

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مشروع مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر وشهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري رقم 1275  
تخصص ادارة أعمال  
بعنوان:

**منصة خدمات الصيانة BRICOLA**

تحت إشراف:  
د. عبد الحميد نعيجات

من إعداد الطالبين:  
- محمد رضا بن معاش  
- الطاهر ياسين مخنث

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. أبو القاسم حمدي	أستاذ	جامعة الأغواط	رئيسا
د. عبد الحميد نعيجات	أستاذ محاضر أ	جامعة الأغواط	مشرفا ومقررا
أ.د. عائشة صفراني	أستاذ	جامعة الأغواط	مناقشا
د. خليل بن مويزة	استاذ محاضر أ	جامعة الأغواط	ممثلا عن حاضنة اعمال الجامعة

السنة الجامعية 2023/2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارثليجي الاغواط

عنوان المشروع:

منصة خدمات الصيانة BRICOLA

مشروع لنيل شهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري 1275

صورة العلامة التجارية



الاسم التجاري

BRICOLA

السنة الجامعية

2023 \_ 2022

## بطاقة معلومات:

### حول فريق الاشراف وفريق العمل

#### 1- فريق الاشراف:

فريق الاشراف	
المشرف الرئيسي (01):	التخصص:
نعيجات عبد الحميد	مقاولاتيه

#### 2- فريق العمل:

فريق المشروع	التخصص	الكلية
الطالب: بن معاش محمد رضا	إدارة الاعمال	الاقتصاد
الطالب: مخنث الطاهرياسين	إدارة الاعمال	الاقتصاد

فهرس المحتويات

4	المحور الأول: تقديم المشروع.....
4	1. فكرة المشروع (الحل المقترح) .....
5	2. القيم المقترحة.....
6	3. فريق العمل.....
7	4. اهداف المشروع.....
8	5. جدول زمني لتحقيق المشروع.....
9	المحور الثاني: الجوانب الابتكارية.....
9	1. الجوانب الابتكارية.....
10	2. مجالات الابتكارات.....
11	المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق.....
11	1. الجمهور المستهدف.....
12	2. قياس شدة المنافسة.....
16	3. الاستراتيجية التنافسية.....
22	المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم.....
22	1. عملية الإنتاج.....
23	2. التمويل.....
25	3. اليد العاملة.....
26	4. الشراكات الرئيسية.....
27	المحور الخامس: الخطة المالية.....
27	1. التكاليف والاعباء.....
29	2. الإيرادات.....
30	3. رقم الاعمال.....
31	4. جدول حسابات النتائج المتوقع.....
33	المحور السادس: النموذج الأولي التجريبي.....

## المقدمة:

### 1. تمهيد:

تعيش مجتمعاتنا اليوم في ظل تطورات سريعة وتحولات تقنية مستمرة، حيث تشكل المشروعات الناشئة والأفكار المبتكرة جوانب أساسية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتوفير حلول فعالة للاحتياجات المتنوعة للمجتمع.

تشهد الحكومة الجزائرية توجهاً قوياً نحو دعم المشاريع الناشئة وتشجيع روح الابتكار وريادة الأعمال. حيث تبني الحكومة سياسات وبرامج تشجع على تأسيس المشاريع الناشئة وتوفير الدعم المالي، المعرفي والتقني لها، كما تسهل الإجراءات الإدارية والتنظيمية، وتوفير بيئة ملائمة لنمو المشروعات الناشئة. إن هذا الدعم يساهم في تشجيع الابتكار وتمكين رواد الأعمال لتحويل أفكارهم إلى واقع ملموس، وهو ما يساهم في نمو الاقتصاد وخلق فرص عمل جديدة. وفي هذا الإطار، يستفيد مشروعنا "BRICOLA" من هذا الدعم والتوجهات الحكومية المشجعة، مما يعزز فرص نجاحه وتطوره المستقبلي.

### 2. نبذة حول المشروع:

يأتي مشروعنا كحل مبتكر وشامل لمشكلة عدم توافر الحرفيين المؤهلين والموثوقين للقيام بالصيانة والإصلاحات المنزلية بشكل سريع وفعال، وذلك من خلال تطبيق يجمع بين الحرفيين والفنيين المؤهلين والعملاء، بهدف مشروعنا إلى توفير خدمات صيانة موثوقة وجودة عالية في مجالات متنوعة مثل السباكة والكهرباء والدهان وإصلاح الأجهزة، بالإضافة إلى توفير حلول متخصصة للفنادق والمؤسسات.

### 3. أهمية المشروع:

المشروع يمثل أهمية كبيرة للمؤسسات والأفراد في مجال الصيانة والتركيب، وذلك لعدة أسباب:

- ضمان الاستدامة والسلامة: يساعد في الحفاظ على استدامة المؤسسات والفنادق من خلال توفير من خلال توفير الصيانة الدورية وتشخيص المشاكل المحتملة وإصلاحها في وقت قصير، مما يعزز السلامة ويمنع حدوث أي انقطاعات غير مخطط لها.
- تحسين تجربة العملاء: يعتبر أداة أساسية لتحسين تجربة العملاء في المؤسسات والفنادق. فمن خلال تقديم خدمات الصيانة والتركيب بشكل سلس وفعال، يمكن للعملاء الاعتماد على أن المرافق والمعدات في حالة جيدة، مما يؤدي إلى رضاهم واستمراريتهم في التعامل مع هذه المؤسسات.
- زيادة كفاءة العمل وتقليل التكاليف: يساهم في زيادة كفاءة العمل وتقليل التكاليف من خلال توفير خدمات الصيانة الدورية والوقائية للمرافق والمعدات. بدلاً من الانتظار حتى يحدث خلل في النظام،

ويتم تشخيص المشكلات مبكرًا وإصلاحها، مما يقلل من تكاليف الإصلاح الطارئ ويحافظ على سلامة وأداء المعدات على المدى الطويل.

- دعم التطور والنمو: يعد شريكًا قويًا للمؤسسات والفنادق في رحلتهم نحو التطور والنمو. فمن خلال توفير خدمات الصيانة والتركييب الموثوقة والمتميزة، يمكن للمؤسسات تحسين وتطوير بنيتها التحتية ومرافقها، مما يمنحها القدرة على تقديم خدمات أفضل وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- توفير الوقت والجهد: يوفر الوقت والجهد للمؤسسات والفنادق من خلال توفير فريق مؤهل ومدرب يتعامل مع جميع الجوانب الفنية والصيانة. بدلاً من البحث والتواصل مع حرفيين مختلفين وإدارة العديد من العقود، يمكن للمؤسسات الاعتماد على "BRICOLA" لتوفير جميع الخدمات في مكان واحد، مما يوفر الكثير من الجهد والوقت.

باختصار، يعد "BRICOLA" أداة أساسية لتقديم خدمات الصيانة والتركييب المحترفة والموثوقة للمؤسسات والفنادق. ومن خلال تلبية احتياجات العملاء وتحقيق أهدافهم، كما يساهم في تعزيز الاستدامة والنجاح العملي والنمو المستدام في هذه القطاعات.

#### 4. الرسالة والرؤية:

##### أولاً: الرسالة

في "BRICOLA"، نؤمن بأن الصيانة والتركييب الجيد يمثلان أساس نجاح المؤسسات والفنادق. نحن نسعى جاهدين لتوفير خدمات عالية الجودة وموثوقة لعملائنا، غايتنا تحسين جودة الحياة وتسهيلها للناس. تتمحور رسالتنا حول تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات سلسلة وفعالة، والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم ومتطلباتهم، وتعزيز كفاءة العمل في المؤسسات والفنادق، نحن نفهم تمامًا صعوبة العثور على الحرفيين المؤهلين والموثوقين والألم الناجم عن ذلك، كما نعي أهمية الحفاظ على المعدات والمرافق في حالة ممتازة وضمان عملية سلسلة، ولذا نقدم خدمات الصيانة الدورية والوقائية للمساعدة في تحقيق ذلك.

##### ثانياً: الرؤية

رؤيتنا في "BRICOLA" هي أن نكون الرائد في مجال خدمات الصيانة والتركييب، معروفين بمستوى الجودة والكفاءة العالية في خدماتنا. نسعى جاهدين لتحقيق التميز والابتكار في مجالنا، وأن نكون الخيار الأول لعملائنا عندما يتعلق الأمر بتلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

نحن نتطلع إلى بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائنا، وأن نكون شركاء حقيقيين يدعمونهم في تحقيق أهدافهم ونجاحهم. نحن نسعى لتوفير تجربة استثنائية لعملائنا من خلال تقديم حلول مبتكرة ومتميزة، والتفاعل القوي والتواصل الفعال.

تهدف رؤيتنا أيضًا إلى تطوير وتعزيز مجتمع الحرفيين المحترفين، وتوفير بيئة عمل محفزة ومليئة بالتحديات والفرص، حيث يمكنهم تطوير مهاراتهم والمساهمة في نجاحنا ورضا العملاء.

#### 5. سبب التسمية:

تم اختيار اسم "BRICOLA" لتطبيقنا بناءً على عدة عوامل وأسباب تتعلق بالثقة والتميز الذي نسعى إليه في مجال خدمات الصيانة والتركييب.

- الرمزية والمعنى: اسم "BRICOLA" مأخوذ من مصطلح "Bricolage"، وهو مصطلح يشير إلى القدرة على استخدام الموارد المتاحة بطرق مبدعة ومتعددة لتحقيق أهداف محددة. هذا يعكس رؤيتنا في توفير حلول متنوعة ومبتكرة لعملائنا في مجال الصيانة والتركييب.

- الاستدامة والاعتمادية: الكلمة "BRICOLA" ترتبط أيضًا بالمصطلح "Bricoleur"، والذي يشير إلى الشخص الذي يتمتع بمهارات وقدرات متعددة في إصلاح وتجميع الأشياء. هذا يعكس قدرتنا على توفير خدمات مستدامة وموثوقة لعملائنا، والاعتمادية التي نحرص عليها في أعمالنا.

إضافةً إلى ذلك، فإن الاسم يحمل طابعًا شخصيًا ومحليًا يعزز التواصل والثقة مع العملاء. يعتبر "BRICOLA" اسمًا قصيرًا وسهل التذكر، مما يجعله مناسبًا للتطبيق الذي يهدف إلى توفير حلول سهلة وفعالة للمشاكل والاحتياجات المتعلقة بالصيانة والتركييب.

## المحور الأول: تقديم المشروع

يتمثل المشروع في انشاء شركة لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح عالية الجودة، تسمى "BRICOLA" حيث توفر مجموعة واسعة من الخدمات كالسباكة، الكهرباء، اصلاح الأجهزة، الإصلاحات الطارئة والتحسينات الدائمة. تستخدم الأدوات والتقنيات الحديثة لتقديم خدمات متفوقة للعملاء، يمكن الوصول إلى الخدمات عبر تطبيق الهاتف المحمول "BRICOLA" وهي مخصصة للأفراد والمؤسسات، مع حلول مخصصة تتكيف مع احتياجاتهم الخاصة.

وقد بدأت فكرة هذا المشروع بسبب مشكلة شخصية واجهت أحد أعضاء الفريق حيث استيقظ صباحاً على تسرب كبير في أنابيب المياه ما اضطره للبحث عن سباك لإصلاحه، وبعد صعوبة بالغة، نجح في العثور على أحدهم، الا أن عمله لم يكن بالجودة المطلوبة، هذه التجربة دفعتنا للتساؤل عن كيفية حل مشكلة عدم توافر الحرفيين عند الحاجة وضمان جودة عملهم.

