



منصة أثر لذكاء التجربة المؤسسية

ATHAR Experience Intelligence Platform

منصة حكومية ذكية لقياس الرضا وإسعاد المتعاملين
وتحليل المشاعر وقياس الأثر المؤسسي
Customer Happiness & Institutional Impact Intelligence Platform



نبذة عن التقرير



يستعرض هذا التقرير
كيف تمكن منصة
ATHAR Experience
Intelligence Platform
الجهات الحكومية من
الانتقال من قياس الرضا
قسط إلى فهم التجربة
وقياس الأثر المؤسسي،
باستخدام الذكاء
الاصطناعي والتحليلات
الذكاء.

01	الغلاف
02	المحتوى
03	الفصل الأول - مقدمة وتوجهات دولة الإمارات
04	الفصل الثاني - تحديات قياس الرضا والأثر
05	الفصل الثالث - ما هي منصة ATHAR
06	الفصل الرابع - فلسفة المنصة
07	الفصل الخامس - القدرات الرئيسية
08	الفصل السادس - الذكاء الاصطناعي داخل المنصة
09	الفصل السابع - رحلة تجربة المتعامل والأثر
10	الفصل الثامن - الفئات المستفيدة
11	الفصل التاسع - الأمن السيبراني والحوكمة
12	الفصل العاشر - التكاملات المؤسسية
13	الفصل الحادي عشر - حالات الاستخدام الحكومية
14	الفصل الثاني عشر - قصص النجاح
15	الفصل الثالث عشر - خدمات التنفيذ والتشغيل
16	الفصل الرابع عشر - لماذا ATHAR
17	الفصل الخامس عشر - ابدأ رحلتك
18	الفصل السادس عشر - التواصل
19	الرسالة الختامية - ختام التقرير



مقدمة وتوجهات دولة الإمارات

من قياس الرضا إلى فهم التجربة وقياس الأثر

Introduction & UAE Direction

تتجه المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات نحو نماذج أكثر ذكاءً، لقياس التجربة، لا تكتفي بقياس الرضا، بل تربط بين رأي المتعامل، وتحليل المشاعر، والأثر المؤسسي الناتج عن الخدمات والمبادرات.



فالجهاز الحكومية اليوم تحتاج إلى معرفة:

ما أثر الخدمات
والمبادرات؟



لماذا يشعرون
بذلك؟



ما مستوى
رضا المتعاملين؟



ما النتائج
المتحققة فعلياً؟



ما التغيرات
المطلوبة؟



ما فرص
التحسين؟



ومع تطور الذكاء الاصطناعي وتحليل المشاعر وتحليل النصوص المفتوحة، أصبح بالإمكان الانتقال من مجرد جمع الآراء إلى فهم أعمق للتجربة وتوجيه القرار.



قياس الأثر
المؤسسي



فهم
التجربة



قياس الرضا





الفصل الثاني

تحديات قياس الرضا والأثر الحالية

Current Customer Experience & Impact Challenges

تواجه الجهات الحكومية تحديات متكررة عند قياس رضا المتعاملين وتجربة المستفيدين والأثر المؤسسي الناتج عن الخدمات والمبادرات.

03

محدودية الاستفادة
من التعليقات



لا يتم استثمار النصوص المفتوحة وآراء المتعاملين بشكل كافٍ لاكتشاف فرص التحسين.

02

ضعف تحليل
النتائج



تتوفر البيانات، لكن استخراج الدلالات والاتجاهات والأنماط منها لا يزال محدوداً.

01

التركيز على
الرضا فقط



تكتفي بعض الجهات بقياس الرضا العام دون التعمق في تحليل المشاعر أو فهم الأثر الفعلي للخدمة.

06

غياب التحليل
الاستباقي



تركز القياسات على ما حدث، دون تنبؤ كافٍ بما قد يحدث أو ما يحتاج تدخلاً مبكراً.

05

ضعف الربط
بالتحسين



لا ترتبط نتائج القياس دائماً بخطط تحسين واضحة أو بإجراءات قابلة للتنفيذ.

