

## تمرين رقم (2)

## "ربط المعايير وعلاقتها ببعضها البعض"

تمرين: فرق	وقت التحضير: 40 دقيقة	مدة عرض النتائج والمناقشة: 20 دقيقة
------------	-----------------------	-------------------------------------

#	البيانات/الواقع الحالي	المعيار *	المعايير ذات الصلة **
1	نهدف الى استباقية الاتصال هاتفيا بعملائنا مرتين في السنة للتأكد من وجود فرص للتحسين يمكن تقديمها وكذلك مدى رضا المتعاملين عن خدماتنا.		
2	نعمل مع شركائنا المتخصصين باعمال شبكات الحاسوب Netcom على أساس مستمر لايجاد تكنولوجيا شبكات جديدة ومبتكرة ومثال ذلك نظام التحويل Net-smart.		
3	الرئيس التنفيذي يجدرول جلسات مفتوحة لرؤية اكبر عدد ممكن من الموظفين عندما يزور مواقعنا في اوروبا، ويستغل هذه اللقاءات لاطلاع الموظفين على التطورات، الاستماع الى اسئلتهم واهتماماتهم.		
4	معدل عدد الاصلاحات التي نفذت من قبل كل فني قد تضاعف على مدى 5 سنوات الماضية والان يقارن ايجابيا على مستوى العالم في درجة الاداء في مجال عملنا.		
5	لدينا نظام تقييم مطور حديثا تم تنفيذه في اكثر من 50 % من مواقعنا. كما ان ردود فعل الموظفين تشير الى ان النظام الجديد يعالج نقاط الضعف للموظفين التي تم تحديدها من خلال النظام القديم.		
6	معدل استخدام الشبكة هو 95% في فترات الذروة. مقارنة بـ 75% قبل 3 سنوات. كما ان المتوسط الاوروبي للصناعة حاليا 93%.		
7	بيانات اداء الشبكة يتم تحليلها ويتم استخدامها لتحديث استراتيجية تطوير الشبكة.		

						مستوى الولاء لعلامتنا التجارية مزدهرة كما ان 87% من عملائنا لديهم نية شراء اكثر من قدرة الشبكة لدينا في المدى القصير والمتوسط.	8
						ادارة المؤسسة بما في ذلك ادارة المخاطر امر مهم بالنسبة لنا. كما يقوم رئيسنا شخصيا بمراجعة العمليات سنويا واجراء تغييرات على اساس الظروف والاتجاهات السائدة.	9
						صممت العمليات بطريقة تهدف الى ضمان التنفيذ الفعال لاولويات الاستراتيجية الحالية، كما يتم مراجعة التصميمات، وتحسينها خصوصا في ضوء التغييرات التي تطرأ على الخطط الاستراتيجية.	10

\* المعيار: هو المعيار الاساسي الذي له علاقة بالحالة وينطبق عليها.

\*\* المعايير ذات الصلة: المعايير الأخرى التي تتوقع ان يكون فيها عبارات ذات علاقة.