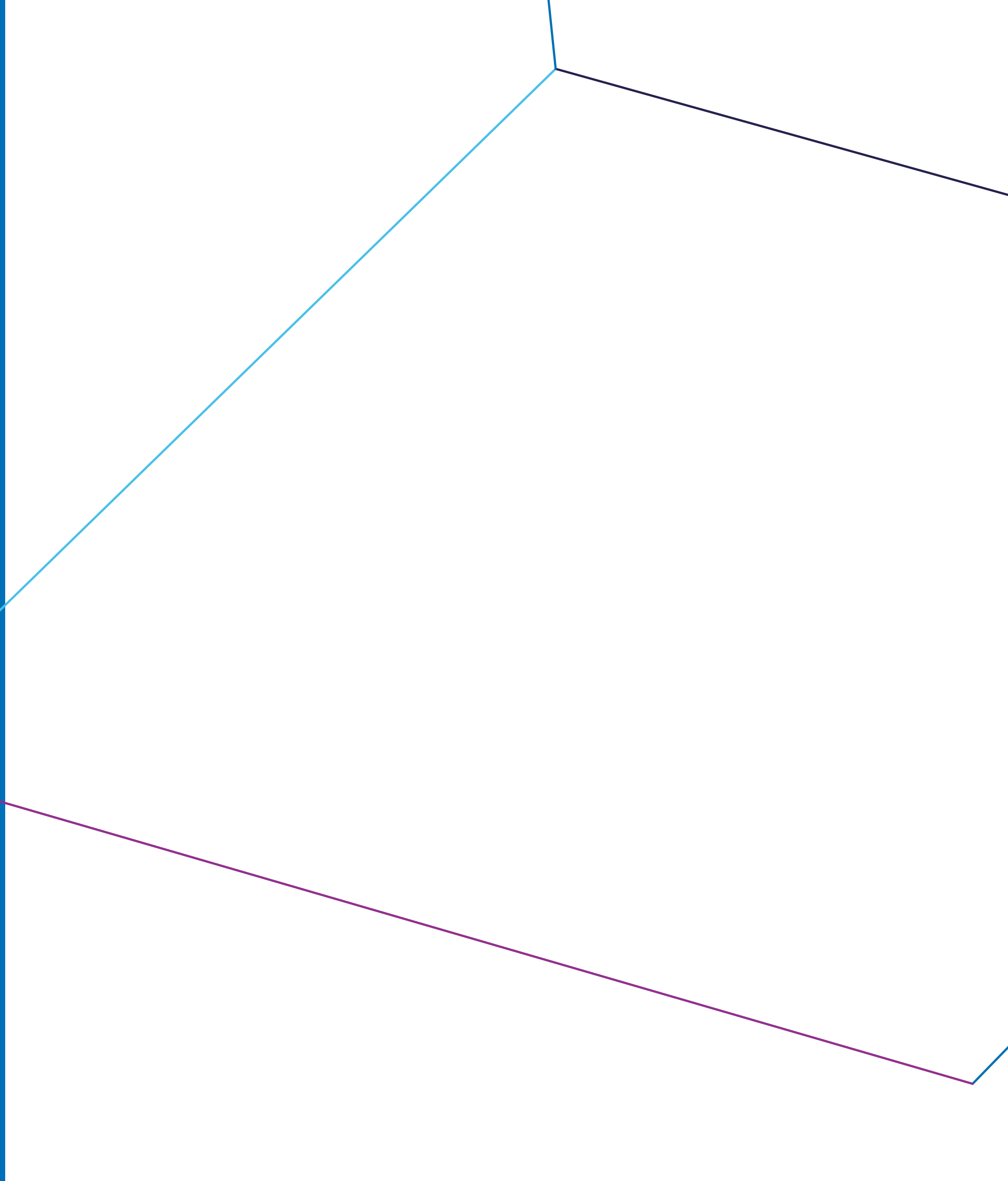




# الملف التعريفي للشركة

2022





# الخطوة

## التي صنعت الفرق

تميّز تاريخنا البشري بقفزات عملاقة انتقلت بنا من عصر إلى عصر، ولا شك أن الابتكارات الجريئة وحدها هي التي غيرت الطريقة التي نعيش بها، وجعلتها أكثر ذكاء ورفاهية. هل دار في بال الفزاري حينما طور آلة الإسطرلاب منذ ألف عام، وحدد بها مواقع الشمس والقمر وحركة الكواكب، فعرفنا بها التوقيت وخطوط الطول والعرض؛ أن اكتشافه أصبح نواة "نظام تحديد المواقع" GPS اليوم...؟! بالطبع لا.. لكنه قام بخطوته.



## في عام 1988 قمنا بخطوتنا الأولى..

2011م، في عام 2017م أصبحنا أول شركة يُسند لها أعمال تفتيشية تابعة للقطاع العام من خلال خدمة إجابة للتفتيش الإلكتروني.

خطونا في «علم» الخطوة الأولى، ثم تابعت النجاحات بدعم من حكومتنا الرشيدة، حتى أصبحت الخدمات الحكومية الرقمية لمسة على تطبيق في الجوال، تستخدمها أينما كنت، ومتى ما شئت.

لقد تغيّر مفهوم حياتنا..  
ابتكار فابتكار فابتكار.. هذه فلسفتنا..  
«علم».. نبكر لحياة أرقى

أطلقنا خدمة الاستعلام عن "تصاريح الحج" كأول خدمة إلكترونية على مستوى مملكتنا، ثم توالى الإنجازات تلو الإنجازات.

كثيرة هي الحلول والخدمات التي كُنّا في «علم» أول من استحدثها في مملكتنا: فخدمة "يقين" للتوثق الآني هي أول خدمة إلكترونية في المملكة، وتم إطلاقها في عام 2004م، ثم جاءت خدمة "مقيم" كأول خدمة تفاعلية متكاملة في 2007م، وفي عام 2010م قمنا بتشغيل أول "مركز نموذجي" للخدمات الحكومية، ونفذنا خدمة "استحقاق" كأول محرّك لتأكيد الأهمية في عام

## نظرة عامة

وصل عدد موظفي الشركة أكثر من 3,000 موظف وموظفة، كان لهم أكبر الأثر في تحقيق إنجازات الشركة ونجاحاتها، وانطلاقها نحو العالمية.

تتلخّص رؤيتنا بأن نكون المنصة الرقمية المفضلة التي توفر تجربة متكاملة لإسعاد العميل، وترتكز جميع أعمالنا على قيمنا التي أثبتت فعاليتها خلال مسيرة نجاحنا وهي: الثقة، وإسعاد العميل، والإبداع، والمرونة، والجدارة.

تُعد شركة «علم» من أكبر الشركات القيادية في مجال البيانات الضخمة والطلول الرقمية المتكاملة، وخاصة في مجال التحول إلى الحكومات الرقمية.

ففي عام 1986م نشأت «علم» كشركة أبحاث سعودية تهتم بتوطين التقنية، وكانت بداية أعمالها الإلكترونية الآمنة في عام 2002م، ثم تحولت لشركة مساهمة مملوكة لصندوق الاستثمارات العامة في عام 2007م، وأطلقت الشركة استراتيجيتها للتوسع خارج جوهر التقنية في عام 2009م، وبدأنا في التوسع عالميًا عام 2016م.

كما يرأس الفريق الإداري للشركة سعادة الدكتور عبدالرحمن ابن سعد الجضي (رئيسا تنفيذيا)، ويقع مركزنا الرئيسي في مدينة الرياض.

تحت مظلة «علم» أنشأنا شركة باسم «إمداد الخبرات» تهدف لتوفير الكفاءات البشرية المؤهلة لاستكمال مشاريع «علم»، ثم توسعت حتى أصبحت توفّر الموارد البشرية المؤهلة للمنشآت في القطاعين العام والخاص، وفق أفضل المعايير العالمية.

## بيئتنا الابتكارية

تخبرنا الدراسات بأن أكبر 500 شركة عالمية قبل 40 عاما كانت أصولها المرئية تمثل 80% من إجمالي الأصول، أما اليوم فقد أصبحت الأصول غير المرئية كالأبحاث والدراسات والاختراعات تمثل أكثر من 80% من إجمالي الأصول في قائمة الشركات الـ 500 الأولى عالميا.

إن بعض الشركات الرقمية دخلت التاريخ بتخطي قيمتها لحاجز التريليون دولار كأعلى قيمة لشركة في التاريخ البشري، **فهل أصبحت البيانات والأصول غير المرئية (الأبحاث والدراسات**

**والاختراعات) أعلى قيمة من البترول؟! نعم وبلا شك..** عملنا في «علم» على تطوير استراتيجياتنا وفق أحدث سياسات وتجارب الابتكار العالمية، لأننا على يقين بأن التغيير يبدأ من داخل الشركة وينعكس إلى خارجها، وبنينا ثقافتنا الرقمية على ما يجعل العميل محور اهتمامنا، ونجاح المهمة غاية أدائنا.

نؤمن في «علم» بأن الكل مبدع ولديه القدرة على الظهور بأفكار وابتكارات جديدة.

## رقمنة روحها الابتكار

إذا كان تكامل قطاعاتنا وتناغمها هو الجسد الذي يحقق إنجازاتها، فإن الابتكار هو روح هذه الإنجازات بلا شك.. ويتكون قطاع الابتكار من ثلاث إدارات:

### 1. إدارة الابتكار

تعمل على بناء بيئة إبداعية تساهم في إيجاد منتجات وخدمات مبتكرة وحلول إبداعية للتحديات.

### 2. إدارة الأبحاث

نسعى في «علم» إلى الوصول إلى المعرفة المتقدمة في التقنيات الناشئة/المتطورة وحل مشكلات حاضرتنا واستشراف غدنا لفائدة المجتمع الأوسع. لأن تقنيات اليوم هي اللبنة

# تم تحويل أكثر من 70 فكرة إلى منتجات تجارية ناجحة

الأساسية لعالم المستقبل؛ فنحن نسعى جاهدين للتعلم وتحقيق الوعود بالخبرات القيمة من خلال حلول معتمدة على البيانات وتهتم بالمستخدم، كما ندرس وتتوقع الطرق التي سيتعامل بها الناس مع التقنيات التي لا تزال قيد الإعداد ونعمل على معرفة اتجاهات صناعة التكنولوجيا، وفهم أنماط المعوقات وكيفية التعاطي معها، مع اعتماد التقنيات العالمية لتسريع نمونا في «علم» حاليًا، وتأمين أعمالنا غدًا، ومن أبرز اهتماماتنا التقنيّة:

## الذكاء الاصطناعي (AI)

يتم من خلاله تحليل البيانات الضخمة وإدارة المخالفات المرورية وإدارة الحشود وتقنية معالجة اللغات الطبيعية.

## سلاسل الكتل (Blockchain)

نستفيد من تقنية قواعد بيانات سلاسل الكتل لتخزين البيانات وإدارتها بصورة آمنة في المجالات الآتية: الهوية الرقمية، وسجلات الصحة الطبية، ونقل الملكية، وتوثيق التاريخ الوظيفي والأكاديمي.

## إنترنت الأشياء (IoT)

نوظف إنترنت الأشياء في الرعاية الصحية عن بعد، ومكافحة سوسة النخيل الحمراء، وعمليات التفتيش الميداني وتقنيات المستشعرات.

### 3. رأس المال الجريء

نقوم بدعم رواد الأعمال في توسيع ابتكاراتهم من خلال برامج استثمارية متنوعة، جنباً إلى جنب مع الإرشادات والأدوات الضرورية لتطوير مهارات رواد الأعمال وشركاتهم. ولنسرع إيقاع المستقبل ونجعله واقعاً. فإننا نستثمر في الشركات الريادية ونعمل معهم جنباً إلى جنب لتحقيق طموحاتهم وزيادة فرص نجاحهم في السوق. **وقمنا في الاستثمار بعدة شركات منها: يونيفونك، سيارة، بيزات، زد.**



**شركة زد:** تهدف إلى تمكين قطاع التجزئة من الدخول إلى عالم التجزئة الإلكترونية بطريقة سهلة واحترافية، من خلال نماذج جاهزة مرتبطة بجميع الأنظمة اللازمة من دفع وتوصيل ودعم فني وغيره

## BAYZAT

**شركة بيزات:** شركة تكنولوجية توفر خدمات التأمين الصحي وبرامج خدمات الموارد البشرية للأعمال التجارية الصغيرة.



**شركة يونيفونك:** تختص في مجال التواصل السحابي، وتعمل على اعتماد التقنيات الحديثة لتطوير اتصالات قوية عبر واجهة برمجية آمنة لضمان قنوات تواصل موثوقة بين الشركات والعملاء.

