

نبع المعرفة
لتقنية المعلومات
KNOWLEDGE SPRING FOR
INFORMATION TECHNOLOGY

ISIC

COMPANY PROFILE
2024



نبذة عن

نوع المعرفة لتقنية المعلومات

شركة سعودية متخصصة تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات الإستشارية الإدارية وطول التحول الرقمي الإبداعية من خلال فريق عمل محترف ومتميز يمنحكم إمكانية الاستفادة من خبرات فريقنا الإستشاري في مجالات التحول الرقمي وإدارة البيانات والبنية المؤسسية وتجربة المستفيد وتقنيات وممكنات التحول الرقمي وطول تقنية المعلومات لمساعدتكم على اكتشاف الفرص المستقبلية وإضافة قيمة مضافة حقيقية للعملاء.



ISC

رؤيتنا

أن نكون الشريك الاستراتيجي المفضل للجهات الحكومية والقطاعات الخاصة في رحلتهم نحو التحول الرقمي، وأن نقدم خدمات شاملة ومبتكرة تساعد في تحقيق النتائج والوصول إلى الاهداف المرجوة.

رسالتنا

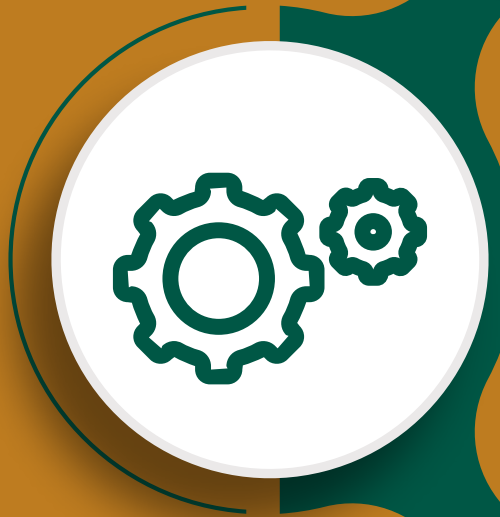
أن نوفر أعلى مستوى من الجودة للخدمات الاستشارية المتخصصة في مجالات التحول الرقمي وإدارة البيانات والبنية المؤسسية وتجربة المستفيد وممكنات وتقنيات التحول الرقمي وطول تقنية المعلومات للجهات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، بالتطابق مع المعايير العالمية والانسجام مع رؤية المملكة 2030 وتوجهاتها العالمية.

قيمتنا



الابتكار >

< الكفاءة



التكامل >

< المسؤولية



التخصص >

خدمات

التحول الرقمي

خدمات التحول الرقمي التي تقدمها نبع المعرفة تهدف إلى مساعدة الشركات والمؤسسات على تحويل عملياتها التقليدية إلى عمليات رقمية باستخدام التقنيات الحديثة.

وتتضمن هذه الخدمات تقييم الوضع الحالي للمنظمة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، وتصميم وتطوير الحلول الرقمية المناسبة لتحسين العمليات وزيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة. ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والحوسبة السحابية وتقنية البلوك تشين والأتمتة وغيرها من التقنيات الحديثة التي تساعد على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.



تشمل الخدمة المحاور التالية:

1- تأسيس مكاتب التحول الرقمي:

نحن نساعد الشركات والمؤسسات على إنشاء مكتب التحول الرقمي والذي يهدف إلى تحديد الفرص الرقمية وتطوير استراتيجية تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة.

2- تشغيل مكاتب التحول الرقمي:

نحن نقدم خدمات تشغيل مكاتب التحول الرقمي من خلال توفير الأدوات والتقنيات والخبرات اللازمة لتحقيق الأهداف المرسومة لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة.

3- استشارات التحول الرقمي:

نحن نقدم الاستشارات اللازمة للشركات والمؤسسات حول كيفية تحويل الأعمال التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة، ونقدم النصح والإرشاد لتحديد الفرص الرقمية المناسبة وتطوير استراتيجيات التحول الرقمي.

4- تقنيات وأدوات التحول الرقمي:

نوفر الأدوات والتقنيات اللازمة لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة، وذلك من خلال استخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والحوسبة السحابية وغيرها.

5- استشارات قياس التحول الرقمي:

نقدم الاستشارات اللازمة والتحضير لقياس التحول الرقمي الحكومي وتحليل النتائج وتحديد مدى نجاح عمليات التحول الرقمي، من خلال تحليل البيانات والتقارير الرقمية وتقييم الأداء والتي بدورها تؤدي إلى:

- تحسين مستوى أداء وفاعلية الجهات الحكومية
- دعم وتطوير التحول الرقمي الحكومي
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- رفع مستويات التزام الجهات الحكومية للأوامر والقرارات المتعلقة بالتحول الرقمي
- المساهمة في تقدم المملكة العربية السعودية في المؤشرات الدولية

6- تطوير نموذج العمل التشغيلي:

نحن نقدم الخدمات اللازمة لتطوير نموذج العمل التشغيلي وتحويله إلى نموذج رقمي فعال، وذلك من خلال تحديد الفرص الرقمية وتطوير استراتيجيات التحول الرقمي المناسبة.



