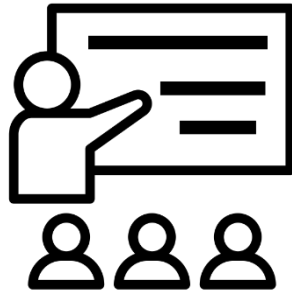


دليل إجراءات

التجارة الإلكترونية – E-Commerce قطاع المقاولات



قائمة المحتويات

- 3.....وضع خطة عمل تصميم وإطلاق المتجر الإلكتروني
- 4.....إدارة وصيانة المتجر الإلكتروني
- 5.....نموذج خطة العمل F-01

EC-P1

رقم الإجراء:

وضع خطة عمل تصميم وإطلاق المتجر الإلكتروني

اسم الإجراء:

الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الخطوات التي يجب اتباعها من قبل فريق التسويق والمبيعات وتكنولوجيا المعلومات لتحديد متطلبات تصميم وبناء وتنفيذ وإطلاق المتجر الإلكتروني.

الإجراءات

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول
1.	حدد الأهداف العامة للمتجر الإلكتروني بناء على استراتيجية الشركة وطبيعة المنتجات أو الخدمات		المدير ومسؤول التسويق ومسؤول المبيعات
2.	حول الأهداف إلى أجزاء ومكونات للمتجر الإلكتروني		مسؤول التسويق ومسؤول المبيعات
3.	شكل فريق العمل لتنفيذ المكونات	عقد اجتماع للفريق	مسؤول تكنولوجيا المعلومات
4.	ضع خطة العمل المتضمنة الأنشطة التي سيتم تنفيذها، المبادرات، الموارد البشرية والمالية المطلوبة والموعد النهائي المتوقع	F-01	فريق العمل
5.	يقوم فريق العمل بدراسة الخطط وتحديد الأولويات واعتماد الموارد المطلوبة والموازنات حسب الإجراءات المعتمدة لهذا الغرض	خطط العمل	فريق العمل
6.	تنفيذ المتجر الإلكتروني ومراجعة التصميم والخيارات المطروحة		فريق العمل
7.	يقوم فريق العمل المحدد بتنفيذ خطة العمل وإعداد التقارير الدورية حول سير العمل وأي تحديات تواجههم والحلول المطروحة لذلك	تقرير سير العمل	فريق العمل
8.	راجع الخيارات واختيار الأنسب بناء على الأهداف والمتطلبات التي تم تحديدها		مسؤول التسويق ومسؤول المبيعات
9.	نفذ عملية الاختبار للمتجر قبل إطلاقه على عدة أنواع من الأجهزة	تجربة المتجر	فريق العمل
10.	نفذ المراجعة النهائية للموقع والتأكد من تفعيل كافة الروابط وسرعة التحميل وعدم وجود أي معوقات		مسؤول التسويق ومسؤول تكنولوجيا المعلومات
11.	قم بإعداد وتنفيذ خطة إعلان عن المتجر الإلكتروني	خطة إعلان	مسؤول المبيعات
12.	قم بإطلاق المتجر الإلكتروني	المتجر الإلكتروني	مسؤول المبيعات
13.	تابع أداء الموقع ومعالجة أي مشاكل قد تحدث	مؤشرات الأداء	فريق العمل

EC-P2

رقم الإجراء:

إدارة وصيانة المتجر الإلكتروني

اسم الإجراء:

الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد ما يجب ان يحدث في حال مواجهة مشكلة في المتجر الإلكتروني أو تنفيذ مبادرات التحسين والتطوير وماهي الخطوات الواجب اتخاذها.

الإجراءات

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول
1.	متابعة الشؤون الفنية مثل زمن التحميل ووزن الصفحات والأمان وغيرها	مؤشرات الأداء	فريق تكنولوجيا المعلومات
2.	في حال وجود أي مشاكل أو تعديلات أو منتج جديد، يتم إخطار الجهة المسؤولة عن إدارة الموقع سواء كانت جهة خارجية أو من نفس فريق عمل الشركة	بريد إلكتروني أو نظام التذاكر أو مكالمة	الموظف
3.	معالجة المشكلة أو تحميل محتوى جديد واختباره		فريق إدارة الموقع
4.	اختبار الموقع للتأكد من سيره كما يجب	المتجر الإلكتروني	فريق تكنولوجيا المعلومات
5.	في حال وجود متابعات، تطبيق إجراء الدعم التقني ضمن دليل سياسات وإجراءات الدعم التقني	الدعم التقني	خدمة العملاء

نموذج خطة العمل F-01

الموارد المطلوبة	المسؤولية	الموعد النهائي	خطوات العمل	البند
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-