

معا للحياة
Together for life



زمر
متجر زمزم الإلكتروني

زمزم
zmzm

متجر زمزم

أول متجر إلكتروني خيري لدعم علاج الحالات
المرضية بالمملكة العربية السعودية



السبت والأحد 7 و 8 صفر 1441 هـ - الموافق 5 و 6 أكتوبر 2019م

غزارة للاستشارات
Ghazara Consulting

استدامة
ملتقى تنمية الموارد المالية للقطاع غير الربحي

البنك
الثالث
Bnkthalth.org

المتحدثون

استدامة

ملتقى تنمية الموارد المالية للقطاع غير الربحي
٢٠٢٢/١١/٥ - الموافق ٦ - مملكة البحرين



فهد بن محمد الزهراني
مدير عام جمعية زمزم
ماجستير في التسويق - جامعة جدة

زمزم

متجر زمزم الإلكتروني



تجربة متجر زمزم الإلكتروني
في تنمية الموارد المالية

البوابة التقنية الخارجية لزمزم zmzm.org



الموقع الإلكتروني

التعرف على جمعية زمزم والاطلاع
على آخر الأخبار



متجر زمزم

التبرع الإلكتروني للمنتجات
والخدمات والحملات التسويقية



تطوع

بوابة تسجيل المتطوعين وفرص
التطوع في زمزم



العلاج الخيري

بوابة طلبات العلاج الخيري
للمستفيدين

البوابة التقنية الداخلية لزمزم

بوابة داخلية تتضمن العديد من الأنظمة التقنية والعمليات المحوسبة متاحة لجميع موظفي زمزم لإجراء كافة المهام.



