



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD

سعيّ نحو التميّز



الملتقى الرابع لأفضل الممارسات في الجودة و التميز المؤسسي

شركة اس اي جي كومبيلوك العبيكان

٧ - ٨ - ٩ يناير ٢٠١٩, الرياض

أجندة

1 نبذة عن الشركة

2 عرض أفضل الممارسات المطبقة بالشركة

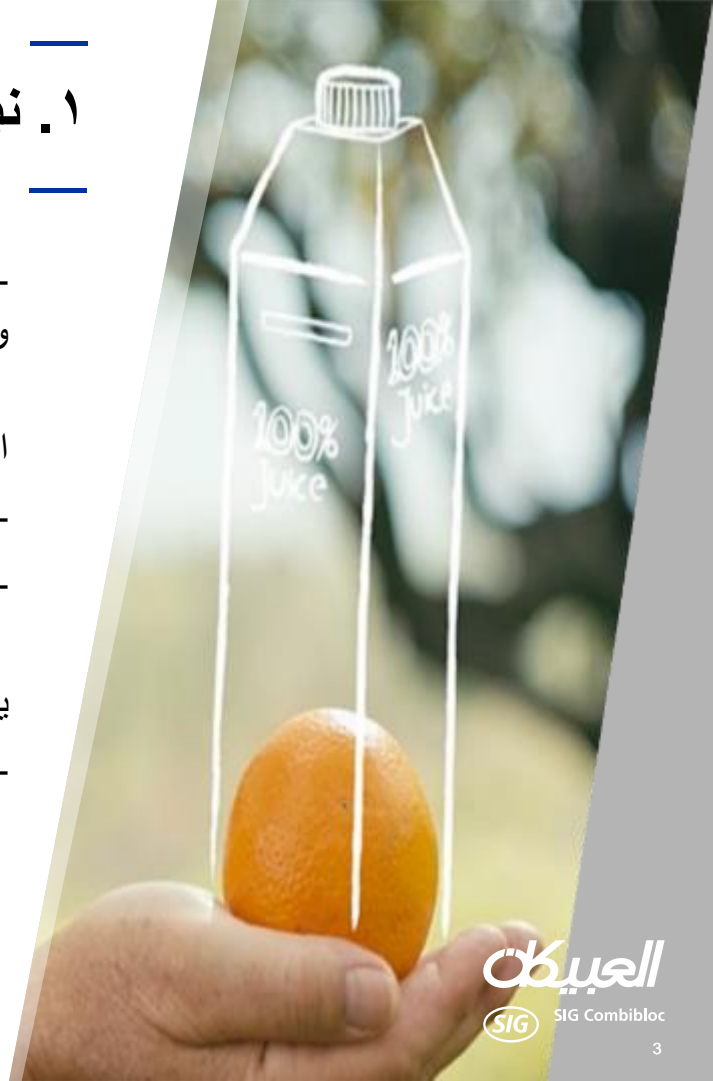
3 عرض أبرز النتائج المحققة

4 عرض تجربة المشاركة في الجائزة

5 الدروس المستفادة من المشاركة

١. نبذة عن الشركة

- ٢٠٠١: تأسيس المشروع المشترك بين مجموعة شركات اس اي جي الالمانيه و العبيكان للاستثمار السعودية لادارة افريقيا و الشرق الاوسط.
- ٢٠٠٥: تأسيس مصنع اس اي جي كوكبيلوك العبيكان في الرياض لانتاج العبوات الكرتونية للمنتوجات طويلة الامد.
- ٢٠٠٩: اضافة خطوط انتاج اغطية العبوات في الرياض.
- ٢٠١٣: توسعة مصنع العبوات لتصنيع أحجام اضافية.
- ٢٠١٥: افتتاح المقر الرئيسي للشركة في دبي الامارات العربية المتحدة و يشمل مركز التدريب التقني و اكاديمية المعرفة.
- ٢٠١٨: افتتاح مركز الابتكار في الفرع الرئيسي



VISION

Every consumer in MEA with a combibloc pack in their hand, and a smile on their face, every single day.

كل مستهلك في افريقيا و الشرق الاوسط يحمل عبوة كومببيلوك كل يوم مع ابتسامة

MISSION

Working in partnership with our customers to bring food products to consumers in MEA in a safe, sustainable and affordable way.

