

الاستراتيجية المؤسسية

قيم شركة تاكسي دبي

ترسم الاستراتيجية المؤسسية لشركة تاكسي دبي للفترة 2025-2029 مساراً واضحاً للنمو المستدام والمرونة وتحقيق قيمة طويلة الأمد. وقد صُممت الاستراتيجية لتمكين شركة تاكسي دبي من اغتنام الفرص الناشئة في مجال النقل، مع تعزيز أدائها التشغيلي ودعم منظومة النقل المتطورة في دبي.

قيادة المرحلة التالية من مسيرة شركة تاكسي دبي

توازن الاستراتيجية بين الانضباط المالي والتميز في تقديم الخدمة والتقدم الرقمي والاستدامة. وتعكس التزام شركة تاكسي دبي بتقديم قيمة لمختلف أصحاب المصلحة، وهم المساهمين والمتعاملين والموظفين والمجتمعات والشركاء، مع الحفاظ على قدرتها على التكيف في ظل مشهدٍ سريع التغير في قطاع النقل.

الرؤية

خيار التنقل المفضل للجميع

الرسالة

الريادة في تقديم خدمات تنقل رقمية وأمنة تلبى احتياجات المجتمع في الراحة والتواصل والاستدامة

وعلى هذا الأساس، تهدف استراتيجية شركة تاكسي دبي إلى خلق قيمة مستدامة وطويلة الأمد من خلال تعزيز الأداء والمرونة والقدرة على التكيف، بما يوائم التطورات المستمرة في قطاع النقل.

السلامة

إعطاء الأولوية لخلق بيئة آمنة من خلال تقليل المخاطر وحماية جودة الحياة وضمان الاستمرارية التشغيلية.

النزاهة

تعزيز النزاهة من خلال السلوك الأخلاقي، والامتثال لمعايير الحوكمة، والممارسات المستدامة، والمساهمات في رفاه المجتمع.

التعاون

العمل معاً داخلياً ومع الشركاء والمجتمعات خارجياً لتوفير حلول تنقل سلسة ومتراصة.

الإبداع

الابتكار المستمر واستكشاف أفكار جديدة لوضع معايير جديدة في مجال النقل الرقمي.

مركزية المتعامل

وضع المتعاملين في صميم الاهتمام من خلال تقديم تجارب شخصية مخصصة واستثنائية في كل نقطة اتصال.

الأهداف الاستراتيجية

أصحاب المصلحة الرئيسيون

1. ضمان النمو المستدام والحفاظ على الريادة في السوق
2. ضمان الربحية العالية والتدفق النقدي المستقر



المساهمون والمستثمرون

3. توفير تجربة متميزة للمتعاملين



المتعاملون

4. إحداث أثر إيجابي على الصحة والسلامة والبيئة



المجتمع

5. أن تصبح الشركة جهة العمل المفضلة للموظفين على مختلف المستويات



الموظفون

6. تعزيز الشراكات وعلاقات التعاون عالية القيمة



الشركاء

الإطار الاستراتيجي

المراجعة الاستراتيجية

المراجعة التشغيلية

المراجعة المالية

مراجعة الاستدامة

الحوكمة الفعالة

البيانات المالية

ملحق

قطاعات الأعمال

تمثل قطاعات أعمال شركة تاكسي دبي ركائز التشغيل الأساسية التي تقدم الشركة من خلالها حلول التنقل الشاملة، وتلبي بها احتياجات النقل اليومية والسفر المتميز والخدمات المؤسسية وخدمات التوصيل حتى الوجهة الأخيرة وخدمات الطلب الرقمية في جميع أنحاء دبي.

صممت شركة تاكسي دبي استراتيجيتها المؤسسية على هيئة إطار متكامل يضمن التوافق بين الأهداف والمبادرات وقياس الأداء لضمان التنفيذ الفعال. ويتم تتبع التقدم المحرز من خلال مجموعة مرگزة من مؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية، مما يعزز المساءلة ويتيح إدارة الأداء القائمة على البيانات.

تتجلى ستة أهداف رئيسية في صميم هذه الاستراتيجية، تحدد توجهات الشركة وأولوياتها للسنوات الخمسة المقبلة. يُدعم النمو في قطاعات أعمال شركة تاكسي دبي الخمس، وهي: مركبات الأجرة والليموزين والحافلات وخدمات التوصيل والمشاريع الرقمية، مع تحديد الفرص المستهدفة للاستجابة لتوجهات الطلب والتغير التكنولوجي.

وفي هذا الإطار، يعتمد تنفيذ الاستراتيجية على ثلاثة عوامل تمكين رئيسية هي: الاستدامة وتصميم تجربة المتعاملين، والتنظيم والحوكمة، والعمليات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات.

