03

التقرير الاستراتيجي

نموذج الأعمال	33
الاستراتيجية ورؤية 2030	35
دراسات حالة	39
إدارة المخاطر	41
لمحة عامة عن السوق	47

نموذج الأعمال

يرتكز نموذج عملنا على الدمج المتقن بين المدخلات الاستراتيجية والعمليات التشغيلية الفعّالة والنتائج ذات الأثر العميق، بهدف تقديم خدمات وحلول الاتصالات والتقنية المبتكرة التي تضيف قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة، بما يتماشى مع التزامنا الراسخ بتلبية كافة متطلبات القطاعين الحكومي والخاص، بالإضافة للمجتمع والمساهمين، عبر تسخير مواردنا بذكاء، وتعزيز الابتكار المستمر، وتحقيق التميز التشغيلي لضمان النمو المستدام والمساهمة الفاعلة في التنمية الوطنية.

المدخلات

- الموارد المالية
- رأس المال الفكري
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال البشري
- رأس المال الطبيعي

العمليات

مزوّد خدمات وحلول شاملة ومتكاملة للاتصالات وتقنية المعلومات

المخرجات

- خدمات تقنية المعلومات والاتصالات الأساسية
- خدمات تقنية المعلومات والخدمات التشغيلية المدارة
- الخدمات الرقمية

النتائج

الابتكار والتحوّل الرقمي المتسارع

نُمكّن عملاءنا من الوصول إلى حلول تقنية متطورة بشكل أسرع، مما يفتح أمامهم آفاقاً أوسع للنمو في إيراداتهم، وتوسيع نطاق منتجاتهم.

كفاءة تشغيلية وإنتاجية معززة

نرتقي بالكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وأتمتة الإجراءات، مما يتيح لنا ترشيد التكاليف وتقليل الأخطاء وإعادة توجيه الموارد نحو المبادرات الاستراتيجية.

أنظمة تقنية متطورة تستشرف المستقبل

نوفر لعملائنا أنظمة قابلة للتطوير والتكيف، تمنحهم الاستمرارية والمرونة اللازمة لمواكبة التغيرات المتسارعة في أسواقهم.

تجربة عملاء استثنائية ومشاركة أعمق

نقدم لعملائنا منصات متكاملة ومتعددة القنوات توفر لهم تجارب استثنائية تتميز بالانسيابية والمرونة، ما يعزز ولائهم ويرفع مستويات رضاهم.

القيمة المحققة

القطاع

جميع القطاعات المشاركة من خلال العروض الأفقية والرأسية المحددة

المجتمع / التوطين

%64.1
نسبة التوطين

%19.3
نسبة الموظفات

467
عدد الموردين المحليين

﷼5.47
مليار
إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية

الموظفون

1,464
عدد الموظفين والموظفات

42,124
ساعة تدريب

الشركاء

171+
شريك عالمي

المساهمون

﷼13.42
ربحية السهم

%33.9
معدل النمو في صافي الأرباح

الاستراتيجية ورؤية 2030

LEAP 2.0: رؤية طموحة لعصر جديد من التحولات

نواصل مسيرتنا في المملكة العربية السعودية والمنطقة مسترشدين بالتزامنا الراسخ بالابتكار والنمو والتميّز، في ظل التحوّل التقني المتسارع والرؤية الوطنية الطموحة.

حيث عززنا خلال العام الماضي إمكاناتنا ووسعنا قدراتنا، مما مكّننا من ترسيخ ريادتنا كمزوّد موثوق في قطاع التقنية محلياً وإقليمياً من خلال تقديم عروض وخدمات استثنائية أتاحت لنا إرساء قاعدة صلبة ننطلق منها نحو المستقبل. وبينما نستشرف عام 2025م برؤية أكثر طموحاً، تؤكد استراتيجيتنا المعززة LEAP 2.0 التزامنا بالمساهمة في تشكيل مستقبل المملكة والمنطقة التقني، مع ضمان خلق قيمة مستدامة وطويلة الأجل لجميع شركائنا وأصحاب المصلحة.

تظل رؤية السعودية 2030 نبراساً ومصدر إلهام يقود توجهاتنا، حيث تتماشى أولوياتنا الاستراتيجية مع مستهدفات المملكة في تنويع الاقتصاد، وتعزيز التحوّل الرقمي، ودعم التنمية الاجتماعية. ونرى أنه مع هذا الزخم الكبير الذي تشهده المملكة والتطورات المتسارعة في قطاع التقنية عالمياً، تنفتح أمامنا آفاقاً جديدة وفرصاً استثنائية لترسيخ ريادتنا وتعزيز تأثيرنا. لذا، تمثل استراتيجية LEAP 2.0 خارطة طريقنا لمواكبة هذه التحويلات الديناميكية، للمساهمة في رسم ملامح المستقبل، وخلق أثر حقيقي ومستدام يعود بالنفع على عملائنا وشركائنا والمملكة بأسرها.

تستند استراتيجية LEAP 2.0 إلى أربع ركائز استراتيجية رئيسية تهدف إلى اغتنام الفرص الجديدة، وتلبية الاحتياجات المتطورة لعملائنا، وضمان أن يكون لنا دور ريادي في قيادة التحول نحو مستقبل أكثر تقدماً ومرونة واستدامة. ونواصل، بفضل التنفيذ الدقيق لهذه الاستراتيجية، بناء منظومة رقمية متكاملة تدعم نماذج الأعمال المستدامة لعملائنا على المستويين الإقليمي والعالمي، مما يمكنهم من تحقيق نمو مستدام. وبينما نمضي بثبات نحو المستقبل، تمنحنا استراتيجية LEAP 2.0 القدرة على تحقيق أثر تحويلي جوهري، مدفوعين برؤية تضع الحلول والخدمات الرقمية في صميم مستقبلنا.

استشراف المستقبل

نواصل التزامنا بتنفيذ استراتيجية LEAP 2.0 ودعم رؤية المملكة في التحول الرقمي والتنويع الاقتصادي، حيث تتكامل ركائز الاستراتيجية الأربعة ضمن رؤية موحدة ومترابطة تعزز التقدم المؤسسي وتوفر قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة والمجتمع ككل.

نرى أنفسنا قوة دافعة للتقدم المستدام، ملتزمين بالتكيف المستمر مع التحولات التقنية والاستجابة بمرونة للتحديات المتجددة. ويرتكز نهجنا على إحداث أثر ملموس لعملائنا وأصحاب المصلحة والمجتمع عبر تقديم خدمات رقمية متطورة، وإقامة شراكات استراتيجية راسخة، والاستثمار في تنمية رأس مال بشري يتمتع بأعلى مستويات الكفاءة والمهارة، مسترشدين بمبادئنا الراسخة في الابتكار والتميز والتعاون، مع مواصلة السعي لتشكيل مستقبل أكثر إشراقاً وتطوراً في قطاع التقنية، ليس فقط في المملكة، بل في المنطقة بأسرها.