ما هي تقنيات وممكنات

التحول الرقمي

تتعدد الممكنات والتقنيات الناشئة وتظهر تقنيات جديدة بشكل متسارع وحسب العديد من الدوريات والأبحاث في مجال تقنية تكاد لا تمر ستة أشهر إلا وتظهر لنا أخبار عن:

(INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY)

المعلومات والاتصالات وتقنيات وابتكارات جديدة وواعدة ومع تزامن هذه التقنيات لا بد من وضع معايير تسمح لكل منشأة باختيار التقنيات المناسبة مع طبيعة عملها على سبيل المثال :

• الذكاء الصناعي AI

• إنترنت الأشياء IOT

• تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز

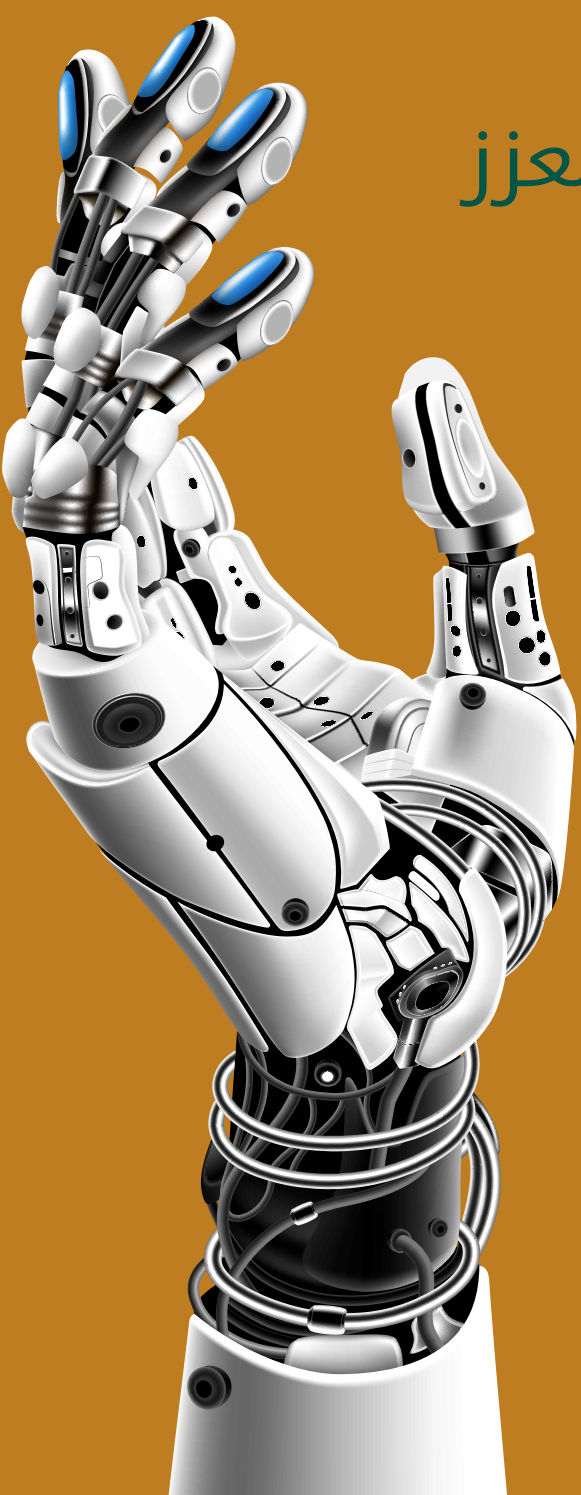
• البلوك تشين BLOCKCHAIN

• الطباعة ثلاثية الأبعاد 3D PRINTING

• البيانات الضخمة BIG DATA

• الحوسبة السحابية CLOUD COMPUTING

• الأمن السيبراني CYBER SECURITY





في نبع المعرفة، نحن نسعى جاهدين لتقديم الطول الرقمية المتكاملة لعملائنا، وذلك من خلال توفير الأدوات والتقنيات والخبرات اللازمة لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة وملائمة للعصر الحالي.

تواصلوا معنا اليوم للحصول على الاستشارة والمساعدة في تحويل عملياتكم التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة وناجحة.



خدمات

البنية المؤسسية

تشمل خدمات البنية المؤسسية
EA _ ENTERPRISE ARCHITECTURE

جميع الخدمات التي تتعلق بالبنية التحتية للشركات
والمؤسسات، والتي تساعد في توفير بيئة عمل
ملائمة ومستقرة وآمنة للعمل والإنتاجية.

وتشمل هذه الخدمات تصميم وتطوير وتشغيل وصيانة
الأنظمة والشبكات والمرافق الفنية والأجهزة الإلكترونية
والبرمجيات والأمن السيبراني وغيرها من الخدمات.

ماهي البنية المؤسسية؟

مجموعة ممارسات وضوابط تُعنى بتطبيق رؤية واستراتيجية المنشأة عبر إحداث التغييرات اللازمة للمواءمة بين أهداف وإجراءات الأعمال وبين تقنية المعلومات التي تستخدمها لتحقيق هذه الرؤية.

وبشكل عام، فإن البنية المؤسسية تتكون من منظومة عمل متكاملة الأركان والأجزاء (تشمل الهيكل الإداري والتنظيمي والإجرائي والتقني) تتفاعل مع بعضها من أجل تحقيق أهداف موحدة.

تُقدّم البنية المؤسسية عدة أهداف تتمثل في تأسيس التوافق مع الأنظمة والتشريعات والمواءمة مع خطط وسياسات الجهات ذات الصلة. إذ تُعد أداة تحليلية لتوفير إمكانيات النمذجة على جميع المستويات ورسم العلاقات والتبعيات بوضوح بين جميع المجالات الرئيسية (الأعمال والتطبيقات والبيانات والبنية التحتية) حيث تُطوع تقنية المعلومات لخدمة الأعمال وبالتالي تحقيق أهداف هذه المنشأة.

