

دليل تشغيل الفريق

TEAM OPERATIONS HANDBOOK

إزاي بنشتغل كفريق: أونبوردينج الموظف الجديد ومسار تدريب لكل دور، ميثاق طرق العمل، ومصفوفة المسؤوليات (RACI).

03 • مصفوفة RACI

02 • طرق العمل

01 • أونبوردينج وتدريب

أونبوردنج الموظف الجديد ومسار التدريب

الهدف من الأونبوردنج

أي موظف جديد يبقى منتج وواثق بأسرع وقت، وفاهم النظام ودوره — من غير ما يضيع وقت أو يعتمد على التخمين.

خطة أول 30 يوم

حسابات وإيميل + صلاحيات الوصول + تعريف بالنظام + جولة على الأدوات والبراند، وإضافته على القنوات والبورد.

اليوم الأول

يقرأ الـ Role Packet يتابع دوره، Shadowing مع زميل، وأول مهمة صغيرة تحت إشراف.

أول أسبوع

يستلم مسؤولياته كاملة تدريجياً، ويعمل أول تقييم مع مديره لتحديد نقاط التحسين.

أول شهر

CHECKLIST الأونبوردنج

إيميل وحسابات الأدوات اتعملت ✓
مضاف على بورد المهام وقنوات التواصل ✓
اتعرّف على الفريق والعملاء اللي هيشغل عليهم ✓

صلاحيات الوصول للمنصات اتضبطت ✓
استلم الـ Role Packet وقراه ✓
خُص أول مهمة تحت إشراف ✓

مسار التدريب لكل دور

كل دور يبدأ بقراءة الـ SOPs الخاصة بيه (من نظام التشغيل)، يتعلّم أدواته، وينفّذ أول مهمة تحت إشراف.

الدور	يقرأ (SOPs)	يتعلّم (أدوات)	أول مهمة
مدير الحساب (AM)	1 · 3 · 4 · 5 · 15 · 18 · 19 · 20	Drive, بورد المهام, قالب التقرير	يجهّز One-Pager لعميل حقيقي
ميديا باير (MB)	2 · 8 · 11 · 14 · 16 + الميديا باينج الموسّع	Meta/Google/TikTok Ads, شيت المتابعة	يجهّز هيكل حملة اختبارية
استراتيجي (ST)	6 · 7 · 8	Meta Ad Library, أدوات البحث	تحليل منافسين لعميل
محتوى / كوبي (CC)	7 · 9	Copywriting Playbook	يكتب 3 إعلانات بويكل Hook/Body/CTA
ديزاينر (DS)	10	Brand Guidelines, أدوات التصميم	3 تصاميم بالمقاسات الصح
سوشيال (SM)	9 · 12	Business Suite / أدوات الجدولة	Content Calendar للأسبوع
مودريشن (MO)	13	بنك الـ Canned Replies	يرد على استفسارات تحت إشراف
مراجع جودة (QA)	14 · 17	Checklists الجودة	يراجع تسليم قبل ما يروح للعميل

ميثاق طرق العمل

02

الاجتماعات والإيقاع (Cadences)

الاجتماع	التكرار	المدة	المشاركون	الهدف
Daily Standup	يومي	15 د	الفريق	متابعة مهام النهاردة والعوائق
مراجعة الحسابات	أسبوعي	30 د	AM + Media Buyer	مراجعة أداء كل عميل
مراجعة الكونتنت	أسبوعي	30 د	AM + محتوى + ديزاين	اعتماد الكونتنت القادم
عرض التقرير	شهري	45 د	AM + Media Buyer (+ العميل)	عرض النتائج والتوصيات
مراجعة وتحسين (Retro)	شهري	30 د	الفريق	إيه اشتغل/ماشتغلش وتحسين

معايير الرد (Response SLAs)

النوع	المعيار
رد داخلي (جروب/Slack)	خلال ساعتين في أوقات العمل
رد على العميل	نفس يوم العمل (خلال 2- ساعة)
مودريشن (تعليقات ورسائل)	خلال 2- دقيقة في أوقات التغطية
طلب/مشكلة عاجلة	تتصّد للـ Account Manager فوراً

قواعد الشغل الأساسية

→ قناة رسمية واحدة للتواصل، وكل قرار مهم يكتب مش شفهي.

→ تسمية الملفات موحّدة: العمل_النوع_التاريخ، وكله على الـ Drive.

→ مفيش تسليم يروح للعمل قبل مراجعة شخص ثاني (Four-eyes).

→ أي طلب خارج نطاق العقد يترفع للـ AM قبل تنفيذه.

→ كل حد بيحدّ حالة مهامه على البورد أول بأول.

مصفوفة المسؤوليات

03

مصفوفة المسؤوليات (RACI)

لكل نشاط: مين الي بينقذ، مين المسؤول النهائي، مين يتستشار، ومين يتبلغ — عشان مفيش حاجة تقع بين الأدوار.

مسؤول التنفيذ **R** المعتمد / المسؤول النهائي **A** يُستشار **C** يُبلغ **I**

النشاط	AM	MB	ST	CC	DS	SM	MO	QA
استلام العميل والـ Brief	AR	I	C	I	I	I	I	I
تأمين الصلاحيات والوصول	A	R	I	I	I	I	I	I
بناء الاستراتيجية	A	C	R	C	I	I	I	I
تصميم العرض القوي	C	I	A	R	I	I	I	I
خطة الحملة (Media Plan)	A	R	C	I	I	I	I	I
الكوبي والمحتوى	A	I	C	R	I	I	I	I
التصميم	A	I	I	C	R	I	I	I
إطلاق وإدارة الحملات	A	R	I	I	I	I	I	C
النشر على السوشيال	A	I	I	C	C	R	I	I
المودريشن والرد على العملاء	A	I	I	I	I	I	R	I
مراجعة ما قبل الإطلاق	A	C	I	C	C	I	I	R
التقارير الدورية للعميل	A	R	I	I	I	I	I	I
ضمان الجودة العام	C	C	I	C	C	C	C	AR
التواصل والموافقات مع العميل	AR	I	I	I	I	I	I	I

AM = مدير الحساب · MB = ميديا باير · ST = استراتيجي · CC = محتوى / كوبي · DS = ديزاينر · SM = سوشيال · MO = مودريشن · QA = مراجع جودة

ملاحظة

عدّل التوزيع حسب حجم فريقكم — لو دور بيعمله نفس الشخص، ادمج الأدوار المتقاربة.

wekala

ADVERTISING AGENCY



دليل تشغيل الفريق — مرجع داخلي يُراجع ويتحدّث مع كبار الفريق.

ONBOARDING · WAYS OF WORKING · RACI * WEKALA TEAM OPERATIONS