04

بطء إعداد
التقارير



تعتمد بعض الجهات على إعداد تقارير يدوية أو دورية تستغرق وقتاً وتؤخر القرار.

07

صعوبة قياس الأثر



يصعب على بعض الجهات ربط نتائج الرضا والتجربة بالأثر المؤسسي الحقيقي.



ما هي منصة ATHAR ؟

What is ATHAR Experience Intelligence Platform?



منصة ATHAR Experience Intelligence Platform

هي منصة حكومية ذكية لقياس الرضا وإسعاد المتعاملين وتحليل المشاعر وقياس الأثر المؤسسي، بما يساعد الجهات على اتخاذ قرارات أدق وتحسين التجربة بشكل مستمر.

ترتكز المنصة على:



التحسين المستمر



التوصيات الذكية



ذكاء الأثر المؤسسي



تحليل المشاعر



إسعاد المتعاملين



قياس الرضا



القيمة المؤسسية

- ✓ رفع جودة الخدمات
- ✓ تحسين تجربة المتعامل
- ✓ زيادة الولاء والثقة
- ✓ دعم اتخاذ القرار
- ✓ قياس الأثر الفعلي



رسالة المنصة

تمكين الجهات الحكومية من جمع وتحليل وفهم آراء وتجارب المستفيدين وتحويلها إلى قرارات وتحسينات عملية.



رؤية المنصة

بناء مؤسسات حكومية أكثر قدرة على فهم التجربة ورفع السعادة وتحقيق أثر مستدام.





فلسفة المنصة

Platform Philosophy

تتعمد ATHAR على أربع ركائز رئيسية.

04



القرارات المبنية
على البيانات
Data Driven
Decisions

تحويل البيانات إلى رؤى
قابلة للتنفيذ.

03



الأثر المؤسسي
Institutional
Impact

قياس القيمة الحقيقية
للمبادرات والخدمات.

02



إسعاد المتعاملين
Customer
Happiness

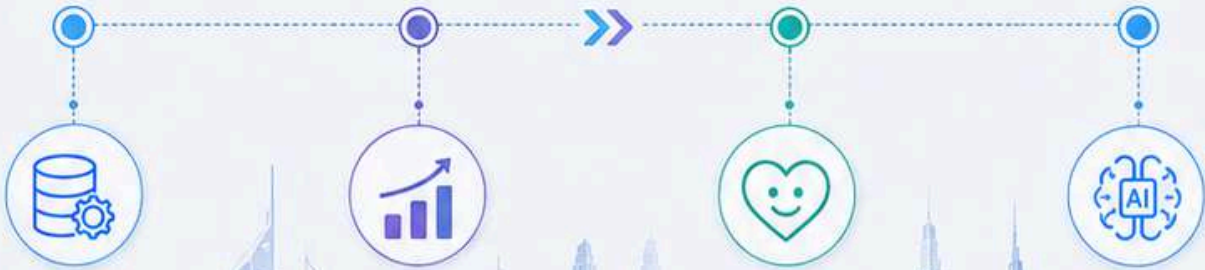
قياس السعادة وجودة
التجربة وليس الرضا
فقط.

01



ذكاء التجربة
Experience
Intelligence

فهم تجربة المتعامل
أو الموظف أو الشريك
بصورة شاملة.





القدرات الرئيسية

Core Capabilities

توفر المنصة مجموعة متكاملة من الوظائف الذكية.

02

إدارة الرضا

- قياس رضا:
- المتعاملين،
- الموظفين،
- الشركاء.



01

إدارة الاستبيانات

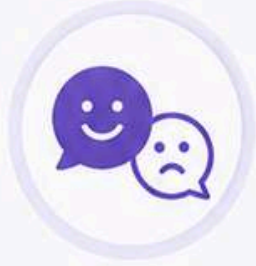
- تصميم الاستبيانات،
- النشر،
- التوزيع،
- المتابعة.



04

تحليل المشاعر

- تحليل التعليقات
- والآراء بصورة ذكية.



03

إدارة إسعاد المتعاملين

- قياس جودة التجربة
- ومستوى السعادة.



06

إدارة التحسين

- تحويل النتائج إلى
- فرص تطوير.



