

أتمتة العلاقات: المخطط الذكي لرحلة المتبرع

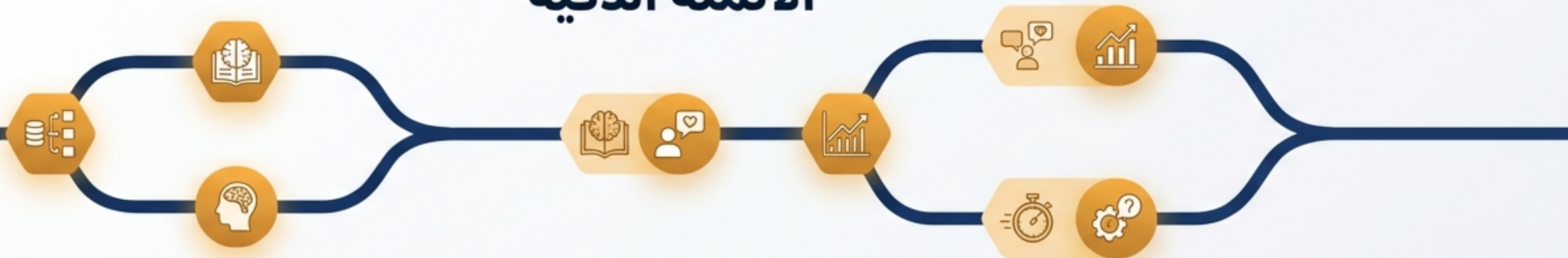
الدليل الإرشادي للتحويل من الأتمتة الزمنية العمياء إلى النظام الذكي المبني على السلوك والأحداث.

الأتمتة الزمنية العمياء



جدول زمني ثابت للجميع - يتجاهل تفاعل المتبرع

الأتمتة الذكية



مبنية على الأحداث والبيانات والسلوك - تتعلم وتتكيف

أتمت ما هو متكرر وقابل للضبط، واحتفظ بالتدخل البشري لما يحتاج إلى فهم وتعاطف وحكم مهني.

