

Executive Title & Transformation Scorecard (Before vs After)

SLIDE 1 & 2

WHAT TO SAY:

"Good morning Dr. Marwa and committee. Today we present Apex's turnaround plan. We transformed a bloated crisis of 200 staff and \$226k monthly payroll into a lean 94-staff model, saving \$1.42M annually."

الزيتونة بالبلدي:

بترحب بالدكتورة واللجنة. الشركة كانت بتغرق (200 موظف، أجور ضخمة 226 ألف \$ شهرياً، استقالات 38%، مبيعات نازلة 33%). إحنا كفريق استشاري عملنا خطة إنقاذ ونزلنا العمالة لـ 94 ووفرنا \$1.42M سنوياً.

★ الرقم الذهبي: 1.42M (71.13M EGP) \$ | توفير سنوي: Before: 200 HC / \$226.3k mo → After: 94 HC / \$107.75k mo

Crisis Diagnostics & CEO 4 Hard Strategic Mandates

SLIDE 3 & 4

WHAT TO SAY:

"Auditing the crisis revealed 38% turnover and CSAT down to 62%. The CEO established 4 strict mandates: HC under 100, max 4 layers, workload math, and indirect overhead below 25%. Our design achieved 100% PASS on all four."

الزيتونة بالبلدي:

أسباب الأزمة: كول سنتر واقع، مندوبين مبيعات محبطين، ومفيش تدريب. الـ CEO الجديد كلفنا بـ 4 شروط حاسمة: عمالة أقل من 100، 4 طبقات بس، معادلات حجم عمل دقيقة، وإدارات معاونة أقل من 25%، وعديناها بنجاح (100% PASS).

★ شروط الـ CEO: 1. (51% . 8 PASS) | 2. Layers ≤ 4 (PASS: 4) | 3. Workload Math (PASS) | 4. Indirect < 25% (PASS: 94) | HC ≤ 100

تسليم الكلام لـ Person 2:

"And now, my colleague will demonstrate how we used workload mathematics to size our core Contact Center and Factory operations."

سؤال الدكتورة المتوقعة: "ليه الشركة انهارت رغم إنها كانت بتبيع بـ 15

مليون؟"

🎯 الرد في ثانية: "لأن التوظيف العشوائي بدون دراسة عبء العمل رفع الأجور لـ 226 ألف دولار شهرياً، وأكل كل هوامش الربح مع غياب نظم المتابعة والتدريب"

Workload Modeling — Customer Service & Contact Center

SLIDE 5

WHAT TO SAY:

"For Customer Service: 2,400 daily calls at 4.5 minutes AHT requires 10,800 net minutes. After deducting statutory 75-minute breaks, each agent delivers 405 productive minutes. $10,800 / 405 = 26.67 \rightarrow 28$ agents with peak buffer, totaling 32 HC with leadership."

الزيتونة بالبلدي:

2,400 مكالمة في اليوم $\times 4.5$ دقيقة للمكالمة = 10,800 دقيقة عمل. الموظف وقته الصافي 405 دقيقة بعد خصم ساعة بريك قانوني و15 دقيقة اجتماع لمنع الإجهاد (Burnout). قسمنا 10,800 $\div 405 = 26.6$ يعني $27 + 1 = 28$ Buffer وكيل، ومع الإدارة بقينا 32 بدلاً من 60!

★ الرقم الذهبي: الكول سنتر: 60 $\rightarrow$ 32 HC (-46.7%) الوكلاء: 28 Agents | الطاقة: 85 calls/agent/day

Workload Modeling — Plant Production & Commercial Sales

SLIDE 6

WHAT TO SAY:

"In Plant Operations: 10,000 units daily at 400 units/worker requires 25 line workers + 2 floaters = 27 workers, or 30 HC total. In Sales: Our \$10M target requires 20 field reps at \$500k quota, totaling 23 HC with regional leadership."

الزيتونة بالبلدي:

المصنع: محتاجين 10,000 علية في اليوم، العامل ينتج 400 علية في الشفت. $10,000 \div 400 = 25$ عامل أساسي + 2 احتياطي (Floaters) = 27 عامل، ومع المشرفين والمدير بقينا 30 بدلاً من 57! والمبيعات: 20 مندوب بتارجت + 3 $\times 500k$ إدارة = 23 بدلاً من 40.

★ الرقم الذهبي: المصنع: 57 $\rightarrow$ 30 HC (-47.4%) المبيعات: 40 $\rightarrow$ 23 HC (-42.5%)

تسليم الكلام لـ Person 3

"Now, my colleague will explain how we restructured support functions and finalized the 94 headcount master model."

