



مجموعة
دليل الشرق
East Guide IT Group
لتكنولوجيا المعلومات



أنقرة 2018-2020 | ملف رقم 1

التوسع التقني في أنقرة 2018

دراسة توثيقية شاملة لمرحلة تطوير الأنظمة والخدمات
الرقمية وإدارة الأعمال

إعداد مؤسسي باللغة العربية - مع مخططات تشغيلية ومؤشرات أداء ومصادر مفتوحة
موثوقة.

2018

نطاق الدراسة

مرحلة الانتقال من حضور محلي إلى
نموذج خدمات قابل للتوسع

أنظمة رقمية

محور العمل

تطوير، تشغيل، قياس، وتحسين مستمر

EGITG

الملكية

مجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا
المعلومات

دع عملك يتحدث

www.egitg.com



بيانات الملف

البند	القيمة
عنوان الملف	التوسع التقني في أنقرة 2018
القسم	أنقرة 2018-2020
ترتيب العرض	1
اللغة	العربية - اتجاه RTL كامل
الحقوق	مجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا المعلومات 2018
طبيعة الملف	دراسة توثيقية وتحليلية مدعومة بمراجع مفتوحة المصدر

لقطة الأرشفة



تم بناء الدراسة وفق بيانات العنوان والوصف الظاهرة في نظام إدارة الملفات.

الغرض من الملف هو تحويل مرحلة التوسع التقني في أنقرة إلى أصل معرفي مؤسسي: قابل للقراءة، قابل للأرشفة، وقابل للاستخدام في العروض والتقارير ومكتبة الشركة.



قراءة إدارية مركزة لمرحلة التوسع التقني في أنقرة عام 2018.



سياق الانتقال من سكاريا إلى أنقرة

انتقال من سوق محلي محدود إلى سوق يحتاج إلى خطاب تقني أكثر وضوحاً.

2016

بداية بناء الخبرة الرقمية: مواقع، هوية، محتوى، حضور إلكتروني.

2017

تنظيم خدمات الاستضافة والدومينات وتطوير نموذج باقات أكثر استقراراً.

2018

الانتقال إلى خطاب توسع تقني: أنظمة، إدارة أعمال، خدمات رقمية قابلة للقياس.

2019-2020

تهيئة الهيكل للتوسع الإقليمي وربط الخدمات بمنهجية تشغيل واحدة.

ما الذي تغير؟

- ارتفاع توقعات العملاء تجاه الثقة والسرعة والشفافية.
- تحول الموقع الإلكتروني من واجهة تعريفية إلى أداة مبيعات وخدمة.
- زيادة الحاجة إلى بريد مؤسسي، استضافة مستقرة، نسخ احتياطي، وسياسات أمن.
- تصاعد أهمية لوحة التحكم، CRM، التقارير، وتوثيق سير العمل.

ما الذي بقي ثابتاً؟

- العلامة المؤسسية كأصل ثقة رئيسي.
- الحاجة إلى سرد عربي واضح يخاطب أصحاب الأعمال.
- المزج بين التصميم، التقنية، والتسويق في حزمة واحدة.
- أولوية تسليم قيمة عملية قبل التعقيد التقني.



الإطار المرجعي العلمي

تم بناء الدراسة على مراجع مفتوحة تساعد في ضبط المفاهيم والمقاييس.

العائد الرقمي

يركز تقرير البنك الدولي حول العوائد الرقمية على أن انتشار التقنية وحده لا يكفي؛ إذ يجب دعمه بالمهارات والتنظيم والمؤسسات القادرة على تحويل التقنية إلى قيمة اقتصادية.

تحول الشركات الصغيرة

يعرض OECD التحول الرقمي للشركات الصغيرة بوصفه رحلة قدرات تشمل المهارات، البنية، البيانات، العمليات، والتكامل مع السوق.

السحابة كمنهج تشغيل

يعرف NIST الحوسبة السحابية كنموذج يتيح وصولاً شبيكياً واسعاً لموارد قابلة للتهيئة والتوسع، وهو أساس مهم عند تصميم خدمات قابلة للنمو.

الأمن والثقة

يعزز إطار NIST للأمن السيبراني فكرة إدارة المخاطر وفق وظائف: التعرف، الحماية، الاكتشاف، الاستجابة، والتعافي.