الركيزة **P**

تعزيز الكفاءة والاستدامة

نعمل يومياً على ترسيخ نموذج أعمال مسؤول ومستدام، يتوافق مع الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية طويلة الأجل. ونؤمن بأن التميز التشغيلي هو الركيزة الأساسية لتحقيق الاستدامة. لذا، نركز على تبسيط عملياتنا، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتقليل بصمتنا البيئية عبر اعتماد أفضل الممارسات العالمية في مجال الاستدامة.

ولا يقتصر التزامنا على تحسين الأداء التشغيلي، بل يمتد ليشمل تنمية رأس المال البشري، حيث نستثمر في تطوير مهارات موظفينا، وتمكين القيادات الواعدة، ووضع استراتيجيات استباقية لبناء قوة عاملة مؤهلة وقادرة على مواكبة تحديات المستقبل. كما نحرص على دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة من خلال مواءمة جهودنا مع مبادرات السعودة وتعزيز المشاركة الاجتماعية. ونضمن أن يكون نمونا ذا تأثير إيجابي، وأخلاقي، ومتوافقاً مع الأولويات الوطنية من خلال ترسيخ مبادئ الكفاءة والاستدامة والمسؤولية.

الركيزة **A**

التميز في العلاقات مع العملاء

عملاؤنا هم نبض رؤيتنا الذين نضع تطلعاتهم في صميم استراتيجيتنا، ونسعى جاهدين لبناء علاقات متينة وقائمة على الفهم العميق لاحتياجاتهم المتغيرة، مما يمكننا من تقديم تجارب استثنائية تعكس مكانتنا الرائدة في السوق.

لا نكتفي بأن نكون مزود تقليدي للخدمات والحلول، بل نطمح إلى أن نكون الشريك الاستراتيجي والمستشار الموثوق الذي يعتمد عليه عملاؤنا في تحقيق أهدافهم ونجاحاتهم. لذا، نؤسس شراكات حقيقية قائمة على الثقة والقيمة المضافة، ونحرص على تحسين كل نقطة تواصل، وتصميم خدمات مخصصة تلبي متطلبات القطاعات المختلفة، وتعزيز الولاء من خلال تجربة عملاء استثنائية. وهدفنا يتجاوز مجرد رضا العملاء، حيث نسعى إلى تحويلهم إلى سفراء مخلصين لعلامة solutions by stc، بما يعكس الأثر الإيجابي الذي نحدثه في أعمالهم ونموهم المستدام.

الركيزة **E**

تمكين الأعمال وتعزيز التنويع

لا يُعد تبني المستقبل والسعي المستمر لاغتنام فرص النمو مجرد توجه، بل هو التزام راسخ نترجمه إلى أثر ملموس، ونهج نعتمده لمواصلة ريادتنا عبر استكشاف التقنيات الناشئة وتطوير نماذج أعمال مبتكرة، مثل المشاركة في الابتكار، والشراكات الاستراتيجية بين القطاعين العام والخاص، وترتيبات مشاركة الإيرادات.

ونذلل الحواجز التقليدية ونوسّع نطاق خدماتنا للوصول إلى أسواق جديدة عبر استثماراتنا الاستراتيجية في البحث والتطوير، وبناء شراكات مؤثرة. فنحن لا نكتفي بمواكبة التحولات التقنية، بل نسعى إلى قيادتها ورسم مسارها، لنكون في طليعة الجيل القادم من الخدمات الرقمية. ويكمن جوهر استراتيجيتنا في التوسع الديناميكي والاستفادة من إمكانات المستقبل التقني اليوم.

الركيزة **L**

الريادة من خلال التميز في الخدمات

نحن عازمون على الريادة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة، ووضع معايير جديدة للجودة والابتكار وتجربة العملاء، إذ لا يقتصر دورنا على تقديم الخدمات فحسب، بل نعمل على تطوير خدمات وحلول متطورة تتجاوز التوقعات باستمرار، مما يعيد رسم حدود الممكن في هذا القطاع.

ويتجسد هذا الالتزام من خلال التحسين المستمر، والاستثمار في تعزيز قدراتنا الأساسية، والمبادرة إلى تلبية الاحتياجات المستقبلية في السوق، ونرسخ معايير جديدة للتميّز في الخدمات، لتصبح حجر الأساس للتحول الرقمي والدافع الرئيسي لنمو القطاع، وذلك عبر تطوير بنية تحتية تقنية أكثر قوة وموثوقية.

الاستراتيجية ورؤية 2030 تتمة

دعم أهداف رؤية 2030

تفخر solutions by stc بمواءمة استراتيجيتها مع أهداف رؤية السعودية 2030، حيث تواصل المساهمة الفعالة في تحقيق هذه الرؤية الطموحة عبر إطلاق مبادرات رائدة وإقامة شراكات استراتيجية قوية:

قيادة التحول الرقمي

نتعاون مع الشركات بمختلف أحجامها لدعم مبادرات التحول الرقمي، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويرفع الإنتاجية ويفتح آفاقاً جديدة للتوسع في أسواق جديدة.

المساهمة في المشاريع الوطنية الكبرى

نؤدي دوراً محورياً في ترسيخ مكانة المملكة كمركز رقمي عالمي رائد، من خلال مشاركتنا في مشاريع عملاقة مثل نيوم ومبادرات المدن الذكية في البحر الأحمر.

