

# وحدات الدعم

## وحدة التقنية

تُمثل وحدة التقنية ركيزة أساسية في stc نظراً لدورها في إدارة التقنية واستخدامها لدعم مختلف قطاعات الأعمال داخل stc، فضلاً عن مساهمتها في دفع عجلة الابتكار، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والحفاظ على الميزة التنافسية لـ stc.

### الأهداف الاستراتيجية للوحدة وتوافقها مع استراتيجية stc "تجراً 2.0"

تتكون استراتيجية وحدة التقنية "رقمي RAQAMI" من مجموعة ركائز تتمثل في إحداث تحول في مشهد الابتكار، والتقدم بتطليل البيانات، وتسريع البنية التحتية وتحديثها، وتحقيق الكفاءة القصوى، وتطوير الأمن السيبراني ومضاعفته، والابتكار بهدف رقمنة المعلومات، وتعدّ هذه الركائز من المتطلبات التقنية الضرورية لتمكين التقنية عبر كامل نطاق استراتيجية stc "تجراً 2.0".

#### رؤية السعودية 2030

استراتيجية قطاع الاتصالات  
وتقنية المعلومات



#### تجراً 2.0

أ

أسرع من الأداء

ر

رقمين stc

ج

جّدّد التجربة

ت

توسع في الحجم  
والنطاق

#### استراتيجية وحدة التقنية "رقمي" (RAQAMI)

الابتكار بهدف  
تعزيز الرقمنة

تطوير الأمن  
السيبراني ومضاعفته

تحقيق الكفاءة  
القصوى

تسريع البنية  
التيّمة وتحديثها

التقدم بتطليل  
البيانات

إحداث تحول في  
مشهد الابتكار

#### مجالات وحدة التقنية



تطليل  
البيانات



التطبيقات



النقل



مراكز  
البيانات



الخدمات  
السحابية



الشبكة  
الأساسية



الاتصال بالإنترنت  
عبر الهاتف  
الثابت



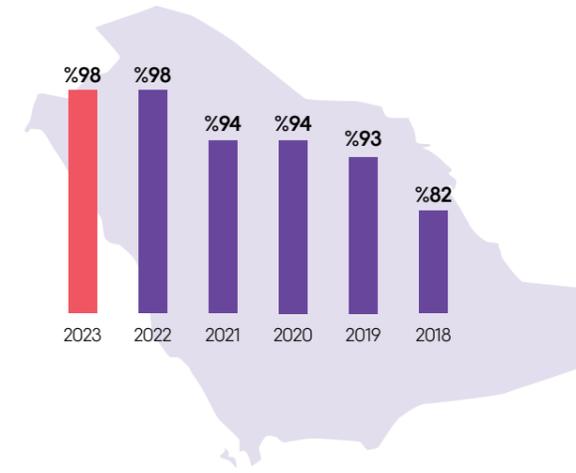
الاتصال  
بالإنترنت عبر  
الهاتف المحمول

## وحدات الدعم تنمة

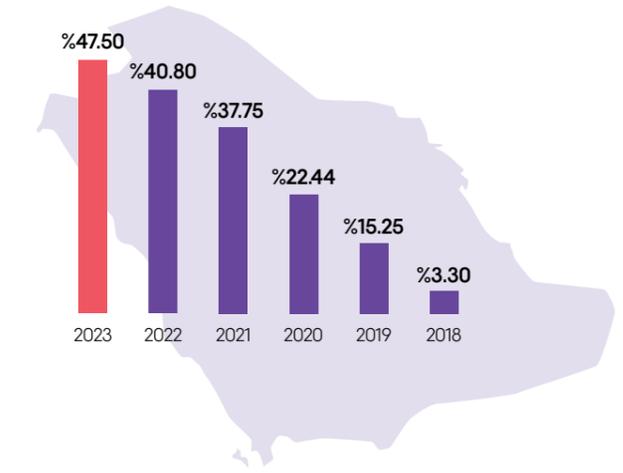
## البنية التحتية

واصلت stc على مدار العام 2023م جهودها في تسريع وتيرة تحديث البنية التحتية وتبسيطها وسط مشهد السوق سريع التطور وظهور اتجاهات تقنية ناشئة، وتمكنت من الارتقاء بتجربة عملائها بفضل إنجازاتها الكبرى خلال العام، إذ وصلت نسبة تغطية شبكة الجيل الخامس على مستوى المملكة إلى 47.5%، في حين وصلت تغطية شبكة الجيل الرابع إلى 98%.

## تغطية شبكة الجيل الرابع 4G في المملكة العربية السعودية



## تغطية شبكة الجيل الخامس 5G في المملكة العربية السعودية



وعلاوة على ذلك فقد تم ربط 203,865 منزلاً لخدمة قطاع الأفراد بتقنية الفايبر، من خلال مشروع اتصال الألياف البصرية للمنزل (FTTH) وتسليم المنتجات للعملاء (Last Mile).

وشملت الإنجازات الرئيسية الأخرى لعام 2023م:

الترقية من تقنية 3G إلى تقنية L900 لأكثر من

8.9 ألف موقعاً.

تجاوز النسبة المستهدفة 55% لتحويل عملاء الشبكة النحاسية إلى شبكة الفايبر.

اكتمال ربط خاصتي رسالة العنوان الأولي (IAM) وأتمتة إعادة تعيين كلمة المرور (PRA) بتطبيقات جوي، وإغلاق 9.4 ألف ثغرة.

تحقيق نسبة 100% من ملكية البيانات لجميع نطاقات stc الرئيسية والفرعية.

ربط 8,470 موقع 5G مع 7,517 موقع 5G فايبر بنهاية عام 2023م.

ربط 3,499 موقعاً إضافياً من مواقع 5G من الطبقة الثانية (N40) في عام 2023م ليصل الإجمالي إلى 4,452 موقعاً.

زيادة 65% في التحول إلى الحوسبة السحابية للاتصالات مقارنة بالعام الماضي.

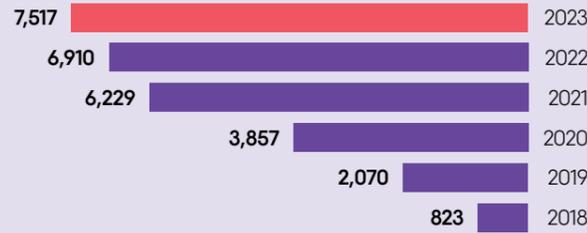
استعادة 1,893.8 متراً مربعاً من المساحة، بإزالة الشبكات المتقادمة (2,686 نقطة اتصال متقادمة)، وتوفير كبير للطاقة وصل إلى 28.30 جيجا واط/اللسنة.