مصفوفة التوازن: الآلة مقابل الإنسان

نطاق النظام الآلي



نطاق التدخل البشري الحتمي

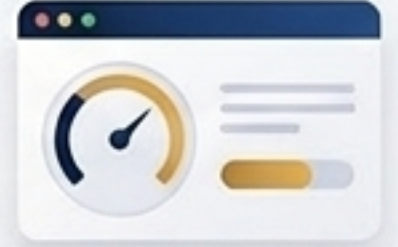


محرك سير العمل: تشرح المكونات الثمانية

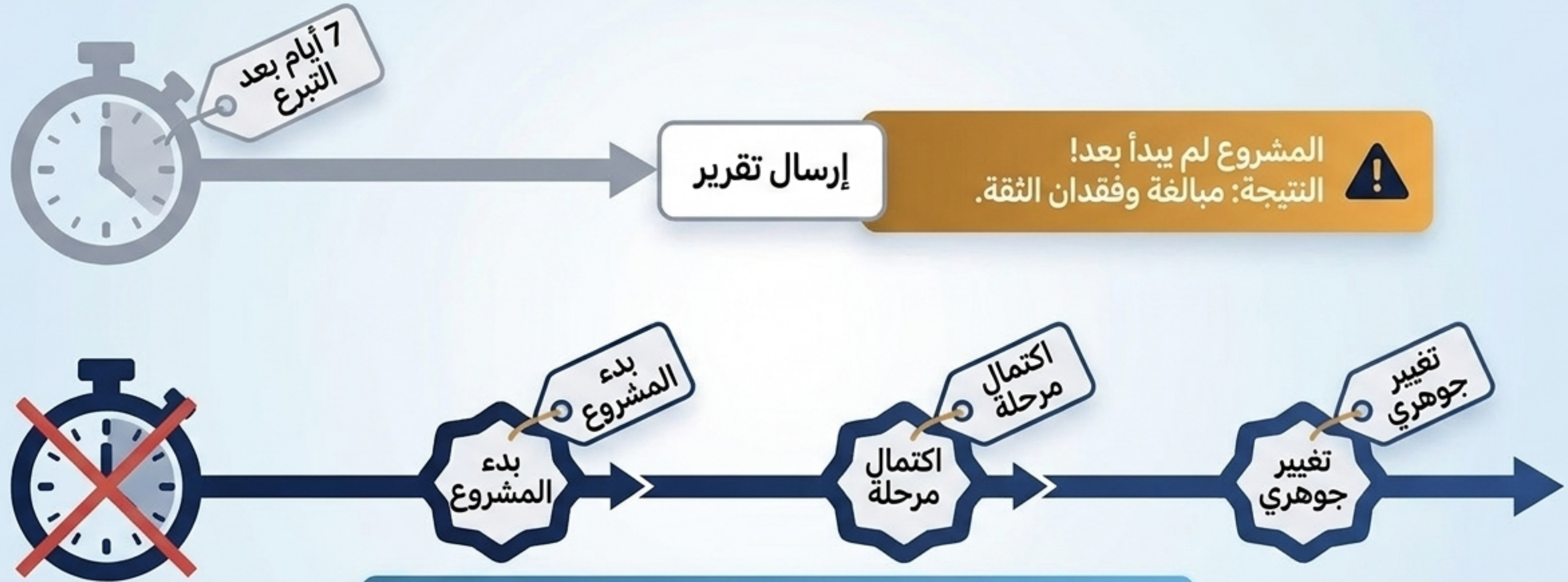


المرحلة صفر: رحلة التبرع الأول والتأهيل

مؤشر الأداء: سرعة الإرسال ونسبة اكتمال بيانات المتبرع.