## سيارة

**شركة سيارة:** موقع إلكتروني يوفر أحدث عروض الأسعار للسيارات المستعملة والجديدة، محدثة يوميا، مع تسهيل التواصل بأصحاب العلاقة بدون وسيط، كما يمكن إيصال السيارة إلى المكان الذي يختاره العميل كأي سلعة يشتريها من أي موقع إلكتروني، ويتم جميع ذلك إلكترونياً دون حاجة لزيارة أي جهة من الجهات.



# هناك

## طريقتان للتعامل مع المستقبل

لقد مارسنا الابتكار على أنه أسلوب حياة، واستراتيجية رئيسية تدخل في جميع مهامنا وأهدافنا بشكل يومي. عبارة واحدة تصفُ طموحنا في الوصول إلى ما وراء حدود الممكن؛

**إنها.. شغف الابتكار.**

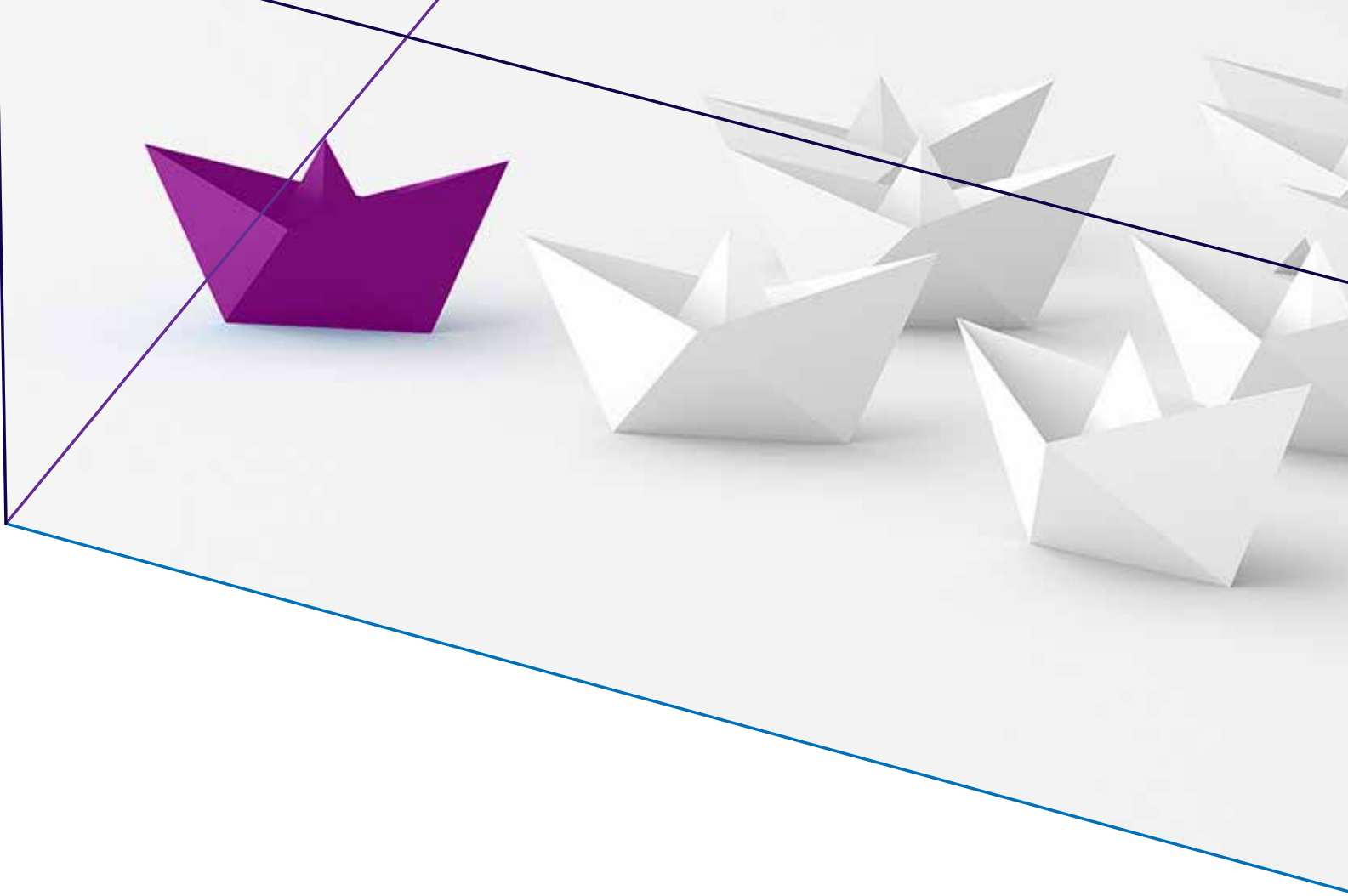
إما أن نتظره فيأتي، وإما أن نذهب إليه بابتكاراتنا، وطريقتنا أن نذهب إلى المستقبل؛ لأنه يكون بإرادتنا وإبداعاتنا. نحن في علم شركة متكاملة الطول متنغمة القطاعات، ندرس الفرص ونبتكر الطول وفق أعلى التقنيات، ونقدم الخدمات المساندة لعملائنا لنضمن تجربة متكاملة للمستخدمين.



# 30 عاما

## من النجاح

ثلاثة عقود مضت، حافظت «علم» على نجاحاتها المتوالية في تقديم حلول رقمية رائدة ساهمت في التحول إلى الاقتصاديات الذكية.



## إيقاع التغيير

إننا ومنذ أكثر من 30 عاما.. نرى التغيير فرصة رائعة؛ فلطالما فتح أسواقا جديدة وأطلق شرارة الإبداع التي أثمرت ابتكارات عالمية..

واكبنا في «علم» الإيقاع العالمي المتسارع بتقديم حلول رقمية متكاملة نابغة من رؤيتنا العميقة لمسؤوليتنا اتجاه مجتمعاتنا والعالم، ملتزمين دائما بتطبيق أعلى المعايير والخبرات المعتمدة عالمياً. وإن من أهم أسباب نجاحنا اعتقادنا بأن عملاءنا يستحقون حلولاً متكاملة تأتي ثمرة للدراسات الاحترافية والخبرة العميقة، مما جعلنا نحقق تجربة مستخدم رائعة لكل عميل.

## النشأة والتطور

2002

### المنتجات الإلكترونية

إفادة Efada تم Tamm مقيم Muqem يقين Yakeen

### "شركة العلم لأمن المعلومات"

تقديم خدمات إلكترونية وكل ما يتعلّق بأمن المعلومات،  
ووسعنا نطاق الخدمات لتقديمها إلى الحكومة.

1986

### أبحاث التقنية



### "شركة العلم للأبحاث والتطوير"

شركة أبحاث تهتم بنقل التقنية من كافة أنحاء العالم  
وتوطينها.

2018

### + المنصات الرقمية

وصل Wasl نقل Naql إثراء Ethra موجز Mojaz

### انطلقنا من الأتمتة إلى الرقمنة

عبر استراتيجية تعتمد الابتكار ركيزتها الأساسية  
لنكون المنصة الرقمية الأولى التي تقدم تجربة  
عميل متكاملة، وبدأنا في التوسع دولياً.

2011

### + الحلول المتخصصة



### "شركة «علم»"

توسعنا في نشاطنا التجاري إلى تقديم الاستشارات  
وخدمات تكنولوجيا المعلومات والإسناد والتدريب.

## «علم» شركة حلول رقمية متكاملة..

بين الرائع والأروع هذا مدار ابتكاراتنا

نقدم مجموعة كبيرة من حلولنا الرقمية الجاهزة والمخصصة في العديد من المجالات، من خلال نماذج عمل متنوعة ومرنة تتناسب ورغبة كل عميل من عملائنا.

**ونقصد بالحلول الجاهزة،** منتجاتنا التي تخدم شريحة عريضة من العملاء، ويمكن لهم أن يشتركوا فيها من خلال باقات متنوعة تناسب كل عميل واحتياجه.

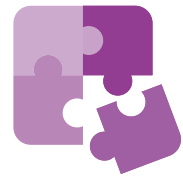
**كما نقصد بحلولنا المخصصة،** المشاريع التي نقوم بتقديمها لعملائنا وفق احتياجاتهم الخاصة بهم بما يحقق رغباتهم ويحقق طموحاتهم.

ونتميّز في علم بمجموعة جوهرية من المواهب والمهارات، كما نعمل دوماً على الانتباه للفرص الكبيرة التي تلوح في الأفق، **ونركز في ذلك على ركيزتين أساسيتين: موظفونا الرائعون وأفكارنا المبتكرة.**

إن العالم اليوم يحكم على الأداء من واقع النتائج، لذا فإننا نبتكر الحلول الأكثر من رائعة؛ لتكون علم هي معيار النجاح.



حلول  
مخصّصة



منتجات  
جاهزة

## نماذج أعمال متنوّعة

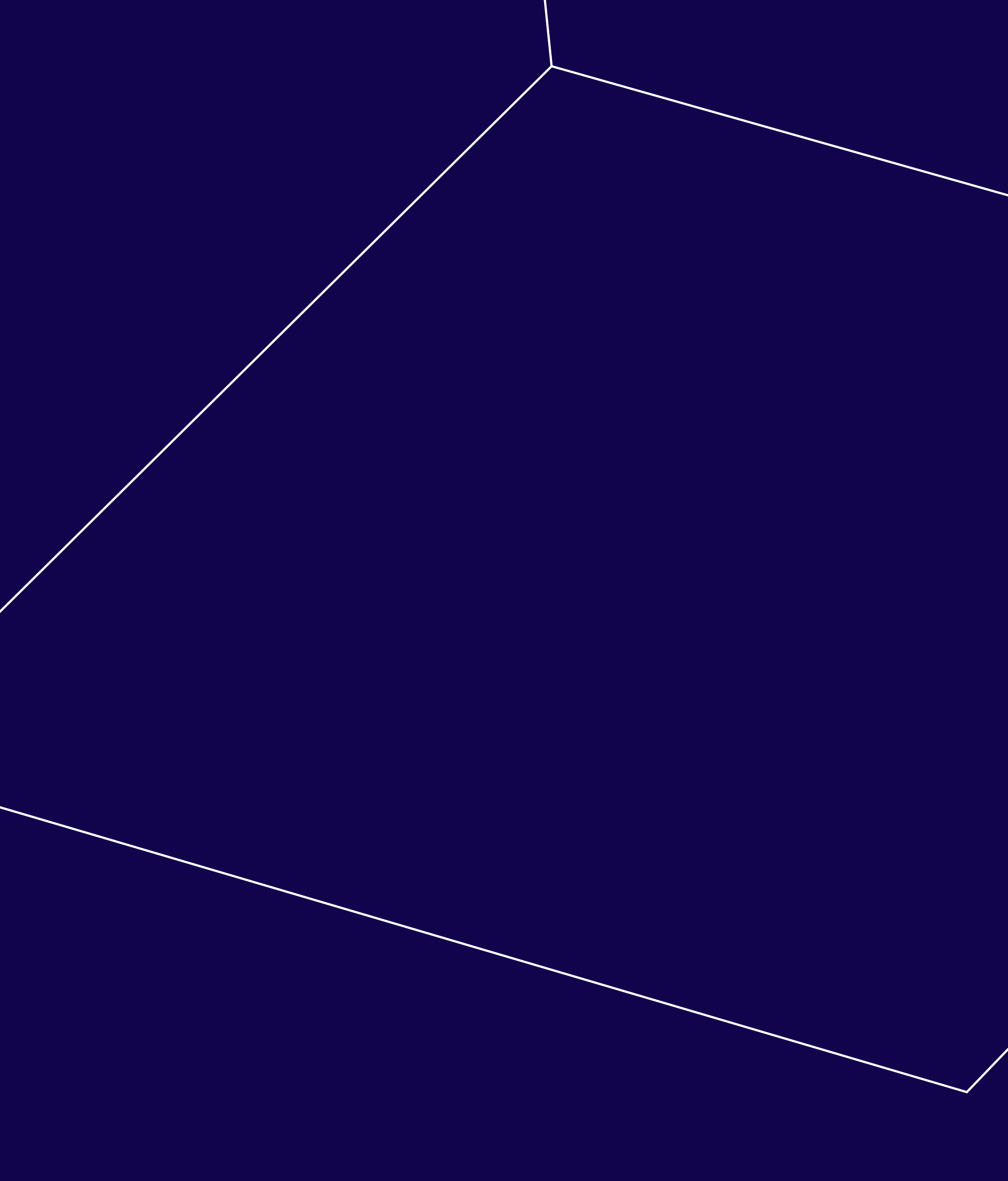
### نماذج عمل احترافية.. متنوعة ومرنة

إن نموذج العمل في أبسط تعاريفه هو كيف تقدّم قيمة عالية لعملائك بتكلفة مناسبة.