203,865

عدد المنازل المتصلة بتقنية الفايبر (FTTH)

## عدد مواقع الجيل الخامس المتكاملة المتصلة عبر تقنية الاللياف



نجاحات الربط مع المشاريع الضخمة في المملكة:

ربط 22 موقعاً جديداً بشبكة الوصول اللاسلكي وموقعين بخدمة المشاركة المتبادلة (IBS) لمشروع البحر الأحمر.

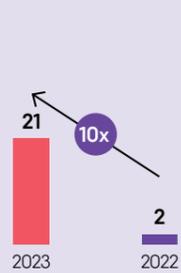
ربط 87 موقعاً بشبكة الوصول اللاسلكي لمشروع نيوم.

ربط 34 موقعاً جديداً بشبكة الوصول اللاسلكي لمشاريع الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية (مدن).

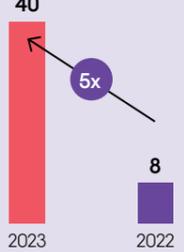
## النمو في الطلب على المشاريع الضخمة:

تضاعفت مشاركات العملاء الجدد عشر مرات، لتصل إلى 21 عميلاً من المؤسسات، وتضاعف عدد العروض الفنية الصادرة خمسة أضعاف، لتصل في المجمل إلى 40 عرضاً مقارنة بالعام الماضي.

## مشاركات العملاء



## عدد العروض الفنية الصادرة



تم بنجاح ربط 7,028 مشتركاً من وحدة قطاع الأعمال من المناطق التجارية والمشاريع ذات الصلة، واستكمال 469 طلباً لتوصيل خدمة اتصال P2P إلى مواقع المشتركين الرئيسيين بوحدة قطاع الأعمال ووحدة قطاع النواقل والمشغلين.

وصلت سعة الباقات التجارية لمستخدمي سحابة الاتصالات إلى 1,909 جيجا متجاوزة مستهدف نهاية العام بنسبة 5.6%، مما يبين القدرات القوية للشبكة.

تحديث عملية التفتيش العميق للبنية التحتية لتقنيات الثابت والمتنقل، مما يضمن أمان 30 برنامجاً قديماً.

تحسين معدل نقل البيانات للشبكة الأساسية بمقدار 205 جيجابايت في الثانية و1 تيرابايت في الثانية بنهاية عام 2023م.

وصول مشترك باقات سحابة الاتصالات إلى 13.5 مليون مشترك، متجاوزاً مستهدف نهاية العام بنسبة 12.5%.

تحسين نتائج أوكلد (لقياس سرعة الإنترنت) ومعدل نقل شبكة الجيل الخامس بفضل نشر 400 موقع جديد، كان لها دور في زيادة سعة الطيف 3900 ميغا هرتز بمقدار 100 ميغا هرتز ليصل إلى 4000 ميغا هرتز في مدن الدمام والخبر والظهران، مما حسن أداء الشبكة وسعتها.

تمكين خاصية حجب عناوين الإنترنت لتقنية إنترنت الأشياء لـ 400 ألف عميل.

## وحدات الدعم تنمية

إكمال توسعة السعة المخطط لها بمقدار **600 جيجابايت في الثانية** للشبكة الأساسية لخدمة الإنترنت الثابت.

وصلت سعة النقل إلى **14.8 تيرابايت في الثانية** لخدمات الإنترنت الثابتة والمتنقلة بإضافة **1 تيرابايت في الثانية** في عام 2023م.

تحديث **9** مواقع أساسية ومواقع توزيع إضافية لشبكة (EoS IT MPLS) في عام 2023م واستبدال **28** لوحة خطوط نقل البيانات لشبكة (EoS).

تجهيز **1,275** وحدة سكنية متعددة وربطها بخدمة الألياف الضوئية للوحدات السكنية (FTTM).

إتمام التكامل لمكافحة الانتحال وتكامل الشبكة الثابتة (FNI) لمشغل اتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## النطاق العريض لعملاء قطاع الأعمال B2B:

تحسين قدرة البنية التحتية بنجاح لتلبية الاحتياجات المتنوعة لعملاء قطاع الأعمال، مما مكن مجموعة stc من ترسيخ ريادتها لسوق النطاق العريض لقطاع الأعمال B2B، وتقديم خدمات مصممة خصيصاً لعملاء الأعمال وإظهار تقنية الجيل الخامس بوصفها تقنية المستقبل التي تواكب متطلبات الصناعة.

زيادة سعة ترخيص "نظام IP المتعدد الوسائط الفرعي - تقنية نقل الصوت عبر LTE" (IMS-VoLTE) بإضافة **2 مليون** مستخدم في عام 2023م.

تفكيك **80** عقدة نقل بيانات تستخدم شبكة الإنترنت عبر الحزمة الضوئية المتزامنة (EoS)، واستبدال هذه العقد بإصدارات أحدث.

تعزيز سعة جدار الحماية المتنقلة (GP FW)، بزيادة من **40 جيجا** إلى **100 جيجا**، لدعم الطلبات المتزايدة وضمان الأداء المعزز للشبكة.

## التشغيل والأداء التقني

تهدف stc إلى تطوير قدرات عملياتها التقنية وتعزيزها بالتركيز على نتائج الأداء، وضبط عملياتها التشغيلية، وتعزيز مهارات الموارد البشرية عبر تزويدها بالتدريبات اللازمة، إلى جانب إعادة تنظيم سير عملياتها ورقمنتها وأتمتها، والتخفيف من مخاطر الشبكة وتعزيز مرونتها وموثوقيتها، إضافة إلى ضمان استمرارية الأعمال لتحقيق أقصى كفاءة ممكنة واحتواء الكوارث التي قد تهدد قدرة stc على تقديم خدماتها إلى السوق. وقد توجت كل هذه الجهود بتحقيق تحسينات كبيرة في أداء stc لعام 2023م، وتشمل التحسينات ما يلي:

• **بناء قدرات التعافي من الكوارث:** جرى استكمال بناء أنظمة التعافي من الكوارث لعدد 15 نظاماً إضافياً تحت برنامج التعافي من الكوارث (DR 2.0) في عام 2023م.

• **تحسين سرعة نقل البيانات:** حققت stc نتائج مميزة في مؤشر أوكلا لسرعة نقل البيانات، بما في ذلك تحسن بنسبة 17% على مستوى المملكة، وكذلك تحسن بنسبة 8% في مؤشر وقت الاستجابة في الرياض، وارتفاع تصنيف المملكة بمقدار 5 مراتب على مؤشر أوكلا العالمي: من 17 إلى 12.