وأيضاً أداة تخطيط لترجمة التفكير الاستراتيجي إلى خارطة طريق للتطوير والتكامل المستقبلي. وأداة إدارة التغيير لتوفير إطار لمزامنة وتنسيق أنشطة التنمية عبر مشاريع ومبادرات تطويرية متعددة. وتُعد البنية المؤسسية أفضل الممارسات لأن تطبيقها يساهم في التوثيق والتحليل والتخطيط والنمذجة وحوكمة التحول.

خدمات واستشارات

البنية المؤسسية تتضمن التالي :

- 1. تأسيس مكتب البنية المؤسسية:** إنشاء مكتب خاص بالبنية المؤسسية داخل المنشأة، وهذا المكتب يهتم بتنسيق وتطوير البنية المؤسسية بطريقة متكاملة.
- 2. تشغيل مكتب البنية المؤسسية:** تشمل هذه الخطوة تعيين فريق عمل متخصص لإدارة المكتب وتحديد دورهم ومسؤولياتهم.
- 3. مراجعة الخطط الاستراتيجية:** يتم تحليل واستعراض الخطط الاستراتيجية الحالية للمنشأة ومراجعتها لضمان توافقها مع البنية المؤسسية الجديدة المطلوبة.
- 4. بناء النماذج المرجعية لمجالات البنية المؤسسية:** تصميم وتطوير نماذج مرجعية لكل مجال من مجالات البنية المؤسسية يمكن استخدامها كأدوات تحليلية.

5. **تصميم وتطوير منهجية البنية المؤسسية:** تحديد الخطوات اللازمة لتطبيق البنية المؤسسية وتحديد الأدوات والتقنيات اللازمة لذلك.

6. **تحليل الوضع الراهن ونقاط الضعف في مجالات البنية المؤسسية:** تحديد النواحي التي تحتاج إلى تحسين في البنية المؤسسية الحالية وتحليل الأسباب وراء هذه النقاط الضعف.

7. **تحديد الوضع المستقبلي المستهدف وتحليل الفجوات في مجالات البنية المؤسسية:** تحديد الوضع المستهدف المطلوب للبنية المؤسسية وتحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستهدف.

8. **تطوير خارطة طريق خطة التحول الرقمي التي تضمن الانتقال من الوضع الحالي إلى المستقبلي:** وضع خطة مفصلة لتحقيق الوضع المستهدف المطلوب للبنية المؤسسية.