الشراكة مع روّاد التقنية العالميين

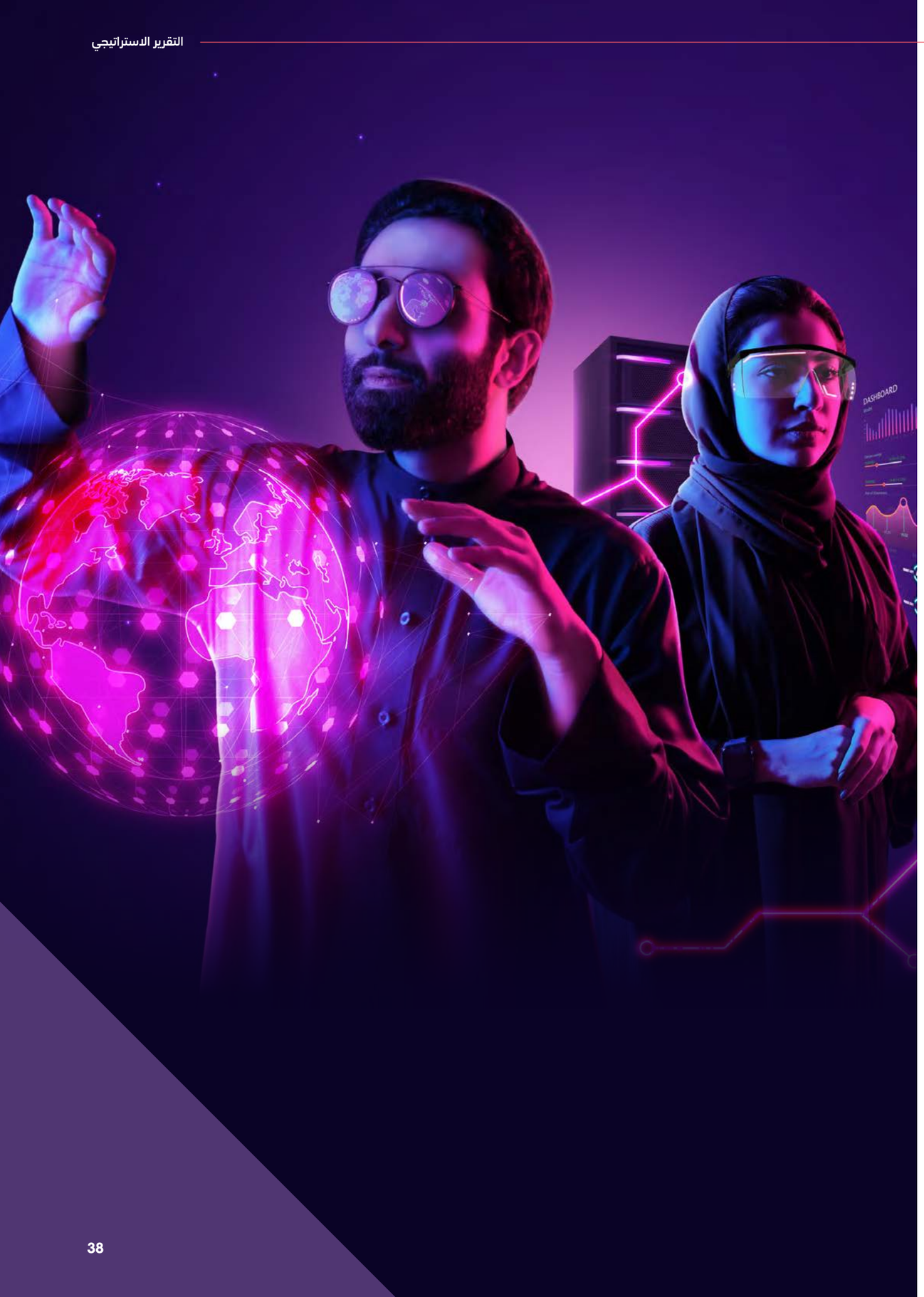
نعمل على استقطاب أحدث الابتكارات إلى المملكة عبر شراكات استراتيجية مع أكبر الشركات التقنية العالمية، مما يعزز الميزة التنافسية للمملكة في المشهد الرقمي العالمي.

تمكين الكفاءات الوطنية

نقدم برامج تدريبية وتعليمية متخصصة تهدف إلى تطوير المهارات الرقمية للكوادر السعودية وتأهيلهم للنجاح في قطاع التقنية، مما يسهم في بناء قوة عاملة وطنية تنافسية ودعم جهود التوطين.

تقوم استراتيجيتنا على قناعة راسخة بأن الابتكار والقدرة على التكيّف وتركيزنا العميق على العملاء هي الركائز الرئيسية للنمو المستدام. ونواصل ريادتنا عبر تقديم خدمات متطورة تعزز كفاءة عمليات عملائنا وترسم ملامح مستقبل الأسواق بخطى واثقة.

ماهر سالم الذيابي
الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



دراسات حالة

شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني

مشروع مشترك يحدث تحولاً نوعياً بالتعاون مع شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني

قيادة التطوير العمراني بالاعتماد على التكنولوجيا

تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً هائلاً، مدفوعاً برؤية السعودية 2030 التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتمكين التحول الرقمي. ويُعد تحديث المراكز الحضرية، مثل جدة، ركيزةً أساسية في هذه الطموحات، الأمر الذي يستلزم تسخير حلول تقنية متقدمة لتمكين إدارة المشاريع بكفاءة وتحقيق التحول الرقمي. وفي إطار هذه الجهود التقدّمية، تم التوافق بين شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني وشركة solutions by stc في إطار الشراكة بين القطاعين العام والخاص على التعاون المشترك للإستفادة من خبرات solutions by stc التقنية والإدارية لتقديم خدمات رقمية مبتكرة تعزز الأهداف التحولية وتتوافق مع رؤية المملكة وخطط التنمية والتطور الحضري.

شراكة استراتيجية لدعم التحول الرقمي

أعلنت solutions by stc عن توقيع اتفاقية مشروع مشترك لتأسيس " شركة أمانة تيك "، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة بالشراكة مع شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني. وتمتلك solutions by stc نسبة 70% من الكيان الجديد، بينما تبلغ حصة شركة جدة 30%. ويأتي تأسيس " شركة أمانة تيك " ضمن إطار تفعيل الشراكات بين القطاعين العام والخاص، حيث سيتم من خلالها تقديم حلول تقنية مبتكرة للمشاريع التي تديرها شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني والشركات التابعة لها، فضلاً عن تمكين التحول الرقمي وتقديم الخدمات المدارة للمشاريع. وتركز "شركة أمانة تيك"، المدعومة برأس مالي أولي قيمته 3 ﷼ مليون، على تطوير وتحسين البنية التحتية الرقمية اللازمة لدعم النمو المستدام وتنفيذ مشاريع تتسم بالكفاءة في جدة.

إطلاق العنان للإمكانات من خلال التكنولوجيا

تمثل " شركة أمانة تيك " خطوةً جريئةً نحو تعزيز مبادرات التطوير الحضري في جدة. ويتمتع الكيان الجديد بالإمكانات اللازمة لما يلي:

- تقديم حلول رقمية مبتكرة: تطوير تقنيات مخصصة تلبي الاحتياجات المحددة لمشاريع شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني.
- الخدمات المدارة للمشاريع: توفير دعم شامل للمشاريع لتحسين الكفاءة وتحقيق الاستفادة المثلى من الموارد.
- تطوير البنية التحتية الرقمية: بناء الأسس المتينة اللازمة للنمو المستدام والقابل للتوسع والتطوير.

