها رسمية طيب كيف اثبت كيف اثبت يعني لو خلاها شفهي قال لي اه تعال يا عبد الرحمن في جهاز هنا او ابغاك تروح الفرع الفلاني تسوي جد كيف اثبت؟ بس خلاص لما تجي انت ورحت الفرع الفلاني وحليت المشكلة ترسل ايميل الاخ احمد الصبحي حسب توجيهكم تم عمل كذا كذا كذا وحطني بالصورة خلاص يعني بيبي الرسمي خلاص ما عندك ما عندك مشكلة بس اتمنى بس ما ابيك تقول يعني مثلا قال لك روح للمكان الفلاني تقول انا والله ما اتحرك ايميل رسمي وانا لا خلاص يعني انا انا قمت بالعمل ارسل ايميل لك ولو انا رحنا حسب توجيهه

عندكم فروع كثيرة جاية السنة هذي ان شاء الله باذن الله ونكون قد المسؤولية باذن الله

شي يخص الدعم الفني زين في جهة ثانية هي تراقب عملهم وتراقب اداءهم اذا انت بتساعد زين انك يعني مثلا زملائك مثلا يقول يا اخي البلاغ هذا صار عند الدعم الفني صار له مثل اسبوع ما انحل زين؟ انت كخبرتك وتعرف ان البلاغ هذا يكون مثلا عند سين من الناس في التقنية ترسل له يا شباب دعمكم لزميل في حل للبلاغ هذا ممكن ولكن انك كأنك مسؤول عن حله او اذا تأخر ما انحل ولا هذا ما يجيك

نتنظر من باقي الزملاء انه يوقع نموذجي ويرسله لان حنا يعني بكرة لازم نرسل للرأس البشري ان كل النماذج انها توقعت واللي ما ارسل او رافض انه يعني يوقع من حقه اذا يعني مقتنع عرفتموا لكن راح يرسل للرأس المال البشري ان الشخص الموظف هذا انه رفض انه يرسل له ورفض انه يوقع على الميثاق والله يعطيكم العافية