### 1. فكرة المشروع (الحل المقترح)

تم تطوير فكرة "BRICOLA" من خلال الاستجابة لمشكلة حقيقية ومتكررة في الحياة اليومية، وهي عدم توافر الحرفيين المؤهلين والموثوقين للقيام بالصيانة والإصلاحات المنزلية بشكل سريع وفعال. ومن خلال دراسة السوق واستشارة الخبراء، توصلنا الى انشاء منصة لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح المنزلي، وذلك من خلال تطبيق يجمع بين مقدمي الخدمة (الحرفيين) المؤهلين والراغبين في هذه الخدمات (الزبائن)، وتشمل خدماتنا تركيب واصلاح الأجهزة المنزلية، السباكة، الكهرباء، تصليح الاجهزة والديكور، بالإضافة إلى حلول مخصصة لاحتياجات المؤسسات والفنادق.

كما تهدف "BRICOLA" إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها من خلال استخدام الأدوات والتكنولوجيا الحديثة، مما يضمن جودة العمل وتوفير الوقت والجهد للعملاء والحرفيين على حد سواء، ويتم ذلك بفضل فريقنا الذي يتابع الصفقات بين الحرفيين والعملاء لضمان الجودة والسرعة في التنفيذ، مما يوفر راحة البال للعملاء، ويجعل عملية الحصول على الخدمات أسهل وأكثر ملاءمة للجميع.

يمكن للعملاء الوصول إلى منصة "BRICOLA" عن طريق تطبيقها الذي يمكن تحميله على الهواتف المحمولة وذلك لتسهيل عملية البحث والحجز للخدمات التي يحتاجونها، ويتم تقييم الحرفيين من خلال التقييمات التي يحصلون عليها من العملاء الذين يستخدمون خدماتهم، مما يساعد العملاء في اختيار الحرفي المناسب لتلبية احتياجاتهم.

باختصار، تعد "BRICOLA" شركة مبتكرة توفر حلولاً متكاملة للصيانة والإصلاح المنزلي، وتهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتسهيل عملية الحجز والبحث عن الحرفيين.

## 2. القيم المقترحة

يقدم تطبيق "BRICOLA" العديد من القيم المضافة والمنافع للعملاء، بما في ذلك:

- سهولة الاستخدام: يوفر التطبيق واجهة مستخدم سهلة الاستخدام وتصميمًا بسيطاً، مما يسهل على العملاء طلب الخدمات والتواصل مع الفنيين بسهولة.
- السرعة والكفاءة: يساعد التطبيق العملاء على توفير الوقت والجهد في البحث عن فنيين وترتيب مواعيد الصيانة، حيث يمكنهم طلب الخدمات عبر التطبيق وتحديد موعد مناسب في غضون دقائق.
- الشفافية: يعرض التطبيق تفاصيل الخدمات المطلوبة، وتقديرات التكلفة بشكل واضح وشفاف، مما يتيح للعملاء معرفة ما يدفعونه بالضبط وتجنب المفاجآت غير المرغوب فيها.
- الجودة: يضمن التطبيق استخدام مواد ذات جودة عالية وفنيين مؤهلين وذوي خبرة، مما يضمن توفير خدمات ذات جودة عالية وإصلاحات دائمة.
- الأمان: يوفر التطبيق أماناً عاليًا للعملاء والفنيين، حيث يتم التحقق من هوية العملاء والفنيين وتقديم تقييمات للخدمات بعد الإنجاز، مما يضمن سلامة وأمان الجميع.
- التميز: يتميز التطبيق بتوفير خدمات شاملة بما في ذلك السباكة والكهرباء والتنظيف والنجارة والدهانات، وكذلك توفير خيارات متعددة لتثبيت وإصلاح الأجهزة.
- الدعم الفني: يوفر التطبيق دعمًا فنيًا متاحًا على مدار الساعة، ويضمن استجابة سريعة لأي مشكلة أو استفسار من جانب العملاء.
- الراحة والمرونة: يمكن للعملاء طلب الخدمات في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى الذهاب إلى مكتب لترتيب موعد أو للتفاوض على التفاصيل. كما يمكن تعديل مواعيد الخدمات وإلغاءها في أي وقت بكل سهولة.

باختصار، يوفر تطبيق "BRICOLA" حلاً شاملاً ومتميزاً لخدمات الصيانة والإصلاح المنزلي، مع التركيز على سهولة الاستخدام، الشفافية، الجودة، الأمان والتميز ودعم العملاء في أي وقت.

### 3. فريق العمل

فريق عمل تطبيق "BRICOLA" يتألف من شخصين، مدير المشروع ومسؤول الحسابات والتطوير. ولكن على الرغم من كون الفريق صغيراً، إلا أن كلا العضوين لديهما مهارات متميزة ومؤهلات علمية عالية تمكنهما من إنجاز مهامهما بنجاح.

#### الجدول رقم (1): فريق العمل

الاسم	التخصص	الدورات التدريبية	المهام
محمد رضا بن معاش	ماستر إدارة الاعمال	إدارة المشاريع والاتصالات الفعالة وتحليل البيانات، يعمل حالياً على الحصول على شهادة جوجل في التسويق الإلكتروني	إدارة المشروع وتخطيطه والتواصل مع العملاء
الطاهر ياسين مخنث	ماستر إدارة الاعمال	تصميم وتطوير الواجهات، ويتعلم حالياً تطوير تطبيقات الهاتف باستخدام Flutter.	تصميم وتطوير التطبيق

المصدر: من اعداد الطالبين

تم توزيع المهام والمسؤوليات بين العضوين بشكل مناسب وفقاً لمهاراتهم وخبراتهم، حيث يتولى محمد إدارة المشروع وتخطيطه وتحليل الأعمال والبيانات، في حين يمكن لياسين أن يتولى مسك الحسابات وتطوير التطبيقات وتصميم الواجهات. يتمتع كل منهما بالقدرات والمهارات التي يحتاجها الفريق لإكمال المشروع بنجاح مع إمكانية الاستعانة بخبير في أمن المعلومات والشبكات، لتأمين التطبيق وضمان الأمن السيبراني.

يتم التواصل والتفاعل بين الفريق باستمرار من خلال الاجتماعات الدورية، وعبر الإنترنت أو الهاتف وتبادل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني. يجتمع الفريق بانتظام لتقييم التقدم والتعامل مع أي تحديات أو مشكلات تواجه المشروع. ويعتمد فرق العمل على الاتصال الدائم بين العضوين والمشرف من خلال تقنيات التواصل الحديثة مثل: البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والمكالمات الصوتية والمرئية. كما يعمل الفريق على إنشاء قائمة مهام واضحة ومحددة وتحديثها بشكل دوري لضمان التنسيق والتركيز على الأهداف المحددة مسبقاً.

### 4. أهداف المشروع

يهدف المشروع إلى التمييز في تقديم خدمات الصيانة والاستحواذ على أكبر حصة سوقية ممكنة مع التركيز على توفير خدمة عالية الجودة وتحسين تجربة العملاء، ويتضمن هذا الهدف تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- زيادة عدد العملاء المسجلين على تطبيق "BRICOLA".

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- تقديم خدمات صيانة وإصلاح لـ 500 عميل في الشهر خلال العام الأول، وزيادة هذا العدد بنسبة 5% خلال السنة الأولى، وزيادة هذه النسبة إلى 10% سنويًا.
- تحقيق عائد استثمار (ROI) بنسبة 20% خلال السنة الأولى من تحقيق الأرباح.
- زيادة حجم المبيعات بمعدل 5% سنويًا، وذلك بتوسيع نطاق الخدمات وتحسين الجودة والتسويق بشكل أفضل.
- زيادة عدد الحرفيين والموظفين بنسبة 10% سنويًا أو أكثر، وتوفير بيئة عمل جيدة وتطوير مهاراتهم المهنية.
- تحقيق نسبة رضى العملاء بنسبة 80% على الأقل، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والتعامل مع الشكاوى بشكل فعال.
- زيادة نسبة الاحتفاظ بالعملاء، وتحويلهم من عملاء مرتقبين إلى عملاء دائمين بنسبة 20% خلال العام الأول.
- توسيع نطاق الخدمات والتوسع في مناطق جديدة بحيث يصل عدد المدن المغطاة إلى 5 مدن خلال السنوات العشر الأولى.
- تطوير تقنيات جديدة وتبنيها في عمليات الصيانة والإصلاح لزيادة كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمة وذلك بالتعاون مع شركاء تقنيين مختصين.
- تحسين تجربة المستخدم وأيضاً واجهة التطبيق، لزيادة سهولة الاستخدام وجذب عدد أكبر من العملاء وتحقيق معدل نمو في عدد مرات التحميل بنسبة 25% خلال العام الأول.
- تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء وتقليل مدة الانتظار بنسبة 30% خلال العام الأول، وزيادة هذه النسبة بمقدار 5% في السنة التي تليها.
- تحسين تدفق العمل وإدارة المهام وتحسين التنظيم الداخلي للشركة، وزيادة كفاءة العمل وتقليل الأخطاء والتأخير في تنفيذ الخدمات.

حددت هذه الأهداف والنسب على أساس: دراسة السوق والمنافسة، حيث تم تحليل سوق خدمات الصيانة والتركيب ودراسة المنافسين المحتملين، استندت النسب والأرقام إلى متوسطات وتوقعات السوق ومستوى الطلب المتوقع، بالإضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار كذلك معدلات النمو الاقتصادي المتوقعة في

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

القطاع، واتجاهات وتوجهات الصناعة والاستهلاك، والتوقعات المستقبلية للطلب على خدمات الصيانة والتركيب، وكذلك الخبرة السابقة والتجارب المماثلة، حيث استندت بعض النسب والأرقام إلى تجارب سابقة في الصناعة ومعرفة خبراء في المجال، تم استخدام المعلومات المتاحة والتجارب الناجحة السابقة لتحديد الأهداف الزمنية والمعدلات المتوقعة.

5. الجدول الزمني لتحقيق المشروع:

يمكن تحديد مراحل تحقيق مشروع "BRICOLA" وفقاً للترتيب الزمني، على النحو التالي:

- الدراسات الأولية: اختيار مقر العمل، تجهيز الوثائق المطلوبة (المدة التقديرية: 1-2 أسابيع).
- تصميم التطبيق واختباره (المدة التقديرية: 4-6 أسابيع).
- تجهيز مقر العمل واختيار الفريق الأساسي (المدة التقديرية: 3-4 أسابيع).
- تركيب المعدات والتجهيزات (المدة التقديرية: 2-3 أسابيع).
- التأكد من العقود والشركات المبرمة (المدة التقديرية: 3-5 أسابيع).
- بداية تقديم الخدمة (المدة التقديرية: تعتمد على عدد العملاء والحجم الذي يتم تقديمه).