• **ضمان جودة التقنية:** رفع مؤشر جودة تقنية البنية التحتية بشكل كبير بنسبة وصلت إلى 92% لجودة البنية التحتية لشبكة توصيل الألياف الضوئية إلى الوجهة النهائية (FTTx).

• **شبكة الألياف الضوئية الخاملة (PON):** تعزيز كفاءة شبكة الألياف الضوئية الخاملة باستبدال أكثر من 30% من محطات خطوط الألياف الضوئية (OLTs) لشبكة الإنترنت عبر الحزمة الضوئية المتزامنة (EoS) (بإجمالي أكثر من 150 محطة) وأكثر من 40% من لوحات شبكة (EoS) (بإجمالي أكثر من 1700 لوحة)، مما أسهم في تحقيق وفورات سنوية بلغت 1,578,420 ريال سعودي لتكاليف الصيانة والتشغيل وكذلك تكاليف الطاقة.

• **لائحة التوثيق المزدوجة لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية:** تحقيقاً لمتطلبات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، تم تنفيذ التوثيق المزدوج في المتاجر العامة الرقمية، والتحقق من بيانات العملاء لتعزيز الأمان والامتثال للوائح التنظيمية.

• **توسعة شبكة الحزمة الأساسية المتطورة الافتراضية (eEPCs):** استكملت stc مشروع توسعة شبكة الحزمة الأساسية المتطورة الافتراضية من خلال الدمج السلس لميزة فصل مستوي التحكم والمستخدم (CUPS) السحابية في شبكة الحزمة الأساسية المتطورة الافتراضية (vEPCs) واختبارها بدقة، إلى جانب النطاقات والأنظمة المرتبطة، مما أسهم في تعزيز قدرات الشبكة بشكل كبير وضمان امتياز الأداء والكفاءة.

• **الريادة الإقليمية للشبكات المستقلة:** وضعت سحابة الاتصالات التابعة لـ stc معيار (KEI) ونشرت ميثاق الشبكة المبني بالذكاء الاصطناعي.

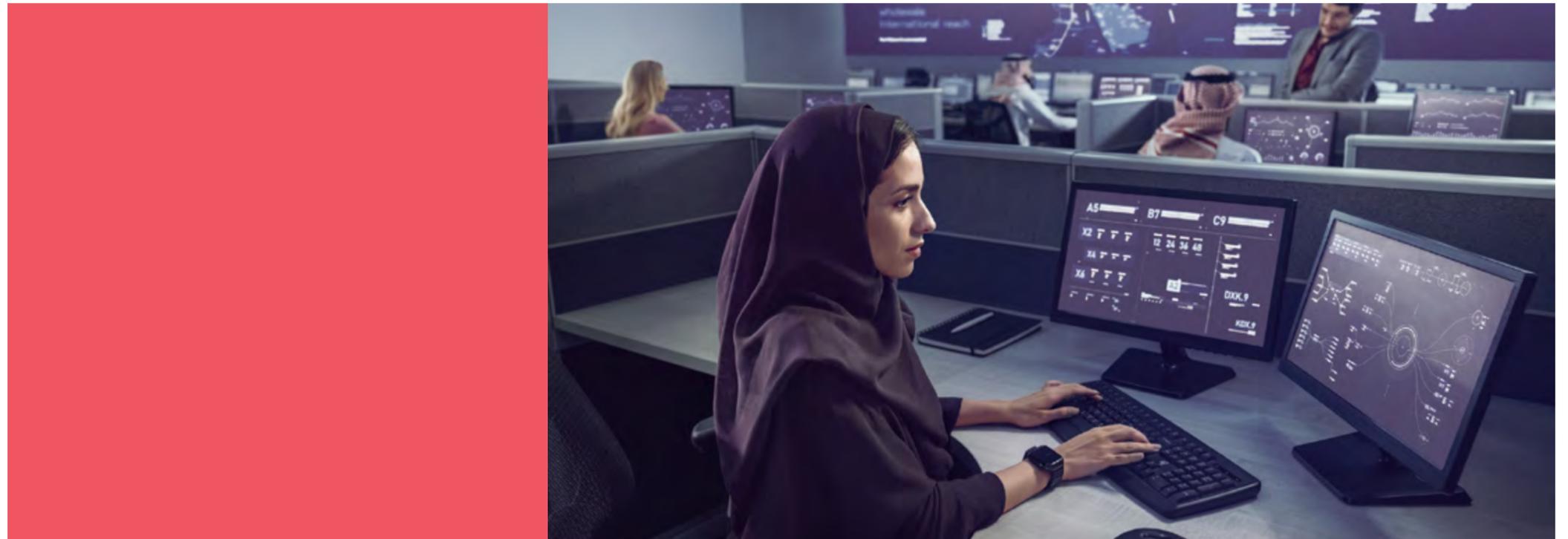
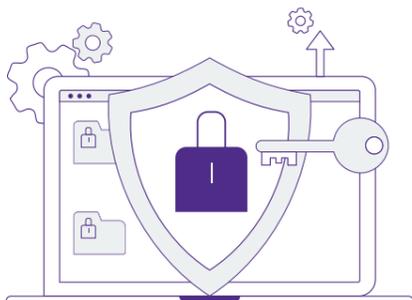
• **تحسين استطلاعات رأي العملاء:** طوّرت stc أداة رقمية جديدة لمراقبة البيانات التي يولدها الذكاء الاصطناعي/تعلم الآلة لتلخيص نتائج استطلاعات رضا العملاء، مما يوفر طريقة أسرع وأكثر كفاءة لتحليل نتائج الاستطلاعات وتمكين stc من متابعة تعليقات العملاء.

• **الكفاءة التشغيلية:** تحقيق إنجازات ملحوظة في ضبط النفقات التشغيلية من خلال تطبيق مبادرات إضافية لتحسين الكفاءة التشغيلية، ودمج مراكز التشغيل وتوحيد عقود مشاريع العمليات الميدانية وتحسين عقود الخدمات المدارة وتوحيدها.

## مبادرات stc للتبادل المعرفي في مجال التقنية:

- **الأوراق البحثية:** تطوير ونشر عدة أوراق بحثية حول مواضيع مهمة مثل مقدمة عن الميتافيرس والاتجاهات العالمية، ودور الذكاء الاصطناعي في الشبكات المتنقلة، وشبكات الجيل الخامس الخاصة للموبايل، وتقنية الاتصالات اللاسلكية للجيل السادس.