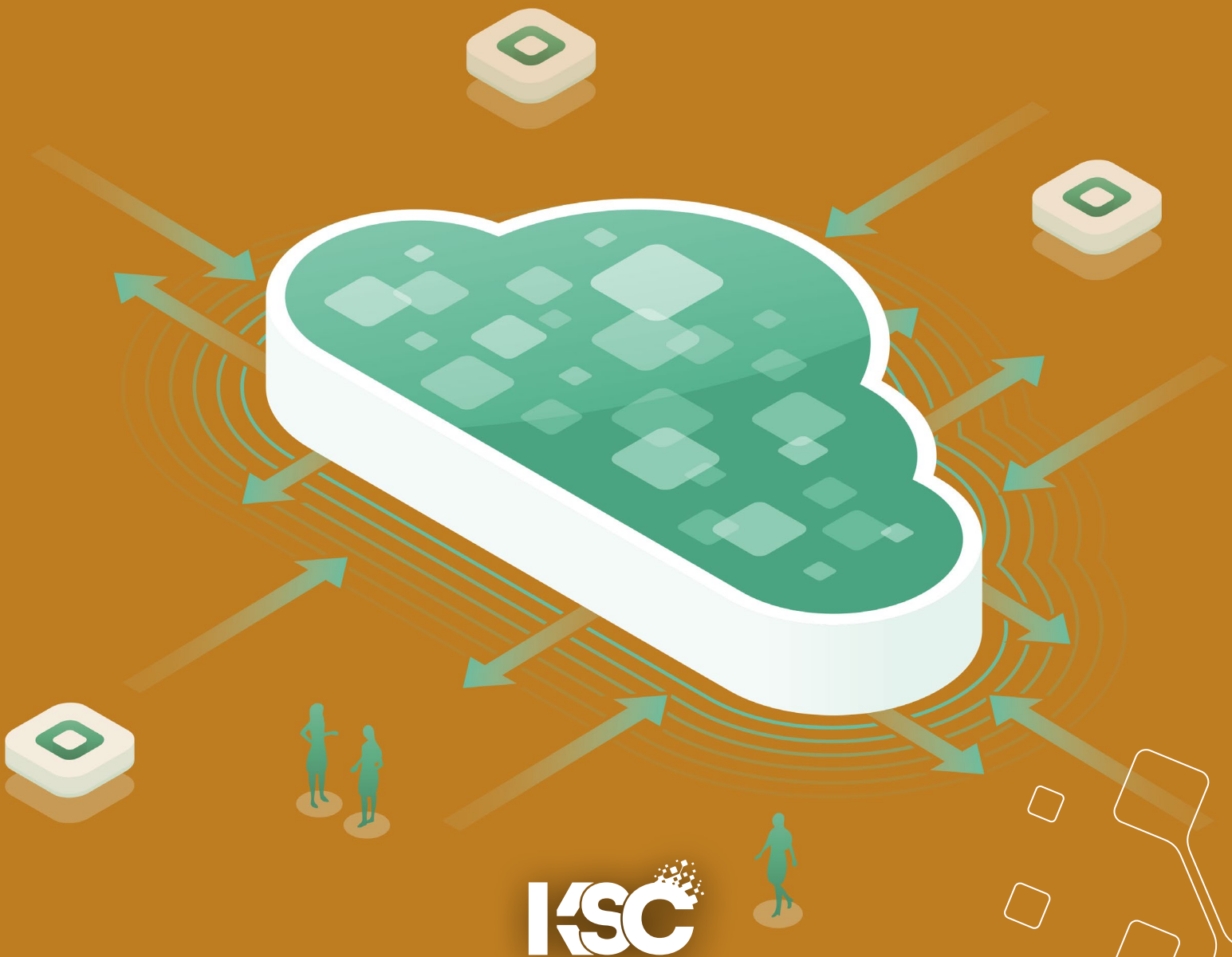


9. تقنيات وأدوات البنية المؤسسية: تحديد التقنيات والأدوات اللازمة لتطبيق البنية المؤسسية وتحسينها.

10. خطة تشغيل وحوكمة أعمال مكتب البنية المؤسسية: تحديد الخطوات والإجراءات اللازمة لتشغيل وإدارة مكتب البنية المؤسسية بطريقة فعالة وفعالة.

11. دعم تحقيق متطلبات شهادة اعتماد البنية المؤسسية: تحديد الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لتحقيق شهادة اعتماد البنية المؤسسية ودعم الجهود المبذولة لتحقيق هذه المتطلبات.

12. التدريب ونقل المعرفة والتوعية عن أهمية وأعمال البنية المؤسسية: توفير التدريب والتعليم للفريق والموظفين حول أهمية البنية المؤسسية وأعمالها ونقل المعرفة اللازمة لتنفيذها بشكل فعال.



خدمات

إدارة البيانات

هي خدمات تساعد المنشآت والمؤسسات في إدارة البيانات الضخمة والمتنوعة التي تنتجها أعمالها. وتتضمن هذه الخدمات تجميع البيانات من مصادر مختلفة، وتنظيمها وتحليلها وتخزينها بطريقة منظمة وآمنة.

كما تساعد خدمات إدارة البيانات في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في المنظمات، حيث يتم تحليل البيانات واستخلاص المعلومات الهامة والمفيدة منها، مما يساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة والمدروسة بناءً على أسس دقيقة. وتساعد هذه الخدمات أيضًا في تحسين تجربة العملاء، حيث يتم جمع البيانات عن العملاء وتحليلها لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وبالتالي تحسين خدمات الشركة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.



1- تأسيس مكاتب إدارة البيانات:

يهدف إلى إنشاء هيكل متكامل للتعامل مع البيانات في المؤسسات. ويتضمن ذلك تحديد المعلومات التي يجب جمعها وتحليلها وتخزينها واستخدامها بشكل فعال وآمن.

2- تشغيل مكاتب إدارة البيانات:

يتضمن توفير الدعم الفني والإداري للنظم والأدوات المستخدمة في جمع وتحليل وتخزين البيانات، ومراقبة أداء هذه النظم وتحسينها بشكل دوري.

3- تقديم استشارات إدارة البيانات:

يعني تقديم الخبرة والمعرفة المتعلقة بإدارة البيانات للمؤسسات، وذلك من خلال تحليل الاحتياجات والتحديات وتوفير الحلول المناسبة لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة.

4- خدمات الامتثال في إدارة البيانات:

تتضمن تقديم الدعم للمؤسسات في التأكد من التزامها باللوائح والقوانين المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية، وضمان أن جميع العمليات المتعلقة بالبيانات تتم بشكل شرعي ومنتظم.

5- تطوير استراتيجية البيانات:

يعني تحليل الاحتياجات المتعلقة بالبيانات وتحديد الأهداف والخطط الاستراتيجية لتطوير المؤسسة وزيادة الكفاءة والفعالية في استخدام البيانات.

6- تطوير سياسات وإدارة وحوكمة البيانات:

يتعلق بتطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات تحكم في استخدام البيانات وتحديد المسؤوليات والحقوق والواجبات المتعلقة بإدارة البيانات.

7- حلول وتقنيات إدارة البيانات:

تتضمن استخدام الأدوات والتقنيات المتعلقة بجمع وتخزين وتحليل البيانات، وتوفير الحلول المبتكرة والفعالة لإدارة البيانات بشكل آمن وسريع وفعال.

8- تدريب إدارة وحوكمة البيانات:

يتعلق بتزويد الفريق المسؤول عن إدارة البيانات بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع البيانات بشكل فعال ومنتظم، بما في ذلك تدريبهم على استخدام الأدوات والتقنيات المختلفة وفهم اللوائح والقوانين المتعلقة بحماية البيانات.

خدمات

الاستشارات الاستراتيجية

تستند خدمة الاستشارات الاستراتيجية على التحليل المتخصص والدراسات العلمية والخبرة المهنية، حيث يتم تحليل الوضع الحالي للمنشأة وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين.