ويمكن تلخيصها بالجدول التالي:

الجدول رقم (2): مراحل تحقيق المشروع

7	6	5	4	3	2	1		
						✓	الدراسات الأولية: اختيار مقر العمل، تجهيز الوثائق المطلوبة	1
					✓		تصميم التطبيق واختباره	2
					✓		تجهيز مقر العمل واختيار الفريق الأساسي	3
				✓			تركيب المعدات والتجهيزات	4
			✓				التأكد من العقود والشركات المبرمة وإطلاق التطبيق	5
		✓					بداية تقديم الخدمة	6

المصدر: من اعداد الطالين وبالاعتماد على نموذج دليل انجاز المشروع

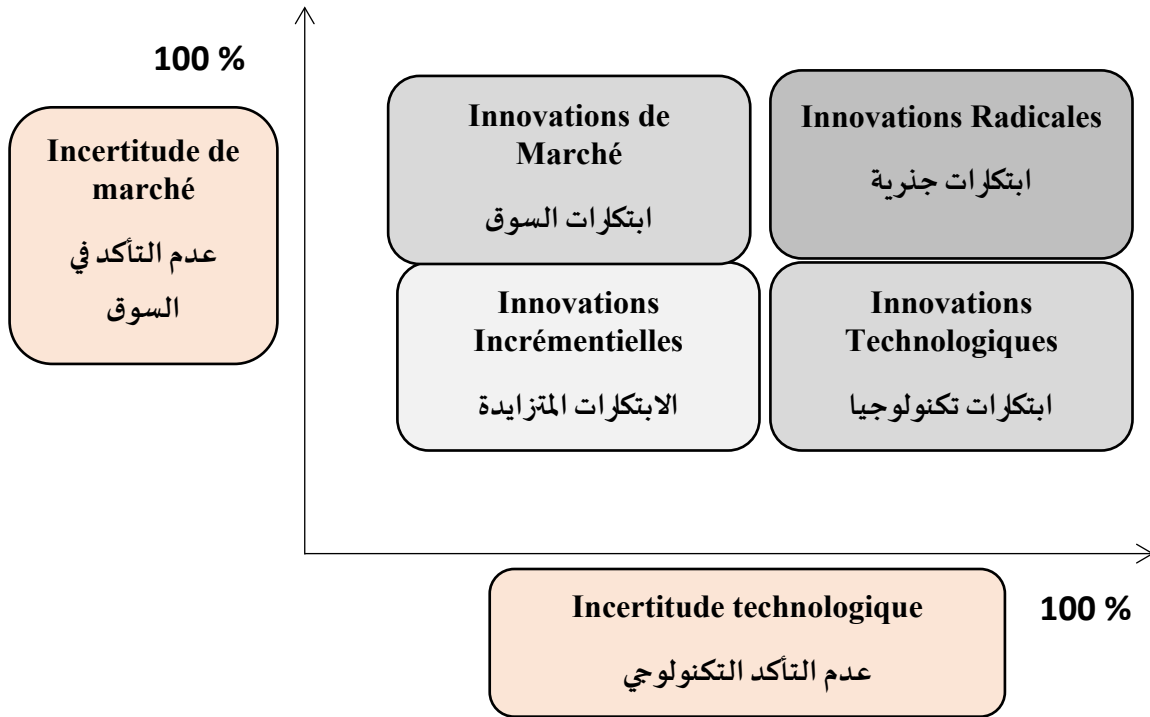
## المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

يتعتبر "BRICOLA" مشروعًا متميزًا ومبتكرًا، وله العديد من الجوانب الابتكارية التي يتميز بها سواء في مجال التكنولوجيا أو الخدمات، ومنها:

- **التكنولوجيا المستخدمة:** يتم استخدام تقنيات حديثة ومتطورة في تصميم وتطوير التطبيق، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها وتسهيل عملية الحجز والتواصل بين المستخدمين ومقدمي الخدمات.
- **الدعم الفني والعملاء:** يتميز التطبيق بتوفير دعم فني وخدمة عملاء على مدار الساعة، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة ويضمن رضا المستخدمين عن الخدمات التي يتم تقديمها.
- **عمليات جديدة:** يقوم التطبيق على تبسيط العمليات وتحسينها لتوفير الوقت والجهد وتحسين كفاءة العمل، عبر أدوات تحليل البيانات والخوارزميات لتحليل أداء العملاء والتوصية بالخدمات الأكثر ملاءمة.
- **تجارب جديدة:** يوفر التطبيق تجربة جديدة في مجال الصيانة، حيث يتيح للأفراد النقر ببساطة على هواتفهم الذكية والحصول على الخدمة التي يريدونها في أي وقت وأي مكان.
- **الميزات الجديدة:** يوفر التطبيق ميزات جديدة لتقديم خدمات أفضل وتحسين تجربة المستخدم، مثل: توفير خاصية التقييم والمراجعة لمساعدة العملاء على اختيار الحرفي المناسب لتلبية احتياجاتهم وتطوير تقنيات تحديد المواقع لتحديد أقرب الحرفيين إلى العميل.
- **التشغيل بنمط الاقتصاد التشاركي:** يقوم نموذج عمل التطبيق على نمط الاقتصاد التشاركي، وهو نموذج اقتصادي جديد يعتمد على تشغيل الأعمال بشكل تعاوني بين جميع الأطراف المعنية، ويهدف إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة والفاعلية.
- **التوسع في مجالات الخدمات المقدمة:** يهدف المشروع إلى توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المتعلقة بالصيانة والإصلاح والديكور وغيرها، مما يسمح للمستخدمين بالحصول على خدمات شاملة بجودة عالية وبتكلفة مناسبة.
- **العملاء الجدد:** يستهدف المشروع شرائح جديدة من العملاء كالفنادق والمؤسسات من خلال توسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة، وتحسين الوصول إليها عن طريق استخدام تقنيات التسويق الرقمي والاجتماعي.

- عروض جديدة: يوفر التطبيق باقة من العروض الجديدة كالصيانة الدورية وخدمات الاشتراك والتركيز على تطوير منتجات متميزة ومخصصة لجذب المزيد من العملاء وتحقيق مزيد من الأرباح.
- نماذج جديدة: يعتمد "BRICOLA" نموذجي عمل لتوليد القيمة بشكل أفضل، حيث يستخدم نموذج الاشتراك مع المؤسسات والفنادق، ونموذج العمولة مع الحرفيين وأصحاب المنازل.

الشكل رقم (1): مجالات الابتكارات



المصدر: دليل انجاز المشروع

## المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

يعتبر سوق خدمات الصيانة والإصلاح من أسرع الأسواق نمواً في العالم، ويتوقع أن يصل حجمها إلى 635 مليار دولار بحلول عام 2026، وهذا ناتج عن زيادة عدد الشركات والأفراد الذين يحتاجون إلى الصيانة والإصلاح الدوري لأصولهم.

### 1. تحليل الجمهور المستهدف:

يستهدف التطبيق جمهوراً واسعاً يتراوح بين الشركات والمؤسسات والأفراد الذين يحتاجون إلى الصيانة والإصلاح، ويمكن أن يكون لديها عملاء في العديد من الصناعات والقطاعات، ويمكن تلخيصهم فالجدول التالي:

الجدول رقم (3): الفئات المستهدفة

الفئة المستهدفة	الوصف
الأفراد	يشمل الأفراد الذين يملكون منازل، والذين يحتاجون إلى الصيانة والإصلاح للأجهزة والمنازل، يعتبرون الشريحة الأكبر من السوق والتركيز الأساسي للتطبيق كونهم يحتاجون لخدمات بسيطة ومتكررة
الفنادق	يشمل الفنادق حالياً والمنتجعات والشقق الفندقية والشقق المفروشة مستقبلاً، حيث تحتاج هذه الأماكن إلى الصيانة والإصلاح للأجهزة والمرافق والأثاث وغيرها، ويمكنهم الاستفادة من الاشتراك الشهري أو السنوي لضمان سلامة المرافق واستمرار أعمالهم.
المؤسسات	تشمل المؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية والمكاتب سواء الحكومية كالمدارس والمستشفيات أو الخاصة كالشركات الاقتصادية، والتي تحتاج إلى الصيانة والإصلاح لمعداتهم وممتلكاتهم بصفة دورية لضمان سير عملهم، يمكنهم الاستفادة من العقود المبرمة معنا فيما يخص الصيانة الدورية والإصلاحات الطارئة.

المصدر: من اعداد الطالبين

### 2. تحليل المنافسة:

يعد المنافس المباشر من يقدم خدمة مطابقة لخدماتنا في السوق وعليه فان تطبيق تقديم خدمات الصيانة والإصلاح غير متواجد في ولاية الاغواط، إذا لا يوجد منافسة مباشرة حسب المعلومات المتوفرة. ولكن قد يوجد بعض المنافسين غير المباشرين، وهم على سبيل المثال:

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

● محلات الصيانة التقليدية: بعض الأشخاص قد يفضلون استخدام خدمات الصيانة التقليدية المتوفرة في المنطقة، والتي تتضمن الذهاب إلى محلات الصيانة وتقديم الجهاز أو المعدات المطلوب إصلاحها وتمثل نقاط قوتهم وضعفهم فيما يلي:

- نقاط قوتهم: هي التخصص في مجالات محددة مما يجعلهم أكثر كفاءة في تقديم الخدمات الخاصة بهم، كما أن لديهم علاقات طويلة المدى مع العملاء، كما يمكن للعملاء الذين يعتمدون على هذه الخدمات أن يكونوا أكثر ثقة في إجراءات الصيانة التقليدية.

- نقاط ضعفهم: يمكن أن يتطلب الأمر وقتًا وجهدًا من العملاء للذهاب إلى محلات الصيانة، ويمكن أن تسبب التكاليف الإضافية مثل تكاليف النقل في إزعاج العملاء. كما قد يواجه العملاء بعض المشاكل في العثور على محلات الصيانة المناسبة لحاجاتهم الفردية.

● الشركات والأفراد الذين يقومون بتقديم خدمات الصيانة والإصلاح التقليدية ومن أبرز نقاط قوتهم يمكن ذكر:

- الخبرة والكفاءة: يعتمد هؤلاء المنافسون على الخبرة العملية والمهارات الفنية التي يمتلكونها لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح بشكل جيد.

- التواصل الشخصي: يمتلك هؤلاء المنافسون القدرة على التواصل مباشرة مع العملاء وتقديم الخدمات بشكل مباشر وشخصي.

- التكلفة: يمكن لهؤلاء المنافسين تقديم خدمات الصيانة والإصلاح بتكلفة أقل بسبب عدم وجود تكاليف إضافية مثل تطوير التطبيقات والمنصات الإلكترونية.

أما بالنسبة لنقاط الضعف، فيمكن ذكر:

- عدم القدرة على التواجد الرقمي: قد لا يمتلك هؤلاء المنافسون التواجد الرقمي الكافي الذي يمكنهم من الوصول إلى عدد أكبر من العملاء.

- عدم القدرة على تقديم خدمات على مدار الساعة: يمكن أن تكون خدمات الصيانة والإصلاح التقليدية غير متوفرة على مدار الساعة، مما يمكن أن يؤثر على توفر الخدمات في بعض الأوقات.

- الجودة والكفاءة: قد تختلف جودة الخدمات المقدمة من شخص لآخر، مما يمكن أن يؤدي إلى عدم الثقة من قبل العملاء في الخدمات المقدمة.

### عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- عدم الاستقرار: قد يكون من الصعب الاعتماد على الفنيين المستقلين في المدى الطويل، حيث قد يتغير جدولهم الزمني وقد يتوقفون عن العمل في أي وقت، وهذا قد يؤدي إلى عدم الاستقرار في تقديم الخدمات.
- الجودة غير المضمونة: قد يكون من الصعب التحقق من جودة العمل الذي يقدمه الفنيون المستقلون، وقد يتعين على العملاء تحمل المخاطر المتعلقة بجودة الخدمة.
- الخبرات المتنوعة: يمكن أن يكون من الصعب العثور على فنيين مستقلين متخصصين في جميع المجالات التي يحتاجها العملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى الحاجة إلى التعامل مع عدة فنيين للحصول على الخدمات المطلوبة.
- عدم التوفر: قد يكون من الصعب العثور على فنيين مستقلين متاحين في الوقت الذي يحتاجه العملاء وهذا يمكن أن يؤدي إلى تأخير تقديم الخدمات وفقدان العملاء.

### 3. تحليل "PESTEL" الجدول رقم (4): تحليل "PESTEL"

عوامل التحليل	التأثير المحتمل	نوع الأهمية	التأثير
العوامل السياسية			
الاستقرار الحكومي	متوسط	إيجابية	غير محدد
دعم الاستثمار	مرتفع	إيجابية	متزايد
القوانين التنظيمية	مرتفع	إيجابية	ثابت
البيروقراطية	مرتفع	سلبية	ثابت
العوامل الاقتصادية			
معدلات النمو	مرتفع	إيجابية	متزايد
تكاليف العمالة	متوسط	إيجابية	متزايد
توجهات السوق	متوسط	إيجابية	متزايد
العوامل الاجتماعية			
معدل النمو السكاني	مرتفع	إيجابية	متزايد
الدخل المتاح	متوسط	إيجابية	متزايد
العوامل التكنولوجية			
تطور التكنولوجية	مرتفع	إيجابية	متزايد
تطور القانونية			
قوانين المؤسسات الناشئة	مرتفع	إيجابية	متزايد
لا توجد قوانين ترفض النشاط	مرتفع	إيجابية	ثابت

#### 4. تحليل "SWOT"

إن تحليل البيئة الداخلية والخارجية (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) يساعدنا على تحديد الأولويات وتشخيص الفرص والاستفادة منها بشكل أفضل.