هذه الدراسة لا تدعي امتلاك إحصاءات ميدانية كاملة عن السوق؛ بل تقدم نموذجاً تحليلياً مؤسسياً لتوثيق مرحلة توسع EGITG وربطها بأطر معرفية موثوقة.



احتياجات السوق في مرحلة أنقرة

قراءة تشغيلية لاحتياجات العملاء المستهدفين في عام 2018.

احتياج العميل	الأثر التجاري	استجابة EGITG المقترحة
موقع يعكس الثقة	تحسين الانطباع الأول وزيادة الاستفسارات	تصميم واجهة مؤسسية وسرد خدمات واضح
بريد مؤسسي ودومين	رفع المصداقية في المراسلات والعروض	دومين، DNS، بريد، توقيع رسمي
خدمات رقمية متكاملة	تقليل تعدد الموردين وخفض الهدر	حزمة موقع + استضافة + محتوى + تسويق
إدارة أعمال مبسطة	تقليل الفوضى التشغيلية والمتابعة اليدوية	نماذج CRM وتقارير مهام وحالات العملاء
أمن ونسخ احتياطي	حماية السمعة واستمرارية الأعمال	سياسة نسخ احتياطي ومراجعة صلاحيات
قياس العائد	تحديد جدوى الاستثمار الرقمي	لوحة مؤشرات KPIs شهرية

المبدأ التجاري

لا يشتري العميل تقنية مجردة؛ يشتري قدرة أعلى على الظهور، البيع، المتابعة، وتخفيض المخاطر. لذلك يجب ربط كل خدمة تقنية بنتيجة تجارية مفهومة.



محفظة الخدمات الرقمية في 2018

تحويل الخبرة المتفرقة إلى محفظة خدمات قابلة للبيع والتشغيل.



القيمة هنا ليست في كثرة المنتجات، بل في ربط المنتجات بمسار واحد يجعل تجربة العميل مفهومة وقابلة للمتابعة من أول اتصال حتى تقرير الأداء.



معمارية التوسع التقني

نموذج طبقات يربط البنية التقنية بنتائج الأعمال.

طبقة السوق

هوية - إعلان - محتوى - صفحات هبوط - تفاعل أولي

طبقة تجربة العميل

موقع - نماذج تواصل - واتساب - بريد - متابعة عروض

طبقة التشغيل

CRM - مهام - ملفات - عروض سعر - فواتير - صلاحيات

طبقة البنية

استضافة - دومين - SSL - بريد - نسخ احتياطي - مراقبة

طبقة الحوكمة

سياسات - مؤشرات - أمن - مراجعة - تحسين

هدف المعمارية

توحيد طريقة التفكير عند تصميم أي خدمة جديدة:
من أين يأتي العميل؟ كيف يتم استلامه؟ أين تُخزن
بياناته؟ كيف نقيس نجاحه؟ ومن المسؤول عن
التحسين؟

ميزة تشغيلية

كل طبقة يمكن تطويرها دون كسر الطبقات الأخرى،
مما يرفع قابلية التوسع ويقلل مخاطر التداخل بين
التسويق والتقنية وخدمة العملاء.



تطوير الأنظمة وإدارة الأعمال

من تنفيذ خدمات منفردة إلى بناء نظام عمل داخلي.

المحور	المشكلة قبل النظام	المعالجة التقنية
إدارة العملاء	متابعة مشتتة بين الرسائل والمكالمات	سجل عميل، حالة الطلب، مصدر العميل، آخر متابعة
العروض	تفاوت في صياغة الأسعار والشروط	قوالب عروض، صلاحيات، أرشفة، نسخ PDF
المهام	غياب وضوح المسؤوليات	مهام مرتبطة بخدمة وموعد وتسليم
الملفات	ضياع الأصول والنسخ	تصنيف حسب سنة، قسم، عنوان، وصف، وترتيب
التقارير	انطباعات عامة بدون قياس	لوحة KPIs شهرية: عملاء، تسليم، إيراد، مخاطر

النظام الإداري الجيد يجعل النمو أقل اعتماداً على الذاكرة الفردية وأكثر اعتماداً على البيانات والعمليات.



رحلة العميل الرقمية

تحويل التفاعل العشوائي إلى رحلة مبيعات وتشغيل واضحة.

01

اكتشاف

إعلان، بحث، توصية، أو زيارة مباشرة.