الخدمات
الرقمية

تشمل حلول الحجز الإلكتروني القائمة على التطبيقات، بما في ذلك منصات مثل "بولت"، التي تدعم الابتكار الرقمي وتحسين تجربة المتعاملين

خدمات
دراجات
التوصيل

حلول التوصيل للميل الأخير للشركاء، بما في ذلك منصات توصيل الطعام والبقالة وشركات التأجير والصيدليات

خدمات
الحافلات

تشغيل حافلات مدرسية وتجارية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، والمدارس الخاصة، والشركات

خدمات
الليموزين

خدمة حجز سيارات الليموزين مع سائق لتقديم تجربة فاخرة

مركبات
الأجرة

تقدم خدمة مركبات الأجرة من خلال الحجز المباشر أو الحجز الإلكتروني، وتعمل بنظام الامتياز مع هيئة الطرق والمواصلات

الأهداف الاستراتيجية

المراجعة الاستراتيجية

ضمان النمو المستدام والحفاظ على الريادة في السوق	ضمان الربحية العالية والتدفق النقدي المستقر	توفير تجربة متميزة للمتعاملين	تحقيق أثر إيجابي في مجالات الصحة والسلامة والبيئة	أن تكون الشركة جهة العمل المفضلة للموظفين على مختلف المستويات	تعزيز الشراكات وعلاقات التعاون عالية القيمة
<ul style="list-style-type: none"> حماية وتعزيز الموقع الريادي لشركة تاكسي دبي في قطاعات النقل الرئيسية تحقيق النمو المستدام من خلال توسيع الطاقة الاستيعابية والخدمات المقدمة والحصة السوقية تنويع مصادر الإيرادات لتعزيز المرونة وتقليل الاعتماد على القنوات الفردية مواءمة النمو مع أولويات دولة الإمارات في التنمية الاقتصادية والتنقل المستدام 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق ربحية ثابتة من خلال الكفاءة وإدارة التكاليف بشكل منضبط تحسين العمليات التشغيلية لتعزيز هوامش الربح وتوليد النقد الحفاظ على المرونة المالية لتمويل مبادرات النمو والتكنولوجيا والاستدامة دعم تحقيق قيمة طويلة الأمد وعوائد موثوقة للمساهمين 	<ul style="list-style-type: none"> توفير رحلات موثوقة وسهلة الوصول وسلسة في جميع خدمات النقل استخدم المنصات الرقمية وتكنولوجيا الوقت الفعلي لتحسين الشفافية وتوفير الراحة تعزيز ثبات الخدمة عبر مختلف القنوات، بما في ذلك طلب مركبات الأجرة من خلال الحجز المباشر أو الإلكتروني بناء ثقة المتعاملين وضمان ولائهم من خلال الجودة والمصداقية والاستجابة 	<ul style="list-style-type: none"> ترسيخ السلامة ضمن الأولويات التشغيلية الأساسية للركاب والسائقين والمجتمعات تقليل الأثر البيئي من خلال مبادرات تحويل الأسطول إلى مركبات كهربائية وزيادة كفاءته تعزيز المعايير التشغيلية لتقليل الحوادث وتحسين المرونة دعم أهداف الاستدامة الوطنية من خلال حلول النقل المسؤولة 	<ul style="list-style-type: none"> جذب الموظفين المهرة والسائقين المحترفين والحفاظ عليهم وتنمية قدراتهم بناء ثقافة عمل إيجابية وشاملة قائمة على الأداء ودعم التطور المهني الاستثمار في رفاهية الموظفين وتطويرهم وتكريمهم لدعم المشاركة الفعالة طويلة الأمد 	<ul style="list-style-type: none"> بناء شراكات طويلة الأمد تعمل على تعزيز القدرات والابتكار وزيادة الحجم التعاون مع شركات التكنولوجيا والجهات الحكومية وشركاء القطاع توظيف الشراكات في تحسين الكفاءة والتحول الرقمي والقيمة المقدّمة للمتعاملين تعزيز المرونة التشغيلية والقدرة على التكيف مع تغيرات متسارعة في قطاع النقل