العمل سويا مع عملائنا لجعل المنتجات الغذائية في افريقيا و الشرق الأوسط آمنه، مستدامة و متاحة

٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

1.1 - دعم ثقافة الجودة والتميز والابداع

تعتبر الجودة واحدة من أهم القيم التي تركز عليها الشركة. و لدعم ثقافة الجودة، قامت الشركة بعدة مبادرات ومنها :

- اطلاق مبادرة «نحن الجودة» "We are Quality"
- تطبيق برنامج العبيكان للتميز الصناعي (OME Obeikan Manufacturing Excellence)
- اعتماد «نظام تنفيذ التصنيع» (MES Manufacturing Execution System)
- العمل مع خبراء في مجال الجودة



٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

2.1 - تحديد التوجه الاستراتيجي

تعتمد ادارة الشركة المراجعة السنوية لاستراتيجيتها من خلال مراجعة الرؤية، المهمة و المشاريع الاستراتيجية التي تلبي اهداف وتطلعات الشركة والمساهمين.

يقوم المدراء بالتواصل مع الموظفين لاطلاعهم على التحديات للتوجه الاستراتيجي عبر عدة منصات من ضمنها:

- الاجتماعات الشهرية
- البوابة الالكترونية
- نظام التقييم السنوي المرتبط بالتوجه الاستراتيجي

٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

٣,٢ - تطوير معارف وقدرات الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشريه من الأجزاء الأساسية للتوجه الاستراتيجي للشركة. لذا، تسعى الشركة بشكل متواصل لتطوير مهارات الموظفين عن طريق اعتماد خطط تدريب سنوية بناء على نتائج التقييم السنوي. هذه الخطط تدرج ضمن مسؤوليات اكاديمية المعرفة و تتعدد اساليب التدريب لتشمل:

- محاضرات في قاعات اكاديمية المعرفة
- برامج التدريب الالكترونية (Axonify)
- التدريب في موقع العمل عن طريق نقل الخبرة و صقل الكفاءات

٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

٤,٢ – ادارة الموارد المالية

يعتمد نظام الشركة المالي على معايير اي اف ار اس الدولية.
تستخدم الشركة ادوات مالية متطورة من ضمنها :

- برنامج التخطيط المالي TM1
- برنامج تخطيط الموارد SAP
- تطبيق المعايير الماليه عبر نظام ICOFR

٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

٥.٥ - ادارة العلاقة مع المستفيدين

لدى الشركة نظام كامل يسمى "التقييم المستمر لرضى المستفيدين" يتكون من ثلاثة عناصر رئيسية: (تفاعل العميل ، تقييم رضى العملاء ، والتقييم الفوري) التي تمكنهم من الحفاظ على حوار مستمر مع المستفيدين لتحقيق رضائهم.

تأخذ الشركة اقتراحات وشكاوى وأفكار المستفيدين في الاعتبار لتحسين الأداء وتنقل إلى الإدارة من خلال تقارير بشكل مستمر .

٢. عرض افضل الممارسات المطبقة بالشركة

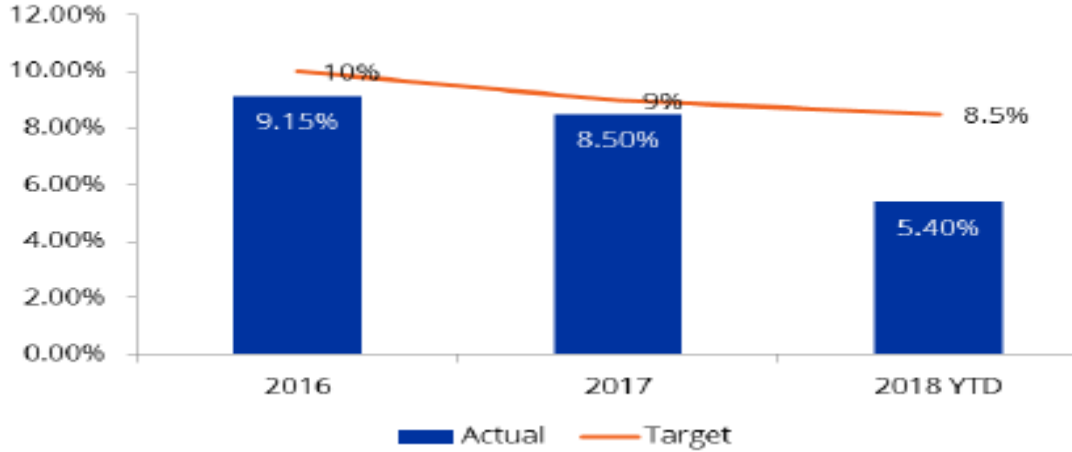
٦.2 – مؤشرات الأداء المتعلقة مع المستخدمين

يشكل العملاء جزءا اساسيا من التوجه الاستراتيجي للشركة. لذا نقوم بتصنيفهم حسب عدة معايير من بينها: المعيار الجغرافي ، حجم المبيعات السنوية، الخ. هذا التصنيف ساعد الشركة على اعتماد مؤشرات الأداء الأساسية من ضمنها:

- مؤشر الكفاءة
- مؤشر تسليم المنتج
- مؤشر شكاوى العملاء
- الخ.