وتهدف هذه الشراكة، من خلال الخدمات المذكورة، إلى قيادة التحول الرقمي وإرساء معيار جديد للتعاون الفعال بين القطاعين العام والخاص. ومن خلال دمج أحدث التكنولوجيا المتطورة والخبرات التشغيلية، تُمكن شركة solutions by stc شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني من تحقيق أهدافها الطموحة وتعزيز ريادتها في الاقتصاد الرقمي.

تحقيق التحول في المشاريع كافة

تأسّست "شركة أمانة تيك" برؤية واضحة تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في مشاريع جدة الحضرية، حيث تسهم من خلال تقديم حلول تقنية مخصّصة وخدمات مُدارة في تسريع وتيرة التحوّل الرقمي عبر مبادرات متعدّدة. ويهدف هذا التعاون إلى تعزيز كفاءة المشاريع وتحقيق استخدام أمثل للموارد، مما يساهم بشكل مباشر في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. وبفضل بنيتها التحتية التقنية المتينة وحلولها المبتكرة، ستغدو هذه الشراكة قوةً دافعةً في مسيرة تحديث جدة، مُرسّخةً نموذجاً يُحتذى به في مستقبل الشراكات الاستراتيجية.

يجسد مشروعنا المشترك مع شركة جدة للتنمية والتطوير العمراني دور التعاون بين القطاعين العام والخاص في إحداث تأثير إيجابي ملموس؛ فمن خلال رصد إمكانات التكنولوجيا المتطورة برؤية استشرافية نافذة، نكون قادرين على تعزيز النمو المستدام بما يعود بالنفع على عملائنا وأصحاب المصلحة والمملكة عموماً.

الشراكة مع ريمات الرياض

الشراكة مع ريمات الرياض لريادة مواقف السيارات الحضرية الذكية

مدينة الرياض الأكثر ذكاءً وكفاءة

مع استمرار الرياض في التوسع الحضري السريع في إطار رؤية المملكة 2030، تواجه المدينة طلبات متزايدة على حلول حضرية أكثر كفاءة واستدامة. ويُعد ازدحام مواقف السيارات والوقوف العشوائي والوقت الذي يقضيه البحث عن المساحات من العوامل الرئيسية المساهمة في مشكلات المرور والانبعاثات وانخفاض جودة الحياة للمقيمين والزوار. أتاحت مواجهة هذه التحديات فرصة لإحداث ثورة في إدارة مواقف السيارات من خلال الابتكار والتكنولوجيا وتطوير البنية التحتية، مما يمهد الطريق لمدينة أكثر ذكاء وسهولة في الوصول إليها.

تحويل مواقف السيارات الحضرية من خلال التكنولوجيا الذكية

تعاونت solutions by stc مع شركة "ريمات الرياض" لإطلاق نظام مواقف سيارات ذكي ومتطور، يهدف إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المستخدمين. تجمع هذه المبادرة أفضل الممارسات المطبقة في المدن العالمية التي تتمتع بحلول تقنية متقدمة، مع التركيز على تقديم تجربة استثنائية للعملاء وتحقيق أعلى مستويات الأداء التشغيلي. وكجزء من هذا التعاون، تتولى solutions by stc إدارة العمليات الميدانية والإشراف على تنفيذ مناطق مواقف السيارات في الشوارع، إلى جانب تطوير البنية التحتية اللازمة لضمان الجاهزية العامة. وتسهم هذه الشراكة في الدمج بين التكنولوجيا والتطوير الحضري لتحديث أنظمة المواقف في العاصمة السعودية.

تعكس شراكتنا مع "ريمات الرياض" قوة التكنولوجيا الذكية ودورها في معالجة التحديات على أرض الواقع، فضلاً عن تقديم قيمة حقيقية لعملائنا وتعزيز الكفاءة الحضرية والنهوض بالرياض إلى مصافي المدن الذكية على مستوى العالم.

ثورة في مواقف السيارات من أجل مدينة أكثر تطوراً

تحقق الشراكة مع "ريمات الرياض" فوائد متعددة على المستويات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

- الأثر البيئي: تقليل الانبعاثات الكربونية وتحسين جودة الهواء من خلال الحد من الحركة غير الضرورية للسيارات والوقت الضائع في البحث عن مواقف.
- إدارة المرور: تخفيف الازدحام المروري من خلال تحسين سير الحركة والحد من وقوف السيارات بشكلٍ غير قانوني.
- تجربة المستخدمين: تعزيز راحة السكان والسياح عبر إدارة الإشغال باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهاتف المحمول والبيانات في الوقت الحقيقي لتسهيل الوصول إلى مواقف السيارات.
- النمو الاقتصادي: زيادة إيرادات المدينة من رسوم خدمات المواقف، مما يدعم الاستدامة المالية وتطوير البنية التحتية.
- التنمية الحضرية: تحسين المظهر الجمالي للمدينة حتى تصبح أكثر جاذبية وحيوية.
- الابتكار: الاستفادة من تحليلات البيانات وأنظمة إدارة المواقف الذكية لتحسين العمليات ودعم التخطيط الحضري في المستقبل.

رسم خارطة طريق للكفاءة الحضرية

بدأ مشروع "ريمات الرياض" يؤتي ثماره في الارتقاء بالمشهد الحضري في الرياض، حيث يجري حالياً العمل على قدمٍ وساق لتطوير الحلول الذكية وتفعيلها. وتم تشغيل منطقتين إلى ثلاث مناطق، مما يعكس وجود تحسينات ملموسة في الحركة المرورية وتزايد مستويات رضا المستخدمين وتعزيز إدارة المدينة، وهو ما يرسي أساساً صلباً لتوسيع نطاق المبادرة على مستوى العاصمة، لتحويل الرياض إلى مدينة رائدة في مجال الابتكار والاستدامة الحضرية.

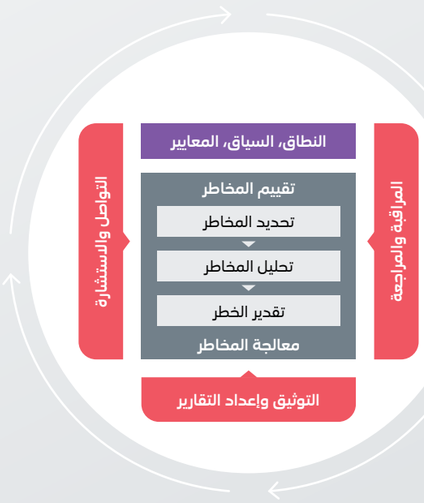
إدارة المخاطر

تلتزم solutions by stc بالعمل على ضمان استدامة أعمالها وقدرتها على التكيف في مواجهة التغييرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم في عصر التحول الرقمي، وذلك من خلال إطار عمل شامل لإدارة المخاطر المؤسسية، ينظم بشكل استباقي إجراءات تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف الشركة الاستراتيجية وعملياتها. ولا يقتصر دور هذا الإطار على تفادي انقطاع الأعمال أو تعطّلها، بل يهدف أيضاً إلى ضمان استمراريتها في مواجهة الأزمات المحتملة.