إطلاق متجر زمزم

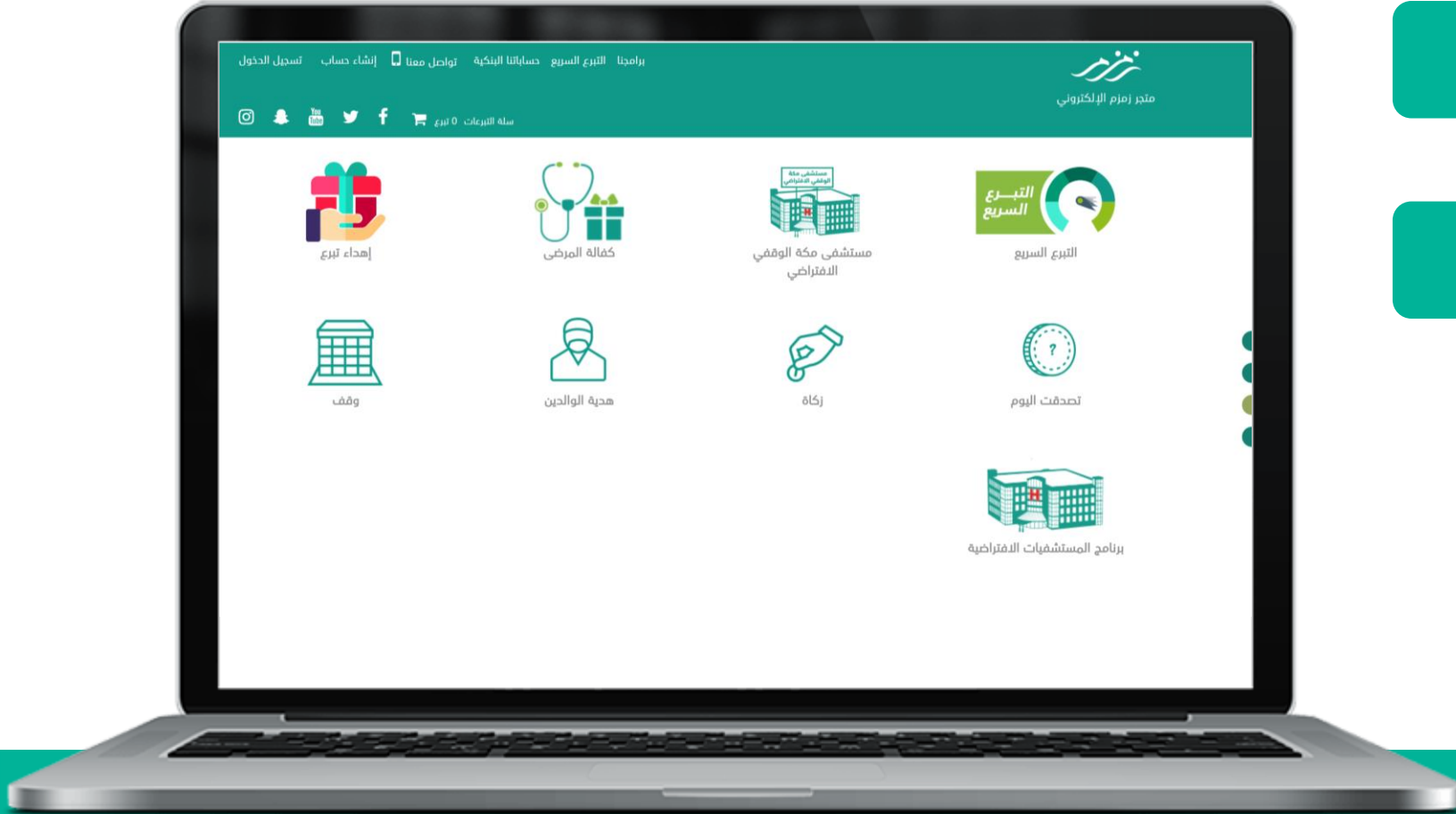
ezmzm.org/DonorsArea/Home

الإطلاق التجريبي

• 2016/06/30 الموافق 1437/09/25

الإطلاق الرسمي

• 2016/08/16 الموافق 1437/11/13



متجر زمزم الإلكتروني

#تبرعك_أسهل

[APP119914]

أمراض اللوزتين واللحمية

يعاني من : التهابات متكرره بالحلق مع شخير اثناء النوم وتنفس فموي يحتاج إلى : عملية جراحيا تحت مخدر عام لاستئصال اللوزتين واللحمية خلف الانف

الإجمالي (650.00)
المدفوع (100.00)
المتبقي (550.00)

مشاركة

550.00

[APP127634]

لحمية

يعاني من : انقطاع تنفسي وشخير دائم اثناء النوم بسبب تضخم باللوزتين مع لحمية كبيرة خلف الانف يحتاج إلى : استئصال اللوزتين واللحمية

الإجمالي (650.00)
المدفوع (0.00)
المتبقي (650.00)

مشاركة

650.00

[APP116411]

أمراض الجيوب الأنفية

يعاني من : لحمية خلف الأنف يحتاج إلى : إزالة اللحمية

الإجمالي (650.00)
المدفوع (14.00)
المتبقي (636.00)

مشاركة

636.00

الجنس

ذكر
أنثى

المبلغ

أقل من 500.00
من 500.00 إلى 1,000.00
من 1,000.00 إلى 2,000.00
من 2,000.00 إلى 5,000.00
أكثر من 5,000.00

الفئة العمرية

رضيع
شباب
كبار السن

[APP117700]

أمراض اللوزتين واللحمية

[APP125608]

لحمية

[APP137380]

أمراض اللوزتين واللحمية

كفالة المرضى

نوع المرض

الأهتام (1)



متجر زمزم الإلكتروني

الارتباط الاستراتيجي

ارتباط المتجر الوثيق باستراتيجية جمعية زمزم

الخارطة الاستراتيجية 1437 - 1441 / 2016 - 2020

رؤيتنا

النموذج الرائد المرجعي والملهم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري
المستدام والمتكامل

رسالتنا

كيان مجتمعي صحي خيري يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم
خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج

المرضى
ذوو
الاحتياج

تحسين صحة
المستفيد من ذوي
الاحتياج

عموم
المجتمع

ارتفاع الوعي
الصحي لدى
ذوي الاحتياج

طالبوا
الاستشارة

تقليل معاناة طالب الاستشارة
الصحية
تزويد القطاع الخيري بالخبرات
الإبداعية الرائدة