لذلك فقد جمعنا مع الاحترافية في ابتكار الحلول والخدمات، مرونة عالية في طريقة تعاملنا مع عملائنا وأساليب التعامل معهم، وذلك من خلال نماذج عمل احترافية متنوعة تتناسب ومتطلباتهم، مما أتاح لأصحاب المشاريع تجربة، واختبار، طرق نموذجية مختلفة لطريقة هيكلية تكاليفهم وتدفقات عائداتهم، تمكّن هذه النماذج عملائنا من القدرة على إجراء تغييرات افتراضية وسريعة على نموذج نشاطهم التجاري الذي يرغبون به، والاطّلاع فوراً على كيفية تأثير التغيير على أعمالهم حالياً وفي المستقبل.



من نماذج العمل في الشركة





# تكامل

## وتناغم

نفتخر في «علم» بأننا نتحمل مسؤولية تجربة عميلنا من بدايتها إلى نهايتها، لأننا شركة متكاملة الحلول ومتناغمة القطاعات. نسبر أغوار التحديات، وندرس الفرص، ونبكر الحلول وننفذها، ونقدّم الخدمات المساندة لها، ونضمن استمرارية نجاحها.



## أصبحنا الشريك المفضل لعملائنا..

تكاملاً وتناغم قطاعات شركتنا، سواء على صعيد الاستشارات أو التقنية المتكاملة أو التدريب المتخصص أو الإسناد الرقمي.

نمتاز في «علم» بقدرتنا على التشخيص الاحترافي للمشكلة، ومن ثمّ دراستها وابتكار الحل الأمثل لها، مع إمكانية تنفيذ هذه الحلول تقنياً وإسناداً بحسب احتياجات عملائنا، وذلك من خلال

## «علم» ليست شركة حلول تقنية فقط!

إننا شركة كبرى متنوّعة النشاطات، متوّدة التخصص، يكاد كل نشاط منها أن يكون شركة مستقلة. ولكن.. ليست هذه معادلتنا الصعبة، فالعالم مليء بالشركات الكبرى.

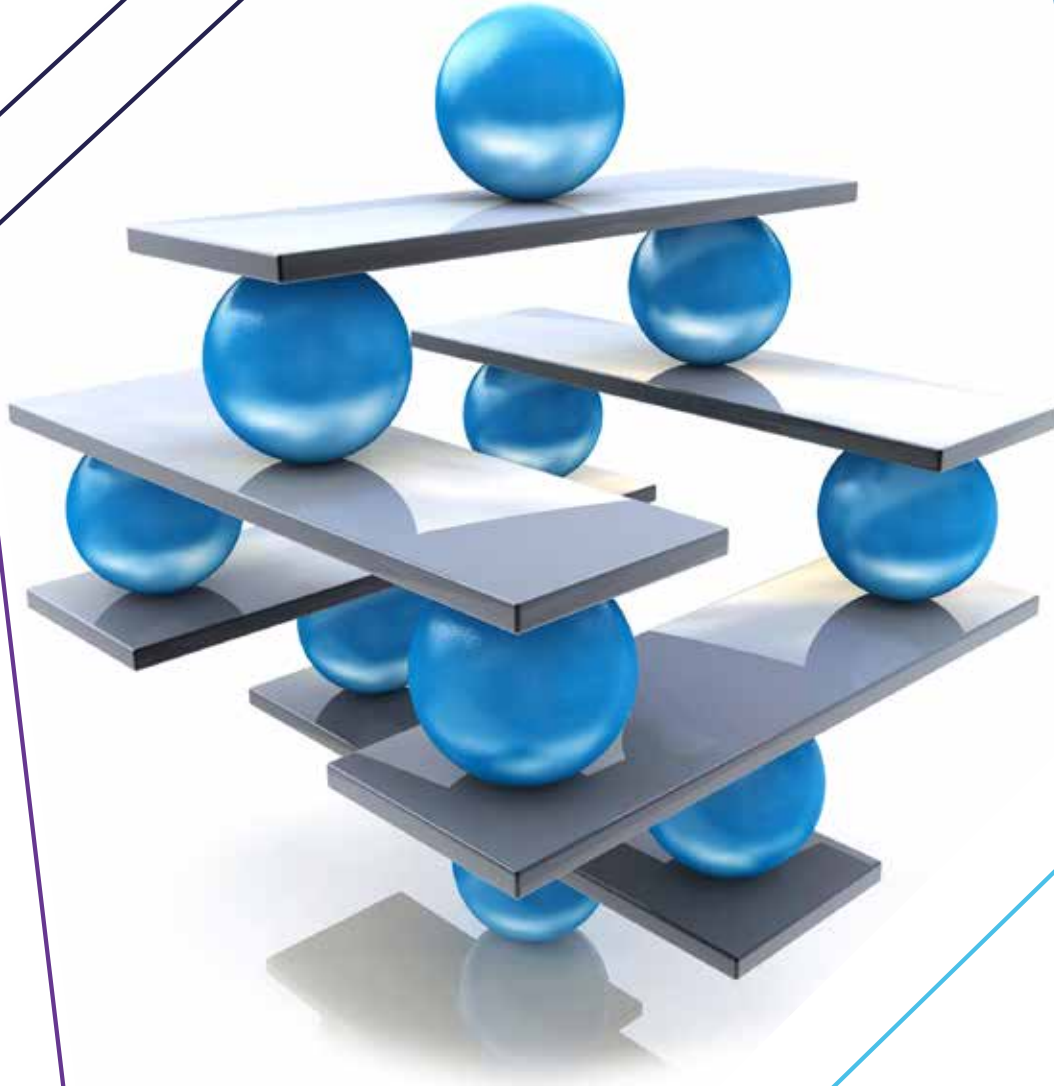
إن معادلتنا الصعبة هي قدرتنا على تنفيذ أعمالنا المتنوعة بكل تكامل وتناغم بين هذه القطاعات الكبرى ووفق أعلى المعايير العالمية، ضمن بيئة ابتكارية متكاملة، بما يحقق تجربة عميل احترافية.

ولتحقيق هذه المعادلة قمنا بتقسيم قطاعات الأعمال حسب تخصصات مركّزة (المجال الصحي والصناعي والخدمات الأمنية وغيرها) لضمان مستوى الاحترافية للخدمة المقدمة. فعبر الاستشارات نقوم بدراسة الفرصة أو المشكلة ووضع أفضل الحلول الاستشارية لها بما يتناسب وسوق العمل. ومن خلال الحلول الرقمية المتخصصة ننفذ هذه الحلول التقنية وفق أعلى ما وصلت له التقنية. وعند حاجة عملائنا لخدمات التشغيل؛ فإننا نقوم بذلك وفق مفهوم أن المراجع ضيف وليس مراجع.

نحن من الشركات  
القليلة التي تجمع  
الحلول تحت  
مظلة واحدة  
(استشارات وتقنية  
وإسناد وتدريب)  
وبإمكاننا تحمل  
المسؤولية الكاملة  
عن تجربة العميل..

## معادلتنا الصعبة

إننا شركة رقمية كبرى  
متنوعة النشاطات،  
كل نشاط منها يمكن  
أن يكون شركة  
مستقلة، تتكامل  
في حلولها وتتناغم  
بين قطاعاتها..



فيما يلي نوجز التعريف بطولنا المتخصصة، وطولنا الجاهزة والتي تطورت من بعض الحلول المخصصة حتى أصبحت منتجا جاهزا يخدم شريحة كبيرة من العملاء.

## تنوع في التخصصات

عند التعامل مع أي عميل يتوجه له فريقنا المتخصص في مجاله من خلال خبرتنا الطويلة في هذه التخصصات (الصحة - العمل - الأمن - العدل - النقل - الحج والعمرة - المالية - الصناعة - العقار - الأمانات - الدفاع - الطاقة وغيرها). فنفهمه أفضل فهم، ونختصر الوقت والجهد.

## تكامل في الحلول..

نقوم بدراسة الفرصة أو المشكلة (حسب الحاجة) ووضع أفضل الحلول الاستشارية لها بما يتناسب وسوق العمل (الاستشارات وقطاعات الأعمال)، ثم ننفذ هذه الحلول التقنية وفق أعلى ما وصلت له التقنية (الحلول الرقمية المتخصصة)، وعند حاجة عملائنا للتشغيل فإننا نقوم بذلك أيضا بمفهوم أن المراجع ضيف.

## تناغم بين القطاعات..

إن جميع قطاعاتنا - وموظفينا الذين يزيد عددهم عن 3,000 موظف - تعمل فيما بينها بتناغم يجعلها تلتزم بأعلى المعايير في جميع مراحل العمل، ابتداء من الدراسات المتخصصة مروراً بتنفيذ هذه الحلول وانتهاءً بالتشغيل نيابة عن عملائنا وتدريب قدراتهم البشرية.

## الاستشارات

أبدعنا في «علم» بتقديم الاستشارات للقطاعات الحكومية في سعيها إلى الوصول إلى الحكومة الإلكترونية نظراً لتراكم خبراتنا الطويلة من خلال عملنا الدائم مع القطاعات الحكومية.

### ومن أبرز الخدمات التي نقدمها:

1. الاستشارات الاستراتيجية والإدارية وبرامج التحول
  - تصميم الاستراتيجيات.
  - تصميم النماذج التشغيلية.
  - التحول الرقمي.
  - إعادة هندسة الإجراءات.
2. المشاريع وإدارة التغيير.
3. تنفيذ الاستراتيجية
  - مكاتب تحقيق الرؤية 2030.
  - مكاتب إدارة برامج الرؤية 2030.
  - مكاتب دعم تنفيذ الاستراتيجية.
4. استشارات تقنية المعلومات
  - تطوير خطط حوكمة تقنية المعلومات.
  - تطوير استراتيجيات تقنية المعلومات.
  - تطوير استراتيجيات إدارة وحوكمة البيانات.
5. استشارات تحليل البيانات
  - التحليلات المتقدمة لدعم متخذي القرار.
  - التحليل التشغيلي.
  - بناء المرادد التحليلية.

الإعداد الجيد هو عنصر النجاح الأول لأي مشروع، والاستفادة من التجارب العالمية والمحلية الناجحة يختصر الزمان والجهد والتكلفة، وتعتبر الخدمات الاستشارية في «علم» هي مفتاح كل المشاريع والقاعدة الأولى التي تقوم عليها، حيث أنه لا يخلو أي مشروع من خدماتنا الاستشارية.