ويتم توجيه المنشآت والمؤسسات بشأن الإستراتيجيات التي يمكن تطبيقها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

تساعد خدمة الاستشارات الاستراتيجية المنشآت والمؤسسات على تحسين أدائها وتحقيق النجاح المستدام، من خلال توجيهها بشأن الإستراتيجيات الفعالة والملائمة لنموذج العمل الخاص بها، وتحديد المبادرات والأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة، وتطوير القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. وتعتبر خدمة الاستشارات الاستراتيجية حلاً شاملاً لتحسين وتطوير الأداء التنظيمي للشركات والمنشآت.



ISC

ما هي خدمات

الاستشارات الاستراتيجية:

1- تقييم الإستراتيجيات الحالية وتطويرها:

- تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء المؤسسة.
- تحديد الأسباب التي تؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوة.
- تحسين الإستراتيجيات الحالية لجعلها أكثر فعالية ونجاحاً في تحقيق الأهداف.

2- تطوير الممكّنات المؤسسية لتنفيذ الخطط الاستراتيجية:

- تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.
- تحديد الممكّنات المتاحة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية.
- تطوير خطط العمل والإجراءات الضرورية لتحسين القدرات وتطوير الممكّنات المؤسسية.

3- تطوير خارطة الطريق التنفيذية للإستراتيجيات والمبادرات:

- تحديد الخطط اللازمة لتنفيذ الإستراتيجيات والمبادرات المطلوبة.
- تحديد الأهداف والمؤشرات الرئيسية للأداء.
- تحديد الموارد اللازمة وتحديد الجداول الزمنية والمهام المطلوبة لتحقيق الأهداف.

4- تحليل السوق والتنبؤات الاستراتيجية:

- تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالسوق والصناعة والمنافسين والعملاء.
- تحليل الاتجاهات والتوقعات المستقبلية للسوق.

5- تحليل العمليات والتحسين المستمر:

- تحليل العمليات الحالية للمؤسسة.
- تحديد الجوانب التي يمكن تحسينها وتطويرها.
- تطوير الخطط اللازمة لتحسين الأداء وتحقيق الفعالية والكفاءة في العمل.

6- تدريب وتطوير الموظفين:

- تحليل احتياجات التدريب للموظفين.
- تطوير البرامج التدريبية.
- تطوير الخطط اللازمة لتنفيذ هذه البرامج.

وتهدف هذه الخدمات إلى توفير الدعم والمساندة للمؤسسات في تحقيق أهدافها وتطوير استراتيجياتها وتحسين أدائها وفعاليتها. وتتطلب الخدمات العديد من المهارات والخبرات المختلفة في مجالات الإدارة والتسويق والمالية والتكنولوجيا والتدريب وغيرها، لذلك يتم توفير فريق من المستشارين والخبراء في هذه المجالات لتقديم الخدمات بشكل فعال ومتميز.

خدمات

الاستشارات التنفيذية:

خدمة الاستشارات التنفيذية هي خدمة متخصصة تهدف إلى تحسين أداء الشركات والمنشآت لتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك من خلال توجيههم بشأن الإستراتيجيات الفعالة والملائمة لنموذج العمل الخاص بهم، وتحديد المبادرات والأنشطة اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وتطوير القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق التحسين المستمر. تقدم خدمة الاستشارات التنفيذية مجموعة من الخدمات المتخصصة، مثل الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، وتصميم المنظمات، وبناء مكاتب التميز المؤسسي ومكاتب إدارة المشاريع، وإدارة الأداء، وإدارة التغيير، وإدارة المخاطر وإدارة تنمية الموارد البشرية، بهدف تحقيق الأداء المتميز والنجاح المستدام للشركات والمنشآت.



وتتضمن خدمة الاستشارات التنفيذية العديد من المحاور المهمة

1- الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال GRC:

- **الحوكمة:** وتشمل تصميم وتحسين نظام الحوكمة وتطبيق المعايير الدولية، وتطوير السياسات والإجراءات وتحسين العمليات التشغيلية وزيادة الشفافية والمساءلة.
- **إدارة المخاطر:** وتشمل تحديد المخاطر وتقييمها وتصميم الإجراءات اللازمة للتغلب عليها وتقليل المخاطر المحتملة.
- **الامتثال (GRC):** وتشمل تطوير السياسات والإجراءات وتحسين العمليات التشغيلية وفحصها للتأكد من الامتثال للمعايير والقوانين واللوائح المحلية والدولية.

2- تصميم المنظمات:

تتعلق هذه الخدمات بتصميم وتطوير المؤسسات والشركات والمنظمات بطريقة تتناسب مع احتياجات السوق والربائن.

وتشمل هذه الخدمات التالي:

- تحليل البيئة الخارجية والداخلية: وتشمل تحليل الأسواق والمنافسين والعملاء والشركاء والموظفين والأداء المالي والتقنيات المستخدمة والعمليات التشغيلية.
- تصميم المنظمات: وتشمل تصميم الهيكل التنظيمي والإداري والتوظيف والتدريب والتطوير والتنظيم والعمليات والإجراءات والتقنيات والأدوات.