02

ثقة

هوية، موقع، أعمال سابقة، صياغة احترافية.

03

طلب

نموذج، واتساب، بريد، أو مكالمة.

04

تأهيل

تحديد الخدمة، الميزانية، الأولوية، والجدول.

05

تنفيذ

مراحل واضحة ومخرجات قابلة للمراجعة.

06

قياس

تقرير، تحسين، عرض خدمة إضافية.

فرص زيادة التحويل

● توحيد CTA في الموقع والمواد التسويقية.

● اختصار خطوات التواصل والرد الأول.

● ربط كل عميل بمصدره التسويقي.

● قياس مدة الانتقال من استفسار إلى عقد.

مخاطر فقدان العميل

● بطء الرد الأول.

● غموض العرض أو السعر.

● غياب دليل أعمال واضح.

● تعدد قنوات المتابعة دون CRM.



نموذج التشغيل الداخلي

تقسيم العمل بما يحافظ على الجودة وسرعة التسليم.

الدور	المسؤولية	مؤشر النجاح
مدير الحساب	تحليل الاحتياج، التواصل، ضبط التوقعات	نسبة تحويل الاستفسارات إلى عروض
محلل الأعمال	توثيق المتطلبات وتحويلها إلى نطاق عمل	انخفاض طلبات التعديل غير المخطط
المطور/الفني	تنفيذ الموقع أو النظام والبنية التقنية	زمن التسليم ونسبة الأعطال
المصمم/المحتوى	تحويل القيمة إلى واجهة ورسائل مفهومة	جودة التجربة ومعدل التفاعل
الدعم والتشغيل	استضافة، نسخ احتياطي، تحديثات، متابعة	زمن الاستجابة واستقرار الخدمة

قبل البيع

تشخيص سريع، عرض واضح،
وثيقة نطاق مختصرة.

أثناء التنفيذ

مراحل، موافقات، مراجعة
جودة، أرشفة نسخ.

بعد التسليم

دعم، قياس، تحسين، فرص بيع
إضافي.



لوحة مؤشرات الأداء

مؤشرات عملية تربط النمو التقني بالعائد التجاري.

> 2 ساعة

زمن الرد الأول

هدف تشغيلي لخدمة العملاء

90%

اكتمال المتطلبات

قبل بدء التنفيذ

95%

جاهزية الموقع

قبل الإطلاق الرسمي

100%

توثيق الملفات

لكل عميل ومشروع

استقرار الاستضافة



مراقبة شهرية

التزام الجدول الزمني



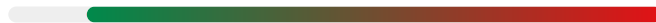
قابل للتحسين

وضوح العروض التجارية



قوي

جودة الأرشفة الداخلية



أساسي للنمو

قابلية البيع الإضافي



فرصة

المؤشرات أعلاه نموذج تشغيلي داخلي مقترح لقياس نضج التوسع وليس أرقاماً رسمية منشورة عن السوق.



خريطة المخاطر

مخاطر التوسع التقني وكيفية إدارتها قبل أن تتحول إلى تكلفة.

المخاطر	الأثر	مؤشر إنذار مبكر	الإجراء الوقائي
تعدد الخدمات بلا نطاق واضح	تأخير وتسرب ربحية	طلبات تعديل مستمرة	وثيقة نطاق ومراحل موافقة
اعتماد مفرط على شخص واحد	توقف التشغيل عند الغياب	تراكم المهام على فرد	توثيق إجراءات وتوزيع صلاحيات
ضعف النسخ الاحتياطي	فقد بيانات وضرر سمعة	عدم وجود سجل نسخ	سياسة نسخ يومية/أسبوعية وفحص استعادة
غياب قياس التسويق	هدر ميزانية إعلانية	إنفاق دون تقارير	تتبع UTM ولوحة أداء
تضارب قنوات التواصل	ضياع العملاء	رسائل غير مجاب عنها	توحيد القنوات داخل CRM

منخفض
توثيق

متوسط
مراقبة

عال
تدخل إداري



الأمن والاستمرارية

المنطق الأمني المطلوب في مرحلة توسع الخدمات الرقمية.

حماية الوصول

- حسابات بريد مؤسسي منفصلة.
- صلاحيات حسب الدور وليس حسب الأشخاص.
- توثيق بيانات الاستضافة والدومين في مكان آمن.
- مراجعة دورية للحسابات القديمة.