نقدم في «علم» خدماتنا الاستشارية عبر إدارة متكاملة من خلال طاقم استشاري ذا خبرة طويلة في العديد من المجالات التقنية والإدارية والتشغيلية.

نهتم من خلال عملنا في هذا المجال لفهم طبيعة المشكلة القائمة في المنشأة واكتشاف أبعادها، ودراسة مراحل العمل المستخدمة حالياً بمزاياها وعيوبها، واستيعاب التحديات المستقبلية، وتحديد العقبات التي قد تعرقل تطبيق أساليب العمل الجديدة، وذلك بغرض رسم رؤية واضحة لخطة العمل ومراطها وأجزائها مع تحديد أهدافها التي ينبغي تحقيقها. ويتم في هذا المرحلة أيضاً البحث عن أفضل الممارسات العالمية المتصلة بالمجال محل البحث، وذلك لأغراض المقارنة واستنباط أفضل الأفكار العملية والأساليب الإدارية والفنية؛ وتحديد المعايير المعتمدة دولياً في مجالات العمل المختلفة.

## الأعمال التقنية المتكاملة

من خلال حلولنا التقنية المتكاملة نقوم بإدارة وتحليل البيانات الضخمة المرتكزة على المنصات الرقمية، والربط والتكامل في البنى التحتية، حيث تتكامل الأفكار مع التنفيذ بتناغم احترافي. ونقدّم حلولنا التقنية لعملائنا سواء بتطوير تقني مخصص أو بابتكار منتجات وطول من نقطة الصفر وحتى انطلاقها.

### وتتمحور حلولنا في مجال التقنية حول ما يلي:

1. تطوير منتجات حسب حاجة العميل  
نقوم بتصميم وتنفيذ الحلول التقنية وفقاً لاحتياجات العميل باستخدام أعلى ما وصلت له التقنية الرقمية عالمياً.

2. تطوير منتجات مبتكرة  
نقوم بتنفيذ دورة حياة كاملة للمنتج بداية من تحديد وتكوين الحل وحتى إطلاقه وتحقيق نجاحه.

3. تطبيقات الجوال الذكية  
نساعد عملائنا على مواكبة حلول التطبيقات على الجوال الذكية لتوسيع نطاق وصولهم لعملائهم.

### 4. تطبيقات ذكاء الأعمال

وتشمل مستودع البيانات، ونمذجة الأعمال والمعالجة التحليلية المباشرة OLAP، وتصميم وتنفيذ استخلاص البيانات وتحويلها وتحميلها ETL، وتطوير التقارير، واختبار البيانات وأتمتتها، وإدارة البيانات المرجعية والأداء.

### 5. محركات الاستحقاق

هي أنظمة متكاملة لضبط مستوى استحقاق الخدمات التي تقدمها مختلف المنشآت الحكومية أو الخاصة، بهدف التأكد من وصول مختلف أشكال الدعم إلى مستحقيها الفعليين، وضمان تطابق شروط الدعم على أوضاعهم الحقيقية.

وقد وُجِدَ هذا النظام لربط المنشأة بمختلف الجهات المعنية لتزويدها بالبيانات التي تساعد على تسهيل وصول خدماتها المتنوعة للمستخدمين منها؛ ما يعزز سرعة التعرف بشكل موثوق على كل متقدم، ويعجّل عملية قبول الطلبات.

### 6. أنظمة "علم" لتخطيط موارد المنشآت ERP

### 7. الأمن السيبراني

نعمل على حماية أصول عملائنا الرقمية، وبناء وتوفير كفاءات بشرية احترافية في هذا المجال، وتطوير البرمجيات التي تعمل عليها الشركة مما يمكنها من التنبؤ بالمشكلات الحالية والمستقبلية وتحسين الاستعداد لكافة التهديدات السيبرانية.

## الإسناد الرقمي

نسعى عبر الإسناد الرقمي إلى تعزيز الميزة التنافسية لنا في مجال التشغيل وتقديم الخدمة في مجالات الاختصاص؛ وذلك من خلال الإدارة والتشغيل الكلي للخدمات، أو الدعم الجزئي لها في مجالات محددة، والتدرج بها نحو التحول الرقمي.

### ونقدّم حلولنا في عدّة مجالات:

#### 1. القوى الميدانية

من خلال خدمات القوى الميدانية نسعى إلى رفع الكفاءة والجودة في الطول التشغيلية والرقمية، ونهدف لتحويل الخدمات من ممارسات تنظيمية إلى خدمات ذات قيمة اقتصادية.

#### وتشمل قائمة خدمات القوى الميدانية ما يلي:

- التفتيش الميداني.
- التراخيص.
- إدارة قدرات العموم.
- الاستبيان والرصد.

#### 2. مقابلة الجمهور

نقدّم من خلال منظومة مقابلة الجمهور الطول المثلى للجهات الخدمية التي تتعامل بصفة مباشرة مع الجمهور أثناء تقديم الخدمة؛ فمن خلال باقة الخدمات، نسعى لتحقيق معدلات عالية من الكفاءة في كافة محطات رحلة العميل.

وتشتمل الخدمات التي نقدمها في مجال خدمة الجمهور

#### على ما يلي:

- مراكز الخدمات.
- خدمات العملاء المتنقلة.
- رحلة العميل.

#### 3. دعم الأعمال

نقدّم في «علم» مجموعة من الخدمات الداعمة للأعمال في مجالات تخصصية محددة، تساهم بصورة فعالة في تحقيق الأهداف التشغيلية المطلوبة، دون أن يستوجب ذلك التشغيل الكلي للخدمات.

وتشتمل خدمات دعم الأعمال التي نقدّمها في "علم" على

#### ما يلي:

- قنوات التواصل.
- تطوير الأداء.
- إدارة المنصات الرقمية.

#### 4. الدعم بالتقنيات الحديثة

نقدّم هذه المنظومة لتوظيف التقنيات الحديثة التي تدعم الأعمال في المجالات المختلفة بهدف تمكين الجهات المستفيدة من تحقيق نتائج نوعية لحل المشكلات المعقدة من خلال استثمار التقنية المتقدمة.

وتشتمل الخدمات المساندة التي نقدّمها لعملائنا على ما

#### يلي:

- المختبرات والمعامل الحديثة.
- الأجهزة الذكية.





## مجموعة المنتجات

ويمكن لعملائنا الاشتراك بها مباشرة من خلال باقات متنوعة تناسب واحتياجاتهم. وتتنوع حلولنا الجاهزة تحت مسميات دعائية تُسهّل تسويقها، وقد قسمناها بحسب التصنيف الآتي:

تكاملاً مع حلولنا المخصصة، نقوم بإدارة مجموعة المنتجات بالتعاون مع الإدارات الأخرى لتطوير حلول تقنية تُقدم كخدمات تقنية وبوابات وتطبيقات إلكترونية، ويتم تسويقها كعلامات تجارية.

حلول النقل		
حافلات Hafelat	تم Tamm	وصل Wasl
موجز Mojaz	مسارات Masarat	بيان Bayan
		نقل Naql

حلول أمنية			
	سلامة Salamah	نذير Natheer	يقين Yakeen
المفتش الإلكتروني E-Inspector	باشر Basher	مقيم Muqem	
أمن Amn	كاشف Kashef	زاويل Zawil	تصريح Tasreh

حلول إدارية				
	بِدار Bedar	مركز الطباعة Printing Centre	مقياس Meqyas	إدارة البيانات Data Management
الأرشيف الإلكتروني Electronic Archive	إثراء Ethraa	مِحور Mehwar	مزادات Mazadat	البريد الإلكتروني E-mail Service

# عندما

## تلامس الخدمات التي نقدمها للملايين..

فمن خلال خدماتنا الإلكترونية تجاوزنا عامل الزمان والمكان، وأصبحت هذه الساعات لرفاهية وراحة أفراد مجتمعنا، فضلا عن ارتفاع المستوى الأمني والصحي  
إننا.. «علم»

فإننا نضع في أولى اهتماماتنا كيفية تقديمها بما يليق بمواطنينا، لذا فإننا لا نكتفي بصناعة الطول وجودتها بل نتعدى ذلك إلى تقديمها في قالب يحقق الرضا ويجعلها أقرب للخدمات المدفوعة في القطاع الخاص.

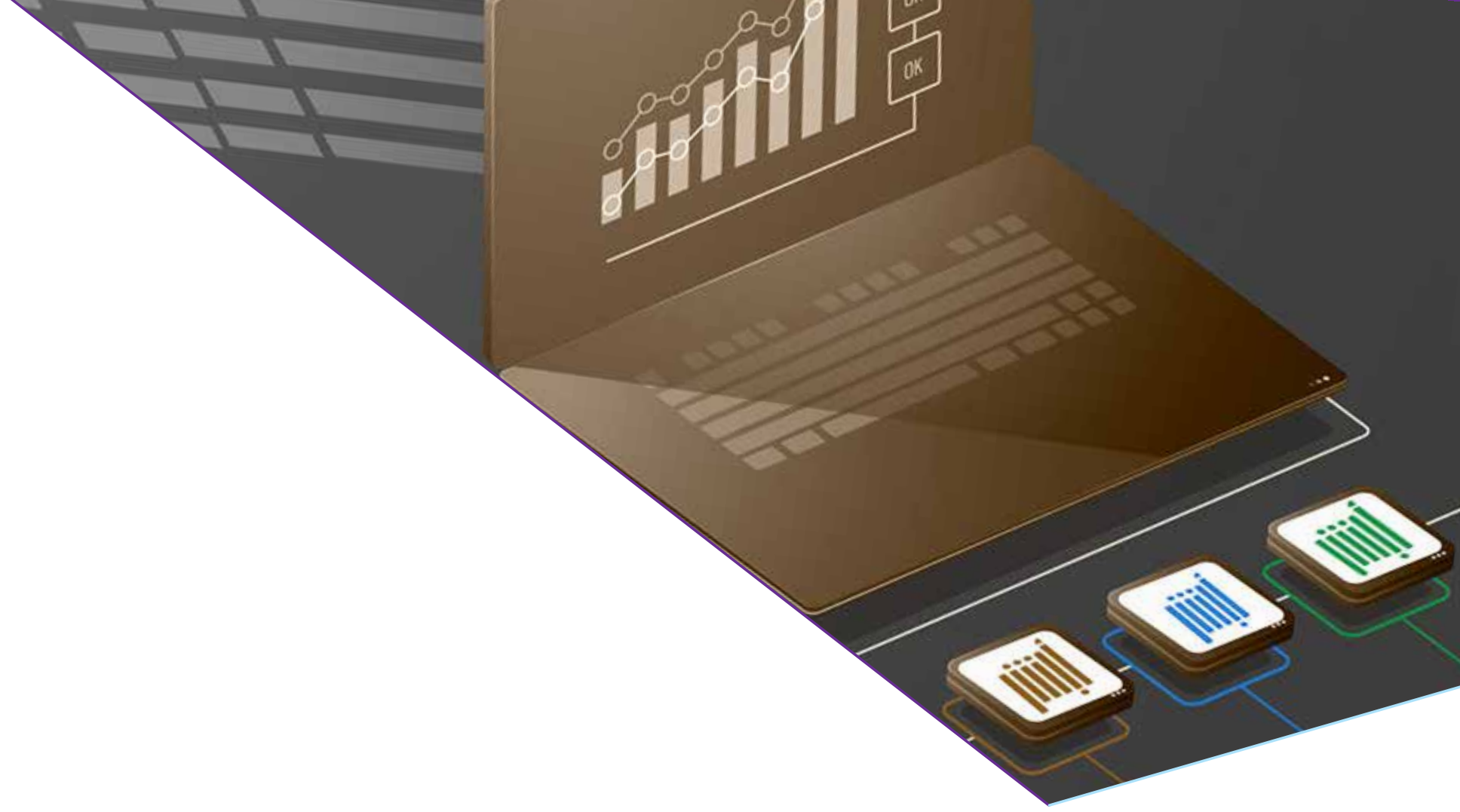
ندير أكثر من  
50 علامة  
تجارية، ونتعامل  
مع 50 ألف  
عميل وأكثر..