العاملون
في المجال
الصحي

تحسن أداء
المنظمات والعاملين
في المجال الصحي

أصحاب
المصلحة

تعظيم المنفعة
والأجر
تحقيق رضا أصحاب
المصلحة

المستفيدون

اجتذاب المستفيدين وكسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم

تعزيز الصحة
والوقاية

الرعاية الصحية
للمستهدفين

الاستشارات في المجال
الصحي والخيري

الدراسات التطبيقية
في المجال الصحي

البعد المالي

ضمان استدامة مالي ومصادر داخل ثابتة قابلة للنمو

تأمين موارد ورعايات مالية
لدعم برامج وخدمات الجمعية

أوقاف يسهم ريعها في تغطية
الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية

العمليات الداخلية

الإجراءات والوسائل الأكثر تحقيقاً لرضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والاستدامة المالية

التطوير والتحديث المستمر
مواكبة لمتطلبات المراحل

استثمار العمل التطوعي

التسويق الاحترافي الإبداعي

بناء منظومة من الشراكات
الاستراتيجية التكاملية
المستدامة

استثمار العلاقات العامة
والإعلام
في تحقيق أهداف الجمعية

إدارة الجمعية بمنهجية
الاستدامة

التعلم والنمو

الثقافة المؤسسية والصحية والإدارية والتنظيمية ومعدلات التدريب والتربية للعاملين

بيئة العمل

التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة

تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري

البناء القيمي

العمل المؤسسي والانضباط

إذكاء روح العمل الجماعي

التعلم والابتكار والإبداع

الرفق وحفظ الكرامة

التيسير

الشراكة

الشفافية

أهداف المتجر

1 تسويق جاذب

1

2 تبرع أسرع وأسهل

2

3 وصول أكبر للعملاء

3

4 زيادة الإيرادات

4

5 تحول تقني للموارد المالية

5



متجر زمزم الإلكتروني

النتائج والنجاحات

نتائج ونجاحات متجر زمزم منذ تأسيسه

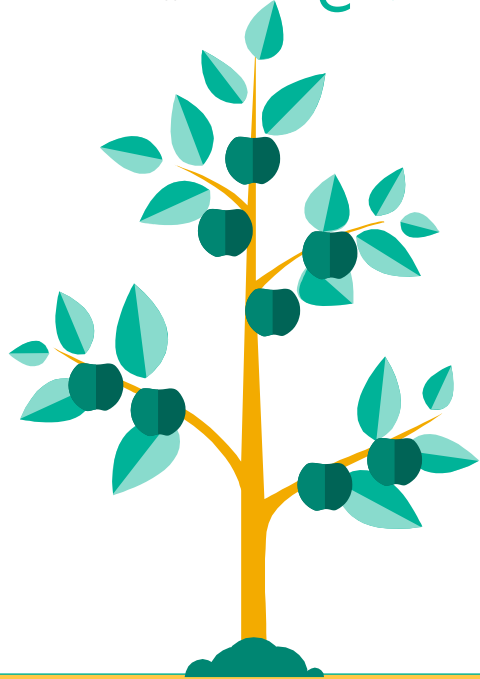
تنامي إيرادات متجر زمزم

6,787,618

ريال

11,520

عملية تبرع



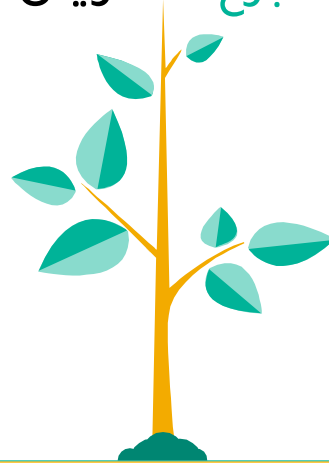
2019

3,996,217

ريال

9,821

عملية تبرع



2018

359,863

ريال

969

عملية تبرع



2017

0.00

ريال

قبل

التأسيس



2016



متجر زمزم الإلكتروني

الدراسات والأبحاث

دراسة وتحليل بيانات استقصاء رغبات وسلوكيات العملاء

الدراسات والأبحاث

دراسة سلوك ورغبات عملاء التبرع الإلكتروني في زمزم -دراسة تحليلية-

198

متبرعاً
عينة الدراسة

1,400

متبرع
مسجل

إعداد وحدة الدراسات والأبحاث بزمزم

تحليل سلوك العملاء

تحقيق المعرفة
بالحصول على
معلومات مهمة
للتحسين والتطوير

نوع المتصفح
المستخدم لدخول
المتجر

الوسيلة المفضلة
كمبيوتر أو أجهزة ذكية

مناطق ومدن العملاء

نظام التشغيل
ويندوز / أندرويد / IOS

جنس العميل
رجل / امرأة