##### نقاط القوة:

- توفير خدمة سهلة وفعالة لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح.
- القدرة على تقديم خدمات شاملة ومتعددة لجميع العملاء والمؤسسات والفنادق.
- توفير الدعم الفني على مدار الساعة والتعامل مع الشكاوى بحرص.
- القدرة على التوسع في أسواق جديدة وتعزيز نمو الشركة.
- سهولة استخدام التطبيق وسرعة الاستجابة.
- ضمان الجودة وتوفير التقييمات لمساعدة العملاء على اختيار الحرفي الأنسب.
- الخبرة الواسعة والكفاءة في العمليات اللوجستية وإدارة العمليات.

##### نقاط الضعف:

- القيود المالية التي قد تؤثر على القدرة على التوسع والاستثمار في النمو.
- قدرة المنافسين المحتملين على الدخول إلى السوق بمنتجات أو خدمات مماثلة.
- عدم التزام بعض الحرفيين في الأوقات الحرجة.

##### الفرص:

- الاستفادة من زيادة الطلب على خدمات الصيانة والإصلاح في الأسواق الكامنة.
- الشراكات المحتملة مع شركات أخرى لتوسيع نطاق العمل وتقديم خدمات جديدة.
- الاستفادة من الفجوة التي يحدثها عدم توافر الحرفيين المؤهلين والموثوقين في السوق.
- الفرص للتوسع في المناطق الجغرافية الجديدة والوصول إلى عملاء جدد.
- الاستفادة من ضعف التواجد الرقمي للحرفيين وعدم توفير الضمان لخدماتهم.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- توسيع خدمات الدفع الرقمية لجعلها أكثر توفرا وسهولة للعملاء.

### التحديات:

- زيادة المنافسة في السوق، سواء من منافسين مباشرين أو غير مباشرين.
  - الاعتماد الكبير على التكنولوجيا والمنصات الرقمية التي قد تتعرض لخطر الاختراق والقرصنة.
  - تغييرات في السياسات واللوائح الحكومية المتعلقة بالصيانة والإصلاح، مما يمكن أن يؤثر سلبًا على الأعمال.
  - ضعف حواجز الدخول والخروج من السوق.
  - التغييرات في الاحتياجات والاتجاهات الاجتماعية والتكنولوجية.
- بشكل عام، يتعين علينا استغلال الفرص الجديدة والتعامل مع التحديات المحتملة في المستقبل. يمكننا أيضا استخدام قدرتنا على توفير خدمات شاملة ومتعددة للجميع لتحسين العلاقات مع العملاء واستقطاب عملاء جدد.

### 5. تحليل القوى الخمس لبورتر:

تحليل القوى الخمس يهدف إلى تحليل مدى جاذبية صناعة معينة ومكانة الشركة ضمن هذه الصناعة. وفيما يلي تحليل القوى الخمس لمشروعنا:

#### الجدول رقم (5): القوى الخمس لبورتر

القوى	شدتها
المنافسة	تعتبر المنافسة المباشرة ضعيفة في مدينة الاغواط لعدم وجود تطبيقات خاصة بتقديم خدمات الصيانة، ولكن المنافسة تزداد بسبب زيادة عدد المنافسين الأصغر حجمًا، والذين يقدمون خدمات مشابهة. وللحفاظ على مكانتنا في السوق، يجب علينا الاستمرار في تحسين جودة الخدمات والتركيز على الابتكار.
المنتجات البديلة	توجد منتجات بديلة في سوق الخدمات المشابهة لنا، وهذا يزيد من المنافسة ويؤثر على الأسعار. وللمحافظة على تفوقنا في السوق يجب علينا تقديم خدمات متميزة ومخصصة للعملاء.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

الداخولون الجدد	يعتبر هذا التهديد مرتفعاً، نظراً لسهولة دخول الشركات الجديدة إلى السوق، وهو ما يجعلنا نحتاج إلى تطوير مزايا تنافسية قوية للحفاظ على مكانتنا في السوق.
الموردون	لا تمثل قوة الموردين تهديداً كبيراً علينا، حيث يمكن للشركة التحكم في علاقاتها مع الموردين.
العملاء	نعتمد بشكل كبير على العملاء في تحقيق أرباحنا، ولكن تنوع الخدمات وجودتها يسمح لنا بالتنافس.

المصدر: من اعداد الطالبين

### 6. الاستراتيجية التنافسية:

نعتمد في مشروعنا هذا على استراتيجية التميز كونها الأكثر فاعلية والانسب في حالتنا، حيث نهدف إلى:

- تحسين تجربة العملاء من خلال التميز التكنولوجي والابتكار في الخدمات.
- تقديم خدمات متعددة وشاملة لجميع العملاء والمؤسسات والفنادق، وتوفير خدمة سهلة وفعالة لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح، مثل الصيانة الدورية وخدمات الطوارئ الليلية والعطلات.
- العمل على تحسين جودة الخدمة حيث نولي اهتماماً كبيراً بجودة الخدمة، ونسعى إلى تحسينها باستمرار من خلال توفير موظفين وحرفيين محترفين، ومراجعة العمليات الداخلية وتقديم خدمات متفوقة للعملاء.
- التركيز على العملاء: نعتبر العملاء هم العنصر الأساسي في عملنا، ونعمل جاهد لتلبية احتياجاتهم وتوفير خدمات عالية الجودة وتجربة عملاء مريحة وسهلة.

### 7. المزيج التسويقي:

1. المنتج (Product): التطبيق هو منصة لتقديم خدمات الصيانة والتركييب، ويتضمن المنتج يقدم ثلاثة أنواع من المنتجات لتلبية احتياجات المستخدمين:

- الصيانة والإصلاح: تتضمن خدمات الصيانة والإصلاح مثلاً:

- صيانة وإصلاح الأجهزة المنزلية (مثل الثلاجات، الغسالات والمكانس الكهربائية).

- صيانة وإصلاح الأجهزة الإلكترونية (مثل التلفزيونات، أجهزة الصوت والحواسيب).

- صيانة وإصلاح الاعطاب الكهربائية والإضاءة.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- صيانة وإصلاح الاعطاب المتعلقة بالسباكة (كالحنفيات، الانابيب والصرف الصحي...الخ).
- صيانة وإصلاح أجهزة التدفئة والتبريد.
- صيانة أنظمة السلامة وأجهزة الإنذار.
- التركيب والتحسين: يتضمن خدمات التركيب والتحسين التالية:
  - تركيب وتحسين شبكات الماء والغاز والصرف الصحي.
  - تركيب وتحسين شبكات الكهرباء والإضاءة.
  - تركيب أجهزة التكييف وأنظمة التدفئة.
  - تركيب وتحسين الاسقف والدهان.
  - تركيب وتحسين أجهزة السلامة والانذار.
- الاشتراك الشهري: يوفر التطبيق خدمة الاشتراك الشهري للمؤسسات والفنادق والشركات الكبيرة. يمكن للمشاركين الاستفادة من خدمات الصيانة والإصلاح والتركيب والتحسين على أساس دوري ومستمر، مما يضمن أعلى مستوى من الأداء والسلامة لأعمالهم.

من خلال هذه الثلاثة أنواع من المنتجات، يهدف التطبيق إلى تسهيل عمليات الصيانة والتحسين للمستخدمين وتقديم خدمات موثوقة وعالية الجودة في مجالات متنوعة. كما يهدف التطبيق أيضًا إلى تعزيز راحة المشتركين الشهرين من خلال توفير خدمات شاملة لتلبية احتياجاتهم بسهولة وكفاءة.

ويمكن تلخيص خدماتنا في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): الخدمات المقدمة

الوصف	الخدمة
تشمل تركيب وصيانة الأنابيب الماء والغاز والصنابير وتصليح المجاري والتسربات والتجمعات المائية وغيرها.	خدمات السباكة
تشمل تركيب وإصلاح الأسلاك الكهربائية والأضواء والمفاتيح والأنظمة الكهربائية وغيرها.	خدمات الكهرباء
تشمل تركيب وإصلاح وصيانة أنظمة التكييف والتدفئة للمنازل والمؤسسات والفنادق.	خدمات التكييف والتدفئة
تشمل تركيب وإصلاح الأجهزة المنزلية مثل الثلاجات والغسالات والمجففات والأجهزة المنزلية الأخرى.	خدمات الأجهزة المنزلية

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

خدمات الأمن والسلامة	تشمل تركيب وإصلاح أنظمة الإنذار والكاميرات والأقفال الإلكترونية وأنظمة الإطفاء والإنذار والسلامة الأخرى.
الإصلاحات الطارئة	توفير خدمات الإصلاح السريع للمشاكل الطارئة.
الصيانة الدورية	تقديم خدمات الصيانة الدورية للمرافق والمعدات.
الديكور	تشمل تركيب الاسقف والدهان ونحوه

المصدر: من اعداد الطالبين

2. السعر (Price): يمكن تحديد سعر الخدمات بناءً على نوع الخدمة المطلوبة والوقت المستغرق والمكان الذي تقدم فيه الخدمة، ويجب أن يكون المبلغ معقولاً بحيث يتناسب مع ميزانية العملاء المستهدفين ويكون تنافسياً مقارنة بأسعار المنافسين ويمكن تلخيص بعضها في:

• خدمات الصيانة والإصلاح:

- السباكة: يتم تقديم خدمات السباكة بسعر يتراوح ما بين 500 إلى 4000 دج، حسب نوع الخدمة المقدمة.
- الكهرباء: يتم تقديم خدمات الكهرباء بسعر يتراوح ما بين 600 إلى 3500 دج، حسب نوع الخدمة المقدمة.
- إصلاح الأجهزة: يتم تقديم خدمات إصلاح الأجهزة بسعر يتراوح ما بين 500 إلى 3000 دج، حسب نوع الجهاز والعطل الموجود.
- صيانة وإصلاح أنظمة السلامة وأجهزة الإنذار: يتم تقديم هذه الخدمة بسعر يتراوح ما بين 3000 إلى 5000 دج، حسب نوع النظام والعطل الموجود.
- تكلفة القطع البديلة: في حالة الحاجة إلى استبدال قطع بديلة، يمكن تحميل تكلفة القطع بالإضافة إلى تكلفة العمل الفني أو توفيرها من طرف العميل.

• خدمات التركيب والتحسين:

- تركيب الماء والغاز: تسعير حسب نوع العمل ومدى التعقيد، يمكن تقدير التكلفة بمتوسط 300 إلى 500 دج للمتر.
- تركيب أنظمة التدفئة المركزية: يتم تركيب التدفئة المركزية بسعر يتراوح من 10,000 دج إلى 30,000 دج للطابق الواحد.
- تركيب أجهزة الإنذار والسلامة: يتم تقديم خدمات تركيب أجهزة الإنذار وأنظمة السلامة بسعر يتراوح ما بين 5,000 إلى 30,000 دج، حسب نوع الخدمة المطلوبة وتعقيدها.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- تركيب المكيفات: يتم تقديم خدمات تركيب المكيفات بسعر يتراوح من 2,500 الى 5,000 دج للمكيف الواحد، حسب حجم المكيف وصعوبة التركيب.
  - الدهان والديكور: يتم تقديم خدمات الدهان والديكور بسعر يتراوح ما بين 300 إلى 700 دج للمتر، حسب نوع الدهان والديكور المطلوب.
  - تركيب شبكات الكهرباء والإضاءة: يتم تقديم خدمات تركيب شبكات الكهرباء بسعر يتراوح ما بين 300 إلى 600 دج للمتر.
  - تكلفة المواد والمعدات: في حالة الحاجة إلى استخدام مواد أو معدات إضافية، يمكن أن يتم تحميل تكلفتها إلى العميل او يوفرها بنفسه.
- الاشتراك: يقدم التطبيق عدة باقات مختلفة لتلبية احتياجات الفنادق والمؤسسة بأفضل طريقة ممكنة ومن هذه الباقات:
    - الباقة البرونزية:
      - ❖ الاشتراك الشهري بقيمة 19,990 دج.
      - ❖ الصيانة الدورية مرة في الشهر.
      - ❖ يشمل الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
      - ❖ خصم 10% على جميع الخدمات الإضافية.
      - ❖ خدمة فنية مجانية في الشهر.
    - الباقة الفضية:
      - ❖ الاشتراك الشهري بقيمة 29,990 دج.
      - ❖ الصيانة الدورية مرتين في الشهر.
      - ❖ الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
      - ❖ خصم 20% على جميع الخدمات الإضافية.
      - ❖ 3 خدمات فنية مجانية في الشهر.
    - الباقة الذهبية:
      - ❖ الاشتراك الشهري بقيمة 59,990 دج.