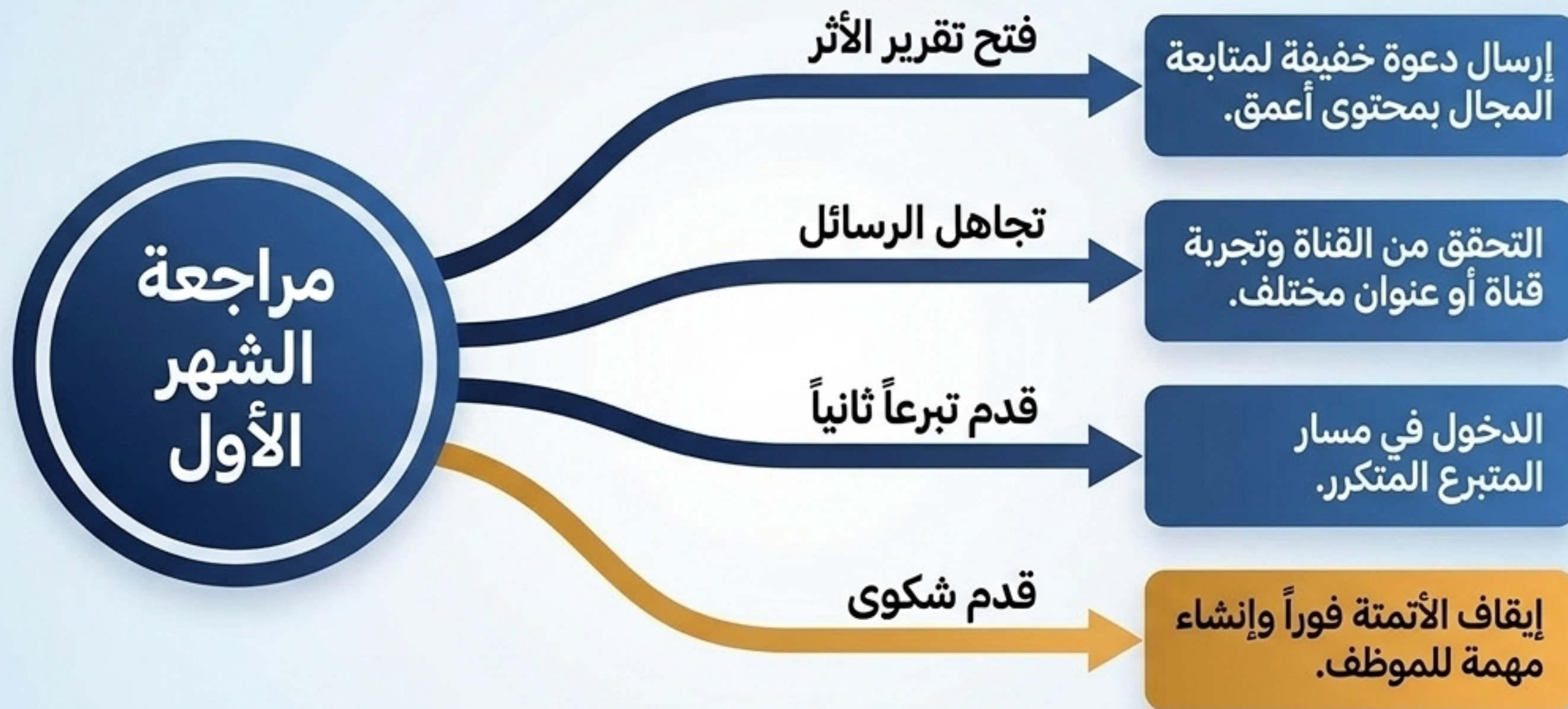


التقارير الآلية: أرسل الحقيقة.. لا المؤقت الزمني



ماذا نرسل بعد أسبوع إن لم يوجد تقرير؟
أرسل (تحديث توقعات) أو (محتوى تعريفي عن آلية عمل الجمعية) دون الادعاء بوجود نتائج.

نقطة القرار: قراءة السلوك بعد 30 يوماً



مبدأ (Idempotency): يجب أن يضمن النظام عدم تنفيذ الإجراء مرتين عند وصول الحدث مكرراً (مثل إشعار دفع مزدوج من البنك).

هندسة التحويل للتبرع الشهري: متى نطلب الترقية؟

Diagnostic Scanner

✓

قدم تبرعين أو أكثر

✓

تفاعل مع تقرير الأثر

✓

لا توجد لديه شكوى مفتوحة

✓

طريقة الدفع السابقة تدعم التكرار

✓

ليس لديه اشتراك شهري نشط حالياً



ملاحظة: داخلياً نسميها ترقية، لكن للمتبرع هي: استمرار، شراكة، وحرية اختيار.

هندسة إعادة التنشيط: متى نعتبر المتبرع منقطعاً؟



استعادة العلاقة (Win-back)

متبرع اختار التوقف.
الحل: تحديث تفضيلات، تقديم أثر.

معالجة التعثر المالي (Dunning)

فشل دفع بسبب بطاقة منتهية.
الحل: مساعدة تقنية واضحة، لا رسائل عاطفية.

حوكمة البيانات وأمان النظام (صمامات الأمان)

Data Minimisation

- استخدام البيانات
اللازمة فقط.

Access Control

- حصر الصلاحيات
بمستوى إداري محدد.

Audit Log

تسجيل دقيق: من
أنشأ، من اعتمد،
ولماذا؟

مفتاح الإيقاف (Kill Switch):
القدرة على إيقاف مسار كامل
فوراً وبضغطة واحدة.

1. إرسال طلب مالي أثناء
غضب المتبرع
2. إرسال تقرير لمشروع
لم يدعمه
3. مخاطبة متبرع بلغة
خاطئة

بروتوكول الاختبار الخماسي قبل الإطلاق



قاعدة التنفيذ: لا تطلق مسار عمل على قاعدة المتبرعين الكاملة أبداً دون المرور بالطبقات الخمس.

المصفوفة الشاملة: خارطة الأتمتة المؤسسية

المرحلة	المشغل	الشروط	الإجراء	شرط الخروج
التبرع	نجاح الدفع	مؤكد	تأكيد وشكر	استرداد
الترحيب	أول تبرع	جديد	ترحيب وتفضيلات	شكوى
التقرير	نشر معتمد	دعم المشروع	إرسال	استلم سابقاً
الترقية	تحقق الأهلية	غير شهري	عرض شراكة	اشترك/رفض
الاستعادة	انقطاع السلوك	لا استبعاد	سلسلة استعادة	عاد/انسحب

لوحة قياس الأداء (KPI Dashboard)



معدل فشل المسار،
الأخطاء المكررة،
زمن معالجة
الاستثناءات



نسب التسليم، الفتح،
النقر، الشكاوى،
وإلغاء الاشتراك



التبرع الثاني، نسبة
التحول، الاحتفاظ،
ومدة البقاء



الرسائل المتعارضة،
الحالات المصعّدة،
استجابة الإيقاف

الخلاصة الاستراتيجية: التكنولوجيا في خدمة التعاطف



“أفضل أئمة هي التي تجعل المتبرع يشعر أن الجمعية تتابعه باهتمام حقيقي، لا أنه مجرد رقم داخل آلة تعمل وفق مؤقت زمني أعمى.”

حدث موثوق
(لا افتراضات)

قراءة السلوك
(لا الجدولة الثابتة)

تدخل بشري جاهز
(لا إلغاء للإنسان)