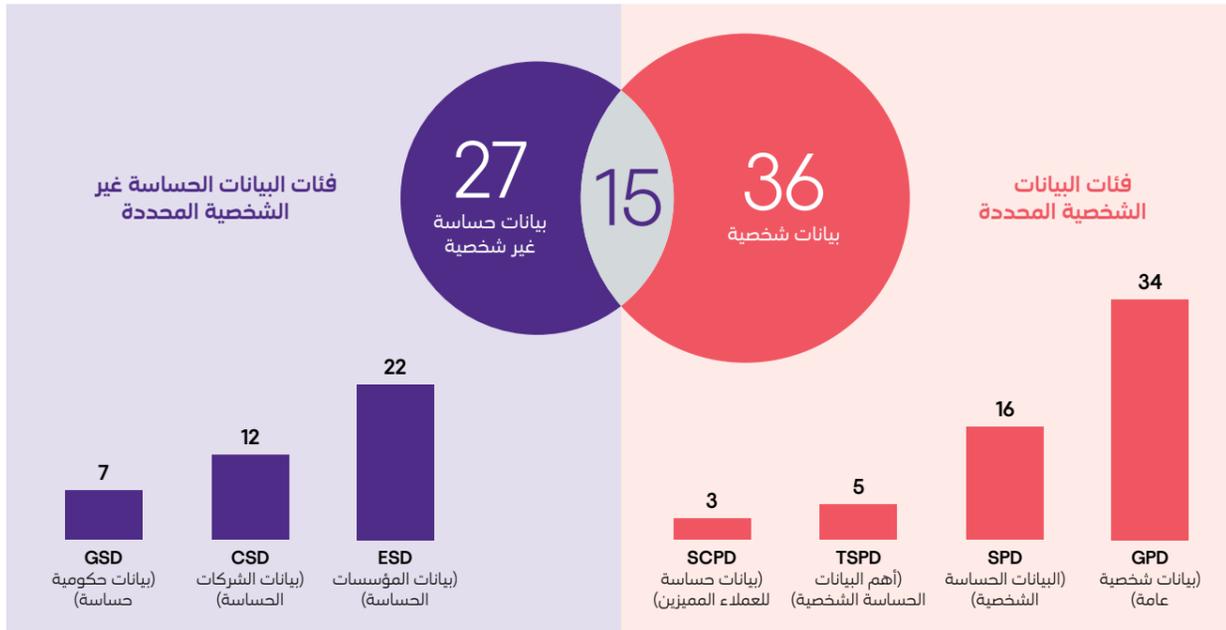
- **برنامج الحوارات الذكية 2023م:** إجراء 16 جلسة حوارية بمشاركة متحدثين من stc وأفضل المتخصصين بالمجالات التقنية، وبحضور بلغ عدده 10,147 فرد، مع توفير المواد التعليمية عبر منصتي لينكد إن ويوتيوب.



تم فحص ما مجموعه **107** من مخازن البيانات.



### أنظمة محددة تحتوي على فئات بيانات حساسة



### أنظمة البيانات

EDW

CRM Tawasol

التقييم و الفوترة

WFMS

HADOOP

ادارة الطلب

### ممكنات

وحدات الأعمال و الأقسام الوظيفية

اللوائح والأنظمة

تقييمات العناية الواجبة

تقييم الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية

فحص البيانات القديمة

إقرار البيانات الشخصية

107

مخزن بيانات تم فحصها

115

لائحة مخصصة تم تحديدها

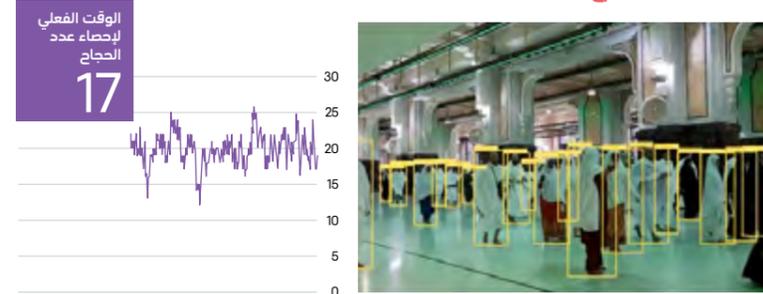
أكثر من 19 مليون

عنصر بيانات تم تقديمه

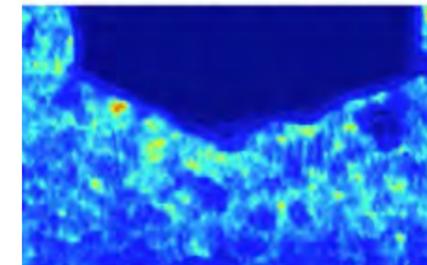
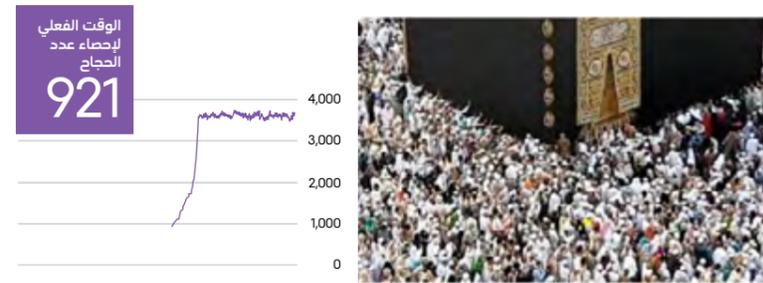
أكثر من 400 ألف

عنصر بيانات تم تصنيفه

### إحصاء عدد الحجاج



### إحصاء عدد الحجاج بناءً على الكثافة



### إدارة الساعات



### التحول الرقمي والتحليلي

تواصل stc العمل على تحسين قدراتها وحلولها الرقمية وتطويرها بهدف دعم قطاعات أعمالها وتوفير منهجيات عمل مبتكرة تركز على مبادئ التحول الرقمي، وذلك من خلال ما يلي:

### موسم الحج والعمرة لعام 1444هـ - استُخدمت

خوارزمية متقدمة قائمة على الذكاء الاصطناعي في موسم الحج 1444م للرصد المستقل لحركة حجاج بيت الله الحرام، وحساب أعدادهم، وتحليل الكثافة، وإدارة الساعات.

### تعزيز حماية البيانات: إنجاز

تقييم شمل 163 نظاماً ويتضمن بيانات حساسة وقواعد معرزة وتدابير أمنية قوية لحماية البيانات.

## وحدات الدعم تنمية

**رقمنة عملية إصدار الشهادات:** تم إطلاق موقع إلكتروني جديد لاستقبال طلبات الاختبار من أكثر من 20 مصنعاً، مما يحسن إدارة الشهادات عبر الإنترنت، وتعزيز التتبع، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة، والشفافية من خلال لوحات التحكم، مع توفير خطط مستقبلية لتكلفة إصدار شهادات الشركات المصنعة للمعدات الأصلية (OEM).

**تنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي (GenAI):** بهدف دعم مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة وترسيخ مكانة stc للتحويل إلى مؤسسة تعتمد على الذكاء الاصطناعي والابتكار. وتتضمن بعض التطبيقات التي طورتها stc ما يلي:

- حاضنة InspireU للتطوير التوليدي
- تحليل بيانات المواقع بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي
- نموذج التعرف على الكلام المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- محرك قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (SMART KPI)
- أخبار الأمن السيبراني بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي

**تحسين مركز البيانات DC05:** تم تحقيق إنجاز كبير من خلال تنفيذ عملية تحول لمركز البيانات DC05 حتى يتوافق بشكل كامل مع استراتيجية stc. شمل هذا الإنجاز تقليل زمن العداد الآلي من 10 إلى 3 أيام، وزيادة النطاق الترددي للشبكة من 60 جيجابايت إلى 160 جيجابايت.

**تطوير منصة لمراقبة أداء تعميم المشاريع ضمن المركز الرقمي (HUB):** تم تنفيذ منصة المراقبة في المركز الرقمي (HUB)، ورقمنة عمليات الموافقة الداخلية لوحدة التقنية لتقليل وقت معالجة الميزانية ما قبل تعميم المشاريع، مما حسن من مستوى الخدمة (SLA) بنسبة 30%.

**لوحة بيانات التقنية المالية (TechFin):** تم تطوير لوحة بيانات للتنفيذيين عبر تطبيق مبادئ ذكاء الأعمال (Business Intelligence)، لتوفير تفاعل فوري لتتبع دورة حياة مشاريع وحدة التقنية وتعزيز مراقبة الأداء المالي وتسهيل عملية اتخاذ القرار.

**توسيع قدرات شبكة (SD-WAN):** المنافذ التسلسلية (طرف إلى طرف) بما في ذلك توسعات تقنية مقاسم البروتوكولات المتعددة (MPLS)، وترقية أو خفض العمليات الأساسية لجودة الخدمة (QoS) لبوابات خدمة الشبكة (NSG).

**تطبيق Mystic:** تم تحسين تطبيق Mystic بنجاح، مما حقق تكاملاً سلساً لأرقام عملاء وحدة قطاع الأعمال. وتمكين عملاء الوحدة من خلال إدارة شاملة للأرقام، وإضافة ميزات الدفع وشراء الأجهزة وإمكانية تخصيص واجهة المستخدم.

كما تم تعزيز تطبيق Mystic من خلال الإشعار المباشر وتحسين جدار الحماية، وإضافة خيار الدفع عبر "تمارا"، وتمكين إدارة المحفظة الإلكترونية. إضافةً إلى ذلك، تم تحسين أداء Mystic من خلال تحسين حجم التطبيق (أقل بنسبة 30%).

**محفظة الملكية الفكرية (IP):** تلتزم stc بقيادة الابتكار على المستوى الوطني من خلال توسيع محفظة الملكية الفكرية وفق نهج استراتيجي، إذ قدمت 5 طلبات إضافية للملكية الفكرية حول الذكاء الاصطناعي لتعزيز ميزتها التنافسية والتأكيد على ريادتها لمجالي التحليلات والذكاء الاصطناعي. واستعرضت stc إمكاناتها الداخلية المتقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي في العديد من الفعاليات البارزة، بما فيها مؤتمر (LEAP23)، والمؤتمر العالمي للجوال (MWC)، ومعرض "سيملس"، ومؤتمر الصحة الرقمية، ويوم الصحة العالمي.

**المشاركة مع الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA):** أكدت stc حضورها على الصعيد العالمي بمشاركتها مع مشغلي اتصالات رائدين مختارين من خلال الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول في تطوير ونشر دليل أخلاقيات الذكاء الاصطناعي. تم أيضاً تقديم رؤى حول نماذج اللغات الكبيرة (LLMs) في ورشة العمل السنوية لمنتدى صناعة الذكاء الاصطناعي (GSMA) في لندن 2023م، والتي تغطي تقييم وتحليل نماذج اللغات الكبيرة مفتوحة ومغلقة المصدر، وإنشاء إطار قوي للتحقق منها، بجانب تسليط الضوء على المنهجيات المستخدمة في تقييم الكود الذي تم إنشاؤه بواسطة نماذج اللغات الكبيرة.

**الامتثال لمكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO):** استكمال تنفيذ ضوابط الامتثال لمكتب إدارة البيانات الوطنية من خلال تقييم امتثال إدارة البيانات بشكل استباقي وسريع مقابل لوائح بيانات المكتب.

**حلول تحليلية مبتكرة:** تم تطوير وتنفيذ أداة تحليلية حديثة لمكتب الصفقات والأرباح والضائر الموحدة (P&L)، مما أسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وقدرات اتخاذ القرار، لا سيما في مجالات نشر التطبيقات واستخدامها.

**مؤشر تجربة العملاء في مجال التقنية (TCEI):** تم إطلاق مؤشر تجربة العملاء في مجال التقنية (TCEI) للحصول على تحليل أعمق حول مشكلات العملاء ونقاط الضعف. وتتيح لنا هذه الخطوة الاستراتيجية تصميم مجموعة منتجاتنا وخدماتنا بشكل أكثر فعالية، وتلبية احتياجات العملاء بشكل شامل.

**مبادرة المشاركة في التحليلات:** تسهم هذه المبادرة في تمكين المستخدمين من قطاع الأعمال من خلال توفير رؤى وتحليلات للخدمة الذاتية، وتعزيز القدرات في الوقت الفعلي، وكذلك الارتقاء بأداء نموذج الكتل الأساسية لنمذجة الحلول (SMBB)، وإثراء تجربة العملاء، وتمكين الحملات المهمة التي تركز على الاحتفاظ بالعملاء وتنقلهم.

## كفاءة التطبيقات

ساهمت مبادرات تقليل تكاليف طلبات التغيير في المنظومة الرقمية والسحابية والأصلية والمعمارية والمفتوحة لأنظمة دعم الأعمال (BSS) إلى انخفاض بنسبة 28% في وقت طرح المنتج في السوق حيث وصل إلى 4.63 أسبوع، وزيادة بنسبة 45% في الإنتاجية، ونمو في التكلفة بنسبة 3%.

**القيمة التجارية:** أدى التغلب على تحديات الامتثال، والتركيز على البيع لعملاء SOHO، وإدارة الضرائب، والشحن عبر الإنترنت، والخدمات الرقمية (B2C) إلى تحسين تجربة المستخدم وتقليل مخاطر الشركة من خلال منع الرسائل العشوائية والربط مع تطبيق نفاذ 2.0 (Nafath 2.0).