لمحة عامة على إدارة المخاطر

تركّز solutions by stc على تعزيز وتطوير ممارسات إدارة المخاطر، مستندةً إلى بنية تحتية قوية تتبع الممارسات والمعايير الدولية، مثل ISO 31000 وCOSO ERM، المدمجة مع استراتيجية solutions by stc للمساهمة في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على المخاطر.

عمليات إدارة المخاطر



مبادئ إدارة المخاطر

أنشطة إدارة المخاطر

- ممارسات معتمدة وفقاً لمعيار ISO 31000
- مراقبة دورية ربع سنوية للمخاطر الرئيسية
- التحديث سنوي لتقييم المخاطر
- مراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية بشكل شهري/ ربع سنوي/ نصف سنوي/ سنوي
- برامج تدريبية وتوعوية دورية لتعزيز ثقافة إدارة المخاطر وتطوير المعارف ذات الصلة
- تقييم سنوي للرقابة الداخلية

تعمل solutions by stc على دمج إدارة المخاطر عبر كافة المستويات المؤسسية وضمان تكاملها مع إجراءات اتخاذ القرار لدعم تنفيذ استراتيجية الأعمال. حيث يُمكِن فهم المخاطر الداخلية والخارجية بشكل أعمق وأشمل من خلال إطار شامل لإدارة المخاطر والتعاون والتواصل الفعال بين وحدات الأعمال المختلفة، والاستفادة من ذلك كله في تطوير مناهج واستراتيجيات عالية الكفاءة لإدارة المخاطر والتخفيف من حدتها بحيث تتوافق مع أهداف الشركة واستراتيجيتها.

تلتزم solutions by stc بتطوير وتطبيق برنامج شامل لإدارة المخاطر، يتبنى أفضل الممارسات والمعايير الرائدة في هذا المجال. كما يعتمد هذا البرنامج أسلوباً استباقياً لتحديد المخاطر والتهديدات عبر أتمتة عناصر عمليات إدارة المخاطر باستخدام منهجيات قائمة على بيانات وتقنيات متطورة لدعم اتخاذ القرار لتلبية توقعات أصحاب المصلحة وتحقيق أعلى المعايير ذات الصلة.

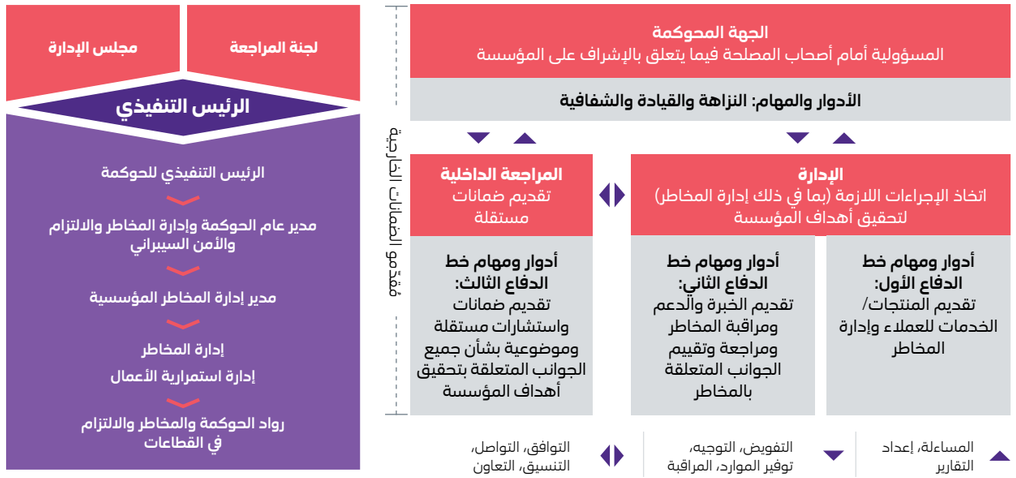
إطار عمل حوكمة المخاطر

مجلس الإدارة هو المسؤول عن الحوكمة والإشراف على جميع أنشطة إدارة المخاطر في الشركة، وذلك وفقاً لسياسة إدارة المخاطر المؤسسية المعتمدة.

أبرز إنجازات إدارة المخاطر

حرصت solutions by stc على مواصلة تحسين نهجها وقدراتها في مجال إدارة المخاطر خلال العام 2024م واهتمت بشكل خاص بالدمج بين إدارة المخاطر والأهداف المؤسسية والتخطيط الاستراتيجي. وتحرص الشركة دوماً على رصد المخاطر الناشئة على المستوى العالمي وإعداد التقارير اللازمة بشأنها وتقييم مدى تأثيرها، وضمان قيام فريق إدارة المخاطر بدوره للمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

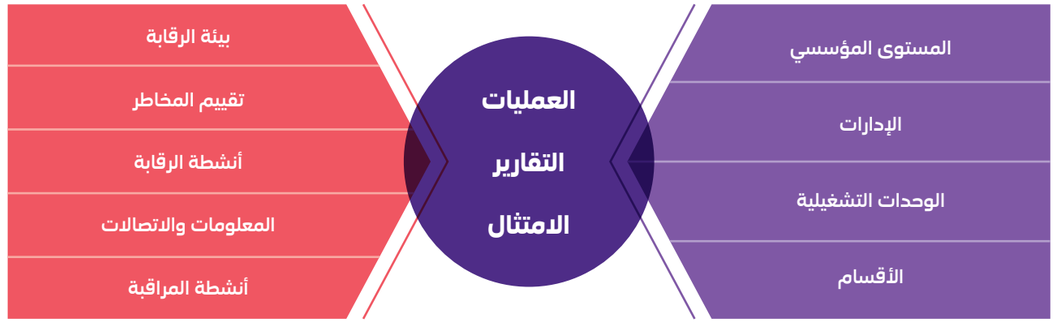
أكدت solutions by stc التزامها بأفضل ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية والتي تم تسليط الضوء عليها هذا العام من خلال الحفاظ على شهادة الآيزو ISO 31000، والتي تتضمن اجتياز تدقيق المراقبة وزيادة نضج برنامج إدارة المخاطر المؤسسية.