حماية الخدمة

- SSL/TLS للمواقع ولوحات الدخول.
- تحديثات دورية للأنظمة والإضافات.
- نسخ احتياطي واختبار استعادة.
- خطة استجابة عند التوقف أو الاختراق.

تعافى

استجب

اكتشف

احم

تعرف

يعكس هذا التسلسل الوظائف الأساسية لإدارة الأمن السيبراني وفق أطر NIST، ويُترجم هنا إلى إجراءات عملية تناسب شركة خدمات رقمية في طور التوسع.



النموذج التجاري للتوسع

تحويل الخدمات من مشاريع متفرقة إلى دخل قابل للتنبؤ.

مشاريع تأسيسية

مواقع، هوية، صفحات هبوط، إعدادات أولية. عائدها سريع لكنها تحتاج ضبط نطاق.

اشتراكات تشغيلية

استضافة، دعم، صيانة، بريد، تقارير. تمنح استقراراً نقدياً وتزيد عمر العميل.

خدمات نمو

إعلانات، SEO، محتوى، تحسين تحويل. ترتبط مباشرة بمبيعات العميل وبالقائمة طويلة الأجل.

مصدر الإيراد	طريقة التسعير	ميزة الإدارة
تأسيس موقع أو نظام	مبلغ مشروع محدد	تدفق نقدي سريع
استضافة ودومين	سنوي أو شهري	إيراد متكرر
صيانة ودعم	شهري	علاقة مستمرة مع العميل
إعلانات ومحتوى	شهري + ميزانية	قابل للتوسع حسب النتائج
تطوير إضافي	حسب الطلب	تعظيم قيمة العميل



خارطة تنفيذ 90 يوم

خطة تحويل التوسع إلى عملية قابلة للقياس.

الأيام 1-30

تأسيس

- تدقيق الخدمات الحالية.
- توحيد عروض الأسعار.
- إعداد هيكل CRM بسيط.
- ترتيب مكتبة الملفات.

الأيام 31-60

تشغيل

- إطلاق قوالب مواقع/ صفحات هبوط.
- بناء تقارير شهرية.
- سياسة نسخ احتياطي ودعم.
- تدريب الفريق على سير العمل.

الأيام 61-90

توسيع

- تحسين الباقات.
- حملات اكتساب عملاء.
- لوحة KPIs تنفيذية.
- مراجعة المخاطر والربحية.

كل توسع لا يملك إيقاع متابعة أسبوعي يتحول سريعاً إلى ضغط تشغيلي لا إلى نمو منظم.



تحليل الأصول البصرية المرفقة

قراءة الهوية كجزء من ذاكرة الشركة ومسار التحول.



هوية دليل الشرق للإعلان

تعكس مرحلة مبكرة ركزت على الإعلان والحضور الإعلامي قبل تعميق الخدمات التقنية.



هوية EGITG التقنية

تُظهر انتقال الخطاب إلى التكنولوجيا والخدمات الرقمية والهوية المؤسسية الأوسع.

تدرج الهوية من الإعلان إلى تكنولوجيا المعلومات يوضح تطور عرض القيمة: من الظهور فقط إلى بناء بنية رقمية تدعم الظهور والتشغيل والقياس.



خطاب السوق والمحتوى

في التوسع التقني، المحتوى ليس زينة؛ هو واجهة البيع الأولى.

رسائل يجب تثبيتها

- نحن نبني حضوراً رقمياً قابلاً للنمو.
- خدماتنا تربط التصميم بالتقنية بالتسويق.
- نقيس النتائج ولا نكتفي بالإنجاز الشكلي.
- نحمي الأصول الرقمية ونوثق الملفات.

أخطاء يجب تجنبها

- وعود عامة لا ترتبط بمؤشرات.
- مصطلحات تقنية لا يفهمها صاحب العمل.
- عرض خدمات كثيرة دون مسار واضح.
- غياب إثباتات الثقة والملكية.

وعي

اهتمام

ثقة

طلب عرض

عقد

احتفاظ

كل جملة تسويقية يجب أن تجيب: ماذا سيكسب العميل؟ كيف سنقيس ذلك؟ ولماذا يثق بنا؟



مكدس التقنية المقترح

طبقات عملية لبناء خدمات مستقرة ومفهومة للفريق والعميل.