**القيمة للأعمال:** ركزت جهود تعزيز القيمة للأعمال على تسريع أتمتة العمليات الرئيسية والاستفادة من إمكانات منصة إنترنت الأشياء، لا سيما في مجال السيارات المتصلة، مما ساهم في ترسيخ الميزة التنافسية لـ stc في ظل التوقعات بوصول عدد السيارات المتصلة إلى 53 ألف سيارة جديدة بحلول عام 2026م.

**الإدارة المالية باستخدام الذكاء الاصطناعي "20 تجربة قابلة للتطبيق":** أثر تطبيق هذه المنهجية بشكل كبير على المجال المالي، مما أدى إلى تحسين دقة اكتشاف الاحتيال بنسبة 62% وتبسيط العمليات من خلال تقليل مذكرات التفاهم من أكثر من 500 إلى 16. وقد حققت الأدوات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي دقة مذهلة بنسبة 85% في إدارة التحصيل، ودعم جهود التدقيق والامتثال.

**تطبيق إدارة الاستعانة بمصادر خارجية (OMA):** أتاح التطبيق المراقبة الاستباقية لأكثر من 24,000 مقالٍ بشكل استباقي وضمان الامتثال للوائح والمعايير، وتحسين استغلال الموارد، وتوفير رؤية في الوقت الفعلي حول القوى العاملة الخارجية.

**مؤشر تجربة الموظف (EEI):** يعكس إطلاق مؤشر تجربة الموظف التزام stc بتعزيز رضا منسوبيها. ويستخدم المؤشر استطلاعات رضا الموظفين ولوحات المعلومات التحليلية المتطورة لرصد تجارب الموظفين، مما يتيح اتخاذ قرارات مدروسة وتعزيز ثقافة إيجابية في مكان العمل.

**إعادة تنظيم هيكل الخدمات المشتركة وتوحيدها:** أسهمت الأتمتة الذكية للعمليات (SS Framework) وبوابة مشاركة الخدمات الإلكترونية إلى تحسن ملحوظ بنسبة 72% في كفاءة الخدمات المشتركة، ودرجة رضا العملاء بنسبة 92%، ومعدل الامتثال لاتفاقية مستوى الخدمة بنسبة 85%.

**إطار العمل الصحيح لاتخاذ القرار (DRF):** يضمن تطبيق هذا الإطار، الذي يغطي 10 شركات تابعة و49 موضوعاً للقرار، عمليات اتخاذ قرار فعالة ضمن اتفاقية مستوى خدمة مدتها 5 أيام. تساعد هذه المنهجية على تمكين stc من تحسين التعاون المشترك وتعزيز رضا العملاء.

**إدارة دورة حياة العقود (CLM):** يؤدي تنفيذ هذه المنهجية إلى تبسيط وأتمتة المراحل المختلفة من دورة حياة عقود stc، وتعزيز الكفاءة، وضمان الامتثال للالتزامات التعاقدية، وتخفيف المخاطر، وتقليل الأعباء الإدارية.



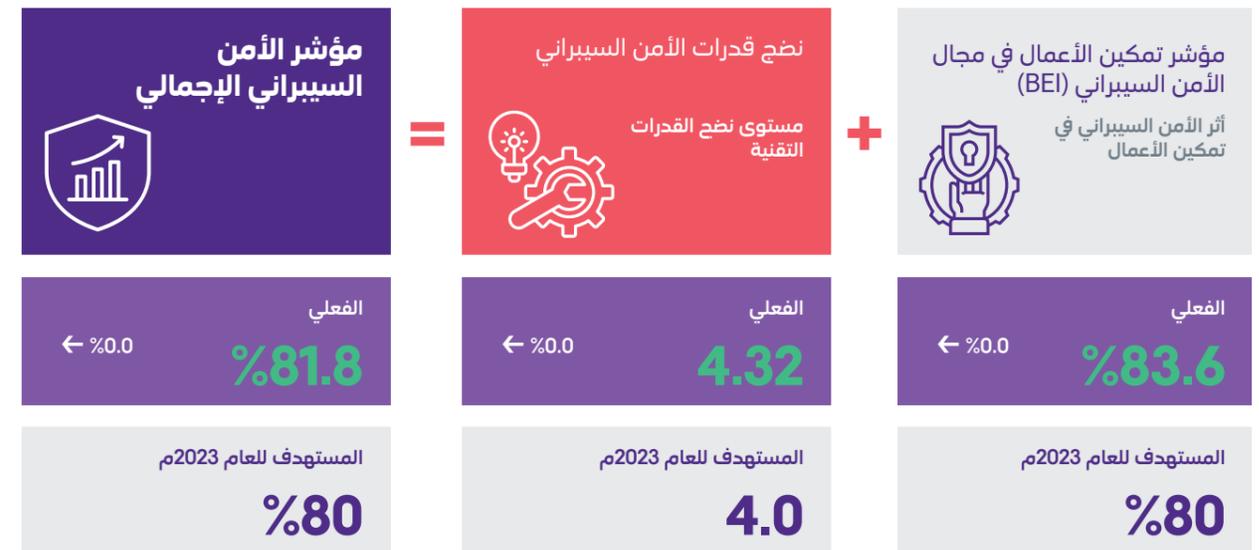
## وحدات الدعم تتمة

## الأمن السيبراني

اتخذت stc مجموعة متنوعة من المبادرات وطبقت حلولاً مبتكرة لحماية بيانات عملائها و عملت على تعزيز مستوى نضج الأمن السيبراني للبنية التحتية والخدمات التابعة لها من خلال:

**مؤشر الأمن السيبراني:** بلغ مؤشر الأمن السيبراني الإجمالي نسبة 81.80% متجاوزاً مستهدف نهاية العام المحدد بنسبة 80%، ووصل مستوى نضج القدرات إلى قيمة كبيرة بلغت 4.32 (المستهدف في نهاية العام: 4.0) متجاوزاً المتوسط العالمي لقطاع الاتصالات البالغ 3 ومؤشر تمكين الأعمال (BEI)، مما يوضح تأثير قدرات الأمن السيبراني في تمكين أعمال stc، والتي وصلت نسبتها إلى 83.60% (المستهدف في نهاية العام: 80%).

## نضج الأمن السيبراني



**الامتثال التنظيمي للوائح الأمن السيبراني:** حققت stc امتثالاً غير مسبوق بنسبة 99.08% للضوابط الأساسية للأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، لتصبح بذلك رائدة في البنية التحتية الحساسة (CNI) في المملكة. وبناءً على تقرير تقييم الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، حققنا:

**تفعيل صلاحيات الوصول عن بعد:** أنجزنا 100% من مستهدف هذا العام المتعلق بتفعيل الوصول عن بعد لأكثر من 7.1 ألف أصل حساس لـ (Crown Jewel) و 1.7 ألف مستخدم.