# ومضات

## على الإنجازات

نُدير في «عِلْم» أكثر من 250 مشروعاً،  
ونسوّق أكثر من 50 علامة تجارية، وفيما  
يلي إضاءات على بعض من هذه المشاريع  
والمنتجات.



# أبشر

أبشر أفراد، أبشر أعمال، أبشر حكومة



منصة تفاعلية متكاملة تخدم المجتمع بأكمله وفق أعلى ما وصلت له التقنية العالمية وبطابع مجتمعنا وخصائصه

وتسهيلا لوصول الخدمات للمستخدمين منها قمنا بتوزيع الخدمات على منصات فرعية حسب الاحتياج: أبشر أفراد، وأبشر أعمال، وأبشر حكومة.

تحصد منصة (أبشر) العديد من الجوائز التقنية في كل عام، فقد حققت المركز الأول ضمن خدمات الأفراد في المملكة العربية السعودية. وحصلت على شهادة ISO27001 لهذه الخدمات. استقبلنا أكثر من 1.2 مليون مكالمة في الدعم الفني، وحققنا نسبة رضا إجمالية 4.7 من 5 لعام 2019 بحسب إحصائية محايدة للمستخدمين.

منذ انطلاق بوابة أبشر بالتعاون مع وزارة الداخلية والمديرية العامة للجوازات في عام 2008 وهي تحقق النجاح تلو الآخر في خدمة المواطنين والمقيمين.

فقد قمنا بتصميم وتطوير منصة رقمية متكاملة لوزارة الداخلية السعودية (أبشر) والتي تتيح للجهات الحكومية والمواطنين والمقيمين وأصحاب المؤسسات تنفيذ أكثر من 213 خدمة إلكترونية تفاعلية تابعة للجوازات والمرور والأحوال المدنية والجوازات وغيرها.

## أبشر في أرقام..



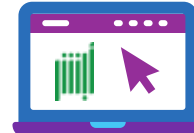
أكثر من  
**5 ملايين**

مستخدم  
للتطبيق



أكثر من  
**14 مليون**

مسجل  
فعلي موثق



أكثر من  
**34 مليار**

زيارة  
للبوابة



أكثر من  
**213**

خدمة  
إلكترونية



## منظومة النقل البري

بالتعاون مع الهيئة العامة للنقل أطلقنا منظومة متكاملة للنقل البري تحت شعار "نقل للمستقبل"..

وصل بيان نقل  
Wasl Bayan Naql

حصلت "منصة وصل" في عام 2019 على جائزة الاتحاد العالمي للمواصلات العامة UITP في مجال التميز التشغيلي والتقني





**بيان:** بوابة إلكترونية تمكن الناقلين ووسطاء الشحن من إصدار وثيقة نقل البضائع وبيان حمولة الشاحنات على الطرق البرية، سواء داخل المملكة أو خارجها، والتحقق من معلومات الشحنات وحالتها.



**وصل:** منصة إلكترونية تهدف إلى ربط المنشآت العاملة في نشاط النقل البري للبضائع؛ بحيث تمكن هيئة النقل العام من ضبط ومراقبة هذا النشاط لرفع جودة وأمان وسلامة عمليات النقل.

قمنا في «علم» بإطلاق هذه المنظومة ابتداء من إعادة هندسة الإجراءات في جميع مراحل رحلة العميل من خلال بوابة نقل، ومرورا بتيسير بيان حمولة الشاحنات ووثائقها من خلال بوابة بيان، وانتهاء برفع مستوى الضبط والمتابعة والأمان من خلال منصة وصل.

وتم اختصار خطوات الحصول على أي من هذه الخدمات من 18 خطوة إلى أربع خطوات فقط وتتم كلها بطريقة رقمية متكاملة.

كما يمكن تقديم هذه الحلول بشكل مستقل حسب حاجة عملائنا في عالم النقل، كبوابة نقل منفردة، أو بوابة بيان، أو منصة وصل، ويمكننا إيجاز التعريف بهذه المنظومة فيما يلي:



**نقل:** بوابة إلكترونية تمكن الأفراد والشركات من تقديم خدمات تراخيص المنشآت وبطاقات التشغيل وبطاقات السائقين؛ بحيث يتم معالجة جميع الإجراءات إلكترونياً دون الحاجة لأي معاملات ورقية.



## المراكز النموذجية

من خلال هذه المراكز النموذجية، نَقدم الخدمات الحكومية بطابع القطاع الخاص، مما يجعل العميل يحظى بأفضل الخدمات، وانتقلنا من مفهوم المراجع إلى مفهوم الضيف.



## الأحوال المدنية

كانت وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية الجهة الأولى التي بدأنا معها خدماتنا في عام 2011، وحققنا بالتعاون مع الأحوال المدنية نقلة نوعية في أسلوب ونوعية خدماتها، من خلال تأسيس المراكز النموذجية وتطوير المنظومة الخدمية. وقد تم إنشاء أكثر من 50 مركز تابع للأحوال المدنية لخدمة المواطنين، وتوظيف 400 موظف وموظفة مدربين. كما تم خفض معدل الانتظار إلى ثلاث دقائق فقط، وتم توحيد جميع الخدمات التابعة للأحوال المدنية في مكان واحد تحت مسمى الموظف الشامل.

**وفي عام 2019 أصبحت هذه المراكز تحت إدارة وكالة الأحوال المدنية مباشرة.**

## الغذاء والدواء

بالتعاون مع الهيئة العامة للغذاء والدواء قمنا بتنفيذ مشروع تشغيل مركز دعم الأعمال للهيئة، ويهدف المشروع إلى إيجاد بيئة احترافية تقدم فيها خدمات محددة للمستفيدين من خدمات "الهيئة العامة للغذاء والدواء" بطابع عصري وحديث يعكس مدى الاهتمام بالعميل ويحقق أعلى درجات الرضا بما يتوافق مع رؤية المملكة.

ويتم في هذه المراكز تقديم خدمات الهيئة للمستفيدين بشكل مثالي يحقق أعلى درجات الرضا ويجب على استفساراتهم. كما وصل مؤشر رضا العميل إلى 90% نسبة الجودة إلى 84% من خلال تقييم الضيوف.

## المركز الشامل

سعدنا بأن نكون الشريك الاستراتيجي مع إمارة المدينة المنورة من خلال المساهمة في تشغيل وإدارة مركز الخدمات الحكومية الشامل.

كما أن من أهداف المركز الرئيسية تخفيف العبء على القطاعات الحكومية والعمل على إيجاد حلول بديلة للمواطنين في تسهيل الطلب على الخدمات الحكومية حيث أن المركز يقدم خدماته للمستفيدين لأكثر من 15 جهة حكومية في مكان واحد منها الأحوال المدنية والجوازات والمرور والإمارة والأمانة ووزارة التجارة والعمل والتنمية والدفاع والصحة والعدل والمياه والمؤسسة العامة للتقاعد. وبلغ مستوى تقييم الضيوف لمجمل خدمات المركز 95,4%

## بلدي

بالتعاون مع أمانة مدينة الرياض قمنا بتطوير تشغيل وإدارة برنامج «بلدي» (مركز خدمة الضيف) لتقديم جميع خدمات الأمانة وذلك من خلال التشغيل الجزئي والكامل للمشروع. وحقق مشروع مراكز خدمة الضيف «بلدي» نتيجة 76% نسبة لرضا العملاء.



## حلول أمنية

في عالمنا اليوم، أصبحت البيانات أهم ما تكون للحفاظ عليها، وحمايتها، ورفع مستوى جودتها، وهذه بعض منتجاتنا الداعمة لذلك.

نذير Natheer	سلامة Salamah	تصريح Tasreh
أمن Amn	يقين Yakeen	كاشف Kashef
	زاول Zawil	

ولننظم سوق البنادق الهوائية قمنا بابتكار بوابة "أمن" الإلكترونية لإصدار رخص حمل البنادق الهوائية من خلال بوابة إلكترونية وتتيح أيضاً نقل ملكية هذه البنادق إلكترونياً.

كما قمنا بإنشاء بوابة "زاوول" وهي بوابة إلكترونية هدفها تسهيل التقديم عن بُعد على جملة من التصاريح الأمنية لدخول المناطق الواقعة تحت إدارة ومسؤولية المديرية العامة لحرس الحدود، وإتمام جميع الإجراءات ومعالجتها إلكترونياً دون الحاجة لزيارة المديرية أو فروعها، ودون الحاجة إلى تقديم أية معاملات ورقية، وذلك لتسهيل دخول أفرادها ومركباتها إلى مختلف أشكال المنافذ الحدودية، إضافة إلى تنظيم عملية الإبحار والصيد لهواة الصيد والنزهة.

وتقوم بوابة "سلامة" في المديرية العامة للدفاع المدني، بزيادة استعدادات السلامة في المنشآت والمحلات التجارية التي تحتاج إلى تصاريح الدفاع المدني. فهي تمكّن مختلف المنشآت في القطاع الخاص من إنشاء حسابات خاصة بها على البوابة الإلكترونية للدفاع المدني تتيح لها إصدار أو تجديد تراخيص الدفاع المدني إلكترونياً، دون الحاجة لزيارة مقرات الدفاع المدني.

وأطلقنا مؤخراً خدمة "التصاريح الأمنية" بالتعاون مع هيئة الطيران المدني لتمكين العاملين في المطارات من إصدار وإدارة التصاريح الأمنية اللازمة لدخول المطارات في المملكة العربية السعودية. وتخدم هذه البوابة التصاريح المقدمة للأفراد والمركبات والمعدات.

سعيًا منا لتحسين جودة البيانات ورفع مستوى الثقة فيها، قمنا بتطوير خدمة "يقين" التي تمكّن مشتركها مثل البنوك وغيرهم من التأكد من بيانات عملاتهم بشكل فوري وذلك بالربط مع قواعد البيانات الحكومية وبأعلى مستويات الأمن والحماية المعتمدة عالمياً.

ومن خلال خدمة "نذير" أصبح بإمكان عملائنا الحصول على الإشعارات اللحظية في تغيّر أي بيانات تخص عملاتهم، مما يساعدهم على وضع الحلول الاستباقية لأي مشكلة قد تحدث. وبهذا نكون قد رفعنا المستوى الأمني للمعلومات وساعدنا عملائنا على تحديث بيانات عملاتهم والتأكد من سلامتها مما قضى على الكثير من عمليات التزوير والاحتيال.

كما قمنا بابتكار خدمة "كاشف" والتي تمكّن المنشآت الحكومية والخاصة إلكترونياً من التحقق المباشر من بيانات المركبة وقائدها عبر قراءتهما بكاميرات خاصة، ويتم كشف الحالة النظامية لهما بشكل لحظي، وذلك بالرجوع الفوري لقواعد بيانات الأنظمة الحكومية. وتساعد هذه الخدمة على رفع الاستعداد الأمني لجهات الحراسة المشرفة على المنشآت، ومنع الدخول بأوراق مزورة للمركبات، وتوفير إجراء سريع وآمن للتحقق من وضع أي مركبة.



## طريق مكة



"نسخّر طاقاتنا وإمكاناتنا لخدمة  
ضيوف الرحمن"

بهذه العبارة استهلّت رؤية المملكة 2030 أولى  
أهدافها لبناء مجتمع حيوي قيمه راسخة..

عندما تسافر إلى  
بلاد الحرمين وتحمل  
أمتعتك الشخصية  
فقط، وتستغرق  
جميع إجراءات سفرك  
أقل من نصف  
ساعة، ثم تصل إلى  
مقر إقامتك فتجد  
أمتعتك قد سبقتك  
إليه.. فلا شك أنك  
سافرت عبر خدمة  
"طريق مكة"

قمنا في عام 2018م بإطلاق مبادرة "طريق مكة" بالتعاون مع وزارة الداخلية، والاشتراك مع 7 جهات حكومية (الجوازات ومركز المعلومات ووزارة الحج والخارجية والجمارك والصحة والهيئة العامة للطيران) وحققنا نجاحا كبيرا في خدمة حجاج بيت الله.