الطبقة	أمثلة تشغيلية	قرار إداري
الواجهة	موقع، صفحة هبوط، نماذج، مدونة	توحيد تجربة المستخدم وتسهيل CTA
التطبيق	CRM، CMS، بسيط، لوحة إدارة	اختيار حلول قابلة للصيانة لا حلول معقدة بلا داع
البيانات	عملاء، طلبات، عروض، ملفات	تعريف مالك البيانات وسياسة الوصول
البنية	استضافة، DNS، بريد، SSL، نسخ احتياطي	اعتماد معيار مراقبة وتحديث شهري
الأمن	صلاحيات، كلمات مرور، سجلات، TLS	تطبيق الحد الأدنى من الحوكمة الأمنية
القياس	Analytics، تقارير، مصدر العملاء	ربط المخرجات بالقرارات التجارية

قاعدة الاختيار

الأداة الجيدة ليست الأغلى أو الأكثر تعقيداً؛ بل هي التي يستطيع الفريق تشغيلها باستمرار وتستطيع الشركة بيع قيمتها للعميل بوضوح.

قاعدة التوسع

لا يتم إضافة خدمة جديدة قبل معرفة أثرها على الدعم، الجودة، الربحية، ومخاطر البيانات.



حوكمة الملفات والمعرفة

الأرشفة ليست إجراء إدارياً فقط؛ هي أصل استراتيجي للتوسع.

تصنيف

كل ملف مرتبط بسنة، قسم، عنوان، وصف، وترتيب عرض.

ملكية

تحديد مالك الملف، حقوقه، وسياق استخدامه داخل العروض أو التقارير.

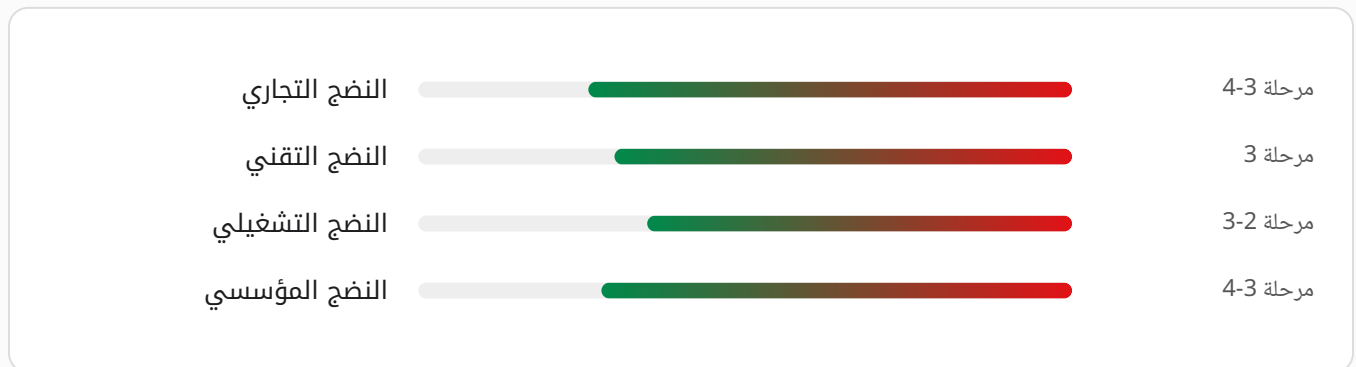
قابلية البحث

استخدام كلمات مفتاحية ووصف واضح لتحويل الأرشيف إلى مكتبة معرفة.

نوع الملف	أين يستخدم	قيمة الأرشفة
دراسات PDF	العروض، المبيعات، التدريب	إثبات الخبرة وتحويلها إلى محتوى مؤسسي
صور الهوية	تصاميم، قوالب، حملات	توحيد الشكل البصري
مخططات تشغيل	إدارة مشاريع، تدريب فريق	تقليل الاجتهاد الفردي
تقارير أداء	اجتماعات، مراجعات شهرية	قرارات مبنية على بيانات



قياس انتقال الشركة من التنفيذ إلى مؤسسة خدمات تقنية.





توصيات استراتيجية 2018-2020

قرارات تساعد على تحويل توسع أنقرة إلى قاعدة نمو إقليمي.

توحيد الباقات

● باقة تأسيس حضور رقمي.

● باقة تشغيل وصيانة.

● باقة نمو وتسويق.

● باقة أنظمة إدارة أعمال.