3- بناء مكاتب التميز المؤسسي ومكاتب إدارة المشاريع:

تتعلق هذه الخدمات بتطوير قدرات المؤسسات والشركات في مجالات إدارة المشاريع والتميز المؤسسي. وتشمل هذه المحاور:

- **بناء مكاتب التميز المؤسسي:** وتهدف هذه الخدمات إلى تطوير قدرات المؤسسات في مجال التميز المؤسسي وتحسين أدائها والحصول على المزيد من العملاء والزيادة في الإيرادات. وتشمل أيضا تطوير خطط العمل وتحديد الأهداف والمؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذه الأهداف والمؤشرات.
- **بناء مكاتب إدارة المشاريع:** وتهدف هذه الخدمات إلى تحسين قدرات المؤسسات في إدارة المشاريع وتحقيق الأهداف المحددة بطريقة فعالة. وتشمل أيضاً تحديد الأهداف والمؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذه الأهداف والمؤشرات وتطوير خطط العمل والإجراءات الضرورية لإدارة المشاريع.

4- إدارة الأداء:

تتعلق هذه الخدمات بتحسين أداء المؤسسات والشركات وتحقيق الأهداف المحددة بطريقة فعالة.

وتشمل هذه التالي على سبيل المثال لا الحصر:

• **تحديد الأهداف:** وتشمل تحديد الأهداف الرئيسية للأداء وتحديد المؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذه الأهداف.

• **تحليل الأداء:** وتشمل تحليل الأداء المالي والتنافسية والتقنية والاجتماعية والثقافية وتحديد العوامل التي تؤثر على الأداء.

• **تحسين الأداء:** وتشمل تطوير الإستراتيجيات والخطط اللازمة لتحسين الأداء والتنفيذ وتطوير الممكنات المؤسسية وتحسين العمليات التشغيلية.



5- تقييم نضج إدارة الأداء KPI® :

تتعلق هذه الخدمات بتقييم نضج إدارة الأداء وتحديد الممارسات الأفضل وتطبيقها في المؤسسات والشركات.

وتشمل هذه الخدمات :

• **تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء:** وتحديد المؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذه المؤشرات.

• **تقييم نضج إدارة الأداء:** وتشمل تقييم نضج إدارة الأداء.

6- إدارة التغيير:

تتعلق هذه الخدمات بإدارة التغيير في المؤسسات والشركات وضمان توافق العمليات والأنظمة والسياسات مع التغييرات المطلوبة.

وتشمل هذه الخدمات :

• **تحديد الأهداف:** وتشمل تحديد الأهداف الرئيسية للتغيير وتحديد المؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذه الأهداف.

• **تحليل التغيير:** وتشمل تحليل التغيير وتحديد العوامل التي تؤثر على العمليات والأنظمة والسياسات وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق التغييرات المطلوبة.

• **تطوير الإستراتيجيات والخطط:** وتشمل تطوير الإستراتيجيات والخطط اللازمة لتحقيق التغيير وتطبيقها بطريقة فعالة.

7- إدارة المخاطر:

تتعلق هذه الخدمات بتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على أداء المؤسسات والشركات.

وتشمل هذه التالي:

- تحديد المخاطر: وتشمل تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييمها وتصنيفها حسب الأولوية.
- تطوير الإجراءات: وتشمل تطوير الإجراءات اللازمة لإدارة المخاطر وتطبيقها بطريقة فعالة.
- تقييم الأداء: وتشمل تقييم أداء إدارة المخاطر وتحديد العوامل التي تؤثر عليها وتحسين هذا الأداء.

8- إدارة تنمية الموارد البشرية:

تتعلق هذه الخدمات بتطوير وتحسين الموارد البشرية في المؤسسات والشركات وضمان توافر الكوادر المؤهلة والمدربة لتحقيق الأهداف المحددة. وتشمل هذه ...

- احتياجات الموارد البشرية وتقييم المهارات والمعرفة والخبرة المطلوبة لتحقيق الأهداف.
- تطوير الخطط: وتشمل تطوير خطط التدريب والتطوير وتطبيقها بأفضل الطرق.
- تقييم الأداء: وتشمل تقييم أداء الموارد البشرية وتحديد العوامل التي تؤثر عليها وتحسينها.



استشارات

التميز وادارة المشاريع

خدمات استشارات التميز والإبداع تهدف إلى تحسين أداء الشركات والمنشآت من خلال توجيههم بشأن استراتيجيات التميز والابتكار وتحديد الممارسات الأفضل لتطوير أنظمتهم وعملياتهم وثقافتهم التنظيمية. وتشمل هذه الخدمة تقييم الكفاءة ونضج مكاتب إدارة المشاريع والمحافظ والبرامج وتقييم نضج ثقافة الأداء وإدارة أداء الموظف والتحقق من متطلبات الشهادات الدولية مثل EFQM C2E و CMMI و ISO.

ومن أهم الخدمات المقدمة في استشارات

التميز وادارة المشاريع:

1- نماذج التشغيل:

تتعلق هذه الخدمات بتطوير نماذج التشغيل وتحسينها بما يتوافق مع أهداف المؤسسة أو الشركة وتوثيق الإجراءات اللازمة لتطبيق هذه النماذج.

2- السياسات والإجراءات:

تهدف إلى تطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المشاريع وتوثيقها وتحديثها بشكل دوري لضمان تطبيقها بشكل فعال.

3- تقييم كفاءة ونضج مكاتب إدارة المشاريع:

تعني بتقييم كفاءة ونضج مكاتب إدارة المشاريع وتحديد العوامل التي تؤثر على أدائها وتحسين هذا الأداء.

4- تقييم إدارة المحافظ والبرامج والمشاريع P3M3®:

تهدف إلى تقييم نضج إدارة المحافظ والبرامج والمشاريع وتحديد العوامل التي تؤثر على أدائها وتحسين هذا الأداء باستخدام نموذج P3M3®.