#### ومن أبرز ما حققناه في عام 2019م ما يلي:

- تمت خدمة أكثر من 171,919 ألف حاج.
- بدأنا المشروع مع دولتي ماليزيا وأندونيسيا، و تم توسيعه إلى بنغلادش و تونس وباكستان.
- تم إنهاء جميع إجراءات السفر في مطارات بلادهم (الفحص الطبي والتبصيم وختم الدخول وغيرها) وكان معدل الانتظار مع تقديم الخدمة 6 دقائق.
- كان معدل الانتظار لإنهاء جميع الإجراءات بعد وصولهم إلى مطار جدة 10 دقائق، والمدينة المنورة 3 دقائق، علما بأنهم لا يحملون سوى أمتعتهم الشخصية وينزلون من الطائرة إلى الحافلات الخاصة بهم مباشرة.
- تسبق الحجاج أمتعتهم إلى مقرات سكنهم دون عناء الانتظار، وكان معدل وصول الأمتعة في المدينة المنورة 28 دقيقة بينما بلغ 2.30 ساعة بالنسبة لجدة نظرا لأن إقامة الحجاج في مكة المكرمة.



## طول صحية

إفادة  
Efada

طاب  
Tabb

واحد  
Wahed

مستمر  
MUSTAMIR

الوقاية خير من العلاج..  
بعد أن كان مثلا يضرب، استطعنا في «علم» أن نبكر  
طولا تحقق هذه المعادلة



## واحد

نظام إلكتروني يستهدف جميع المعاملات والإجراءات التي تتم في المنشآت الصحية بشكل يومي، عبر تقديم الخدمات الأساسية والفرعية بتقنية عالية؛ كأنظمة مراقبة الأمراض، وبيانات المختبرات، وبيانات إدارة المرضى، وشؤون الموظفين ذوي العلاقة بشكل عام؛ وذلك ليتماشى مع الحاجة الملحة لإيجاد نظام يتيح إمكانية تبادل الملفات الصحية للمرضى بطريقة ميسرة وآمنة، وأن يكون الوصول للملف الطبي متاحاً في كل وقت ومكان.

## ويمتاز واحد بما يلي:

- سهولة تشغيل النظام والوصول إليه من أي مكان.
- توفير واجهة نظام سهلة للمستخدمين مما يسهل المرحلة الانتقالية على منسوبي المنشأة لاستخدام النظام الجديد.
- مرونة النظام ليتوافق تماماً مع احتياجات المنشأة ومرحلة استعدادها للتحويل الرقمي.
- التوافق مع غالبية الأنظمة العالمية للأجهزة الطبية مثل أجهزة الأشعة والبيانات الحيوية لتوفير البيانات آتياً للممارسين الصحيين.
- توفير مستويات مختلفة من الصلاحيات
- أتمتة تقارير الإجراءات لتوفير الجهد والوقت للموظفين لخدمة أكبر عدد من المراجعين.

## إفادة

بوابة تتيح التحقق من نتيجة الفحص الطبي؛ حيث تعمل على تسجيل ونقل نتائج الفحص من المراكز الصحية المعتمدة لدى وزارة الصحة إلى قواعد بيانات الجهة المختصة (كالجوازات أو المرور أو الأمانات) إلكترونياً وبشكل لحظي وآمن، دون حاجة المنشأة أو صاحب العمل إلى مراجعة المركز الصحي.

كما تتيح التأكد من الإجازات الطبية بشكل إلكتروني مما يساعد على القضاء على التزوير في هذه الشهادات ويرفع مستوى جودة البيانات.

## ومن خدمات إفادة ما يلي:

- إصدار الشهادات الطبية (رخص المرور)
- إصدار الشهادات الطبية (العمالة الوافدة)
- إصدار الشهادات الصحية الخاصة بأمانة الرياض
- فحص الموظف الجديد
- توفير الربط الآلي مع المستشفيات التي تتعامل معها المنشأة مما يسهل على المسؤول إرسال طلبات الفحص الطبي إلى المستشفى واستلام النتيجة بعد اكتمال الفحوصات وتسجيلها في خدمة إفادة مباشرة.
- الإجازات المرضية الإلكترونية

## طاب

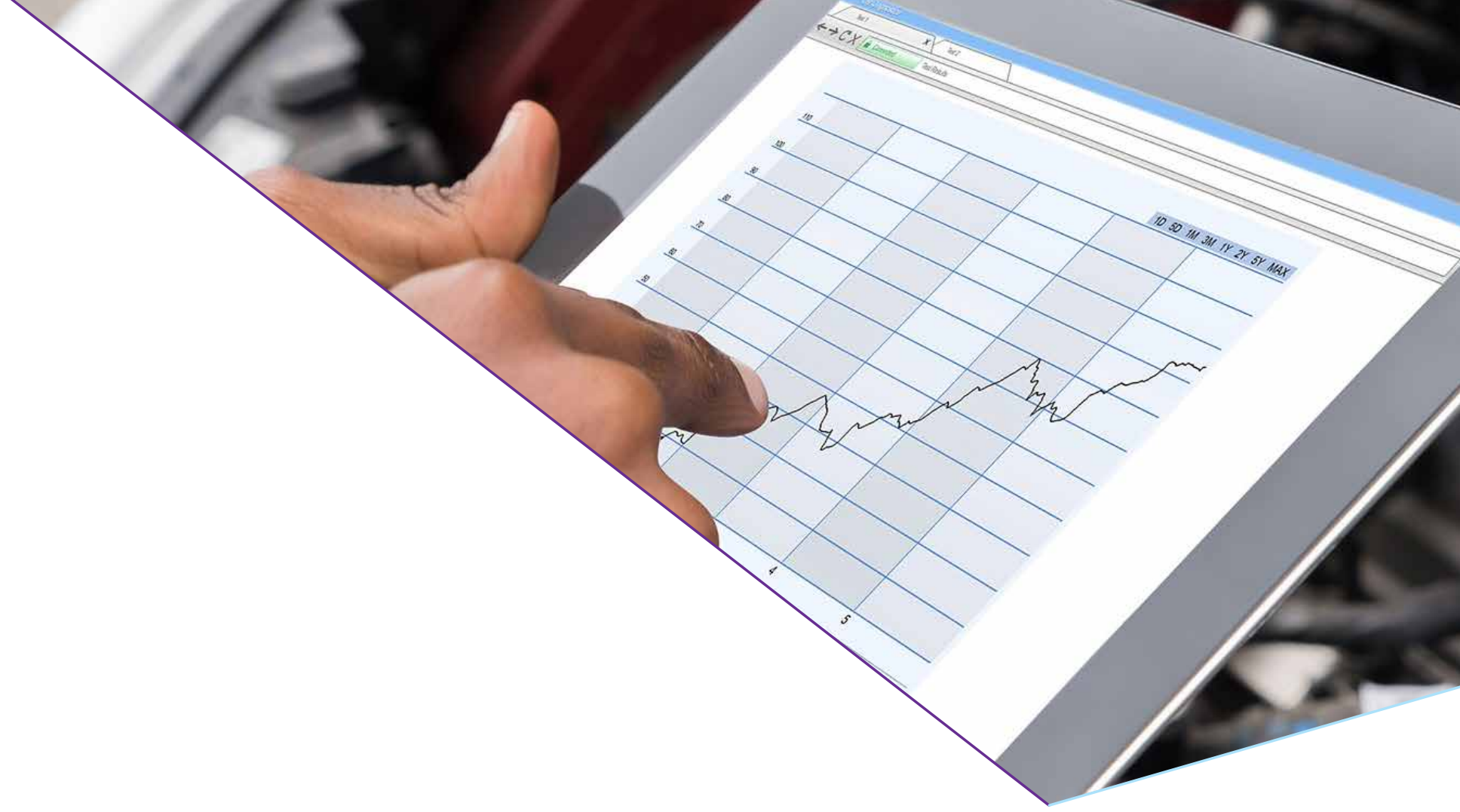
تقنية متكاملة تمكّن الممارسين الصحيين من أداء أعمالهم بأفضل جودة وبأقل تكلفة، مع تقديم قيم تنافسية عبر توفير الرعاية الصحية للمرضى بعيداً عن صعوبات الرعاية السريرية التقليدية، وانخفاض عدد الأسرة المجهزة لاستيعاب المرضى (من كبار السن وأصحاب الأمراض المزمنة). تساعد هذه التقنية مقدّمي الرعاية من متابعة الحالة الصحية لمرضاهم عن بُعد دون الحاجة للتردد على المستشفيات والانتظار لساعات طويلة لتلقي العلاج. وتتميز تقنية الرعاية الصحية عن بُعد بمتابعة وتسجيل المؤشرات الحيوية مثل: ضغط الدم ومعدل نبضات قلب المريض ودرجة حرارته وغيرها، عن طريق أجهزة ذكية متصلة بالمنصة الرئيسية لطاب.

## مستمر

منصة موحدة لتنظيم نشاطات وبرامج التطوير المهني المستمر بالتعاون مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، لرفع كفاءة العمل وربط الجهات المعنية في منصة واحدة.

## ومن أهم أهدافها:

- الموافقة على طلبات اعتماد الجهات المقدمة لأنشطة التطوير المهني المستمر.
- تمكين الهيئة من مراقبة أداء الجهات حتى تتوافق برامجها التعليمية مع أفضل الممارسات العالمية.
- تمكين الجهات من الاطلاع على أنواع الأنشطة وإحصاءاتها، وتسجيل ساعات الحضور التدريبية الخاصة بالممارسين الصحيين.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الأنشطة التدريبية، وجودة أداء موظفي إدارة التطوير المهني المستمر، بهدف مساعدة الهيئة على القياس والتحسين



## التفتيش الميداني الرقمي

لتحويل الخدمات من ممارسات تنظيمية إلى خدمات ذات قيمة اقتصادية مضافة. ونقوم من خلال التفتيش الميداني ببناء وإدارة وتشغيل الخدمات التفتيشية الحكومية لضمان مستويات عالية من جودة المخرجات وزيادة نسب الامتثال.

نفخر في «علم» بأننا المشغل الأول الذي تم إعتماده من بعض الوزارات للقيام نيابة عنهم بأعمال التفتيش الميدانية من خلال هذا البرنامج المتكامل تسعى خدمات القوى الميدانية إلى رفع الكفاءة والجودة من خلال الحلول التشغيلية والرقمية، وتهدف