المراجعة التشغيلية

المراجعة المالية

مراجعة الاستدامة

الحوكمة الفعالة

البيانات المالية

ملحق

المستجدات الاستراتيجية

<ul style="list-style-type: none"> توسيع قدرة الأسطول الاستيعابية في قطاعات النقل الأساسية توسيع نطاق خدمة الحجز الإلكتروني من خلال منصة "بولت" والقنوات الرقمية توسيع العمليات التشغيلية لدراجات التوصيل لتشمل إمارات أخرى 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق نمو في الإيرادات والأرباح من خلال زيادة معدلات الاستخدام تحسين اقتصاديات الوحدة من خلال الكفاءة والصيانة الوقائية الحفاظ على المرونة المالية لدعم النمو والاستثمار 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين توافر الخدمة وموثوقية الرحلة توسيع الحجز الرقمي وإمكانية تتبع الرحلة في الوقت الفعلي تعزيز المشاركة من خلال الحوافز والدعم القائمين على التطبيقات 	<ul style="list-style-type: none"> إحراز تقدم في مبادرات تحويل الأسطول إلى مركبات كهربائية توسيع شبكة شحن المركبات الكهربائية والبنية التحتية منخفضة الانبعاثات تعزيز ثقافة السلامة ومنع الحوادث 	<ul style="list-style-type: none"> الاستثمار في برامج الرفاهية والتدريب وبرنامج المكافآت تحسين أماكن إقامة السائقين والمرافق الموفرة للطاقة دعم تنوع القوى العاملة على مختلف المستويات 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز شراكات النقل الرقمي مع شركتي "بولت" و"كابي" إطلاق شراكة في قطاع الذكاء الاصطناعي والبيانات مع شركة "بريسايت" تكامل حلول النقل والبنية التحتية من خلال الشراكة مع شركة "باركن"
--	--	---	---	---	---

عوامل التمكين الاستراتيجية

ترتكز استراتيجية شركة تاكسي دبي على مجموعة من عوامل التمكين التنظيمية التي تدعم التنفيذ والمرونة وتحقيق قيمة طويلة الأمد. وتترجم هذه العوامل الطموحات والتخطيط الاستراتيجي إلى قدرات تشغيلية، من خلال تعزيز حوكمة المجموعة لأنشطتها، وتحسين طريقة تقديم الخدمات وتوظيف التكنولوجيا والبيانات في منظومة التنقل الخاصة بها.

عوامل التمكين الاستراتيجية الرئيسية

الاستدامة وتصميم تجربة المتعاملين

ترسيخ الاستدامة، وضمان جودة الخدمة في جميع العمليات التشغيلية، بما يضمن توفير حلول تنقل مسؤولة بيئيًا مع رحلات آمنة وسلسلة وموثوقة تلي توقعات المتعاملين المتغيرة.

التنظيم والحوكمة

اعتماد هيكل تنظيمي واضح مدعوم بممارسات حوكمة قوية تعزز المساءلة والسلوك الأخلاقي واتخاذ القرارات الفعالة، بما يتيح المواءمة بين مجلس الإدارة والإدارة والفرق التشغيلية.

العمليات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات

اعتماد إجراءات موحدة قائمة على البيانات ومنصات رقمية راسخة تدعم الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار في الوقت الفعلي والأمن السيبراني والنمو القابل للتوسع في منظومة تنقل شركة تاكسي دبي.

تطوير عوامل التمكين لدعم الأداء

أجرت شركة تاكسي دبي خلال العام مراجعة شاملة وتحسيناً لعوامل التمكين الداخلية الخاصة بها، لتعزيز قدرات الشركة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية. وقد ركز هذا الإجراء على رسم خرائط العمليات ومزامنتها وتعزيز القدرات التي تدعم الأداء على مستوى المؤسسة.

وفي هذا الإطار، شملت المراجعة ثلاث اتجاهات مترابطة:

عوامل تمكين تحوّل الأعمال

التي تمكّن التحول الرقمي والابتكار والقدرات المناسبة للمستقبل

عوامل التمكين التشغيلية

التي تعزز تقديم الخدمات، والكفاءة، والسلامة، والمصداقية

عوامل التمكين المالية

التي تدعم تخصيص رأس المال بشكل منضبط، وإحكام الرقابة المالية، وضمان النمو المستدام

توفّر هذه الاتجاهات معاً رؤية منظمة لآلية مساهمة الوظائف التمكينية في تنفيذ الاستراتيجية على مستوى المجموعة.

المراجعة الاستراتيجية

المراجعة التشغيلية

المراجعة المالية

مراجعة الاستدامة

الحوكمة الفعالة

البيانات المالية

ملحق

إطار تقييم عوامل التمكين

خضع كل عامل تمكين للتقييم من خلال خمسة أبعاد رئيسية لمواءمة القدرات الحالية، وتحديد فرص التحسين المتاحة، وتعزيز الدعم المقدم للأهداف الاستراتيجية:

- **التكنولوجيا:** الأنظمة والتطبيقات المستخدمة والغرض منها، وملكيته، واستخدامها
- **إدارة البيانات:** مصادر البيانات وطرق جمعها واستخدامها والأدوات الداعمة
- **الموظفون:** رفاهية الموظفين وإشراكهم والتواصل معهم وتطوير مهاراتهم
- **الأداء:** أساليب إدارة الأداء وتيرة متابعته والعمليات ذات الصلة
- **الابتكار:** ثقافة الابتكار والإجراءات والممارسات والمخرجات المحققة

تسليط الضوء على
عوامل التمكين
التكنولوجية
والابتكارية لشركة
تاكسي دبي

عوامل التمكين
المالية

التكنولوجيا:

منصة "Hubble": تستخدم لإعداد التقارير الشهرية لنظام المعلومات الإدارية، وتحليل أداء القطاعات، وإعداد الميزانية.