5- نضج ثقافة الأداء KPI®:

تتعلق بتطوير ثقافة الأداء داخل المؤسسة أو الشركة وتحسين نضجها باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPI®.

6- تقييم نضج إدارة أداء الموظف KPI®:

تهدف إلى تقييم نضج إدارة أداء الموظف وتحديد العوامل التي تؤثر عليها وتحسين هذا الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPI®.

7- شهادات الايزو:

تتعلق بتقييم المتطلبات الخاصة بشهادات الايزو وضمان تطبيقها بشكل فعال وتحسين أداء المؤسسة أو الشركة.

8- تقييم المتطلبات الخاصة بنموذج تكامل نضج القدرات (CMMI) والنموذج الأوروبي للتميز (EFQM C2E):

تتعلق هذه الخدمات بتقييم المتطلبات الخاصة بنموذج تكامل نضج القدرات (CMMI) والنموذج الأوروبي للتميز (EFQM C2E) وتطبيقها بشكل فعال في المؤسسة أو الشركة وتحسين أدائها بما يتوافق مع هذه المتطلبات.



استشارات تجربة العميل

تهدف خدمة استشارات تجربة العميل إلى تحسين تجربة العملاء مع المنتجات والخدمات التي تقدم للعميل من خلال تقييم مستوى النضج لممارسات تجربة العميل وتطوير استراتيجيات إدارة تجربة العميل والعناية بالعملاء وخريطة رحلة العميل وتطوير برنامج صوت العميل وتدريب متخصصين في تجربة العميل وتحديد الاستبيانات وجلسات الإرشاد الاختصاصية.

كما تهدف هذه الخدمة إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدم للعميل وتعزيز رضاهم وبالتالي زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف وتحسين سمعة العلامة التجارية.

خدمات واستشارات تجربة العميل التالي:

1. إنشاء هيكلية تجربة العميل

ينطوي على إعداد وهيكلية الأنظمة الداخلية للمؤسسة، والأفراد، والاستراتيجيات مع التركيز الشديد على إدارة وتحسين تجربة العميل بشكل عام. وهذا يتضمن عادة الإجراءات التشغيلية، وتدريب الفريق، والتكنولوجيا، واستراتيجيات التواصل.

2. تقييم مستوى النضج لممارسات تجربة العميل

يشمل إجراء تقييم عميق لممارسات تجربة العميل الحالية في المؤسسة. وهذا يشمل مراجعة مستوى توظيف ملاحظات العملاء في عمليات وإجراءات المؤسسة، وتطوير التكنولوجيا المستخدمة، ومدى توافق أهداف الأعمال الاستراتيجية مع توقعات العملاء.

3. تطوير استراتيجية إدارة تجربة العميل

يتضمن تصميم وتنفيذ استراتيجية شاملة مصممة بشكل فريد لتحسين تجربة العميل بشكل عام. غالباً ما ينطوي ذلك على فهم احتياجات العميل، وتطوير شخصيات العملاء، وإنشاء خريطة رحلة العميل، واستغلال التحليلات لتحسين الاستراتيجية باستمرار.



4. تطوير استراتيجية إدارة العناية بالعملاء

تصميم خطة استراتيجية تركز على تحسين دعم العملاء ورضاهم. تتضمن هذه الاستراتيجية عادة تحسين قنوات دعم العملاء، وتدريب موظفي الدعم، وتنفيذ استبيانات رضا العملاء، وضمان استجابة سريعة وفعالة للاستفسارات والشكاوى.

5. خريطة رحلة العميل

تمثيل بصري مفصل لتفاعلات العملاء مع الأعمال عبر جميع نقاط التفاعل. هذه الأداة تساعد في فهم تجارب العملاء وتحديد مجالات التحسين. يشمل عادة خطوات مثل تحديد نقاط التفاعل، ورسم مسارات العملاء، وتحليل ملاحظات العملاء.

6. تطوير برنامج صوت العميل

إنشاء نظام منهجي لجمع وتحليل والرد على ملاحظات العملاء ورؤيتهم. يتضمن هذا العمل تصميم آليات التغذية الراجعة، وتطوير أساليب التحليل، وتنفيذ استراتيجيات الرد على الملاحظات لتحسين تجربة العميل باستمرار.

7. تدريب متخصص في تجربة العميل

تقديم ندوات وورش عمل ودورات تعليمية تهدف إلى تعليم الموظفين والمدراء والقادة حول أفضل الممارسات في تجربة العميل. تساعد هذه الخدمة في بناء ثقافة تركز على العملاء داخل المؤسسة وتحسين رضا العملاء بشكل عام.

8. الكتابة الاحترافية في مجال تجربة العميل

تقديم خدمات الكتابة الاحترافية في مجال تجربة العميل. يمكن أن تشمل هذه الخدمات كتابة المقالات والمدونات ودراسات الحالة والكتب حول مختلف جوانب تجربة العملاء باستخدام أحدث الأبحاث والاتجاهات في الصناعة.

9. تصميم الاستبيانات

تطوير استبيان مُنظم ومنهجي لجمع ملاحظات العملاء والرؤى القيمة. تتضمن هذه الخدمة فهم احتياجات المعلومات، وصياغة الأسئلة الصحيحة، واتخاذ قرار بشأن تنسيق الاستبيان، وضمان سهولة استخدامه من قبل العميل.