سؤال الدكتور المتوقع: "ليه حطيتوا 2 عمال زيادة (Floaters) في المصنع؟"

🔴 الرد في ثانية: "عشان نضمن استمرار خط الإنتاج 100% بدون توقف لو حد غاب أو تعب فجأة، طبقاً لمعايير إدارة مخاطر التشغيل (Operational Buffer)"

Support Functions Restructure: HR & Finance

SLIDE 7

WHAT TO SAY:

"Support functions were severely bloated at 43 staff. By introducing HRIS and digital accounting, we rightsized HR from 18 to 4, and Finance from 25 to 4. Total indirect overhead is now just 9 staff or 8.51%—well below the 25% ceiling."

الزيتونة بالبلدي:

ال HR والمالية زمان كانوا 43 موظفاً (بطالة مقنعة وتكلفة ضخمة!). نزلنا ال HR لـ 4 موظفين بس (مدير، توظيف، مرتبات، وتطوير) بمساعدة السيستم الرقمي. ونزلنا المالية لـ 4. الإجمالي المعاون 8 + 9 = CEO موظفين بنسبة 8.51% فقط (أقل بكثير من سقف الـ 25%).

★ الرقم الذهبي: Overhead: 8.51% | نسبة الـ HR: 18 → 4 HC (-77.8%) | Finance: 25 → 4 HC (-84.0%)

Consolidated Master Headcount Plan (Company-Wide 94 HC)

SLIDE 8

WHAT TO SAY:

"Consolidating our workforce plan: 32 in CS, 30 in Plant, 23 in Sales, 4 in HR, 4 in Finance, and 1 CEO equals exactly 94 staff. We eliminated 106 redundant roles (-53%), achieving a lean, highly productive operating model."

الزيتونة بالبلدي:

تجميع عمالة الشركة كلها بالأرقام الرسمية: كول ستر 32 + مصنع 30 + مبيعات 23 + HR 4 + مالية 4 + CEO 1 = 94 موظفاً بالتمام والكمال! تخلصنا من 106 موظف زيادة (-53%) وحافظنا على كل الطاقة الإنتاجية 100%.

★ الرقم الذهبي: إجمالي عمالة الشركة: 200 → 94 Staff (-106, -53.0%) | التكلفة الشهرية: \$107,750 / mo

تسليم الكلام لـ Person 4:

"Now, my colleague will introduce our lean 4-tier organizational architecture and reporting lines."

⚠ سؤال الدكتور المتوقع: "مش 4 موظفين HR قليلين على شركة فيها 94 موظف؟"

👉 الرد في ثانية: "لا يا دكتور، النسبة العالمية هي 1 HR لكل 25-30 موظف، ونسبتنا 1:23.5 ومتحولة رقمياً بورتل HRIS بيخلص الإجازات والملفات ذاتياً"

Organizational Architecture — 4-Tier Agile Design

SLIDE 9

WHAT TO SAY:

"To eliminate bureaucracy, we collapsed 7 legacy layers into a lean 4-tier architecture: Tier 1 CEO, Tier 2 Five Functional Directors, Tier 3 Eleven Operational Supervisors, and Tier 4 Seventy-Seven frontline operators. Average frontline span is 1:12.5."

الزيتونة بالبلدي:

لغينا الـ 7 طبقات البيروقراطية القديمة، وعملنا هيكل رشيق من 4 مستويات بس: المستوى 1 (الـ CEO)، المستوى 2 (5 مديري إدارات)، المستوى 3 (11 مشرف وقائد فريق)، والمستوى 4 (77 موظف خط أمامي). نطاق الإشراف وسعناه لـ 1:12.5 في المتوسط.

المستويات الأربعة: ★ HC = 94 | T4: Frontline (77) | T3: Supervisors (11) | T2: Directors (5) | T1: CEO (1)

Reporting Hierarchy & Direct Ratios Matrix

SLIDE 10

WHAT TO SAY:

"Our hierarchy establishes absolute line-of-sight accountability: CEO to Directors to Supervisors to Frontline. CS span is 1:14, Plant span is 1:13.5, and Sales is 1:10, eliminating dual-reporting confusion."

الزيتونة بالبلدي:

خطوط التقرير واضحة وصريحة: كل مدير مسؤول عن قسمه وميزانيته وخدمته. الكول سنتر 1 مشرف لكل 14 وكيلًا، المصنع 1 مشرف لكل 13.5 عاملاً، والمبيعات 1 مدير إقليمي لكل 10 مندوب. مفيش أي تداخل في السلطات أو تعتيم.