**%97.3**  
في معيار الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية.

**%100**  
في درجة الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للعمل عن بعد.

## الضوابط الأساسية للأمن السيبراني



## ضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية

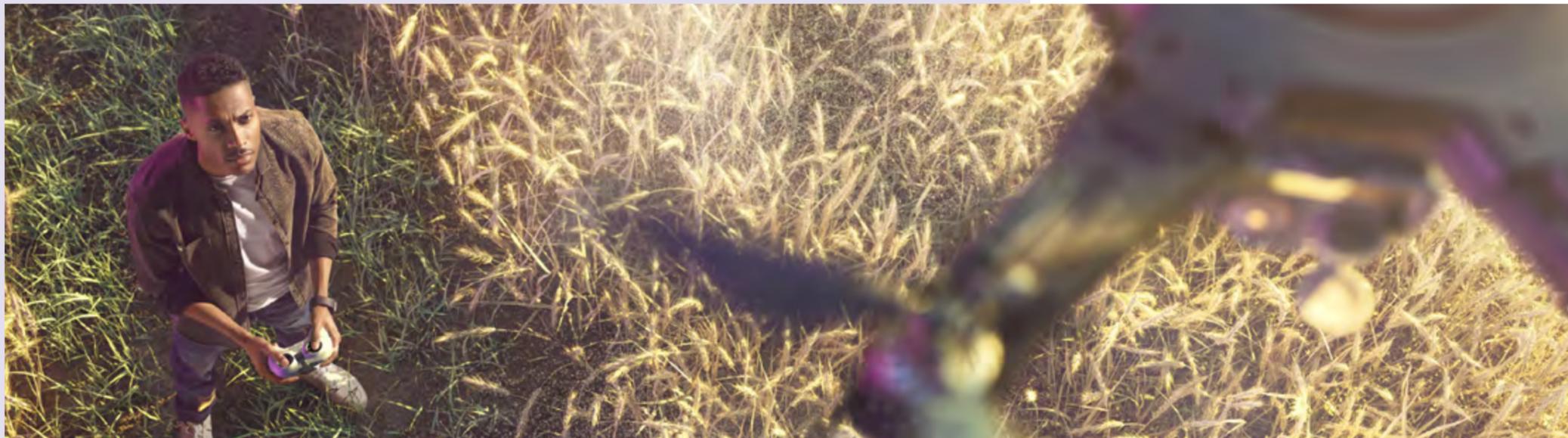


## ضوابط الأمن السيبراني للعمل عن بعد



**مراجعة صلاحيات الوصول للمستخدمين:** تم تعزيز تفويض الوصول إلى الأنظمة من خلال إجراء مراجعة صلاحية الوصول للمستخدمين لـ 60 ألف حساب، مما ضمن دقة تفويض الوصول وإلغاء 5.1 ألف حساب غير ضروري من خلال المراجعة المستمرة للأنظمة stc.

**أمان العمليات للحج والعمره لعام 1444هـ:** تم تأمين شبكة الجيل الرابع 4G وتوسعة شبكتها الأساسية الافتراضية خلال موسم الحج والعمره، مما ساعد على رصد 91.5 مليار هجمة سيبرانية، ومعالجة 6,485 حالة متعلقة بالأمن السيبراني، ومضاعفة سعة جدار الحماية لتحسين خدمة التجوال خلال موسم الحج للعام 2023م.



## الجوائز والتكريمات

نلتزم في stc بالمساهمة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030م وإثراء حياة مواطنيها وتلبية متطلبات عملائها، وهو التزام واضح ومستمر تدعمه استراتيجية وحدة التقنية المصممة لتحقيق أقصى درجات الفاعلية والكفاءة وضمان استمرارية ريادة الحلول التقنية التي تقدمها stc. ويمتد التزامنا إلى تجاوز توقعات عملائنا ومستثمرينا بأكثر الطرق ذكاءً وفاعلية، وهو ما يتجلى في مجموعة التكريمات والجوائز التي حصلنا عليها:



جائزة القمة الثامنة لتقنية  
CORE 5G



الحصول على تصنيف مرتفع في  
الحوسبة السحابية للاتصالات بناء  
على تقييم من طرف ثالث



جائزة الشرق الأوسط للتميز في  
التقنية للعام 2023م



جائزة Glotel للعام 2023م



شهادة الأيزو 38500



جوائز ستيبي في  
نسختها العشرين



جوائز  
MEA Business



تكريم من الهيئة الوطنية للأمن  
السيبراني عن إرشادات stc  
المتعلقة بحماية الإشارات



جائزة  
Embrace Digital Analytics



جائزة الشرق الأوسط للتميز  
التقني للعام 2023م



شهادة الأيزو 9001



شهادات الأيزو 22301  
(إدارة استمرارية الأعمال)  
والأيزو 20000 (إدارة خدمات  
تقنية المعلومات)

## التوقعات والخطط المستقبلية

**التوسع في تقنية الجيل الخامس:** تواصل stc ريادتها في تغطية وسرعة شبكة الجيل الخامس على المستوى الوطني، وتهدف إلى مواصلة جهودها مع أهداف رؤية 2030م للحفاظ على مكانتها الرائدة في السوق.

- مواصلة تحويل الشبكة إلى الحوسبة السحابية وتعزيز الأتمتة لتحقيق أقصى درجات الكفاءة من خلال تطبيق منهجية التطوير المرن "أجايل".
- مواصلة نشر مواقع الجيل الخامس، والتوسع في مدن إضافية لتوسيع نطاق شبكة الجيل الخامس باستخدام النطاق (N78).
- نشر شبكة الجيل الخامس في نطاق (N40/N77) لتحسين السرعة والسعة في المدن الكبرى.
- نشر شبكة الجيل الخامس في نطاق (N28) لتعزيز التغطية والخدمات الداخلية.
- نشر تقنية الجيل الخامس (الخلايا الصغيرة) باستخدام mmWave للمواقع المهمة بناء على توفر النطاقات بعد المزادات للنطاق الطيفي.
- نشر شبكات الجيل الخامس الخاصة باستخدام النطاق (C) القائم.