10. تحكيم الاستبيانات

خدمة التحقق من صحة الاستبيان المصمم لضمان فعاليته وملاءمته. قد يتضمن ذلك اختبار الاستبيان على مجموعة عينات صغيرة، وتحليل النتائج لأي تحيزات أو شذوذ، وإجراء التعديلات اللازمة.

11. الكتابة تجربة المستخدم

تقديم خدمات الكتابة المخصصة خصيصًا لتحسين تجربة قد يتضمن ذلك إنشاء نصوص واضحة المستخدم (UX) ومختصرة ومفيدة لواجهات المنتج، وضمان أن المحتوى الرقمي سهل الاستخدام ومنسق ويعزز التنقل والتفاعل السلس. الكتابة لتجربة المستخدم هي عنصر أساسي في تصميم رحلة المستخدم الإيجابية وتحسين تجربة العميل بشكل عام.

12. جلسات إرشاد اختصاصية

جلسات إرشاد للأفراد أو المجموعات تستغرق ساعة واحدة حيث يمكنك الحصول على الإرشاد، والتحقق من صحة أفكارك، والحصول على منظورات جديدة حول مشكلات تجربة العميل. توفر هذه الجلسات لك براهين عملية واستراتيجيات يمكن تنفيذها.

هذه الجلسات مفيدة بشكل خاص للقادة والمدراء وفرق تجربة العميل الذين يرغبون في فهم استراتيجيات تجربة العميل بعمق، وتحسين تنفيذها، والبقاء في الصدارة في تطور تجربة العميل



ممكنات وتقنيات التحول الرقمي

ممكنات وتقنيات التحول الرقمي تهدف إلى تقديم الحلول الرقمية المتكاملة للشركات والمؤسسات والمنظمات، وذلك من خلال توفير الأدوات والتقنيات والخبرات اللازمة لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية فعالة وملائمة للعصر الحالي.

تقدم هذه الخدمة العديد من الحلول الرقمية المتكاملة مثل نظام بناء وتصميم المنصات الإلكترونية وتصميم الأنظمة الإلكترونية والهواتف الذكية وتقارير الإحصائيات، ونظام سير العمل وإدارة عمليات الأعمال وأتمتة النماذج الإلكترونية ودورة الحياة الإلكترونية والتحول الإلكتروني، ونظام الأرشيف وإدارة المحتوى الإلكتروني وإدارة الوثائق والسجلات وغيرها.

كما تساعد هذه الحلول الرقمية على تحسين الكفاءة والإنتاجية وتحسين تجربة المستخدم وتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف وتحسين سمعة العلامة التجارية.

استشارات التواصل والتسويق وتطوير العلامات التجارية

تهدف خدمات استشارات التواصل والتسويق وتطوير العلامات التجارية إلى تحسين العمليات التسويقية وتطوير العلامات التجارية للشركات والمؤسسات والمنظمات، وذلك من خلال توفير الخدمات والحلول المختلفة في مجال التسويق وتطوير العلامات التجارية. كما تشمل هذه الخدمات التخطيط الاستراتيجي للتواصل الداخلي والخارجي واستراتيجيات العلاقات العامة والتسويق وخطط واستراتيجيات الأزمات الإعلامية وسياسات الظهور والتمثيل الإعلامي للجهات والأفراد واستراتيجية التواصل الشخصية وتصميم العلامات التجارية وتطويرها وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي وتحسين محركات البحث وكتابة وصياغة المحتوى الإبداعي والتسويق الرقمي.

تتيح هذه الخدمات للعملاء تحسين مستوى التواصل والتفاعل مع الجمهور المستهدف وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتحسين سمعة العلامة التجارية وتحقيق النجاح في السوق والاستمرارية في النمو والتطور.

خدمات واستشارات الذكاء الاصطناعي

مع التقدم السريع الذي تشهده التكنولوجيا، أصبح تطبيق الذكاء الاصطناعي حاجة ملحة لمواكبة عجلة التقدم، ومن هذا المنطلق قامت نبع المعرفة بالعمل على تطبيق أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات مثل:

1- الطب والرعاية الصحية:

يدعم التشخيص الطبي وتطوير العلاجات الشخصية (مثل تشخيص امراض العين)

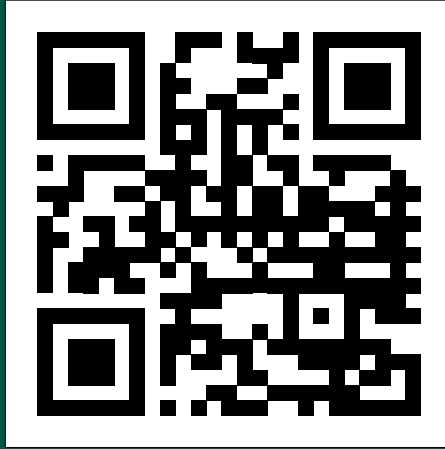
2- في مجال الاستشعار عن بعد:

وذلك لمتابعة التطور العمراني والغطاء النباتي والعديد من المجالات الاخرى

3- التعرف على الصور والأشياء:

يساعد في تطوير نظم قادرة على التعرف على الأشياء والأشكال والوجوه

نبع المعرفة
لتقنية المعلومات
KNOWLEDGE SPRING FOR
INFORMATION TECHNOLOGY



الرياض - حي المروج  +966 501 790 709 

www.knowledgespring-sa.com

Info@knowledgespring-sa.com