05

قياس الأثر المؤسسي

- قياس أثر:
- المبادرات،
- البرامج،
- المشاريع،
- الخدمات.



07

إدارة المؤشرات

- قياس ومتابعة مؤشرات
- الرضا والأثر.





الذكاء الاصطناعي داخل المنصة

AI Inside the Platform

تمثل تقنيات الذكاء الاصطناعي القلب الذكي لمنصة ATHAR.

01

ATHAR AI Agent
وكيل ذكاء التجربة المؤسسية

يقوم بتحليل البيانات
والنتائج بصورة مستمرة.



02

تحليل المشاعر
Sentiment Intelligence

تحليل التعليقات، الآراء،
الملاحظات،
الاتجاهات الإيجابية،
الاتجاهات السلبية،
الموضوعات الأكثر تكراراً.



03

Impact Intelligence
ذكاء الأثر المؤسسي

قياس العلاقة بين:
المبادرات، البرامج، الخدمات،
وبين النتائج المتحققة.



05

Recommendation Engine
محرك التوصيات

اقتراح:
فرص التحسين،
الإجراءات التصحيحية،
الأولويات.



04

Trend Analysis
تحليل الاتجاهات

اكتشاف التغيرات
والأنماط بمرور الوقت.



06

Predictive Experience Analytics
تحليلات التجربة التنبؤية

التنبؤ بانخفاض الرضا
أو ظهور تحديات مستقبلية.





رحلة تجربة المتعامل والأثر

Experience & Impact Journey

تعتمد المنصة على دورة متكاملة لفهم وتحسين التجربة المؤسسية.



متعامل أكثر رضا وسعادة



تحسين مستمر للخدمات



اتخاذ قرارات مبنية على البيانات



فهم أعمق للمتعاملين





الفئات المستفيدة

Target Stakeholders

تم تصميم ATHAR لخدمة مختلف الإدارات والجهات داخل المؤسسة الحكومية.

02

مكاتب التميز المؤسسي

لربط نتائج الرضا بالأداء المؤسسي.



01

إدارات إسعاد المتعاملين

تمثل الفئة الرئيسية المستفيدة. وتستخدم المنصة في: قياس الرضا، تحليل التجربة، متابعة التحسين.



04

إدارات خدمة المتعاملين

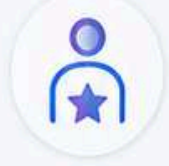
لفهم احتياجات وتوقعات المتعاملين.



03

القيادات العليا

لمتابعة: مؤشرات السعادة، الأثر المؤسسي، فرص التحسين.



06

إدارات الشركات

لقياس رضا الشركاء وتحليل العلاقة معهم.



05

الموارد البشرية

لقياس: رضا الموظفين، تجربة الموظف، الأثر الداخلي.



07

مكاتب الاستراتيجية

لربط الأثر بالمبادرات والأهداف الاستراتيجية.



ومن خلال هذه المنظومة تتحول تجربة المتعاملين والموظفين والشركاء من مجرد نتائج استبيانات إلى منظومة ذكاء مؤسسي تساعد القيادات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وتحسين الخدمات ورفع جودة الحياة المؤسسية بصورة مستمرة.





الأمن السيبراني والحوكمة

Cyber Security & Governance Framework

تم تصميم ATHAR للتعامل مع بيانات وتجارب وآراء المتعاملين والموظفين والشركاء، وهي من أكثر أنواع البيانات حساسية وتأثيراً على القزارات المؤسسية. ولذلك تم بناء المنصة وفق إطار متكامل للأمن السيبراني والخصوصية وحوكمة البيانات والذكاء الاصطناعي.