وقت الدخول للمتجر

وقت التبرع المفضل
يومي / شهري / سنوي / متقطع

وسيلة الوصول للمتجر



مدة التنقل داخل المتجر

طريقة التبرع المفضلة

مدى / فيزا / ماستر كارد / تحويل

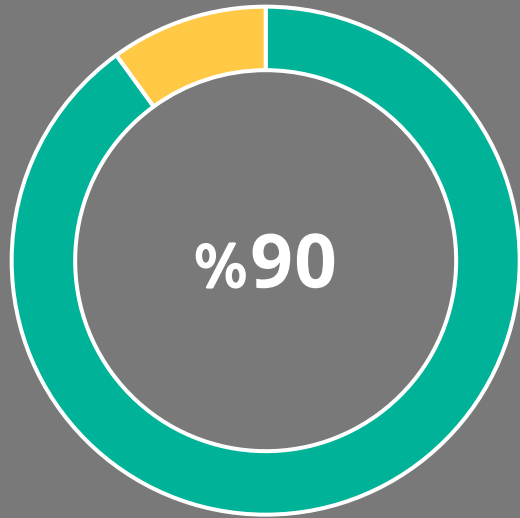
بنكي / أبل باي

العملاء يشاركوننا تقييم المتجر

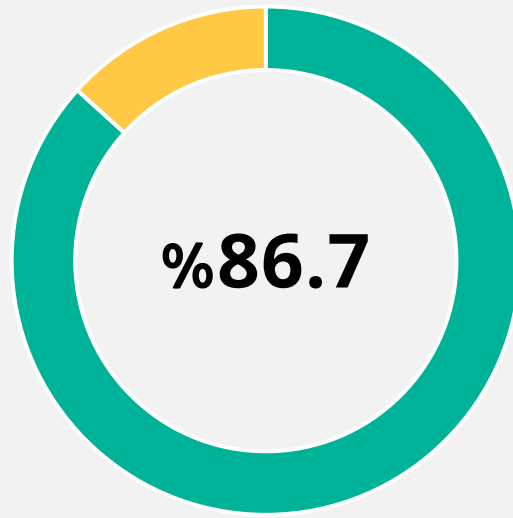
تنفيذ وحدة الدراسات والأبحاث بزمزم



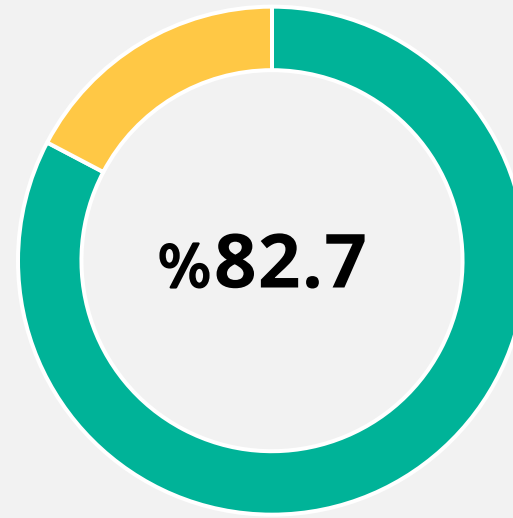
التجربة بشكل عام



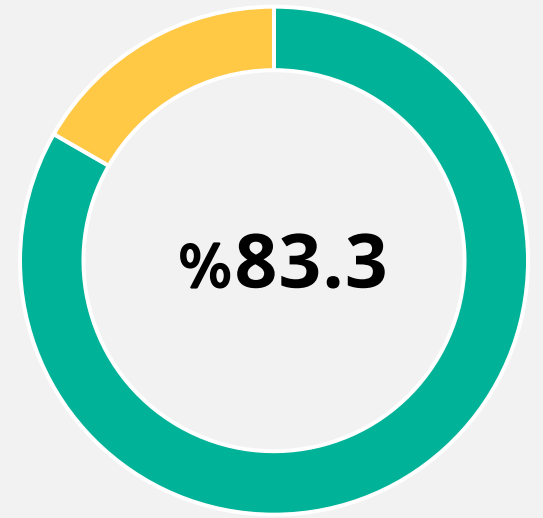
سهولة الخطوات



وضوح البرامج



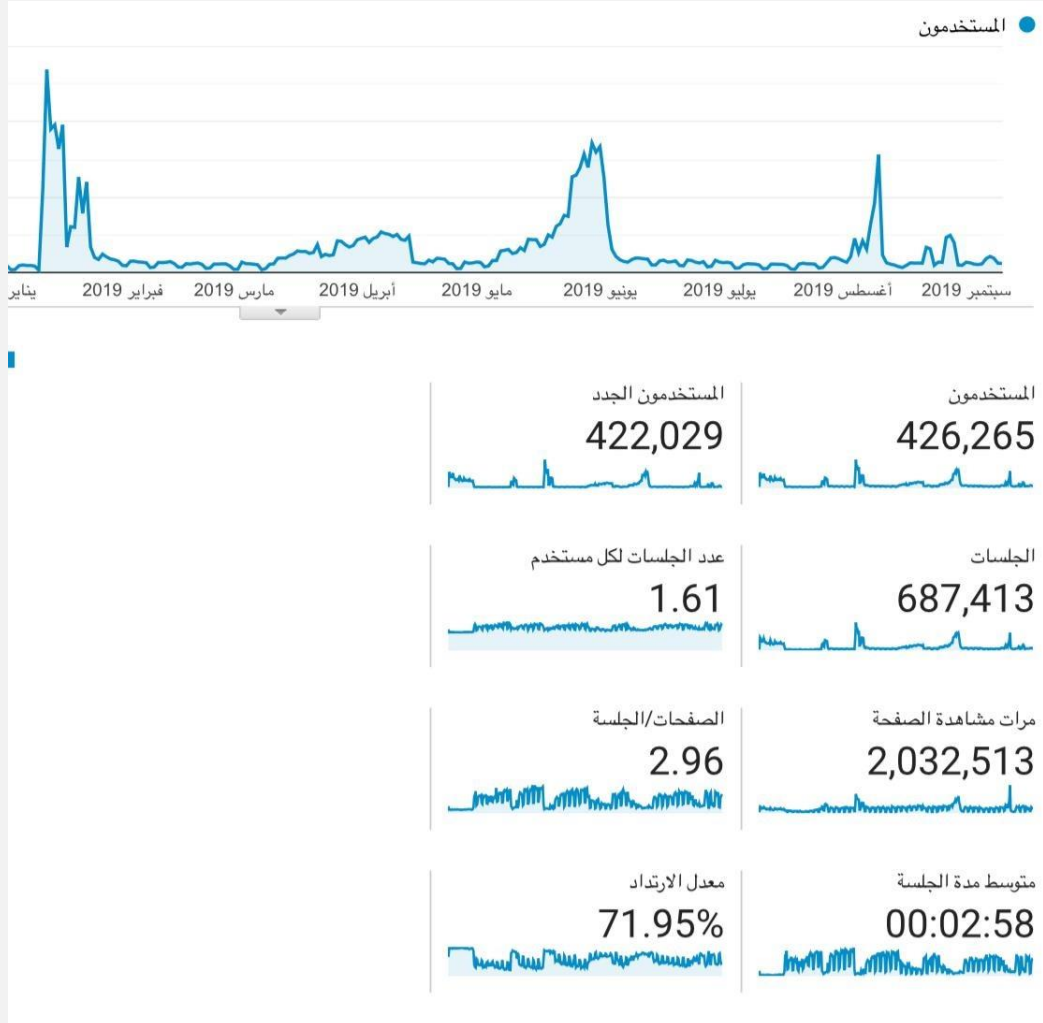
تصميم المتجر





نماذج نتائج عام واحد باستخدام Google Analyses

عدد الزوار 426,265 زائر لعام 2019





نماذج نتائج عام واحد باستخدام Google Analyses

مواقع العملاء حسب المدينة

المدينة	المستخدمون	% المستخدمين
Jeddah .1	174,209	39.02%
Riyadh .2	137,536	30.80%
Dammam .3	43,288	9.70%
Mecca .4	26,848	6.01%
(not set) .5	11,315	2.53%
Medina .6	9,897	2.22%
Abha .7	7,745	1.73%
Buraydah .8	4,231	0.95%
Taif .9	2,456	0.55%
Al Khobar .10	2,019	0.45%





نماذج نتائج عام واحد باستخدام Google Analyses

أنظمة التشغيل التي يستخدمها العملاء

المستخدمون	% المستخدمين	نظام التشغيل
283,610	69.38%	Android .1
124,980	30.57%	iOS .2