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- ❖ الصيانة الدورية أربع مرات في الشهر.
- ❖ الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
- ❖ خصم 30% على جميع الخدمات الإضافية.
- ❖ 6 زيارات فنية مجانية في الشهر.
- ❖ خدمة الأولوية في حالات الطوارئ.

- باقة مخصصة:

- ❖ يتم تحديد السعر والميزات حسب احتياجات العميل الفردية.
- ❖ يمكن للعميل اختيار الخدمات التي يرغب في الاستفادة منها وتحديد التفاصيل الأخرى مثل عدد الزيارات الفنية ومدة العقد.

الجدول رقم (7): باقات الاشتراك

الباقة البرونزية	الباقة الفضية	الباقة الذهبية	الباقة المخصصة
الصيانة الدورية مرة في الشهر.	الصيانة الدورية مرتين في الشهر.	الصيانة الدورية أربع مرات في الشهر.	يتم تحديد السعر والميزات حسب احتياجات العميل الفردية.
زيارة فنية مجانية في الشهر.	ثلاث زيارات فنية مجانية في الشهر.	ست زيارات فنية مجانية في الشهر.	احتياجات العميل الفردية.
خصم 10% على جميع الخدمات الإضافية.	خصم 20% على جميع الخدمات الإضافية.	خصم 30% على جميع الخدمات الإضافية.	يمكن للعميل اختيار الخدمات التي يرغب في الاستفادة منها وتحديد التفاصيل الأخرى مثل عدد الزيارات الفنية ومدة العقد.
الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.	الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.	الدعم الفني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.	عدد الزيارات الفنية ومدة العقد.
		خدمة الأولوية في حالات الطوارئ.	
19,990 دج	29,990 دج	59,990 دج	حسب تفاصيل العقد

المصدر: من اعداد الطالبين

قيمة هذه الباقات تكمن في توفير الصيانة المنتظمة والدعم الفني المستمر، مما يعزز كفاءة العمل ويحافظ على سلامة المنشآت والأجهزة، ويقلل من التوقفات غير المخطط لها والتكاليف الناجمة عنها. كما توفر الخصومات على الخدمات الإضافية مزيداً من القيمة للعملاء.

3. المكان (Place): اعتمدنا على سياسة التوزيع الشامل حيث نوفر خدماتنا في جميع المناطق المستهدفة بالخدمات المقدمة، ويتم التواصل مع الحرفيين والفنيين المؤهلين لتقديم الخدمات المطلوبة في المنطقة المناسبة. ولكن كبداية تم اختيار تم منطقة (الاعواط) كوننا ملمين بخبايا السوق وتوفر بعض الخبرة فيه، إضافة الى شبكة من العلاقات مع حرفيي المنطقة، مع امكانية التوسع الى الأسواق الأخرى مستقبلا. ومن اجل إيصال خدماتنا قمنا بتوفير منصة الكترونية وتطبيق بواجهة مستخدم سهلة الاستخدام وتفاعلية، تمكن المستخدمين من الوصول إلى خدمات الصيانة والتركييب بسهولة ومرونة، كما يمكن للمستخدمين تحديد موقعهم الجغرافي وطلب الخدمة المرادة من خلال التطبيق. ليتم تعيين الحرفي المناسب وإرساله إلى الموقع لتقديم الخدمة المطلوبة.

4. الترويج (Promotion): ان المشاريع بصفة عامة والتطبيقات بصفة خاصة تحتاج الى جهود ترويجية لزيادة وعي المستخدمين بخدماتها تشجيعهم على استخدامها، ومن بين هذه الأساليب:

- التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي المجانية والتسويق بالمحتوى: عبر تعزيز التواجد في مواقع التواصل الاجتماعي وانشاء محتوى قيم للجمهور المستهدف والتواصل معهم بهدف تشجيعهم على استعمال التطبيق.
- الإعلانات المدفوعة على وسائل التواصل الاجتماعي: الاستفادة من الإعلانات المدفوعة على وسائل التواصل الاجتماعي ومحركات البحث للوصول إلى جمهور أوسع وجذب المستخدمين الجدد.
- العمل مع المشاهير والمؤثرين: التعاقد مع المشاهير والمؤثرين على منصات التواصل الاجتماعي للترويج للتطبيق. يمكنهم مشاركة تجربتهم مع التطبيق وإذا كانت إيجابية، فقد يتمكنون من إقناع المزيد من المستخدمين بتجربة التطبيق.
- العروض الترويجية والتخفيضات: تقديم عروض ترويجية وتخفيضات للمستخدمين المتكررين ولأولئك الحرفيين النشطين، وذلك لجذب المزيد من المستخدمين وتعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- الشراكات: التعاون مع شركاء آخرين للترويج لخدماتها، مثل العمل مع شركات الإنشاءات أو العقارات لتوصيل خدمات الصيانة والإصلاح إلى العملاء المشتركين.
- الإعلان عن طريق البريد الإلكتروني: إرسال رسائل بريد إلكتروني ترويجية لعملائها المسجلين لديها وتعزيز التواصل معهم وإعطائهم المزيد من المعلومات حول خدماتها.
- الحملات الترويجية: إطلاق حملات ترويجية مؤقتة لجذب المستخدمين الجدد. يمكن تقديم خصومات للخدمات أو تقديم خدمات إضافية مجانية.

## المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم

### اولا: خطوات تقديم الخدمة

يمكن تلخيص خطوات ومراحل تقديم الخدمة في تطبيق "BRICOLA" على النحو التالي:

1. تحميل التطبيق وإنشاء حساب: يمكن للعملاء تنزيل التطبيق من متجر التطبيقات على هواتفهم الذكية وإنشاء حساب للاستفادة من الخدمات المقدمة .

سجل الان



Bricola

Name

James Morgan

Email

hello@reallygreatsite.com

Password

\*\*\*\*\*



سجل الان

مسجل بالفعل؟  
ادخل الى حسابك من هنا

سجل الان



تابع عبر رقم هاتفك

سجل كضيف

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA



2. طلب الخدمة: يمكن للعملاء اختيار نوع الخدمة المطلوبة وإدخال تفاصيل الطلب، مثل المكان والزمن وطبيعة العمل الذي يجب القيام به .

3. اختيار مزود الخدمة: يمكن للعملاء اختيار مزود الخدمة الذي يرونه الأنسب بناءً على تقييمات المستخدمين السابقين وأسعار الخدمة المعروضة.

4. التواصل مع مزود الخدمة: بمجرد اختيار مزود الخدمة المناسب، يمكن للعملاء التواصل معه عبر التطبيق لتحديد التفاصيل النهائية للخدمة وتأكيد موعد الزيارة.

5. تقديم الخدمة: يقوم مزود الخدمة بزيارة المكان المحدد وتقديم الخدمة المطلوبة.

6. التقييم والمراجعة: بعد الانتهاء من الخدمة، يمكن للعملاء تقييم مزود الخدمة وتقديم تعليقات وملاحظات لمساعدة المستخدمين الآخرين على اختيار مزود الخدمة المناسب.

يتبع التطبيق نهجًا بسيطًا وفعالًا لتقديم الخدمات، مما يجعلها سهلة الاستخدام وتوفر للعملاء تجربة خدمة شاملة ومريحة.

### ثانياً: التموين

1. سياسة الشراء: سياسة الشراء لدينا تهدف إلى ضمان توفر المواد الأولية والمواد واللوازم والتجهيزات اللازمة لتقديم خدماتها بجودة عالية وبأسعار مناسبة. وتتضمن هذه السياسة الخطوات التالية:

- تحديد مصادر التوريد: يتم تحديد مصادر التوريد الموثوقة والتي تتميز بجودة عالية لتلبية احتياجات المشروع.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- تقييم الموردين: يتم تقييم الموردين وفقاً لمعايير محددة، مثل الجودة والتسليم في الوقت المناسب والسعر المناسب.
  - التفاوض على الأسعار: يتم التفاوض مع الموردين على الأسعار والشروط المناسبة لضمان حصولنا على أفضل قيمة ممكنة.
  - الالتزام بالمعايير والمواصفات: يتم الالتزام بالمعايير والمواصفات الصارمة للحفاظ على جودة المنتجات وتلبية احتياجات العملاء.
- باختصار، تهدف سياسة الشراء لدينا إلى ضمان توفر المواد الأولية والمواد واللوازم لتقديم الخدمات بأعلى مستوى من الجودة والكفاءة، وذلك من خلال اختيار موردين موثوقين وجودة المواد واللوازم وتقييمها بانتظام، كما تسعى إلى تطوير علاقات جيدة مع الموردين.
2. أهم الموردين:

### الجدول (8): أهم الموردين

المورد	ما يورده لنا
Amazon	الاستضافة والسيرفرات
سحلاوي	الأجهزة المكتبية
Rais decko	المواد الأولية
Touab	المواد الأولية

المصدر: من اعداد الطالبين

3. سياسة الدفع والاستلام: تقوم سياسة الدفع والاستلام التي نعتمدها مع الموردين على الاتفاق المسبق بين الطرفين وتتضمن الخطوات التالية:
- شروط الدفع: يتم تحديد شروط الدفع مع الموردين بناءً على اتفاقية مسبقة، ويمكن أن تشمل شروط دفع مثل الدفع النقدي، الدفع عن طريق الشيك أو الحوالة البنكية، الدفع بعد فترة محددة من تاريخ الفاتورة، أو الدفع عند التسليم.
  - مدة الائتمان: يتم تحديد مدة الائتمان بالتفاوض مع الموردين، ويمكن أن تختلف بناءً على السلعة ونوعية العلاقة مع المورد.
  - إصدار فواتير الشراء: يتم إصدار فواتير الشراء من قبل الموردين ويتم الاتفاق على تفاصيل الفاتورة مسبقاً بين الطرفين.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

- مراجعة الفواتير: يتم مراجعة الفواتير من قبل فريقنا المالي للتأكد من صحتها ومطابقتها للمنتجات أو الخدمات التي تم تقديمها.

- الدفع: يتم الدفع للموردين وفقًا للاتفاق المسبق بين الطرفين، ويتم إصدار إيصال الدفع بعد ذلك.

يهدف هذا النهج في الدفع والاستلام إلى توفير مرونة في الدفع وتأمين مستويات عالية من الجودة في المواد والخدمات التي يتم الحصول عليها من الموردين. كما يساعد في تحقيق التوافق المالي وتقليل المخاطر المالية في عمليات الشراء.

### ثالثًا: اليد العاملة

يساهم المشروع في خلق عدد من مناصب العمل في العديد من المجالات المختلفة، وذلك من خلال تقديم خدمات الصيانة والإصلاح في جميع المجالات التي تتطلب خبرة فنية متخصصة، وبالتالي تحتاج إلى عدد كبير من الفنيين والحرفيين المدربين والمؤهلين لتقديم هذه الخدمات. فساهم كبداية في حوالي 4 وظائف مباشرة و200 وظيفة غير مباشرة على الأقل، ويمكن توزيعها مبدئيًا على النحو الآتي:

- المسير: يعمل على وضع السياسات والخطط العامة وتحديد الاستراتيجيات التسويقية.
- 2 الدعم الفني وخدمة العملاء: يعمل على تقديم الدعم اللازم للعملاء والإجابة على استفساراتهم وتحديد المشاكل والعمل على حلها.
- المراقب: يقوم بمتابعة العمل وجمع النقود والتأكد من الجودة.