نطاقات الإشراف: ★ متوسط الخط الأمامي: 1:12.5 | نطاق الكول سنتر: 1:14 | نطاق المصنع: 1:13.5

تسليم الكلام لـ Person 5:

"Now, my colleague will walk you through our standardized 6-section Job Description framework and role profiles."

⚠️ سؤال الدكتور المتوقع: "ليه اخترتوا 4 مستويات مش 3 أو 5؟"
🔥 الرد في ثانية: "لأن 4 مستويات بتليي شرط الـ CEO (أقل من 5 طبقات) ويتضمن خط تواصل مباشر وسريع جداً في اتخاذ القرار بين القيادة والخط الأمامي"

Standardized 6-Section Job Description Architecture

SLIDE 11

WHAT TO SAY:

"To eliminate role ambiguity, we developed a standardized 6-section Job Description architecture covering Identification, Strategic Purpose, 5-7 Duties, 100% Weighted KPIs, Competencies, and Working Conditions."

الزيتونة بالبلدي:

زمان مكنش فيه وصف وظيفي وكان فيه فوضى وتداخل. صممنا هيكل بطاقة موحد من 6 أقسام: البيانات الإدارية، الهدف الاستراتيجي، المهام والمسؤوليات (5-7)، مؤشرات أداء موزونة 100%، الكفاءات والمؤهلات، وظروف العمل والسلامة OHS.

★ أقسام الوصف الـ 6: 1. التعريف | 2. الهدف | 3. المهام | 4. KPIs موزونة 100% | 5. الكفاءات | 6. السلامة OHS

Core Position Profiles Across Tiers (Grades 5, 3, 1)

SLIDE 12

WHAT TO SAY:

"We codified standardized profiles across tiers: Grade 5 HR Manager measured on retention; Grade 3 Plant Supervisor measured on 10k output and scrap <2%; and Grade 1 CS Agent measured on 88% CSAT and 4.5m AHT adherence."

الزيتونة بالبلدي:

طبقنا الهيكل ده على 3 مستويات مختلفة: مدير الـ HR (درجة 5) بيتحاسب على الاستقرار ونسبة الاستبقاء، مشرف خط الإنتاج (درجة 3) بيتحاسب على 10 آلاف علبه وهالك أقل من 2%، ووكيل خدمة العملاء (درجة 1) بيتحاسب على رضا العملاء 88% وزمن المكالمه 4.5 دقيقة.

★ أمثلة الـ KPIs: HR Mgr: استبقاء 95% | Plant Sup: 10k علبه / هالك >2% | AHT 4.5m / CSAT 88% CS Agent

تسليم الكلام لـ Person 6:

"Next, my colleague will present our 18-day fast-track recruitment SLA and the 30-60-90 day onboarding program."

⚠ سؤال الدكتور المتوقع: "ليه أهم ميزة في الـ JD الجديد بتاعكم؟"
🎯 الرد في ثانية: "إنه يربط الواجبات اليومية بمؤشرات أداء رقمية (KPIs) مجموع أوزانها 100%، فالموظف عارف هو بيتحاسب على إيه بالضبط بدون أي مجاملات أو عشوائية"

Talent Acquisition — 18-Day Fast-Track SLA

SLIDE 13

WHAT TO SAY:

"We replaced slow 60-day hiring with an 18-day, 4-stage pipeline: Sourcing, Work-Sample Testing, STAR Panel, and Digital Offer. We cut time-to-hire by 70% and reduced cost-per-hire from \$3,200 to \$600."

الزيتونة بالبلدي:

التوظيف زمان كان بياخد 60 يوم وبيكلف \$3,200 للموظف! عملنا منظومة سريعة من 4 مراحل بتخلص في 18 يوماً بس وبتكلفة \$600؛ فرز إلكتروني (يوم 1-4)، عينة عمل واختبار عملي (يوم 5-8)، مقابلة سلوكية STAR (يوم 9-13)، وعرض عمل رقمي (يوم 14-18).

★ مؤشرات التوظيف: زمن التوظيف: 60 → 18 Days (-70%) | تكلفة التعيين: \$3,200 → \$600 (-81%)

Talent Onboarding — 30-60-90 Day Structured Plan

SLIDE 14

WHAT TO SAY:

"To stop early attrition, we implemented a 30-60-90 day onboarding roadmap paired with a peer buddy system. Early 90-day turnover plummeted from 45% to below 5%, saving \$180,000 annually in avoided rehiring costs."