إدارة المخاطر تتمة

تقرير الرقابة الداخلية

في إطار دور إدارة المخاطر في تعزيز فعالية وكفاءة بيئة الرقابة الداخلية، تقوم solutions by stc بمراجعة سنوية شاملة للرقابة الداخلية تشمل جميع الأقسام والإدارات والوظائف بهدف تقييم بيئة الضوابط الحالية ومدى كفاءتها، وتحديد أي مخاطر إضافية محتملة، واختبار تصميم تلك الضوابط وفعاليتها التشغيلية، إضافة إلى توفير ضمانات مقبولة للإدارة التنفيذية حول كفاية وفعالية بيئة الرقابة الداخلية.



إطار حدود تقبل المخاطر

وضعت solutions by stc إطار مفصلاً لحدود تقبل المخاطر، يحدد مستوى المخاطر التي ترغب الشركة في تحملها في سبيل تحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما أنه يُعد أداةً أساسية تُمكّن فريق الإدارة من اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة.

خصائص تقبل المخاطر

1. يؤكد أن الشركة تسعى لإنجاز مجموعة متنوعة من المشاريع والأهداف التي تستلزم التعامل مع العديد من المخاطر وإدارتها.
2. يسهل آليات مراقبة البيئة التنافسية في ضوء آراء المساهمين.
3. يسهل التوافق بين مهارات ومؤهلات فريق العمل والعمليات والبنية التحتية في إطار المساعي الرامية لتحقيق أهداف المؤسسة ضمن مستويات مقبولة من المخاطر.
4. يسهم في توضيح الحدود المقبولة للمخاطر.

المخاطر الرئيسية

المخاطر الرئيسية	الوصف	تدابير الاستجابة
1 المخاطر التنظيمية	مخاطر عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية، مما يترتب عليه اثار قانونية ومالية.	◂ التزام solutions by stc بجميع المتطلبات التنظيمية دعماً لرؤيتها للريادة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. ◂ تطبيق نظام لإدارة الامتثال لتعزيز ثقافة الامتثال على مستوى الشركة. ◂ وضع معايير لإدارة الامتثال لتستوفي الاشتراطات التنظيمية وتتوافق مع أفضل الممارسات. ◂ توطيد العلاقات مع العملاء والموظفين والشركاء والمستثمرين.
2 مخاطر الاستدامة	المخاطر المرتبطة بالاستدامة وما قد يترتب عليها من تراجع تصنيف الشركة على مؤشر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وخسارة بعض المستثمرين والتأثير سلباً على سمعتها.	◂ اعتماد استراتيجية شاملة وبرنامج متكامل للاستدامة. ◂ إنشاء لجنة خاصة للاستدامة للإشراف على برنامج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتنفيذه. ◂ تحديد مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتتبعها ومراقبتها وإعداد التقارير اللازمة بشأنها. ◂ تنظيم حملات توعوية لبناء القدرات وتعزيز ثقافة الاستدامة.
3 المخاطر الجيوسياسية	مخاطر الآثار السلبية على عمليات الشركة والتجارة والأهداف الاستراتيجية، الناجمة عن تفاعلات معقدة وديناميكية تتشكل بفعل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مما يؤدي إلى اضطرابات في سلاسل الإمداد وأنظمة الدعم التشغيلي	◂ توفير طرق شحن بديلة مع شركات نقل متعددة لضمان عمليات التسليم بكفاءة في حالات الطوارئ. ◂ الفوز بجائزة CIPS للتميز على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في فئة المحتوى المحلي. ◂ تحسين استراتيجية التعهيد والتوريد لمواكبة متغيرات السوق.
4 مخاطر التقنيات الناشئة	مخاطر عدم القدرة على تبني التقنيات الحديثة، وما قد يترتب على ذلك من تداعيات محتملة تشمل ضعف المرونة والكفاءة التشغيلية والقدرة على التكيف وتراجع القدرات التنافسية.	◂ المراقبة المستمرة لمؤشرات الأعمال على مستوى المؤسسة لرصد اتجاهات السوق في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. ◂ التقييم الدوري للتقنيات الجديدة وتحديد الأولويات ذات الصلة بما يتماشى مع أهداف الشركة. ◂ اعتماد أساليب مرنة والتعاون مع أبرز الخبراء والشركات الرائدة لضمان سرعة الاستفادة من التقنيات الناشئة.
5 مخاطر الأمن السيبراني وخصوصية البيانات	يمكن أن يؤدي تزايد المخاطر الناشئة عن تطور وتنوع الهجمات السيبرانية والإفصاح غير المصرح به عن البيانات المؤسسية أو الشخصية إلى مشاكل تشغيلية والإضرار بالسمعة، فضلاً عن العقوبات التنظيمية والخسائر المالية.	◂ تحديث سياسات وإطار عمل الأمن السيبراني باستمرار لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمؤسسة، ومواكبة تطورات القطاع والمستجدات على صعيد الالتزامات التنظيمية، والتصدي للتحديات التي تطرحها التهديدات الناشئة والتقنيات المعقدة الجديدة. ◂ تمتلك solutions by stc برامج حماية في مجال الأمن السيبراني وخصوصية البيانات وإدارة المخاطر والامتثال تستوفي المعايير التنظيمية والقانونية ذات الصلة، وتطبق أفضل الممارسات الخاصة بإدارة المخاطر المؤسسية والامتثال على مستوى القطاع. ◂ تمتلك solutions by stc سجلاً حافلاً بالنجاحات في مجال تحديد وتقييم وتخفيف الحوادث والتهديدات المحتملة التي قد تؤثر على أنظمتها الرقمية. ◂ حصلت solutions by stc على شهادة الآيزو ISO 27001 لنظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وشهادة الآيزو ISO 27701 لإدارة معلومات الخصوصية.
6 مخاطر المنافسة	مخاطر تزايد توسع الفاعلين الدوليين والمحليين، الذين يسعون باستمرار إلى الاستحواذ على حصة سوقية أكبر، إلى جانب ازدياد عدد الشركات الناشئة في قطاع تقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية، مما يؤدي إلى تجزئة السوق.	◂ تطوير العروض الرقمية والتقنية بشكل مستمر، وابتكار مجالات أعمال جديدة، وتوسيع المحفظة لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة على امتداد سلسلة القيمة لقطاع تقنية المعلومات. ◂ اغتنام فرص النمو داخلياً وخارجياً عبر صفقات الاستحواذ وغيرها وتوسيع نطاق الخدمات. ◂ تعزيز محفظة المنتجات من خلال شراكات بناءة لطرح حلول تكميلية. ◂ إطلاق باقات خدمات متكاملة بهدف تعزيز فرص البيع الشامل ورفع مستوى الاحتفاظ بالعملاء والتخفيف من تأثير التهديدات التنافسية. ◂ إجراء أبحاث ودراسات سوقية مستمرة لرصد المستجدات والتغييرات التي قد تؤثر على القدرات التنافسية للشركة، بما يمكنها من مواكبة واستباق احتياجات العملاء والتكيف مع متطلبات السوق.