### الجدول رقم (9): أجور العمال

البيان	العدد	الاجر الشهري الصافي	الاجر السنوي الصافي
المسير	1	40,000.00	480,000.00
الدعم الفني	2	60,000.00	720,000.00
المراقب	1	30,000.00	360,000.00
المجموع	4	130,000.00	1,560,000.00

المصدر: من اعداد الطالبين

كما نتعاقد مع بعض الحرفيين والفنيين لتقديم الصيانة الدورية للفنادق والمؤسسة بالإضافة الى التدخل في حالات النزاع لمراقبة الجودة وتوفير خدماتهم في الأوقات الحرجة كالأعياد والمناسبات، على ان يدفع للحرفي على كل خدمة مقدمة حسب الاتفاق المبرم معه.

## عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

خيار التعاقد هو نموذج يتيح لنا التعاون مع الحرفيين بشكل مؤقت ومحدود لتقديم الخدمات في الأوقات الليلية والأعياد. يتضمن هذا الخيار عقدًا يحدد شروط وتفصيل التعاون، مثل نوع الخدمات المقدمة والتواريخ والأوقات المحددة وأجرة الحرفي وأي شروط إضافية. (انظر الملحق رقم 1).

التعاقد يمنحنا المرونة في اختيار الحرفيين المناسبين لكل مهمة وفقًا لاحتياجات العمل وتوافرهم في الأوقات المحددة. يتم تحديد الأجور والتعويضات المالية للحرفيين بناءً على الخدمات التي يقدمونها، مما يعني أنها تكون مرتبطة بالعمل الفعلي الذي يتم تنفيذه.

### الجدول رقم (10): اجرة التعاقد

الخدمة	السعر	العدد في الشهر	التكلفة الشهرية (دج)	عدد الاشهر	التكلفة السنوية
الصيانة الدورية	2,000.00	25	50,000.00	12	600,000.00
الزيارات الفنية	2,000.00	39	78,000.00	12	936,000.00
الأوقات الحرجة	2,500.00	15	37,500.00	12	450,000.00
حالات الطوارئ	3,000.00	5	15,000.00	12	180,000.00
المحاسبة	24000.00	1	24000.00	1	24,000.00
المجموع			182,500.00	NA	2,190,000.00

المصدر: من اعداد الطالبين بالاستعانة بأراء المختصين والمعنيين.

من خلال نظام التعاقد، يمكننا الاستفادة من مرونة العمل مع فريق من الحرفيين المؤهلين دون الالتزام برواتب ثابتة أو التزامات طويلة الأمد.

### رابعاً: الشراكات الرئيسية

نهدف للتعاون مع عدد من الشركاء والموردين والجهات الحكومية والخاصة لتطوير خدماتنا وتحسين جودة العمليات، ومن بين الشراكات الرئيسية التي نهدف لها:

- الفنادق والمؤسسات الخاصة: نهدف لعقد شراكات مع الفنادق والمؤسسات الخاصة في مجالات الصيانة والإصلاح والامن والسلامة، وان نكون الخيار الأول لها.
- الجهات الحكومية: نطمح لتعاون مع الجهات الحكومية والمؤسسات العمومية في مجالات الصيانة والإصلاح والخدمات اللوجستية، وان نكون خيارها الدائم.
- شركاء المعدات والمواد: نهدف لتعاون مع العديد من الشركات المصنعة للمعدات والأدوات والمواد اللازمة لتقديم خدمات الصيانة والإصلاح.

## المحور الخامس: الخطة المالية PLAN FINANCIER

اولا: تكاليف المشروع:

1. التكاليف التشغيلية السنوية :

الجدول رقم (11): التكاليف التشغيلية السنوية

التكاليف	البيان
3,750,000.00	• الأجرور
1,560,000.00	- أجرور الموظفين
2,190,000.00	- أجررة التعاقد
24,000.00	• تكلفة الإيجار
360,000.00	• تكاليف أخرى
30,000.00	- مصاريف الانترنت والهاتف
10,000.00	- الكهرباء
20,000.00	- تكلفة الاستضافة والسيرفرات
300,000.00	- تكلفة التسويق والإعلان والعروض
4,134,000.00	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

2. الاستثمارات الأولية:

الجدول رقم (12): الاستثمارات الأولية

التكاليف	البيان
100,000.00	انشاء وتطوير التطبيق
100,000.00	تجهيزات مكتب
120,000.00	عتاد الاعلام الالي
50,000.00	مصاريف التأسيس
1,033,000.00	رأس المال العامل
1,403,000.00	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

عنون المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

3. هيكل تمويل المشروع:

يتم تمويل المشروع بعدة طرق إما بمصادر خاصة مائة بالمائة أو عن طريق تمويل ثنائي أو ثلاثي (تمويل خاص + القروض من المؤسسات المالية) ....., وهنا المشروع سوف يكون ممول من المدخرات الشخصية.

الجدول رقم (13): التمويل

المجموع	المبلغ	التمويل
1.403.000	701.500	مساهمة شخصية، الشريك 1:50% من رأس المال
	701.500	مساهمة الشريك 2:50% من رأس المال

المصدر: من اعداد الطالبين

4. الإهلاكات :

الجدول رقم (14): الاهتلاك

ACTIF	1er année			2 ème année			3 ème Année			4 ème année		
	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET
2-INVESTISSEMENTS	370 000,00	66 500,00	303 500,00	370 000,00	133 000,00	237 000,00	370 000,00	199 500,00	170 500,00	370 000,00	266 000,00	104 000,00
Frais Préliminaires	50 000,00	10 000,00	40 000,00	50 000,00	20 000,00	30 000,00	50 000,00	30 000,00	20 000,00	50 000,00	40 000,00	10 000,00
Equipements de Production	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cheptel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outillages	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipements Roulant	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Materiels de bureau	100 000,00	12 500,00	87 500,00	100 000,00	25 000,00	75 000,00	100 000,00	37 500,00	62 500,00	100 000,00	50 000,00	50 000,00
Materiels informatiques	120 000,00	24 000,00	96 000,00	120 000,00	48 000,00	72 000,00	120 000,00	72 000,00	48 000,00	120 000,00	96 000,00	24 000,00
Aménagement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres	100 000,00	20 000,00	80 000,00	100 000,00	40 000,00	60 000,00	100 000,00	60 000,00	40 000,00	100 000,00	80 000,00	20 000,00
3-STOCKS			0,00			0,00			0,00			0,00
5 ème Année			6 ème Année			7 ème Année			8 ème Année			
BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	
370 000,00	332 500,00	37 500,00	100 000,00	75 000,00	25 000,00	100 000,00	87 500,00	12 500,00	100 000,00	100 000,00	0,00	
50 000,00	50 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
100 000,00	62 500,00	37 500,00	100 000,00	75 000,00	25 000,00	100 000,00	87 500,00	12 500,00	100 000,00	100 000,00	0,00	
120 000,00	120 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
100 000,00	100 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: الإيرادات والعوائد

يتم تحصيل العوائد والإيرادات اما عبر الاشتراكات الشهرية او عمولة الخدمات المقدمة حيث:

1. الاشتراكات الشهرية:

- عدد الاشتراكات المتوقعة شهريا: 13 مؤسسة وفندق.
- الاشتراكات الشهرية للمؤسسات والفنادق: بمتوسط 30,000.00 دج شهريًا.
- مجموع الإيرادات من الاشتراكات شهريا: 390,000.00 دج شهريا.

## 2. خدمات الصيانة والإصلاح

يتوقع وصول عدد المستخدمين في الشهر إلى 600 مستخدم، بمعدل نمو متوقع 20٪ سنويا، ومعدل احتفاظ بالمستخدمين يصل إلى حوالي 84٪ أي أن:

- عدد الخدمات المتوقعة في الشهر: 500 خدمة.
- متوسط سعر خدمات الصيانة: 3,000.00 دج.
- عمولة التطبيق 20٪ لكل خدمة.

ومنه: يكسب التطبيق 600.00 دج لكل خدمة من خدمات الصيانة والإصلاح، أي 300,000.00 دج في الشهر.

## 3. خدمات التركيب والتحسين

أما بالنسبة لخدمات التركيب والتحسين فمتوقع أن يطلبها من 5 إلى 10 % من المستخدمين شهريا أي حوالي 40 خدمة شهريا بمتوسط سعر يبلغ 30,000.00 دج للخدمة، وباعتبار أن عمولة التطبيق 20٪ نجد أن إيرادات خدمات التركيب والتحسين شهريا: 240,000.00 دج.

## 4. الإيرادات الاجمالية للسنة الأولى:

الإيرادات الاجمالية للشهر = إيرادات الاشتراكات الشهرية + إيرادات عمولة الخدمات الشهرية.

$$930,000.00 = 540,000.00 + 390,000.00 \text{ دج للشهر.}$$

$$1,116,000 = 12 * 930,000.00 \text{ دج للسنة الأولى.}$$

## ثالثا: رقم الاعمال

### الجدول رقم (15): رقم الاعمال

Rubriques	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	EX6
Ventes marchandes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Production vendue	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestations fournies	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80
Chiffre d'affaires	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80
Evolution	5%	10%	10%	10%	10%	10%

المصدر: من اعداد الطالبين

## رابعا: جدول حساب النتائج المتوقعة

هو جدول يوضح مختلف التكاليف والإيرادات المتوقع للمشروع، حيث يسمح لصاحب المشروع بتتبع تطورها على مدى 03 سنوات أو أكثر وذلك من أجل المساعدة في اتخاذ القرارات والجدول التالي يوضح ذلك

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

الجدول رقم (16): جدول حسابات النتائج

	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	ANNEE 4	ANNEE 5	ANNEE 6	ANNEE 7	ANNEE 8
Ventes marchandises								
Marchandises consommées								
<b>Marge brute</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Production vendue</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Prestations fournies</b>	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80	18 871 956,18	20 759 151,80
Cout du contrat	2 190 000,00	2 299 500,00	2 414 475,00	2 535 198,75	2 661 958,69	2 795 056,62	2 934 809,45	3 081 549,93
Services	930 000,00	624 000,00	648 960,00	674 918,40	701 915,14	729 991,74	759 191,41	789 559,07
Transport	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Loyers charges locatives	600 000,00	249 600,00	259 584,00	269 967,36	280 766,05	291 996,70	303 676,56	315 823,63
Entretien et réparation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres services	330 000,00	374 400,00	389 376,00	404 951,04	421 149,08	437 995,04	455 514,85	473 735,44
<b>Valeur ajoutée</b>	8 040 000,00	8 794 500,00	9 826 365,00	10 968 662,85	12 232 784,18	13 631 275,44	15 177 955,32	16 888 042,80
Frais de personnel	1 840 800,00	1 877 616,00	1 915 168,32	1 953 471,69	1 992 541,12	2 032 391,94	2 073 039,78	2 114 500,58
Frais divers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Assurances	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres frais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Droit de douanes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortissements	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00
<b>Charges d'exploitation</b>	1 907 300,00	1 944 116,00	1 981 668,32	2 019 971,69	2 059 041,12	2 098 891,94	2 139 539,78	2 181 000,58
<b>RBE</b>	6 132 700,00	6 850 384,00	7 844 696,68	8 948 691,16	10 173 743,06	11 532 383,49	13 038 415,53	14 707 042,23
IFU	0,00	0,00	0,00	447 434,56	508 687,15	576 619,17	651 920,78	735 352,11
<b>R.net d'exploitation</b>	6 132 700,00	6 850 384,00	7 844 696,68	8 501 256,61	9 665 055,90	10 955 764,32	12 386 494,76	13 971 690,12
Cash flow net	6 199 200,00	6 916 884,00	7 911 196,68	8 567 756,61	9 731 555,90	11 022 264,32	12 452 994,76	14 038 190,12
Cash flow cumulés	6 199 200,00	13 116 084,00	21 027 280,68	29 595 037,29	39 326 593,19	50 348 857,51	62 801 852,27	76 840 042,38
Cash flow actualisés	5 793 644,86	6 041 474,36	6 457 893,05	6 536 300,49	6 938 464,86	7 858 722,13	8 878 813,16	10 009 035,54
<b>VAN</b>	57 111 348,45							