كل هذه المؤشرات وتقارير تصلنا بصفة يومية عن طريق برنامج Qlikview

٣. عرض بعض ابرز النتائج المحققة



يتم تحديد الهدف عبر خبراء خارجيين و ذلك استنادا على المقارنة المرجعية مع الشركات الاخرى في نفس القطاع.

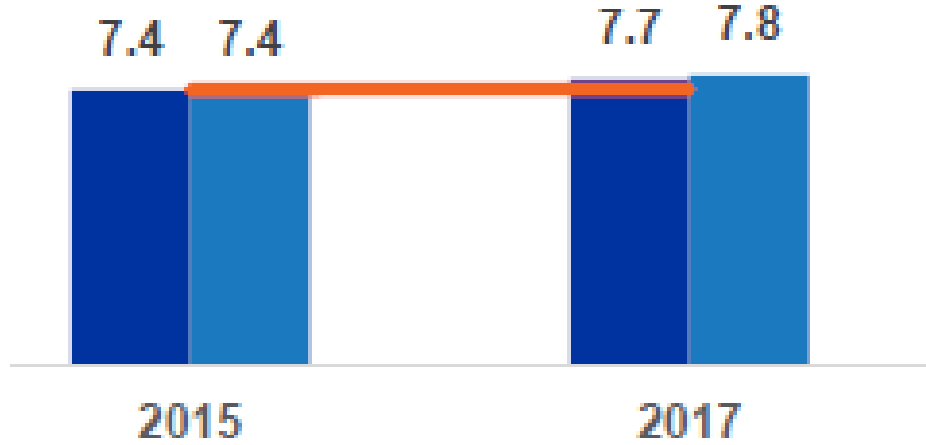
انخفاض اجمالي استقالات الموظفين خلال سنة ٢٠١٨ مقارنة مع سنة ٢٠١٧ نظرا للمجهودات المتواصلة التي تقوم بها ادارة الموارد البشرية من أجل ابقاء الموظفين.

٣. عرض بعض ابرز النتائج المحققة



- المساهمة في انشاء معهد الرياض للتقنية.
- الهدف المذكور اعلاه يعتمد على برنامج نطاقات.
- الاستمرار في التركيز على السعودة عبر انشاء برامج خاصة في جميع الأقسام و التركيز في الربع الأول من ٢٠١٩ على قسم الانتاج.

٣. عرض بعض ابرز النتائج المحققة



ردود فعل ايجابية من العملاء لما قامت به الشركة من تحسينات على مجموعة منتجاتها.

تم اعتماد الأهداف استنادا الى خبراء مجال خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط AKGEM

٤. عرض تجربة المشاركة في الجائزة

- من الناحية التنظيمية، كان لطاقتنا عمل الشركة ردود فعل جد ايجابيه لما قدمته لنا «دورة كتابة تقرير المشاركة» من مساعدة كون هذه التجربة هي الاولى لنا.
- المام المدرب بكامل المعلومات عن الجائزة و مشاركة تجاربه في الدورات السابقة كان له دور تحفيزي لمواصلة جهودنا و اعطاء الأفضل
- سهولة امكانية التواصل مع اداريي الجائزة من خلال توفيرهم عدة وسائل مباشرة و الكترونية لتوضيح الخطوات المطلوبة و الاجابة على كل اسئلتنا ساعدنا على توفير الكثير من الوقت و المجهود و استخدامهما للعمل اكثر على ملفنا و التفوق.

٥. الدروس المستفادة من المشاركة

- الاعتماد على نموذج التميز للارتقاء بشركتنا عبر تطبيق مبادئ الجودة و التميز المؤسسي، معايير الجائزة و أداة التقييم المؤسسي «اتقان».
- التقرير المستلم مكننا من جرد نقاط قوة الشركه التي سنعمل على تعزيزها في المستقبل و الثغرات التي سنركز عليها لتحسين جودة الشركة حيث نؤمن انه لا يوجد خط نهاية لطموحنا ان نكون الأفضل.
- توفير فرصة العمل المشترك بين مختلف اقسام الشركة ساعد كل الزملاء على الاستفادة من العمل الجماعي و تبادل معلومات قيمة.



THANK YOU

شكرا