الزيتونة بالبلدي:

الموظف الجديد كان بيسبب الشركة في أول 3 شهور بنسبة 45%! عملنا خطة دمج مدروسة: أول 30 يوم (تعلم ورفيق عمل Buddy)، من 31-60 (ممارسة تحت إشراف)، ومن 61-90 (إنتاجية كاملة وتقييم تثبيت). النتيجة: الاستقالات نزلت لأقل من 5% ووفرنا \$180k سنوياً!

★ عائد الاستقرار: استقالات أول 90 يوماً: 45% → < 5% | الوفر السنوي من خفض التسرب: \$180,000+ / yr

تسليم الكلام لـ Person 7:

"Now, my colleague will explain our HR Governance, Employee Handbook, and Progressive Disciplinary Matrix."

سؤال الدكتور المتوقع: "إزاي ضمانتوا جودة الموظف وأنتم بتعينوا في

18 يوم بس؟"

🔗 الرد في ثانية: "لأن المرحلة الثانية فيها اختبار عينة عمل حقيقية (Work-Sample Testing) ومقابلة سلوكية مقننة (STAR Method) بتقيس الأداء الفعلي مش مجرد كلام"

HR Governance & 10-Chapter Employee Handbook

SLIDE 15

WHAT TO SAY:

"We codified a 10-Chapter Employee Handbook fully compliant with Egyptian Labor Law, OHS safety standards, and a 3-tier grievance escalation mechanism with a guaranteed 5-day resolution SLA."

الزيتونة بالبلدي:

كتبنا دليل موظف شامل من 10 فصول متوافق 100% مع قانون العمل المصري: ساعات العمل 48 ساعة أسبوعياً كحد أقصى، الإضافي (135% نهار / 170% ليل)، مهمات الوقاية والسلامة OHS في المصنع، وسيستم تظلمات سري من 3 درجات مع حسم في 5 أيام عمل.

★ الحوكمة العمالية: دليل موظف: 10 Chapters | العمل الأسبوعي: 48 hrs max | حسم التظلمات: 5 SLA Days

Progressive Disciplinary Action Matrix (4 Stages)

SLIDE 16

WHAT TO SAY:

"Our 4-stage progressive discipline matrix ensures procedural fairness: Stage 1 Verbal, Stage 2 Written Warning, Stage 3 Final Suspension, and Stage 4 Lawful Dismissal under Article 69 for gross misconduct."

الزيتونة بالبلدي:

لائحة جزاءات عادلة من 4 مراحل متدرجة: مرحلة 1 (تنبيه شفوي يسمح بعد 6 شهور)، مرحلة 2 (إنذار كتابي وخطة تحسين)، مرحلة 3 (لفت نظر نهائي مع إيقاف 1-3 أيام)، ومرحلة 4 (فصل قانوني طبقاً للمادة 69 في الجرائم الجسيمة كالسرقة والتزوير مع شطب مستحقات نهاية الخدمة).

★ مراحل التدرج: 1. شفوي (6 شهور) → 2. كتابي (12 شهر) → 3. إيقاف ونهائي → 4. مادة 69 فصل قانوني

تسليم الكلام لـ Person 8:

"Now, my colleague will detail our Continuous Performance Management System and weighted scorecards."

⚠ سؤال الدكتور المتوقع: "هل اللائحة دي بتحمي الشركة ولا الموظف؟"
🔥 الرد في ثانية: "بتحمي الاثنين يا دكتور: بتضمن للموظف التدرج وحق الدفاع والتظلم، وبتحمي الشركة قانونياً بملفات موثقة تمنع قضايا التعويض والتعسف"

Agile Quarterly Cadence & 100% Weighted Scorecards

SLIDE 17 (PART 1)

WHAT TO SAY:

"We abolished subjective annual reviews, introducing an agile quarterly cadence with monthly coaching. Every role has 3 to 5 quantitative KPIs totaling exactly 100% mathematical weight, eliminating supervisor favoritism."

الزيتونة بالبلدي:

لغينا التقييم السنوي الظالم الذي يتعمل آخر السنة بالحب والمجاملات، واستبدلناه بنظام ربع سنوي رشيق (4 دورات Q1-Q4) ومراجعة توجيه شهرية. كل موظف عنده كارت فيه من 3 إلى 5 مؤشرات رقمية مجموع أوزانها 100% بالظبط بدون أي اجتهاد شخصي.