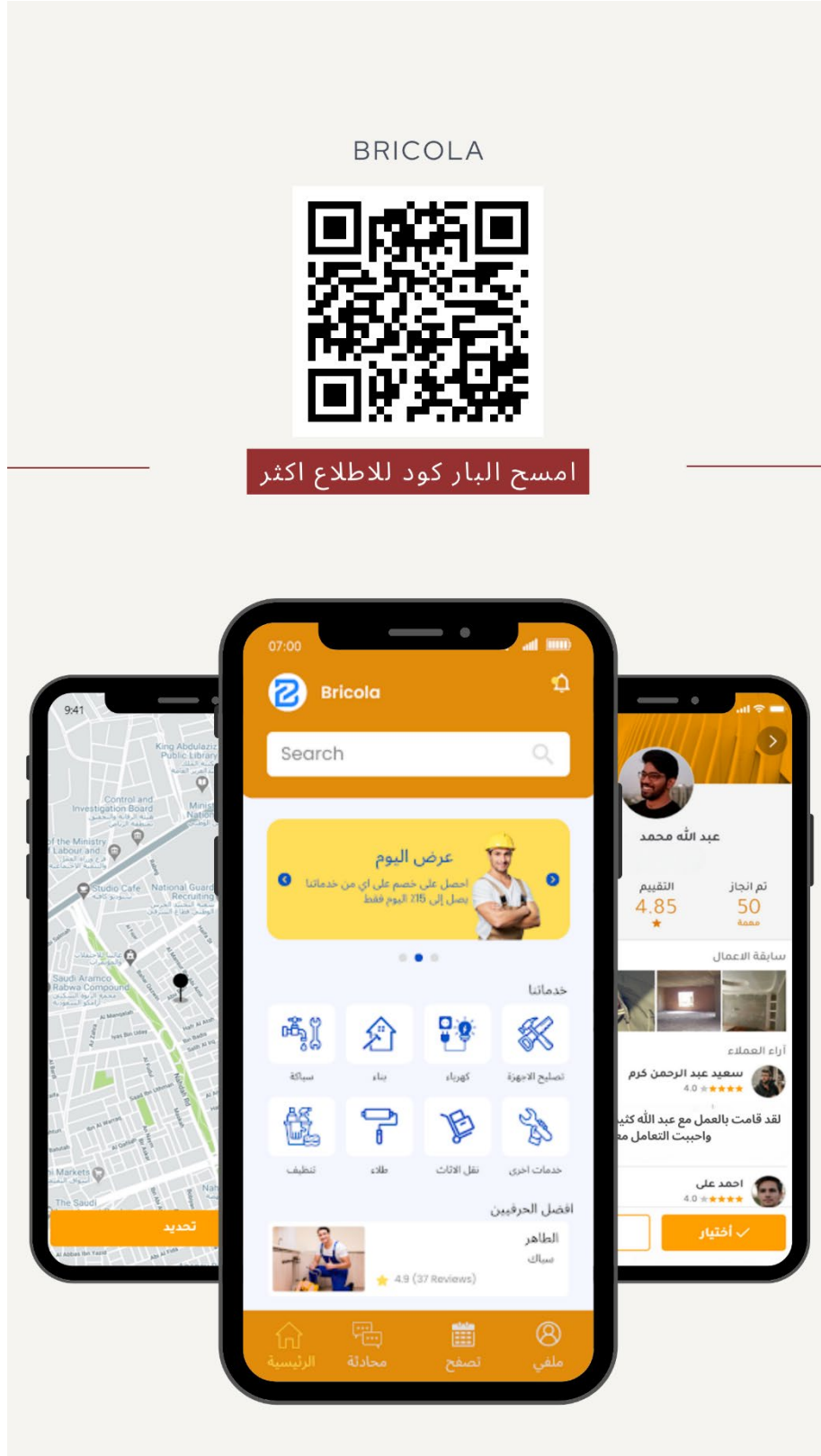
المصدر: من اعداد الطالبين.

تعكس الخطة المالية تقديراتنا للإيرادات والتكاليف المتوقعة على مدار السنوات الأولى من عمل

التطبيق حيث:

- توضح الأرقام أن هناك نموًا متوقعًا في عدد المستخدمين والمشاركين على مدار السنة، هذا يعكس قدرة التطبيق على جذب المزيد من العملاء والاستمرار في تحقيق نمو مستدام.
- يظهر الجدول أيضًا زيادة تدريجية في الإيرادات، مما يعكس قدرة التطبيق على تحقيق عائدات متنامية مع تزايد عدد المستخدمين والمشاركين.
- يلاحظ أن هناك تكاليف شهرية ثابتة للتشغيل والتسويق، مما يستدعي ضرورة توفير السيولة المالية الكافية لتغطية هذه التكاليف وضمان استدامة عملية التطبيق.
- يمكن رؤية نمو مستدام في صافي الدخل على مدار السنوات، مما يعكس القدرة المالية للتطبيق على تحقيق أرباح مستدامة واسترداد الاستثمار.

الشكل رقم (05): النموذج الاولي



المصدر: من اعداد الطالبين

## الخاتمة:

بفضل هذا البحث، قمنا بتحليل ودراسة الجوانب المالية والاقتصادية لمشروعنا الذي يهدف إلى توفير منصة لتقديم خدمات الصيانة للأفراد والمؤسسات. فتنفيذنا لمخطط الأعمال، كان ذا أهمية كبيرة في التغلب على التحديات والغموض التي قد تواجه عملية إنشاء المؤسسات. فقد أظهر مخطط الأعمال كفاءته كوثيقة يعتمد عليها أصحاب المشاريع للتعامل مع الشركاء المحتملين وكأداة للإدارة الفعالة. فقد أصبح مخطط الأعمال عنصرًا أساسيًا في نظم الإدارة الحديثة.

ان تزايد انتشار روح المقاولاتية، أدى إلى زيادة عدد المقاولين المحتملين والمستثمرين، وبالتالي، أصبح من الصعب التعامل معهم شخصيًا لتكوين فكرة دقيقة عن إمكانية التعاون والشراكة المتاحة. وهذا ما جعل مخطط الأعمال يلعب دورًا حاسمًا كبطاقة هوية تقدم صورة صادقة وموثوقة عن المشروع وفرصته الاستثمارية. من خلال هذا البحث، نجحنا في تسليط الضوء على أهمية مشروعنا وتأثيره الإيجابي على السوق. نحن نسعى من خلال تقديم خدمات الصيانة المبتكرة إلى حل مشكلة حقيقية ومتكررة في الحياة اليومية وتلبية احتياجات عملائنا وتحسين حياتهم.

إن مشروعنا يتمتع بمزايا فريدة تمكننا من الوصول إلى جمهور واسع من العملاء، مما يعزز فرص النمو السريع وتحقيق أرباح عالية. بالإضافة إلى ذلك، يتمتع التطبيق بمرونة عالية، حيث يمكن للمستخدمين الوصول إليه من أي مكان وفي أي وقت يروونه مناسبًا.

استثمارنا في تطبيقنا يمثل استثمارًا في الاتجاه الصحيح، حيث يمكن للتطبيق أن يساعد في حل مشاكل حقيقية وتحسين حياة الناس، بفضل توجهاتنا الابتكارية والتكنولوجية، نسعى لتحويل صناعة الصيانة، وتقديم خدمات فعالة ومرنة تلي تطلعات العملاء وتحسن تجربتهم.

من خلال التوجهات الحكومية المشجعة للمؤسسات الناشئة ودعمها، نجد فيها دعمًا قويًا لمشروعنا وفرصة للنجاح والتطور. نؤمن بأن هذا المشروع سيسهم في تعزيز الاقتصاد المحلي وتوفير فرص عمل جديدة وتعزيز قدرة المجتمع على الاستفادة من خدماتنا.

باختصار، يعد مشروعنا فرصة استثمارية مثيرة تجمع بين الابتكار وتلبية احتياجات السوق. نحن واثقون من أن فكرتنا ستحقق نجاحًا كبيرًا وستسهم في تحسين حياة الأفراد والمؤسسات التي تستخدم خدماتنا.

➤ الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	فريق العمل	04
2	مراحل تحقيق المشروع	06
3	الفئات المستهدفة	09
4	تحليل "PESTELE"	11
5	تحليل بورتر	14-13
6	الخدمات المقدمة	16-15
7	باقات الاشتراك	18
8	اهم الموردين	22
9	أجور العمال	23
10	اجرة التعاقد	24
11	التكاليف السنوية	25
12	الاستثمارات الأولية	25
13	التمويل	26
14	الاهتلاك	26
15	رقم الاعمال	27
16	جدول حسابات النتائج	28

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	مجالات الابتكارات	08
2	صفحة الدخول	20
3	صفحة التسجيل	20
4	واجهة المستخدم	21
5	النموذج الاولي	30

## قائمة الملاحق:

### الملحق رقم 01: العقد



BRICOLA

+213 069877761-0  
<https://bricola.renderforestsites.com/>  
Algerai, Laghout ST 524

الحرفي (المقاول)  
[الاسم الحرفي]  
[المدينة، المنطقة]  
هاتف: [رقم الهاتف]

نطاق العقد:  
يتعاقد الحرفي مع "BRICOLA" لتقديم الخدمات التالية:  
[وصف الخدمات المقدمة]

مدة العقد:  
يبدأ هذا العقد في تاريخ [تاريخ البدء] وينتهي في تاريخ [تاريخ الانتهاء]. يمكن تجديد العقد باتفاق بين الطرفين.

الأجرة والدفع:  
أجرة الحرفي عن الخدمات المقدمة ستكون على النحو التالي:  
[تفاصيل الأجرة وطريقة الدفع]  
تُدفع الأجرة في نهاية كل شهر بناء على عدد المشاريع المنجزة، وذلك وفقاً للفواتير أو التقارير المقدمة من الحرفي.  
المسؤوليات:  
يلتزم الحرفي بتقديم الخدمات المتفق عليها بأعلى مستوى من الجودة وفقاً للمعايير المهنية.  
يلتزم الحرفي بالالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات والالتزام بالوقت المحدد.  
الإلغاء:  
في حالة رغبة أي طرف في إلغاء هذا العقد، يجب إبلاغ الطرف الآخر بذلك بكتابة قبل فترة لاتقل عن ثلاث ايام من تاريخ الإلغاء المفترض، يحق للطرفين التوصل إلى اتفاق بشأن تسوية أي التزامات مالية قائمة.

السرية:  
يتعهد كل من الطرفين بالحفاظ على سرية أي معلومات تجارية أو تقنية أو مالية أو أخرى تتعلق بالعقد والتعاون بينهما.

حقوق الملكية:  
تبقى جميع حقوق الملكية للمنتج النهائي أو العمل المقدم من قبل الحرفي ملكاً "BRICOLA".

التعويض والضمان:  
يتحمل الحرفي المسؤولية الكاملة عن أي أضرار أو خسائر ناتجة عن سوء أداء الخدمات أو إهماله. لا تتحمل "BRICOLA" أي مسؤولية عن أضرار أو خسائر تنشأ من خدمات الحرفي.

تسوية النزاع:  
في حالة وجود أي نزاع بين الطرفين فيما يتعلق بالعقد أو تنفيذه، يجب أن يتم التوصل إلى حل ودي في المقام الأول.  
إذا فشلت محاولات التوصل إلى تسوية ودية، يمكن تقديم النزاع للجهة المختصة في حل النزاعات أو للمحاكم المختصة وفقاً للقوانين المعمول بها.