105	0.03%	Windows .3
41	0.01%	Windows Phone .4
22	0.01%	(not set) .5
17	0.00%	Tizen .6
15	0.00%	BlackBerry .7

عرض التقرير بالكامل





متجر زمزم الإلكتروني

تجربتنا في التواصل
مع عملاء متجر زمزم

كيف استفاد المجتمع من النتائج؟

تحسين صورة زمزم في المجتمع
بمواكبة التطورات التقنية
واستثمارها بشكل أمثل

المواكبة

تأسيس باقات عديدة ومتنوعة للتبرع
تلي رغبات أغلب العملاء "المتبرعين"

الخيارات

الوصول إلى شريحة واسعة متنوعة
من المجتمع في كافة المناطق
والمدن

الانتشار

العوائد

ساهم المتبرع بشكل فعال في زيادة
إيرادات زمزم

التواصل

تحرير عملية التبرع بوجود موظفين
في المكاتب او الفروع

الإتاحة

اتاحة التبرع للجميع من أي مكان وفي
أي زمان وبكافة الطرق والسبل
النظامية والتقنية للتبرع

عوامل النجاح



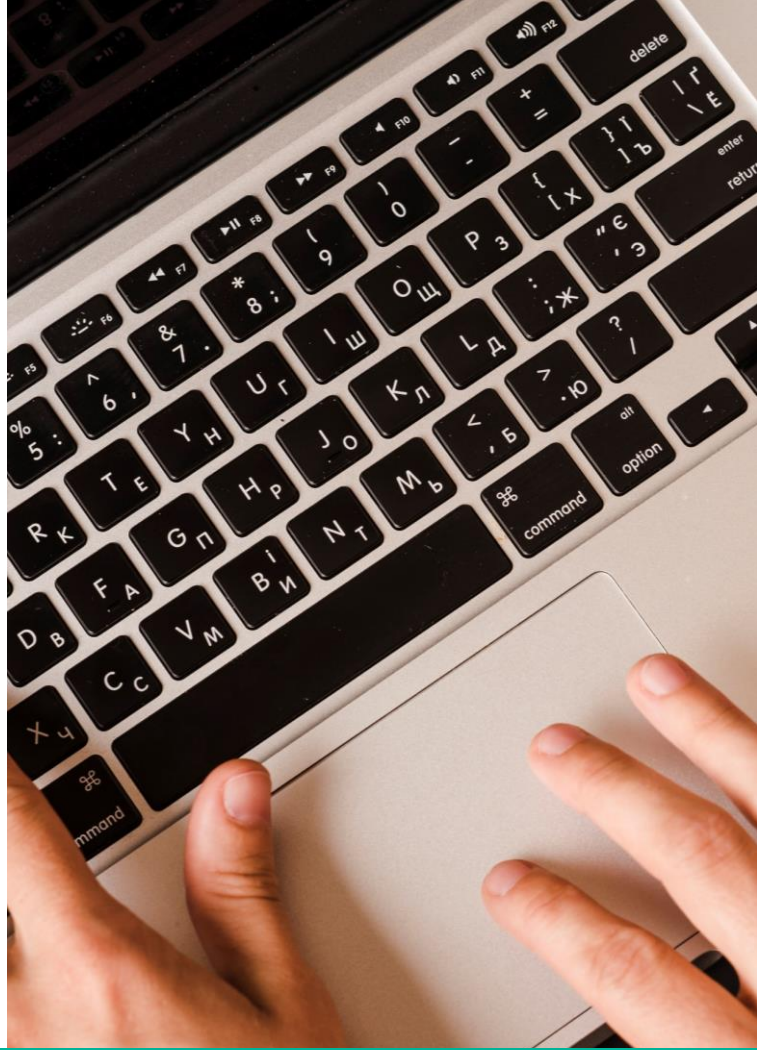
- 1 الدعم الكبير من مجلس إدارة زمزم.
- 2 وجود إدارة تقنية للدعم الفني الفاعل.
- 3 تخصيص إدارة للموارد الإلكترونية.
- 4 التسويق المستمر والفعال للمتجر.
- 5 تنويع عرض المنتجات بما يلبي رغبات العملاء.
- 6 تمكين فريق إدارة الموارد الإلكترونية من إدارة المحتوى التسويقي.
- 7 دراسة وتحليل سلوكيات ورغبات المتبرعين من خلال وحدة الدراسات والأبحاث بزمزم.
- 8 التوسع المتنامي في طرق الدفع الحديثة.