منصة "Oracle JD Edwards": هي منصة أساسية لتخطيط الموارد المؤسسية تدعم أعمال المحاسبة وإدارة الأصول المدفوعات والمستحقات والتقارير المالية.

نظام "Oracle Fusion Cloud" (نظام تخطيط الموارد المؤسسية المدعوم بالذكاء الاصطناعي): هو نظام سحابي لتخطيط الموارد المؤسسية يوّظف الذكاء الاصطناعي والأتمتة في عمليات الشراء وتحليلات الإنفاق والتحكم في الميزانية المدعوم بالتحليلات التنبؤية.

الابتكار والتحديث:

التسوية المؤتمتة لصرية القيمة المضافة وضريبة الشركات: استخدام قوالب التسوية المؤتمتة، مما يقلل وقت المعالجة اليدوية بنسبة 60% تقريباً.

أداة تتبع اختبارات الرقابة الداخلية على عمليات إعداد التقارير المالية: تطوير أداة رقمية لرصد فعالية الرقابة وتبسيط سير اختبارات الرقابة الداخلية.

سير عمل مبسط لإقرار ضريبة القيمة المضافة: تحسين الإجراءات لتعزيز الكفاءة والاتساق في إعداد وتقديم إقرار ضريبة القيمة المضافة.



عوامل التمكين
التشغيلية

التكنولوجيا:

لوحة معلومات "تابلو" "Tableau": هي لوحة معلومات مطوّرة داخل الشركة للمراقبة والتصوير البصري لمؤشرات الأداء التشغيلية الرئيسية ومؤشرات أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

نظام "JD Edwards" لتخطيط الموارد المؤسسية: منصة تُستخدم لإدارة المشتريات والعمليات التشغيلية وإجراءات نهاية الخدمة، بما في ذلك إخلاء طرف الموظف.

منصات خدمات السائقين المتكاملة: هي مجموعة متكاملة من الأنظمة الرقمية تشمل أدوات مثل "DTC iConnect" و"Sugar CRM" و"Service" و"DTC Connect"، بالإضافة إلى قنوات تواصل كالرسائل النصية القصيرة والواتساب والزوم ونظام تقديم الطلبات للجان "Committee Request" لإدارة طلبات السائقين والاتصالات المرتبطة بهم.

الابتكار والتحديث:

سلامة السائق والوقاية من الحوادث المدعومة بالذكاء الاصطناعي: استخدام تكنولوجيا معلومات مركبات الأجرة وتحليلات البيانات لتحديد سلوكيات القيادة عالية الخطورة ومعالجتها بشكل استباقي.

تحديث أدوات الورشة: تجهيز معدات ورش عمل مطورة بناءً على دراسة مقارنة مع أفضل ممارسات شركات تصنيع المركبات.

الملف الإلكتروني الشخصي للسائق و لوحة معلومات "DHD" اللحظية: توفير سجلات غير ورقية للسائق وإتاحة المعلومات اللحظية لمقاييس أداء الإدارات.



تحول الأعمال

التكنولوجيا:

نظام "Teams D8": هو نظام يدعم إدارة معلومات المركبات والسائقين، وحجوزات أصحاب الهمم، وسجل الإيقافات، وبيانات الرحلة.

منصة "Creatio CRM": هي منصة دعم يستخدمها قسم إسعاد المتعاملين، لإدارة الحالات وطلبات الخدمة.

إثبات مفهوم الصيانة الوقائية الاستباقية: هو نظام تجريبي يتيح اختبار الحلول التكنولوجية الجديدة واعتمادها، بهدف إثبات جدواها وقيمتها قبل اتخاذ قرار الاستثمار الكامل وتعميم التطبيق.

الابتكار وتحقيق الإيرادات:

الرؤية الشاملة للمتعامل: هو سجل موحد للحالات عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين عند نقطة الاتصال الأولى، مما يُسهم في تقليل التحويلات غير الضرورية بين الأقسام وتحسين أوقات الاستجابة.

أداة رسم خريطة رحلة المتعامل: هي تحسينات مستهدفة لرحلة المتعامل في طوابير الانتظار في المطارات، وتسريع تصعيد المبالغ المستردة، وإرشادات الحجز المسبق لذوي الهمم.

منصة الابتكار: استخدام منصة تطوير منخفضة الكود (SmartHub) واعتماد ممارسات التطوير والتشغيل، مما يقلل الجداول الزمنية للتطوير بما يصل إلى عشر مرات.