## نظرة عامة على خدماتنا الميدانية الرقمية

### الأنظمة التقنية



نظام  
التفتيش



منصة  
القوى الميدانية



نظام  
المتابعة والتقارير



نظام إدارة  
الاسطول

### الخدمات



إدارة  
مشود



زيارة  
رقابية



مسح  
ميداني



زيارات ميدانية  
بغرض الترخيص

### المزايا



رفع مستويات  
الامتثال للمنشآت



رفع مستوى  
الرقابة والتفتيش



تطوير التقنيات في  
الأعمال الميدانية



زيادة كفاءة  
الفرق الميدانية

### المكونات



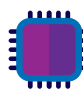
إدارة  
الدعم والمتابعة



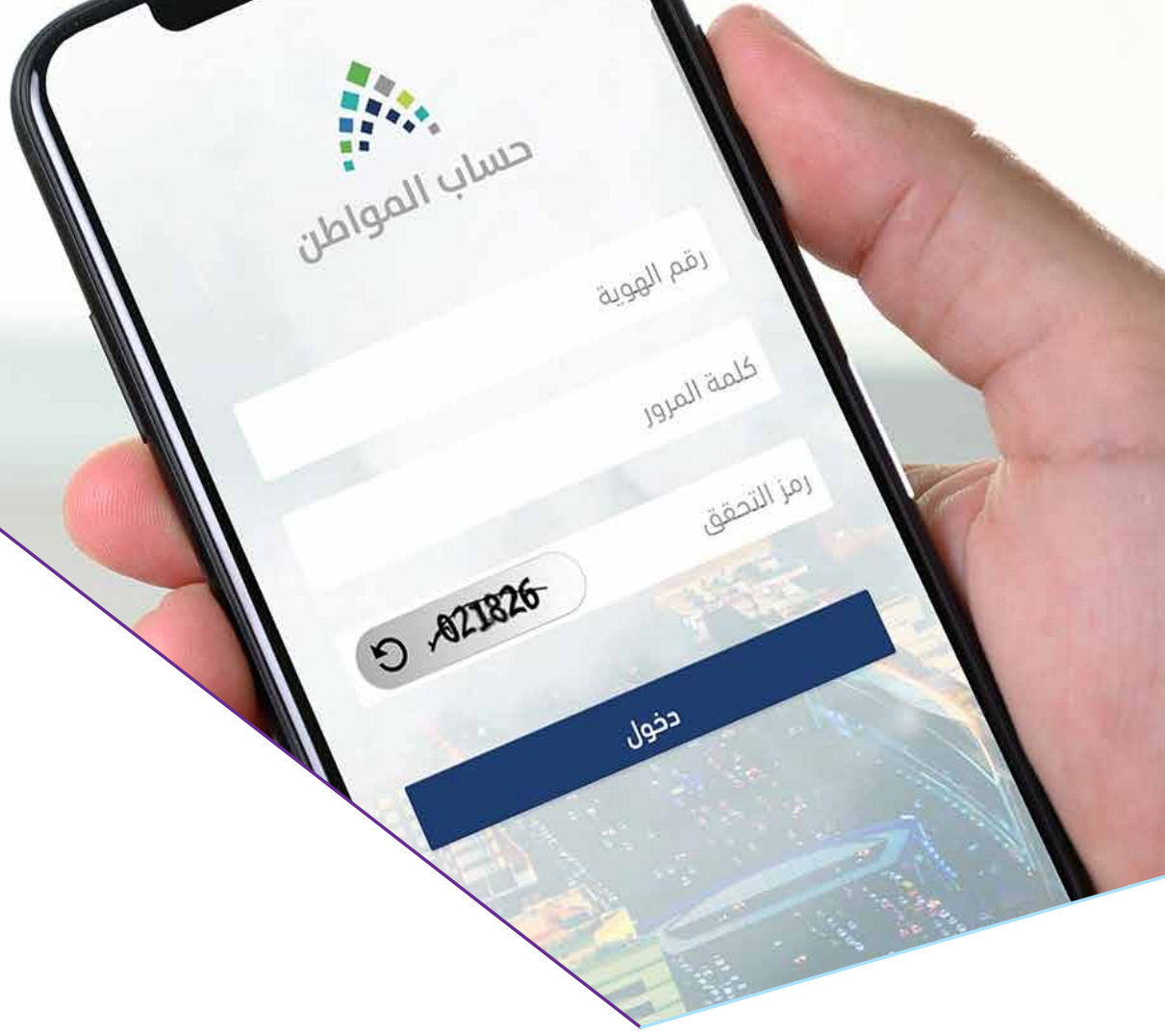
الاعتراضات  
والشكاوى



إدارة  
التغيير



إدارة  
تقنية المعلومات



## "استحقاق" نظام تأكيد الأهمية

كل حق لا بد أن يصل لمستحقه..  
بعيدا عن التقنية تصعب هذه المهمة كثيرا، وقمنا  
بوضع الحلول المتكاملة من خلال هذا النظام



وقد وُجِدَ هذ النظام لربط المنشأة بمختلف الجهات المعنية لتزويدها بالبيانات التي تساعد على تسهيل وصول خدماتها المتنوعة للمستخدمين منها؛ ما يعزز سرعة التعرف بشكل موثوق على كل متقدم، ويعجّل عملية قبول الطلبات.

ويشمل نظام «استحقاق» الخدمات الآتية:

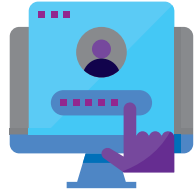
- حوافز العاطلين عن العمل
- دعم التعليم
- تأمين الرعاية الصحية
- التدريب على الوظائف
- الخدمات المدعومة (كالإسكان والماء والكهرباء) وغيرها

حافز، إسكان، حساب المواطن... وغيرها الكثير من المشاريع الوطنية الكبرى التي نفذناها في «علم» ساهمت في التوزيع الأمثل للمستحقين لهذه الخدمات، مما كان له أكبر الأثر على تحقيق العدالة في مجتمعنا.. وهي أنظمة متكاملة أطلقناها في عام 2011 لضبط مستوى استحقاق الخدمات التي تقدمها مختلف المنشآت الحكومية أو الخاصة، بهدف التأكد من وصول مختلف أشكال الدعم إلى مستحقيها الفعليين، وضمان تطابق شروط الدعم على أوضاعهم الحقيقية.

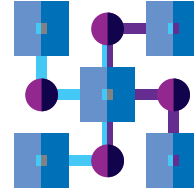
## من أبرز مزايا النظام:



استقبال  
الاعتراضات  
والدعم الفني



بوابة سهلة  
الاستخدام  
للتسجيل الآلي



الربط مع عدد غير  
محدود من  
مصادر البيانات



بوابة رقمية  
لتحقيق  
الدعم الموجّه



## حلول النقل

تم  
Tamm

مسارات  
Masarat



موجز  
Mojaz

حافلات  
Hafelat

مع خدماتنا المتنوعة والمتكاملة في عالم النقل، أصبح بإمكانك كفرد أن تشتري سيارتك وتغادر بها وكأنك تشتري جوال من محل اتصالات!

ومصادرها وتسهيل أعمال الأطراف العاملة في قطاع الشحن الجوي.

وأطلقنا من خلال هذه البوابة خدمة "شاحن" وهي نظام لتتبع الشحنات بشكل إلكتروني عن طريق الربط بين وكلاء الشحن ومكاتب الشحن الجوي (التجميع)، بحيث يتم تعقب الشحنات من لحظة الانطلاق وحتى وصول الشحنات إلى متعهد المناولة في المطارات، وتقدّم منصة شاحن خدماتها لجميع الجهات ذات العلاقة بقطاع الشحن الجوي سواء كانوا أفرادًا أو شركات، أو جهات حكومية.

ومن خلال خدمة "حافلات" وهي منصة تتبّع إلكترونية تمكّن الجهات التنظيمية من ضبط ومراقبة أنشطة النقل بالحافلات لرفع جودة عمليات النقل وضمان سلامتها. ومن مميزات الخدمة:

- التحكم وضبط جودة وإدارة عمليات النقل بالحافلات وتطويرها
- تشجيع الاستثمار في قطاع النقل بالحافلات
- التحقق من نظامية المركبات والسائقين
- الحفاظ على حقوق الجهات ذات العلاقة
- رفع مستوى الأمن والسلامة على الطرق والحفاظ على البيئة والبنية التحتية

في أوائل عام 2008 أطلقنا خدمة "تم" والتي تتيح للمنشآت العاملة في مجال النقل وتجارة واستئجار السيارات أو المالكّة لأساطيل المركبات وصولًا إلكترونيًا سهلًا لقواعد المعلومات الخاصة بالإدارة العامة للمرور وتنفيذ مختلف المعاملات المرورية. ومن خلالها يمكنك الاستعلام عن بيانات السيارات، ونقل ملكيتها وتجديدها وثائقها، وتحديد القائد الفعلي أو المفوض بالقيادة داخل المملكة وخارجها، وإصدار رخص الملكية ولوحات السيارات بشكل فوري.

وتسهيلًا للباحثين عن سيارات مستعملة لاتخاذ قرار الشراء، أطلقنا خدمة "موجز" لتقدّم المعلومات المتوفرة عن أي مركبة مستعملة منذ تاريخ دخولها إلى المملكة العربية السعودية والتي تستقي معلوماتها من مصادرها الرئيسية (كالمرور وشركات التأمين ووكلاء السيارات... إلخ)، مما يحقق الثقة في صحة هذه المعلومات.

ونظرًا لأهمية قطاع تأجير السيارات وحيويته قمنا بتطوير خدمة "مسارات" لإدارة أساطيل المركبات، لتساعد المنشآت على تتبع ومراقبة المركبات لحظيًا، وتحديد موقعها الجغرافي، ومراقبة سلوك قائدي السيارات، ومتابعة الصيانة الدورية والوثائق الخاصة بالمركبات، والاطلاع على التقارير التي تحتاجها، ويتم كل ذلك من خلال شاشة تحكّم واحدة، على الكمبيوتر أو الأجهزة الذكية.

كما قمنا بتطوير بوابة "وشح" (وهي الأحرف الأولى من: وكالة الشحن الجوي) بالتعاون مع الهيئة العامة للطيران المدني بهدف تقديم خدمات قطاع الشحن الجوي وتتبع الشحنات



## حلول إدارية

ولكن الميزة الأكبر في طولنا كعلم، أنها مرنة كل المرونة، آمنة وفق أعلى المعايير، مدعومة على مدار الساعة عبر مراكز اتصال احترافية. إننا في «علم» قريبون منك جدا..

كثيرة هي الخدمات والبوابات التي طورناها في «علم» كحلول إدارية متكاملة في جميع المجالات التنظيمية.



## 1. حلول تطويرية متكاملة

عبر مجموعة متنوعة من الحلول الإدارية استطعنا توفير خدمات ترفع من احترافية الجهات التي نتعامل معها، فمفهوم **خدمة البريد الإلكتروني** يمكن للمنشآت إرسال وتبادل الرسائل الإلكترونية من خلال خوادم البريد الموجودة داخل المملكة بشكل فاعل ومحمي وآمن. وأبرز ما تقدمه هذه الخدمة عن مثيلاتها في السوق هي ميزة الأمن والخصوصية، والتي تحتاجها كثير من المنشآت التي تعمل في مجالات أو قطاعات حساسة.

ومن خلال **خدمة إدارة المشاريع** يمكن لمديري المشاريع إدارة مشاريعهم بمرونة وفاعلية، وتمنحهم القدرة على توزيع المهام وإدارة أعضاء الفريق ومراقبة الأداء العام لمشاريعهم ودرجة تقدمهم في تنفيذه، وتحديد مكان الأخطار والمشكلات، وتوزيع الموارد واستغلالها بكل كفاءة. وتهدف هذه الخدمة إلى تحقيق ترابط عالي المستوى بين أعضاء فريق المشروع، بحيث يكون هو قاعدة تواصلهم، فتقل الحاجة إلى الاتصال الهاتفي وكتابة رسائل البريد الإلكتروني والتفاعل عبر باقي منصات التواصل بشكل كبير.

وتهدف **خدمة الاتصالات الإدارية** لتمكين منشآت القطاعين الحكومي والخاص ومساعدتها على تسجيل وتداول ومتابعة المعاملات الصادرة والواردة وأرشفتها بشكل إلكتروني من أي مكان، وهذا يساعدها على تحقيق الدقة في عملها، مع التخلص من المعاملات الورقية. وتوفر هذه الخدمة طباعة باركود (رمز خطي) للمعاملات الصادرة والواردة بشكل يسهل البحث والاستعلام عنها بسهولة باستخدام قارئ إلكتروني، كما يمكن إجراء المسح المباشر لمرفقات المعاملات مع إمكانية الشرح على المعاملات.

كما قمنا بتطوير **نظام تخطيط الموارد الحكومية "علم"** كخدمة تعمل على سد الفجوة بين إجراءات العمل الحكومية والبرامج المطبقة والمساعدة على إدارة أعمال الجهة بشكل أكثر فاعلية.

إن نظامنا في «علم» لتخطيط الموارد الحكومية نظام متكامل مبني باستخدام البرمجيات مفتوحة المصدر، ومصمم لتنفيذ كافة الإجراءات الحكومية من أنظمة الموارد البشرية، والمالية، والمستودعات والمشتريات، ويعمل بكفاءة أسرع وبتكلفة أقل من الأنظمة مغلقة المصدر، كما نقدم هذه الخدمة بنظام "أوراكل" كحل متكامل بقاعدة بيانات مشتركة تخدم جميع أقسام وإدارات المنشأة الحكومية؛ لتتمكن من استخدام وإدارة مواردها المعلوماتية والمادية والبشرية بكل كفاءة وفاعلية.