03

الخصوصية

Privacy Framework



- بيانات المتعاملين
- بيانات الموظفين
- بيانات الشركاء
- البيانات الشخصية

02

حماية البيانات



- تشفير البيانات أثناء النقل
- تشفير البيانات أثناء التخزين
- إدارة النسخ الاحتياطية
- حماية البيانات الحساسة

01

إدارة الهوية
والصلاحيات
Identity & Access
Management



- الدخول الموحد - Single Sign-On (SSO)
- Multi-Factor Authentication (MFA) - المصادقة متعددة العوامل
- التكامل - Active Directory Integration - مع أنظمة الهوية المؤسسية
- إدارة الصلاحيات حسب الأدوار الوظيفية - Role-Based Access Control (RBAC)

04

إدارة سجلات التدقيق
Audit Logs



- نتائج الاستبيانات
- التعديلات
- التقارير
- التوصيات
- عمليات التحليل

05

حوكمة الذكاء
الاصطناعي
Responsible AI



- الشفافية
- العدالة
- الموثوقية
- القابلية للتفسير
- التدخل البشري



التكاملات المؤسسية

Enterprise Integrations

تم تصميم ATHAR للتكامل مع مختلف الأنظمة الحكومية.

03 منصات
الاستراتيجية
Strategy Platforms



ربط الأثر بالأهداف
الاستراتيجية.

02 Government
AI Copilot



الاستفادة من المعرفة
والتحليلات المؤسسية.

01 أنظمة خدمة
المتعاملين
CRM Systems



ربط نتائج الرضا
بخدمات المتعاملين.

06 المواقع
والقنوات الرقمية
Websites & Digital
Channels



قياس تجربة المستخدم
الرقمية.

05 منصات مراكز
الاتصال
Contact Center
Platforms



ربط البيانات بمراكز
الاتصال.

04 منصات الأداء
Performance
Platforms



ربط النتائج بالأداء
المؤسسي.

09 Microsoft 365



التكامل مع Outlook
و Teams و SharePoint.

08 Power BI



تحليلات ولوحات
قيادة متقدمة.

07 التطبيقات
الذكية
Mobile
Applications



قياس تجربة المتعامل
عبر التطبيقات الذكية.



يعمل ATHAR كمحور استخبارات تجربة مترابط مع مختلف الأنظمة
المؤسسية لتحقيق رؤية شاملة وتجربة متكاملة.



حالات الاستخدام الحكومية

Government Use Cases

تم تصميم ATHAR لتناسب مختلف الجهات الحكومية.

02

مكاتب التميز المؤسسي

ربط النتائج بمؤشرات،
التميز المؤسسي.



01

مكاتب إسعاد المتعاملين

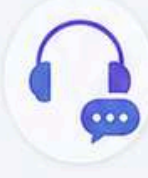
إدارة الرضا، السعادة،
وتجربة المتعامل.



04

إدارات خدمة المتعاملين

تحليل التجربة وتطوير
الخدمات.



03

مكاتب الاستراتيجية

قياس أثر المبادرات
والخدمات.



06

إدارات الشراكات

قياس رضا الشركاء وتحليل
العلاقات المؤسسية.



05

إدارات الموارد البشرية

قياس رضا الموظفين
وتجربة الموظف.



07

الجهات البيئية والتنظيمية

قياس الأثر المجتمعي للمبادرات والبرامج.



ومن خلال هذه الاستخدامات تتحول نتائج الاستبيانات إلى ذكاء مؤسسي يساعد القيادات على اتخاذ قرارات أدق وتحسين الخدمات ورفع جودة الحياة المؤسسية بصورة مستمرة.





الفصل الثاني عشر

قصص النجاح

Success Stories

يخصص هذا الفصل لإبراز التطبيقات الواقعية للمنصة.

01 نموذج قصة نجاح

الأثر



تحويل الرضا إلى أداة
تطوير مؤسسي فعالة

النتائج



تحسين جودة التحليل ✓
تسريع إعداد التقارير ✓
رفع جودة القرارات ✓

الحل



تطبيق
ATHAR Experience
Intelligence Platform

التحدي



وجود استبيانات متعددة
وعدم القدرة على تحليل
النتائج بصورة فعالة

02 نموذج آخر



تعزيز الثقة في الأداء
وإبراز الأثر الحقيقي للخدمات
والمبادرات

النتائج



قياس القيمة المتحققة ✓
تحسين الاستثمار ✓
دعم اتخاذ القرار ✓

الحل



تطبيق منظومة قياس
الأثر المؤسسي

التحدي



صعوبة قياس أثر
المبادرات والخدمات



خدمات التنفيذ والتشغيل

Implementation & Support Services

توفر EXGOV دورة تنفيذ متكاملة للمنصة.