متجر زمزم الإلكتروني

التحديات والحلول

أبرز التحديات والمشكلات في تجربتنا
والحلول التي اتخذناها لتجاوزها



ضعف معرفة العملاء بخطوات
التبrec الإلكتروني

فيديو
تعريفي

تصميم
بروشور

الاتصال
بالدعم
الفني

تحديات وحلول



تعثر التبرع بالبطاقات الائتمانية

الدعم
الفني
المباشر

تخصيص
حسابات
بنكية

تحديات وحلول





تخوف بعض العملاء لحدثة التجربة

التزام الأمان
والسرية

لا نحفظ
بمعلومات
العملاء
البنكية

وجود الأمان
والحماية
من
الاختراقات

تحديات وحلول





متجر زمزم الإلكتروني

مستقبل مستدام

تطلعاتنا لمستقبل مستدام لمتجر زمزم الإلكتروني



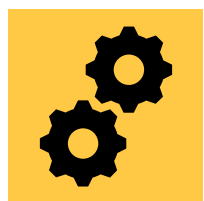
مستقبل مستدام



وجود برامج
علاجية صحية
مستدامة

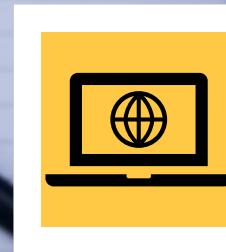
مستقبل مستدام

التغذية بمنتجات
وباقيات تسويقية
متجددة





مستقبل مستدام



التحديث
والتحسين التقني
المستمر للمتجر

مستقبل مستدام