وتساعد مديرها على سرعة اتخاذ القرارات الصحيحة من واقع البيانات التي تم تنظيمها؛ مما يسهل عملية اتخاذ القرار السليم المبني على أسس صحيحة.

وتعمل **خدمة إدارة بيانات** على مساعدة المنشأة لجمع ما تحتاج إليه من بيانات وتحليلها وتنظيمها وترتيبها في أنساق عملية واضحة تزيد من قدرة المنشأة على تأدية مهام عملها الأساسية.

## 2. حلول متابعة الأداء

وتأتي **خدمة يدار** كحزمة متكاملة من الخدمات تجمع بين الطول البشرية والرقمية التي ننفذها لتسهل على المنشآت تطوير ومتابعة سير العمل فيها، مع تحسين جودة التواصل بين المنشأة وعملائها وتسريع الإجراءات؛ مما يحقق رضا عملاء المنشأة.

وتشمل الخدمات المقدمة أجهزة قياس رضا ذاتية الاستخدام للعملاء، وواجهة أداء تفاعلية للموظف، وأجهزة تقييم أداء للموظفين وللأنظمة المنشأة، وفريق ميداني بخبرات متنوعة، وتقارير ذات جودة عالية؛ مما يساعد في تحسين عمل المنشأة ورفع مستوى خدماتها.

أما **خدمة سراج** فهي نظام متكامل يهدف إلى دراسة وإدارة ومتابعة وتنفيذ الخطط الاستراتيجية، والتأكد من تنفيذها بالشكل السليم، ويساعد نظام سراج في متابعة أداء المبادرات والمؤشرات الاستراتيجية عن طريق مؤشرات وتقارير يمكن الوصول لها من خلال استخدام تقنية الويب؛ مما يحقق التكامل بين جميع مكونات الاستراتيجية والمشاريع.

**محور..** خدمة تتيح للمستخدمين تسجيل وتوثيق العمليات التشغيلية الخاصة بقطاعات الإسناد الحكومي لتتم متابعتها ومعالجتها مع الإدارات المعنية في الوقت الزمني المحدد. ويهدف النظام إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية وتقليص المدة الزمنية لتنفيذ وتقديم الطلبات وضمان الالتزام بمعايير الجودة والتكامل بين العمليات وإدارة القطاع. فمن خلال الخدمة يمكن للمستخدم معرفة إجمالي عدد الطلبات المقدمة، ومتابعة حالتها والفترة التي استغرقتها الطلبات لتتم معالجتها؛ مما يساعد في رفع جودة ودقة العمليات التشغيلية.

وتم تطوير **خدمة مقياس** كمجموعة من معايير الجودة يتم تقديمها للجهات التي تقدم خدمات مباشرة لعملائها، ويتم تطبيقها من خلال زيارات دورية للجهة المستفيدة؛ للتأكد من تطبيق معايير مقياس.

## 3. حلول خدمية متنوعة

### مركز الطباعة الآمنة

مركز نموذجي وطني مختص بطباعة الوثائق الرسمية والحساسة، وهو أحد الحلول المبتكرة لتلبية رغبات العملاء في جميع القطاعات، عبر منظومة تقنية وفنية متكاملة. ويقوم المركز بتقديم حلول الطباعة بجميع أنواعها من خلال إجراءات ذات جودة عالية وتحت مراقبة أمنية آنية؛ حيث تُطبَع فيه: رخص المرور، وهويات المقيمين، والشهادات الصحية، وغيرها.

وبمناز المركز أيضًا بتقديم خدمة التوصيل للمستخدم النهائي بخيارات متعددة؛ مما يخدم الجهات التي تتعامل معها ويحقق رضا المستخدمين النهائيين.

### الأرشفة الإلكترونية

خدمة تساعد من خلالها المنشآت على التحول الإلكتروني مع حفظ كامل تاريخها الوثائقي، عبر خدمة الأرشفة المتكاملة، وتشمل ما يلي:

- تحويل الوثائق الورقية إلى إلكترونية
- تخزين الوثائق الإلكترونية
- إدارة الوثائق الورقية وتخزينها
- معالجة الوثائق المتضررة وترميمها
- الإلتلاف الآمن للوثائق
- الأرشفة المتنقلة

### مزادات

منصة إلكترونية تساعد المنشآت على طرح وإجراء المزادات والدفع بشكل إلكتروني، مع التحقق من بيانات المزايد بشكل لحظي ودقيق. وتمكّن المنصة الجهات الحكومية من الاطلاع على نتائج وتحليل المزادات الحكومية مثل الرجوع والإلتلاف، وتتيح كذلك للجهات الرقابية متابعة آليات وتفصيل عمل المزادات الحكومية من خلال تقارير ومؤشرات أداء واضحة.

### نظام التعلّم الإلكتروني "منصة إثراء"

منصة تعلّم وتدريب إلكتروني يتم تقديمها لإدارة ومتابعة وتقييم العملية التدريبية بكفاءة، وإيصال البرامج التدريبية للمتدربين بكل سهولة، من خلال أتمتة جميع الأنشطة المتعلقة بالتدريب والتعليم المستمر.

تهدف منصة إثراء لإدارة التعلّم والتدريب الإلكتروني إلى تقديم نظام آمن ومرن وقابل للتوسع من خلال توفير أدوات إدارة البرامج التدريبية، والاختبارات والتقييم، وأدوات المشاركة والتعاون، والتعلّم باستخدام الأجهزة الذكية، وأدوات التقارير وتحليل البيانات في منصة واحدة متكاملة.



# «عِلْم»

## والمجتمع

تحسب الإنجازات بآثارها، نسلط الضوء هنا  
على المعدل السنوي للعمليات الإلكترونية  
التي في شركة «عِلْم»، وما هو أثرها التقريبي  
والمباشر على المجتمع



## نبتكر.. لحياة أفضل

أما على المستوى البعيد؛ وبالتأمّل في التغيّرات التي طرأت على مجتمعنا من خلال الخدمات التي قدمناها، فلقد أصبحت الشفافية والرفاهية سمة مجتمعاتنا.

ساهمنا من خلال طولنا المتكاملة، وخدماتنا المتنوعة، في توفير مئات الملايين من الساعات التي كانت تُهدر لإنجاز المعاملات الحكومية.

## «علم» والاقتصاد..

ساهمنا بالتعاون مع صندوق الموارد البشرية في إدارة أكثر من 40 عملية توظيف في كل يوم عمل، من خلال مشروع (طاقات علم) والذي يستقطب الباحثين عن عمل ويوفر لهم التدريب المناسب وفرص العمل بالتعاون مع القطاع الخاص، مما أثمر عن توظيف ما يقارب من 40,000 موظف وموظفة منذ انطلاقه. وبفضل الله حققنا المركز الأول في مستوى الخدمات التي نقدمها في مراكز التوظيف (طاقات علم) بالتعاون مع صندوق الموارد البشرية.

## الوقت هو الحياة

غيرت «علم» مفهوم تقديم الخدمة وإنجاز المعاملات اليومية، متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان، حيث أن المراجع الذي يحتاج إلى إنجاز معاملته لم يعد مضطراً إلى الخروج من مقره إلى الدائرة المعنية لتنفيذها، وضياح الساعات في معاناة الازدحامات المرورية، وإنما صار بإمكانه تنفيذها من أي مكان وفي أي وقت عبر الخدمات الإلكترونية، وخلال مدة لا تتجاوز دقائق معدودة. لقد ساعد ذلك على خلق وفر كبير في ساعات العمل التي كانت تُهدر سنوياً في تنفيذ هذه المعاملات.

# 1,200

فرصة عمل..

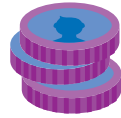
نوفرها في «علم» سنويا للمواطنين والمواطنات عبر مكاتب طاقات «علم»



# 11.5

مليار ريال..

نوفرها في «علم» سنويا قيمة ساعات العمل التي كانت مهدرة في إنجاز 250 مليون معاملة حكومية



## لأجيال المستقبل

كان تنفيذ معظم المعاملات سابقاً يتطلب خروج الموظف لإنجازها، متنقلاً بسيارته بين الدوائر والأجهزة المعنية بإجراء هذه المعاملات، مما يعني استهلاك كميات كبيرة من الوقود الذي كان يُحرق من أجل التنقلات العديدة في المسافات التي كان يقطعها الموظف بسيارته. أما الآن، ومع انتشار خدمات «علم» الإلكترونية، فقد بات من الممكن إجراء هذه المعاملات في أي وقت ومن أي مكان وخلال عدة دقائق فقط.

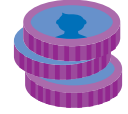
## معاملات بلا أوراق

عملنا في «علم» على مشروعات عديدة لتنفيذ التحول الرقمي وإلغاء أو تقليل الاعتماد على الورق كعنصر في تنفيذ المعاملات اليومية الروتينية. مما نتج عنه توفير ملايين الريالات التي كانت تدفع لشراء وتصنيع الأطنان الهائلة من الأوراق اللازمة لإنجاز تلك المعاملات.

## أكثر من

مليار ريال..

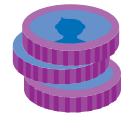
- توفرها «علم» سنويا قيمة لأكثر من 400 مليون لتر وقود كان مهدرا.  
- مع الحفاظ على 400 مليون لتر مكرر للمستقبل.



## 27

مليون ريال

- توفرها في «علم» سنويا قيمة لأكثر من 750 مليون ورقة كانت مهدرة في إنجاز المعاملات الروتينية.  
- مع الحفاظ على 750 مليون ورقة مصنعة للمستقبل





## «علم» والبيئة

أصبح الحديث عن أسعار البنترول وتذبذبها، وبدائل البنترول وأثره على المجتمعات من أكثر المواضيع التي تشغل المواطن في السنوات القليلة الماضية، ولا يقل عنه أهمية الحديث الذي يتناول الأمن المائي الذي هو أسس الحياة بلا شك، ومن هنا تأتي أهمية الحفاظ على ممتلكات مجتمعنا والتي تضمن استقرار أجيالنا وأجيال المستقبل.

لقد كان تنفيذ معظم المعاملات سابقاً يتطلب خروج الموظف لإنجازها، متنقلاً بسيارته بين الدوائر والأجهزة المعنية بإجراء هذه المعاملات، مما يعني استهلاك كميات كبيرة من الوقود الذي كان يُحرق (ويتسبب في انبعاث غاز CO2) من أجل التنقلات العديدة في المسافات التي كان يقطعها الموظف بسيارته.

وكانت المعاملات الورقية هي الطريقة الوحيدة لإنهاء الإجراءات، مما يتطلب من المراجع تقديم 3 أوراق على الأقل لإنجاز معاملته مما يعني قطع ملايين الأشجار لتوفير هذه الأوراق.

أما الآن، ومع انتشار خدمات «علم» الإلكترونية، فقد بات من الممكن إجراء هذه المعاملات في أي وقت ومن أي مكان وخلال عدة دقائق فقط وبدون تقديم ورقة واحدة للمعاملة.

# 325

## مليون لتر من الماء..

توفرها «علم» سنويا من الماء الذي كان الذي كان مهدرا في صناعة الورق.



# 230

## ألف شجرة..

نحافظ عليها سنويا في «علم» من خلال أتمتة المعاملات الإلكترونية والاستغناء عن المعاملات الورقية التي تستهلك الأشجار لإنتاجها.



# مليار

## كجم من غاز Co<sub>2</sub>..

من الانبعاثات تخفضها «علم» سنويا بسبب الوقود الذي كان يستخدم لإنجاز المعاملات.



شركة علم  
شارع الثغر - النخيل 6614  
الرائدة المدينة الرقمية  
المملكة العربية السعودية  
س.ت. 1010069210

Tel + 966 (0) 11 288 7444  
Fax + 966 (0) 11 288 7555

[www.elm.sa](http://www.elm.sa)