03

تقييم الأثر المؤسسي
Institutional Impact
Assessment



02

تقييم تجربة الموظف
Employee Experience
Assessment



01

تقييم تجربة المتعامل
Customer Experience
Assessment



06

نقل البيانات
Data
Migration



05

تهيئة المنصة
System
Configuration



04

بناء إطار الاستبيانات المؤسسية
Survey Framework
Development



09

التحسين المستمر
Continuous
Improvement



08

الدعم الفني
Technical
Support



07

التدريب ونقل المعرفة
Training &
Enablement

تدعم EXGOV العميل من التقييم والتهيئة إلى التشغيل
والتحسين المستمر لضمان تحقيق أقصى قيمة للمنصة.





لماذا ATHAR

Why ATHAR Experience Intelligence Platform?

هناك العديد من أنظمة الاستبيانات. لكن ATHAR تختلف لأنها:

02

تقيس الأثر

وليس الرضا فقط.



01

منصة ذكاء تجرية

وليست منصة استبيانات فقط.



04

تدعم إسعاد المتعاملين
Customer Happiness



03 تعتمد على الذكاء الاصطناعي

- تحليل المشاعر
- تحليل الاتجاهات
- التوصيات
- قياس الأثر



06

تدعم تجربة الشركاء
Partner Experience



05

تدعم تجربة الموظف
Employee Experience



08 متوافقة مع توجهات الإمارات

- إسعاد المتعاملين
- جودة الحياة
- الحكومة الذكية
- التميز المؤسسي



07

تدعم اتخاذ القرار

من خلال الرؤى
والتحليلات الذكية.





الفصل الخامس عشر

ابدأ رحلتك

Start Your Experience Intelligence Journey

إذا كانت الجهة تسعى إلى:



الاستفادة من
الذكاء
الاصطناعي



دعم
التميز
المؤسسي



تحسين
جودة
الخدمات



قياس
الأثر
المؤسسي



رفع
مستويات
السعادة



تحسين
تجربة
المتعامل

فإن ATHAR توفر منصة متكاملة لتحقيق ذلك.



الخدمات المتاحة



تقييم إسعاد المتعاملين
Customer Happiness
Assessment



تقييم تجربة الموظف
Employee Experience
Assessment



تقييم رضا الشركاء
Partner Satisfaction
Assessment



تقييم الأثر المؤسسي
Institutional Impact
Assessment



عرض تجريبي مباشر
Live Demonstration



جلسة تعريفية للقيادات
Executive Briefing



الفصل السادس عشر

التواصل

Contact Us

EXGOV Government AI Agents Platform
منصة EXGOV لوكلاء الذكاء الاصطناعي الحكومي

البريد الإلكتروني:
solutions@exgov.ai



الموقع:
www.exgov.ai



البريد الإلكتروني:
insights@exgov.ai



البريد الإلكتروني:
partners@exgov.ai



واتساب:
+971 54 710 8941



الهاتف:
+971 54 710 8941



الموقع / الدولة:
United Arab Emirates
الإمارات العربية المتحدة



تابعونا عبر قنوات التواصل



LinkedIn



Facebook



YouTube



Instagram



X / Twitter

اطلب عرضًا توضيحيًا
Request a Demo



اطلب تقييمًا مجانيًا
Request an Assessment



اطلب جلسة استشارية
Request a Consultation





الرسالة الختامية

ختام التقرير

Closing Message

ATHAR Experience Intelligence Platform الجيل القادم من منصات ذكاء التجربة المؤسسية، حيث تجمع بين الرضا والسعادة والأثر والتحسين والذكاء الاصطناعي في منظومة واحدة تساعد الجهات الحكومية على فهم متعاملاتها وموظفيها وشركائها بصورة أعمق، وتحويل البيانات إلى قرارات، والقرارات إلى أثر مؤسسي مستدام.

الركائز الأساسية لمنصتنا



ATHAR Experience Intelligence Platform

ذكاء التجربة المؤسسية لمستقبل حكومي
أكثر وعياً وتأثيراً