التسويق الفعال
والمستمر
للمتجر عبر كافة
الوسائل



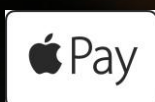
مستقبل مستدام



زيادة وتنويع
طرق الدفع
والتبرع



قريبًا



مفعلة

مستقبل مستدام

تنفيذ دراسات
واستطلاعات
رأي العملاء بما
يخدم استدامة
وتطوير المتجر





متجر زمزم الإلكتروني

قريبًا

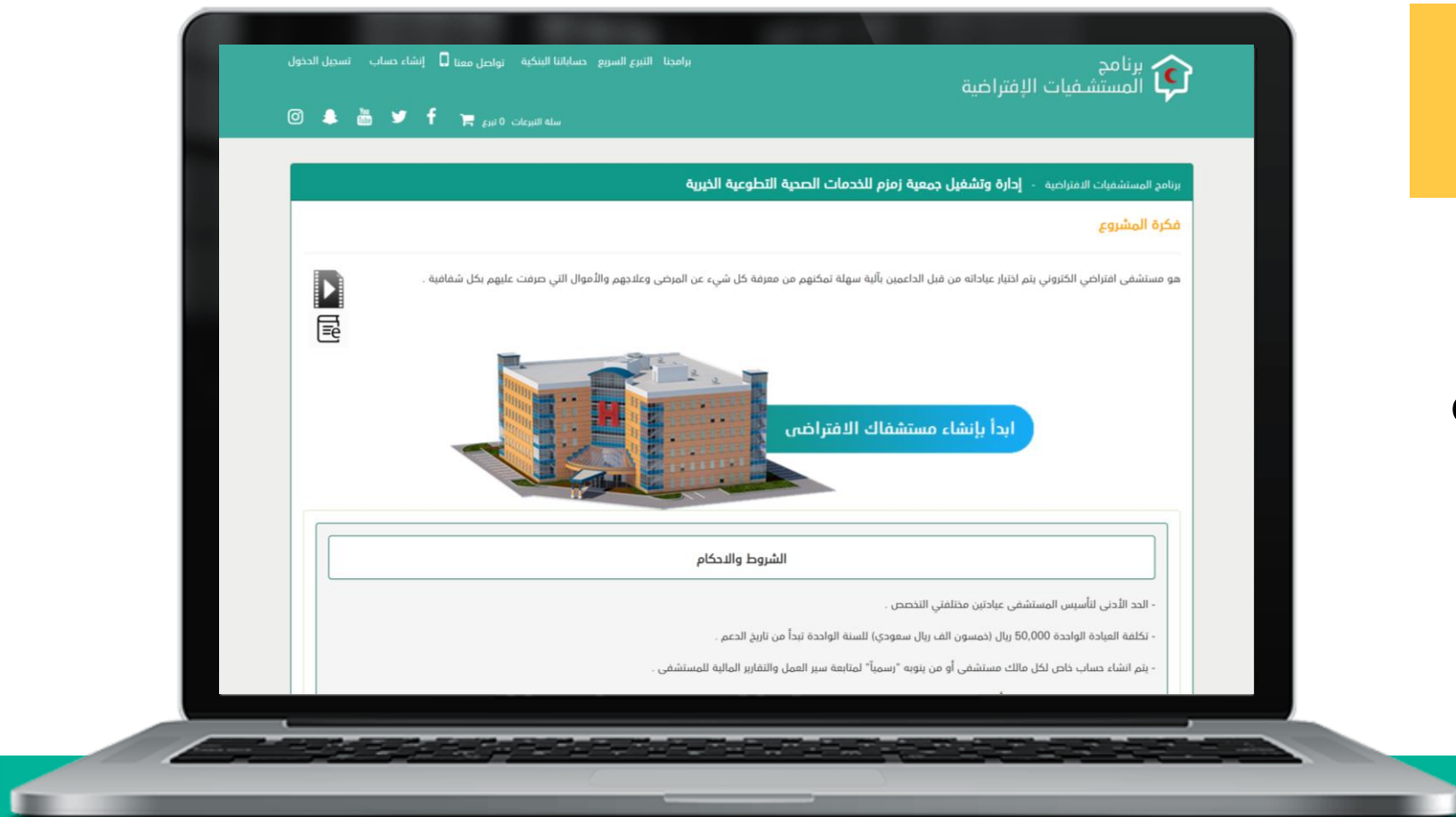
جديد متجر زمزم في المرحلة القادمة

-بمشيئة الله تعالى-

قريبًا

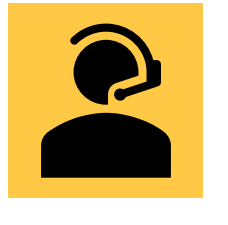
المستشفيات الافتراضية

قريبًا تستعرض زمزم
تجربتها في مبادرة
المستشفيات الافتراضية
-بمشيئة الله تعالى-



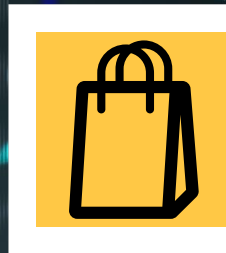
قريبًا

ربط المتجر بمركز
الاتصال الموحد
Call Center
920033377





قريبًا



إشراك جميع
عملاء زمزم في
تسويق المتجر
من خلال كود
خاص بكل عميل

قريبًا

استراتيجية
تحويل وربط
جميع العملاء
بالمتجر





شكرًا لكم



920033377



zmzm.org