إدارة المخاطر تتمة

لمحة عامة – إدارة استمرارية الأعمال

حرصت solutions by stc على تطوير وتنفيذ خطط مختلفة لاستمرارية الأعمال، بهدف ضمان مرونة الشركة في مواجهة أي اضطرابات محتملة.

التزام الإدارة العليا ودعمها: تلتزم solutions by stc ببذل كافة الجهود اللازمة لإرساء ثقافة مؤسسية شاملة في مجال استمرارية الأعمال، من خلال تخصيص الموارد اللازمة، والمشاركة الفعّالة في تخطيط استمرارية الأعمال، ووضع أهداف لضمان مرونة الاعمال.

تحليل تأثير انقطاع الأعمال (BIA) وتقييم مخاطر التهديدات (TRA): تجري solutions by stc تحليل تأثير انقطاع الأعمال (BIA) وتقييم مخاطر التهديدات (TRA) بشكل سنوي، بهدف دراسة جميع العمليات المهمة وتقييم التهديدات المحتملة وفق افضل الممارسات، وهو ما يمكن الشركة من تقييم تأثير الاضطرابات الفعلية على سير الأعمال، وتحديد أولويات التعافي، وتطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من المخاطر.

خطة شاملة لاستمرارية الأعمال (BCP): حرصت solutions by stc على تطبيق مجموعة شاملة من خطط استمرارية الأعمال التي تتناول مختلف الجوانب الأساسية كالعمليات، والتقنيات، والمرافق. كما توضح هذه الخطط بدقة الأدوار والمسؤوليات، وبروتوكولات التواصل، واستراتيجيات تعافي وحدات الأعمال ذات الأهمية الاستراتيجية، عملت solutions by stc على تطوير خطط فعالة لإدارة الأزمات والاستجابة للحوادث الطارئة، بما يضمن استجابة سريعة وإدارة سليمة لأي حوادث محتملة. وتعمل الشركة باستمرار على اختبار هذه الخطط ومراجعتها ومراقبتها بشكل دوري من أجل تحسينها وتحديثها في ضوء الدروس المستفادة من التجارب الفعلية والتدريبات العملية المختلفة.

الاختبارات والتدريبات العملية والتوعية: تجري solutions by stc بانتظام تدريبات عملية، ومحاكاة افتراضية، وجلسات نظرية، للتأكد من كفاءة وفعالية خطة استمرارية الأعمال (BCP)، وتحديد عوامل القوة ومجالات التحسين. وقد شارك أكثر من 500 موظفاً في برامج تدريبية وجلسات توعية، لضمان جاهزيتهم، وفهمهم لأدوارهم ومسؤولياتهم ضمن خطة استمرارية الأعمال، بما يعزز مرونة الشركة وقدرتها على التكيف، ويمكنهم من الاستجابة بكفاءة في مواجهة أي طارئ.

أبرز الإنجازات في مجال استمرارية الأعمال لعام 2024م

الحصول على شهادة الآيزو ISO 22301: نظام إدارة استمرارية الأعمال

حصلت solutions by stc عام 2020م على شهادة الآيزو ISO 22301، ويتم مراجعتها وتجديدها بشكل سنوي، وهو ما يؤكد التزامها باعتماد وتطبيق نظام قوي وفعال لإدارة استمرارية الأعمال ومواصلة تحسينه تطويره. تجسد هذه الشهادة كفاءة وجاهزية الشركة للتعامل مع الحوادث التي قد تؤدي إلى تعطيل سير الأعمال، والاستجابة لها، والتعافي منها.

الحصول على شهادة الآيزو ISO 22320: أنظمة إدارة الطوارئ - إرشادات لإدارة الحوادث

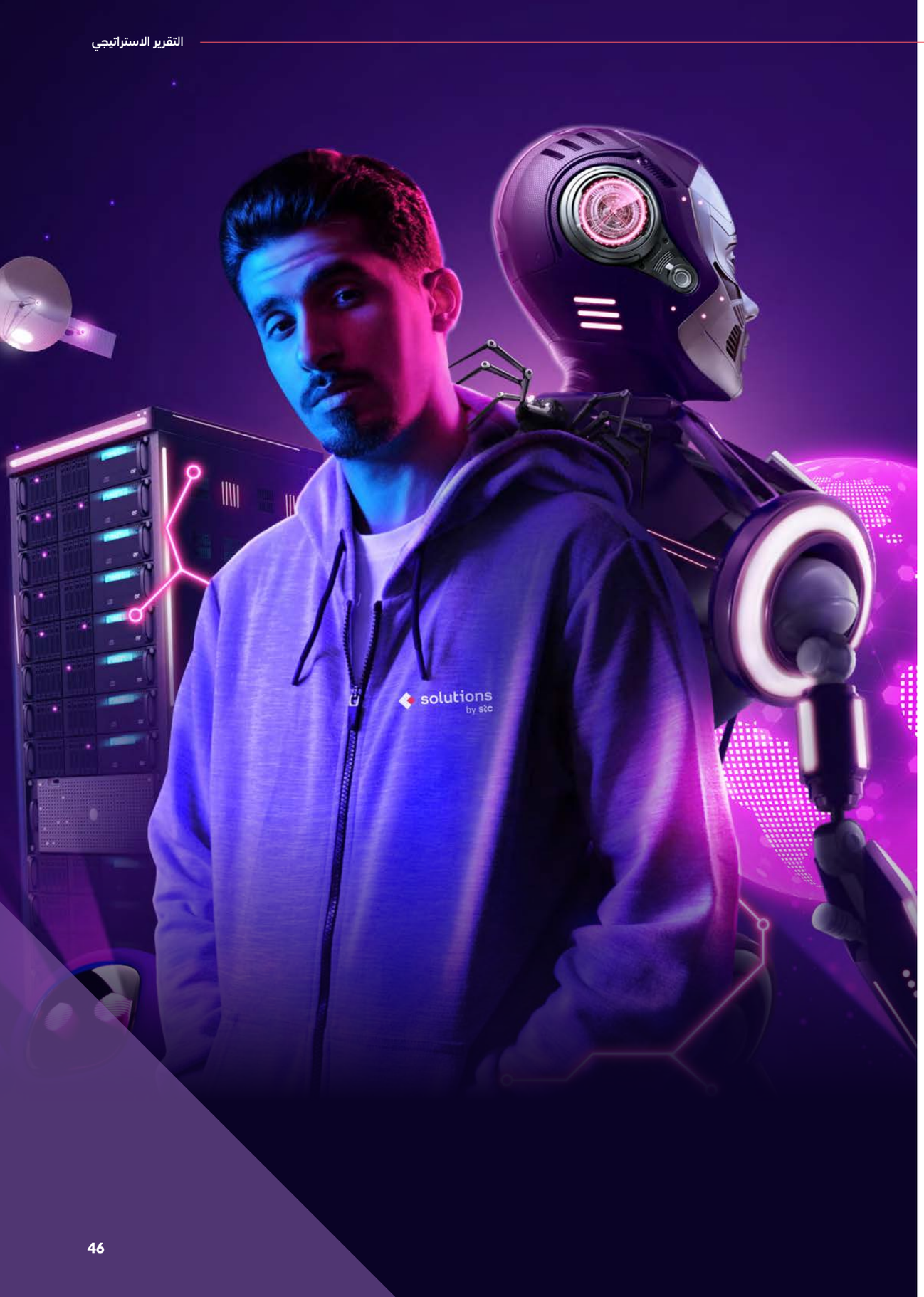
حصلت solutions by stc أيضاً على شهادة الآيزو ISO 22320 عام 2022م، ويتم مراجعتها وتجديدها بشكل سنوي لتحديد الإرشادات الأساسية لإدارة الحوادث بشكل فعال أثناء حالات الطوارئ. تؤكد هذه الشهادة التزام الشركة بأعلى المعايير في مجالي التنسيق وإدارة الحوادث، وضمان وضوح قنوات التواصل والتخصيص الأمثل للموارد خلال الأزمات.