توحيد القياس

● مؤشرات لكل عميل.

● تقارير شهرية مختصرة.

● لوحة متابعة داخلية.

● مراجعة ربحية الخدمات كل ربع سنة.

تقوية الأمن

● سياسة كلمات مرور وصلاحيات.

● توثيق الاستضافة والدومينات.

● اختبار استعادة النسخ الاحتياطي.

● قائمة فحص قبل الإطلاق.

تسويق الثقة

● ملفات PDF مؤسسية.

● دراسات حالة.

● أعمال قبل/بعد.

● خطاب واضح لأصحاب الشركات.

نقطة الرافعة: المنتج الذي لا يمكن شرحه في دقيقة ولا قياسه في شهر يحتاج إلى إعادة تصميم.



قائمة فحص تنفيذية

قائمة مختصرة يمكن استخدامها قبل إطلاق أي خدمة أو عميل جديد.

المجال	نقاط الفحص	الحالة المستهدفة
المتطلبات	هدف العميل، الخدمات المطلوبة، نطاق العمل، الجدول	موثق قبل بدء العمل
التقنية	دومين، استضافة، SSL، بريد، نسخ احتياطي	جاهز ومختبر
التصميم	هوية، صفحات رئيسية، CTA، نماذج تواصل	متناسق وقابل للاستخدام
المحتوى	وصف الخدمات، الميتا، المقالات الأساسية، الرسائل	واضح وموجه للبيع
الأمن	صلاحيات، كلمات مرور، تحديثات، سجلات	حد أدنى مطبق
القياس	Analytics، مصادر العملاء، تقرير أولي	مرتبط بلوحة مؤشرات

هذه القائمة قابلة للتحويل إلى نموذج داخل نظام إدارة المشاريع أو CRM، بحيث تصبح جزءاً من آلية التسليم وليست ملاحظة خارجية.



خلاصة الدراسة

التوسع التقني في أنقرة كان اختباراً لقدرة EGITG على التحول من شركة خدمات إلى منصة خبرة منظمة.

أبرز ما تكشفه مرحلة 2018 أن السوق الأكبر لا يحتاج إلى مهارة تقنية فقط، بل يحتاج إلى نظام أعمال يترجم المهارة إلى قيمة قابلة للبيع والتكرار. لذلك فإن قوة EGITG في هذه المرحلة لا تقاس بعدد المواقع أو الحملات فقط، بل بمدى قدرتها على تحويل كل مشروع إلى أصل معرفي، وكل خدمة إلى عملية قابلة للقياس، وكل عميل إلى علاقة طويلة الأجل.

أنقرة ليست مجرد موقع جغرافي في مسار الشركة؛ إنها نقطة انتقال في التفكير الإداري: من التنفيذ إلى التشغيل، ومن الظهور إلى الثقة، ومن الخدمات المنفصلة إلى هندسة منظومة رقمية متكاملة.

مجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا المعلومات

حقوق الملف محفوظة 2018





المصادر المفتوحة والملاحظات الحقوقية

مصادر علمية ومؤسسية مفتوحة تم استخدامها كإطار مرجعي للدراسة.

الجهة	المصدر	الرابط
World Bank	World Development Report 2016: Digital Dividends	https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016
OECD	The Digital Transformation of SMEs	https://www.oecd.org/en/publications/the-digital-transformation-of-smes_bdb9256a-en.html
NIST	SP 800-145: The NIST Definition of Cloud Computing	https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-145.pdf
NIST	Cybersecurity Framework	https://www.nist.gov/cyberframework
RFC Editor	RFC 8446: The Transport Layer Security Protocol Version 1.3	https://www.rfc-editor.org/info/rfc8446
ITU	Measuring the Information Society Report 2018	https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/misr2018.aspx
UNCTAD	Digital Economy Report 2019	https://unctad.org/publication/digital-economy-report-2019
arXiv	Revealing the Online Network between University and Industry: The Case of Turkey	https://arxiv.org/abs/1506.03012

إقرار الملكية

المحتوى التحليلي، البنية التحريرية، المخططات التشغيلية، وطريقة العرض في هذا الملف معدة لصالح مجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا المعلومات. حقوق الملف محفوظة لمجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا المعلومات 2018. لا يمنع ذلك الرجوع إلى المصادر العلمية المفتوحة المذكورة أعلاه مع حفظ حقوق أصحابها.