[توقيع الحرفي]

[توقيع الممثل القانوني]



BRICOLA عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة

الملحق رقم 02: الاستثمارات الاولى

Rubrique	Coût	Coût TOTAL
<i>Frais de la location</i>	0,00	0,00
Frais préliminaires	50 000,00	50 000,00
<i>Cotisation fonds de garantie</i>	0,00	
<i>Assurances</i>	0,00	
<i>Autres frais</i>	0,00	
Equipements de production	0,00	0,00
<i>Equipements locaux</i>	0,00	
<i>Equipements importés</i>	0,00	
Cheptel	0,00	0,00
Materiels roulants	0,00	0,00
Aménagements	0,00	0,00
Outils	0,00	0,00
Mobilier de bureau	100 000,00	100 000,00
Materiels informatiques	120 000,00	120 000,00
Droit de douanes et taxes	0,00	0,00
Autres impots et taxes	0,00	0,00
Frais d'installation		0,00
<i>Frais de transport</i>	0,00	
<i>Montage et essais</i>	0,00	
Fonds de roulement	1 033 000,00	1 033 000,00
Application	100 000,00	100 000,00
Autres2	0,00	0,00
TOTAL	1 403 000,00	1 403 000,00

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

الملحق رقم 03: جدول حسابات النتائج المتوقعة

	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	ANNEE 4	ANNEE 5	ANNEE 6	ANNEE 7	ANNEE 8
Ventes marchandises								
Marchandises consommées								
<b>Marge brute</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Production vendue</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Prestations fournies</b>	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80	18 871 956,18	20 759 151,80
Cout du contrat	2 190 000,00	2 299 500,00	2 414 475,00	2 535 198,75	2 661 958,69	2 795 056,62	2 934 809,45	3 081 549,93
Services	930 000,00	624 000,00	648 960,00	674 918,40	701 915,14	729 991,74	759 191,41	789 559,07
Transport	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Loyers charges locatives	600 000,00	249 600,00	259 584,00	269 967,36	280 766,05	291 996,70	303 676,56	315 823,63
Entretien et réparation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres services	330 000,00	374 400,00	389 376,00	404 951,04	421 149,08	437 995,04	455 514,85	473 735,44
<b>Valeur ajoutée</b>	8 040 000,00	8 794 500,00	9 826 365,00	10 968 662,85	12 232 784,18	13 631 275,44	15 177 955,32	16 888 042,80
Frais de personnel	1 840 800,00	1 877 616,00	1 915 168,32	1 953 471,69	1 992 541,12	2 032 391,94	2 073 039,78	2 114 500,58
Frais divers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Assurances	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres frais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Droit de douanes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amortissements	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00	66 500,00
<b>Charges d'exploitation</b>	1 907 300,00	1 944 116,00	1 981 668,32	2 019 971,69	2 059 041,12	2 098 891,94	2 139 539,78	2 181 000,58
<b>RBE</b>	6 132 700,00	6 850 384,00	7 844 696,68	8 948 691,16	10 173 743,06	11 532 383,49	13 038 415,53	14 707 042,23
IFU	0,00	0,00	0,00	447 434,56	508 687,15	576 619,17	651 920,78	735 352,11
<b>R.net d'exploitation</b>	6 132 700,00	6 850 384,00	7 844 696,68	8 501 256,61	9 665 055,90	10 955 764,32	12 386 494,76	13 971 690,12
Cash flow net	6 199 200,00	6 916 884,00	7 911 196,68	8 567 756,61	9 731 555,90	11 022 264,32	12 452 994,76	14 038 190,12
Cash flow cumulés	6 199 200,00	13 116 084,00	21 027 280,68	29 595 037,29	39 326 593,19	50 348 857,51	62 801 852,27	76 840 042,38
Cash flow actualisés	5 793 644,86	6 041 474,36	6 457 893,05	6 536 300,49	6 938 464,86	7 858 722,13	8 878 813,16	10 009 035,54
<b>VAN</b>	57 111 348,45							

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

Rubriques	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	EX6	EX7	EX8
Ventes marchandises	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Production vendue	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestations fournies	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80	18 871 956,18	20 759 151,80
Chiffre d'affaires	11 160 000,00	11 718 000,00	12 889 800,00	14 178 780,00	15 596 658,00	17 156 323,80	18 871 956,18	20 759 151,80
Evolution	5%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	

**Marchandises et matières consommées**

Rubriques	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	EX6	EX7	EX8
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cout du contrat	2 190 000,00	2 299 500,00	2 414 475,00	2 535 198,75	2 661 958,69	2 795 056,62	2 934 809,45	3 081 549,93
Evolution	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	

**Services :**

	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	EX6	EX7	EX8
<b>SERVICES</b>	600 000,00	624 000,00	648 960,00	674 918,40	701 915,14	729 991,74	759 191,41	789 559,07
Transport	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Loyers et charges locatives	240 000,00	249 600,00	259 584,00	269 967,36	280 766,05	291 996,70	303 676,56	315 823,63
Entretien et réparation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres services	360 000,00	374 400,00	389 376,00	404 951,04	421 149,08	437 995,04	455 514,85	473 735,44
Evolution	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%

**Frais du personnel :**

Nombre associés	1	Salaires associés	40000					
Nombre employés	3	Salaires employés	30000					
	4		70000					
Rubriques	EX1	EX2	EX3	EX4	EX5	EX6	EX7	EX8
Salaires associés	480 000,00	489 600,00	499 392,00	509 379,84	519 567,44	529 958,79	540 557,96	551 369,12
Salaires employés	1 360 800,00	1 388 016,00	1 415 776,32	1 444 091,85	1 472 973,68	1 502 433,16	1 532 481,82	1 563 131,46
Evolution annuelle	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Frais du personnel	1 840 800,00	1 877 616,00	1 915 168,32	1 953 471,69	1 992 541,12	2 032 391,94	2 073 039,78	2 114 500,58

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

الملحق رقم (5): الميزانية التقديرية

ACTIF	1er année			2 ème année			3 ème Année			4 ème année		
	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET
<b>2-INVESTISSEMENTS</b>	370 000,00	66 500,00	303 500,00	370 000,00	133 000,00	237 000,00	370 000,00	199 500,00	170 500,00	370 000,00	266 000,00	104 000,00
Frais Préliminaires	50 000,00	10 000,00	40 000,00	50 000,00	20 000,00	30 000,00	50 000,00	30 000,00	20 000,00	50 000,00	40 000,00	10 000,00
Equipements de Production	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cheptel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outillages	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipements Roulant	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Materiels de bureau	100 000,00	12 500,00	87 500,00	100 000,00	25 000,00	75 000,00	100 000,00	37 500,00	62 500,00	100 000,00	50 000,00	50 000,00
Materiels informatiques	120 000,00	24 000,00	96 000,00	120 000,00	48 000,00	72 000,00	120 000,00	72 000,00	48 000,00	120 000,00	96 000,00	24 000,00
Aménagement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres	100 000,00	20 000,00	80 000,00	100 000,00	40 000,00	60 000,00	100 000,00	60 000,00	40 000,00	100 000,00	80 000,00	20 000,00
<b>3-STOCKS</b>			0,00			0,00			0,00			0,00
Matieres et Fournit												
<b>4- CREANCES</b>			7 232 200,00			8 016 384,00			9 077 196,68			9 800 256,61
la caisse			2 169 660,00			2 404 915,20			2 723 159,00			2 940 076,98
Banque			5 062 540,00			5 611 468,80			6 354 037,68			6 860 179,62
Frais de location			0,00			0,00			0,00			0,00
<b>T O T A L</b>			7 535 700,00			8 253 384,00			9 247 696,68			9 904 256,61
<b>PASSIF</b>												
<b>1- FONDS PROPRES</b>			996 130,00			996 130,00			996 130,00			996 130,00
Resultat en Inst.D'affect.												
<b>5- DETTES D'INVESTISS</b>												
Emprunts bancaires			0,00			0,00			0,00			0,00
Autres emprunts (ANSEJ)			406 870,00			406 870,00			406 870,00			406 870,00
Dettes fournisseurs												
Dettes à court terme												
Détention pour compte			0,00			0,00			0,00			0,00
Dettes d'exploitation			0,00			0,00			0,00			0,00
<b>RÉSULTATS</b>			6 132 700,00			6 850 384,00			7 844 696,68			8 501 256,61
<b>T O T A L</b>			7 535 700,00			8 253 384,00			9 247 696,68			9 904 256,61

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

5 ème Année			6 ème Année			7 ème Année			8 ème Année		
BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET	BRUT	AMORT	NET
370 000,00	332 500,00	37 500,00	100 000,00	75 000,00	25 000,00	100 000,00	87 500,00	12 500,00	100 000,00	100 000,00	0,00
50 000,00	50 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
100 000,00	62 500,00	37 500,00	100 000,00	75 000,00	25 000,00	100 000,00	87 500,00	12 500,00	100 000,00	100 000,00	0,00
120 000,00	120 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
100 000,00	100 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00			0,00			0,00			0,00
		11 030 555,90			15 349 690,12			1 390 500,00			1 403 000,00
		3 309 166,77			4 604 907,03			417 150,00			420 900,00
		7 721 389,13			10 744 783,08			973 350,00			982 100,00
		0,00			0,00			0,00			0,00
		11 068 055,90			15 374 690,12			1 403 000,00			1 403 000,00
		996 130,00			996 130,00			996 130,00			996 130,00
		0,00			0,00			0,00			0,00
		406 870,00			406 870,00			406 870,00			406 870,00
		0,00			0,00			0,00			0,00
		0,00			0,00			0,00			0,00
		9 665 055,90			13 971 690,12			0,00			0,00
		11 068 055,90			15 374 690,12			1 403 000,00			1 403 000,00

عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA

## BUSINESS MODEL CANVAS

BRICOLA

### KEY PARTNERS

- الفنيين المؤهلين.
  - شركاء التمويل والاستثمار.
  - الفنادق والمؤسسات المهتمة بالاشتراك في خدماتنا
  - الموردين والشركاء التقنيين.
  - شركاء التسويق والإعلان.
- الموردين  
شركاء التمويل والاستثمار -



### KEY ACTIVITIES

- تطوير وتحسين التطبيق.
- التسويق والترويج للخدمات
- تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمة عالية الجودة.
- ادارة العمليات



### VALUE PROPOSITIONS

- خدمات إصلاح وصيانة عالية الجودة وموثوقة
- توفير وقت وجهد للعملاء.
- سهولة الوصول إلى خدمات الصيانة والتركيب.
- استشارات وتقييمات خبيرة
- لاحتياجات العملاء ومخاوفهم



### CUSTOMER RELATIONSHIPS

- توفير خدمات صيانة وإصلاح عالية الجودة.
- الإجابة على استفسارات العملاء وتوفير دعم فني متاح على مدار الساعة.
- جعل تجربة العملاء سلسلة وسهلة ومريحة.



### CUSTOMER SEGMENTS

- أصحاب المنازل
- الفنادق
- الفنيين والحرفيين
- المؤسسات العمومية
- والاقتصادية



### KEY RESOURCES

- الفنيون والحرفيون المهرة وذوي الخبرة
- الموردين الموثوقين والفعالين للمواد اللازمة
- قنوات التسويق والإعلان
- الموارد المالية للاستثمار
- سمعة العلامة التجارية



### CHANNELS

- التطبيق على الهواتف الذكية
- الموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.



### COST STRUCTURE

- تطوير وتحسين التطبيق.
- رواتب الموظفين واجور التعاقد.
- تكاليف التشغيل والبنية التحتية.
- تسويق وإعلانات.



### REVENUE STREAMS

- رسوم الاشتراك الشهري للفنادق والمؤسسات.
- عمولة على الخدمات المقدمة من خلال التطبيق.
- الإعلانات والشراكات التسويقية.



عنوان المشروع: منصة خدمات الصيانة BRICOLA