تنفيذ محاكاة سنوية شاملة للأزمات بمشاركة الإدارة العليا

تجري solutions by stc تمريناً سنوياً شاملاً لمحاكاة الأزمات وفرضياته، بمشاركة فريق الإدارة التنفيذية بهدف اختبار استراتيجيات الاستجابة لدى الشركة وتحسينها ضمن سيناريوهات واقعية، مما يضمن جاهزية القيادة لاتخاذ القرارات الحاسمة تحت الضغط، وقدرة فريق solutions by stc بأكمله على الاستجابة خلال الأزمات المحتملة.

برامج تدريبية وتوعوية وتمارين مستمرة في مجال إدارة استمرارية الأعمال

تنفذ solutions by stc برامج ومبادرات شاملة وتدريبات وورش عمل دورية لتدريب جميع الموظفين وتوعيتهم بمختلف جوانب إدارة استمرارية الأعمال، إلى جانب تثقيف فرق العمل ورفع جاهزيتها وضمان فهم كل فرد لدوره ومسؤولياته في الحفاظ على استمرارية الأعمال أثناء حالات الطوارئ أو الأزمات لاسمح الله.



لمحة عامة عن السوق

اتجاهات سوق تقنية المعلومات والاتصالات عالمياً وفي المملكة خلال عام 2024م

شهد عام 2024م تحولات بارزة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، سواء على المستوى العالمي أو داخل المملكة العربية السعودية، نتيجةً للتسارع الكبير في وتيرة التحول الرقمي، والاعتماد المتزايد على تقنيات الجيل الخامس والحوسبة السحابية، مع انتشار الحلول المدعومة بالذكاء الاصطناعي عبر كافة القطاعات، في ظل تزايد الطلب من المستهلكين على التجارب الرقمية الغامرة، بدايةً من العالم الافتراضي وصولاً إلى منصات التجارة الإلكترونية المتكاملة، مما دفع الشركات إلى تكثيف استثماراتها في مجالات التحليلات المتقدمة، والأمن السيبراني، وتطوير حلول مبتكرة تركز على تحسين تجربة المستخدم.

وأصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز محركات النمو على المستوى العالمي، حيث تتوقع شركة البيانات الدولية "آي دي سي" أن يتجاوز الإنفاق السنوي على الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي 300 مليار دولار بحلول عام 2026م. ولم تكن المملكة بمعزل عن هذا التوجه، إذ ضخت استثمارات هائلة في تقنيات الذكاء الاصطناعي والأنظمة المساندة، مما أسهم في تعزيز نمو قطاع الاتصالات والتقنية في المملكة، كما تشير التقديرات إلى أن حجم هذا السوق سيصل إلى أكثر من 36.6 مليار دولار بحلول نهاية عام 2024م.

يأتي هذا النمو المتسارع في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بالمملكة متوافقاً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على إيرادات النفط. وقد أسهمت هذه الرؤية الطموحة، إلى جانب المبادرات الحكومية المختلفة، في تسريع وتيرة التحول الرقمي، مما انعكس في تحقيق إنجازات عالمية بارزة، حيث حققت المملكة المركز الثاني على دول مجموعة العشرين في مؤشر تنمية الاتصالات والتقنية والمرتبة السادسة عالمياً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة. وتعكس هذه الإنجازات قوة القطاعين النفطي وغير النفطي، إذ يواصل الأخير تعزيز مساهمته في الاقتصاد الوطني. وبينما لا تزال البيانات النهائية لمعدلات النمو والإيرادات الكلية لعام 2024م قيد الانتظار، إلا أن الاتجاهات الحالية تؤكد أن سوق الاتصالات والتقنية في المملكة يواصل التوسع بثبات، مستنداً إلى بنية تحتية قوية ورؤية طموحة للمستقبل.

وساهمت مجموعة من العوامل الاستراتيجية في دفع عجلة هذه التطورات، حيث شكّلت الاستثمارات الضخمة للمملكة في البنية التحتية الرقمية، إلى جانب الانتشار الواسع للإنترنت والهواتف الذكية، قاعدة صلبة لنمو قطاع الاتصالات والتقنية. كما كان للمبادرات الرائدة، مثل برنامج احتضان ريادة أعمال تقنيات الفضاء، دوراً محورياً في تحفيز الابتكار وجذب استثمارات كبرى إلى السوق. ولم يقتصر تأثير هذه التحولات على هذا القطاع فحسب، بل أسهمت قطاعات أخرى، مثل السياحة والسفر، في تعزيز الطلب على الخدمات الرقمية والاتصالات، مما عزز التكامل بين مختلف القطاعات، في حين برز القطاع الخاص كشريك أساسي في دعم مسيرة النمو.

وزُغم التحديات العالمية، بما في ذلك ضغوط التضخم العالمي وغياب الاستقرار السياسي الإقليمي، أثبت قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة مرونة استثنائية وقدرة فائقة على التكيف. وجاء هذا الأداء القوي مدعوماً برؤية المملكة الطموحة والاستباقية، وتعاون مثمر بين القطاعين العام والخاص، إلى جانب منظومة رقمية مزدهرة، مما رسّخ مكانة المملكة كمركز إقليمي رائد في مجالات التقنية والابتكار.