★ دورية التقييم: 4 دورات ربع سنوية (Q1, Q2, Q3, Q4) | وزن الكارت: 100% Mathematical Weight

Tier Rating Scale, 60-Day PIP & Merit Rewards Linkage-5

SLIDE 17 (PART 2)

WHAT TO SAY:

"We established a 5-tier performance scale paired with a mandatory 60-day PIP for struggling employees. PMS scores directly link to quarterly sales commissions, annual bonuses, and promotion eligibility."

الزيتونة بالبلدي:

سلم تقييم موحد من 5 درجات (من غير مرضي لأداء استثنائي). المتعثرين بنعملهم خطة تحسين أداء (PIP) لمدة 60 يوم بتدريب ومتابعة أسبوعية لإنقاذهم قبل أي قرار. والتقييم مربوط مباشرة بالعمولات والمكافآت السنوية وفرص الترقية بالورقة والقلم.

★ سلم الدرجات الـ 5: 1 (>70%) | 2 (70-84%) | 3 (85-100% يلي التوقعات) | 4 (101-115%) | 5 (<115% ممتاز)

تسليم الكلام لـ Person 9:

"Finally, my colleague will conclude with our P50 salary architecture, financial ROI, and the 90-day implementation roadmap."

⚠ سؤال الدكتور المتوقع: "ليه التقييم ربع سنوي مش سنوي؟"
🎯 الرد في ثانية: "لأن في خطط التحول والإنقاذ (Turnaround) مينفعش نستنى سنة كاملة عشان نكتشف التقصير، التقييم الربع سنوي يسمح بتصحيح المسار فوراً وإنقاذ التارجت"

Market P50 Salary Scale & Financial Turnaround ROI (\$1.42M Savings)

SLIDES 18 & 19

WHAT TO SAY:

"We built a 6-grade salary scale aligned with Market P50 to eliminate pay compression. Our turnaround slashes monthly payroll from \$226k to \$107k, delivering \$1.42M in annual cash savings—fully amortizing severance costs in just 3.1 months."

الزيتونة بالبلدي:

بنينا سلم رواتب من 6 درجات متطابق مع وسيط السوق (P50) مع
تداخل 15-25% لترقية الرواتب بدون ترقية إدارية وهمية. خفضنا
المرتبات الشهرية من 226.3k إلى 107.75k دولار، ووفرنا 1.42 مليون
دولار سنوياً (71.13M جنيه)! تكلفة مكافأة نهاية الخدمة (367.5k\$)
هتزد في 3.1 شهور بس!

★ الأرقام المالية الذهبية: وفر شهري: +118,550\$/mo | وفر سنوي: \$ (71.13M EGP) 1.42M | استرداد التعويضات: 3.1 Months

Day Turnaround Implementation Roadmap & Capstone Defense Close-90

SLIDE 20

WHAT TO SAY:

"Our 90-day roadmap delivers structured execution: Month 1 Rightsizing & Structure, Month 2 Governance & P50 Pay, and Month 3 Performance Scorecards & BAU Stability. Apex is now a lean, legally sound, and profitable enterprise."

الزيتونة بالبلدي:

خارطة طريق تنفيذية من 3 شهور: شهر 1 (صرف مكافآت الخروج
وثبيت الهيكل)، شهر 2 (توزيع دليل الموظف وتطبيق سلم P50
والتوظيف 18 يوم)، وشهر 3 (إطلاق كروت الأداء والتدريب وبدء
التشغيل المستقر). وبكده Apex رجعت شركة رابحة وناجحة
ومستقرة قانونياً.

★ مراحل الخارطة: شهر 1: الهيكل وإنهاء الخدمة | شهر 2: الحوكمة وسلم الرواتب | شهر 3: تقييم الأداء والاستقرار

❖ جملة ختام العرض أمام الدكتور واللجنة (Grand Closing):

"In conclusion, our 7-task turnaround transforms Apex into an agile, highly profitable, and compliant industry leader. We thank Dr. Marwa Agha and the committee, and we welcome your questions."

⚠ سؤال الدكتور المتوقع: "هل مبلغ مكافأة نهاية الخدمة (367.5 ألف

دولار) مش كبير؟"

🔴 الرد في ثانية: "بالعكس يا دكتور، بما إننا بنوفر 118,550 دولار كل شهر،
فمبلغ التعويضات بالكامل هتزد لخزينة الشركة في 3 شهور وأسبوع فقط (3.1
Months Payback) وبعدها كل التوفير أرباح صافية"