## وحدات الدعم تنمة

## الموارد البشرية

خلال العام 2023م، واصلت وحدة الموارد البشرية في stc رحلتها المستمرة نحو تعزيز رفاهية موظفي stc وإدماجهم وزيادة إنتاجيتهم، إيماناً بأنهم يشكلون الركيزة الرئيسية لمواصلة تحقيق النجاح والابتكار في stc. وشهد العام تحقيق إنجازات ملفتة في عدة مجالات رئيسية من خلال التنفيذ الناجح لاستراتيجية التميز في الموارد البشرية للمجموعة، والتي تُعدُّ جزءاً لا يتجزأ من بناء تجربة متوازنة تلبى بفعالية احتياجات ثلاث فئات رئيسية من أصحاب المصلحة وهم: المساهمون، وقادة الأعمال، والموظفون. ومن خلال تحقيق هذا التوازن بكفاءة ممتازة، تحافظ stc على قدرتها على الابتكار واستجابتها السريعة للمتغيرات، من أجل التكيف مع المشهد سريع التطور واغتنام الفرص السانحة لمواصلة النمو وخلق القيمة.

ولتوفير الاهتمام والمقومات والقدرات الملائمة للأعمال، أجرت وحدة الموارد البشرية في stc مراجعة شاملة لتوجهها الاستراتيجي خلال العام 2023م، وقامت بمواءمتها بشكل وثيق مع الاستراتيجية العامة لـ stc. وترجم إطار عمل الموارد البشرية "تصميم وقيادة وتنفيذ" إلى نموذج تشغيلي وتم تعميمه على مختلف الأقسام والإدارات على مستوى stc. وكانت عملية إعادة التنظيم حجر الأساس لضمان تحقيق أقصى قدر من الفعالية والكفاءة على المستويين المؤسسي والفردي، بما يعزز التزام stc بالتوافق الاستراتيجي.

وفي الوقت ذاته، انصب تركيز قسم الموارد البشرية في stc على تعزيز ونشر الثقافة والقيم التنظيمية المرجوة في جميع وحدات stc. وتمثل هذه المبادرة ركيزة أساسية لتحسين تجارب أصحاب المصلحة المذكورين. وشملت العناصر المحورية في هذه الجهود تطوير قسم الموارد البشرية نفسه، الذي نجح بفضل اعتماد أحدث الآليات والمنهجيات الرقمية في تعميم ثقافة وقيم stc بفعالية أكبر، بما يكفل توفر قوى عاملة أكثر تكاملاً وتماسكاً.

وبادرت وحدة الموارد البشرية في stc إلى تنفيذ هذه الجهود الاستراتيجية لتؤكد حرصها بألا يقتصر دورها على إدارة رأس المال البشري للمجموعة فحسب، بل لتؤكد أيضاً دورها كقوة دافعة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الأوسع للمجموعة، مع الحفاظ على توازن دقيق بين احتياجات أصحاب المصلحة والمتطلبات الديناميكية في بيئة الأعمال.

كما تولى في هذا السياق تركيزاً خاصاً لتحسين برنامج التقاعد المبكر الذي يهدف إلى توفير خيار جذاب للموظفين المؤهلين للاستفادة من التقاعد المبكر، لضمان رضاهم وخلق فرص للكفاءات الجديدة للانضمام إلى stc، وهو ما يعكس توازناً دقيقاً بين تقدير المساهمات القيمة للموظفين ذوي الخدمة الطويلة وضمان استقدام مواهب جديدة إلى رأس المال البشري.

وفي مجال تركيز آخر، أطلقت stc مبادرة لتوفير التأمين الصحي لوالدي الموظفين، بهدف تعزيز رضا موظفي المجموعة والحفاظ على ولائهم. ويعكس هذا النهج إدراكاً عميقاً بأن رفاهية الموظفين لا تقتصر حدودها على مكان العمل، مما يؤثر إيجابياً على معدلات الرضا الوظيفي العام ويعزز ولاء الموظفين. وفي سياق دعم صحة ورفاهية عائلات الموظفين، تُظهر stc فهماً عميقاً للعوامل التي تساهم في وجود قوة عاملة متفانية وملتزمة.

## 2023م بالأرقام

597  
موظفاً تم تعيينهم

106  
متخرجاً حديثاً تم توظيفهم

90%+  
نسبة السعودة لـ stc وشركاتها التابعة في السعودية

343  
متدرباً في برنامج التدريب التعاوني

1,162  
موظفة

70  
موظف من ذوي الإعاقة

748  
مستفيداً من برنامج التقاعد المبكر

1,335  
مستفيداً من قرض الرعاية الاجتماعية

113  
مستفيداً من منحة الرعاية الاجتماعية



## وحدات الدعم تتمة

## بيان القوى العاملة

## مجموعة stc بشكل عام

مباشر	متعاقد	
16,979	2,568	ذكر
2,811	393	أنثى
<b>19,790</b>	<b>2,961</b>	<b>المجموع</b>

## stc المملكة العربية السعودية

بيان القوة العاملة	2023م
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين المنتدبين)	12,643

حسب نوع العمل	عدد الموظفين المعيّنين بنظام الدوام الكامل	عدد الموظفين المعيّنين بعقود غير محددة المدة أو دائمة	نسبة الموظفين المعيّنين بعقود غير محددة المدة أو دائمة
مجموع الموظفين المعيّنين بنظام الدوام الكامل	12,643		86%
عدد الموظفين المعيّنين بعقود غير محددة المدة أو دائمة	10,857		
عدد الموظفين المعيّنين بعقود محددة المدة أو مؤقتة	1,786		14%

## تقسيم الموظفين المعيّنين بموجب عقود دائمة بحسب السن

عدد الموظفين في الفئة العمرية الأقل من 30	1,758
عدد الموظفين في الفئة العمرية ما بين 31-50	8,025
عدد الموظفين في الفئة العمرية أكثر من 51	1,074

## تقسيم الموظفين المعيّنين بموجب عقود دائمة بحسب نوع الجنس

عدد الموظفات	1,162
عدد الموظفين من الرجال	9,695

## استراتيجية الموارد البشرية

## رؤية الموارد البشرية

أن تكون وحدة الموارد البشرية نموذج متميز على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال تجارب مرنة ورقمية ومبتكرة بحلول عام 2026م.

تُنفذ استراتيجية الموارد البشرية في stc على ثلاثة مستويات فريدة ومتراصة، وتتوافق بسلاسة مع رؤية الوحدة وتساهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجموعة.

فعلى مستوى المجموعة، تركز الاستراتيجية على البرنامج الاستراتيجي لتعزيز كفاءة الموارد البشرية داخل stc. ويمثل هذا الجانب أهمية كبيرة لتعزيز عوائد المساهمين، ويتحقق ذلك في المقام الأول من خلال إجراء تحليل تفصيلي لتكاليف الموارد البشرية، ويعتمد هذا النهج على مفهوم متعدد الأبعاد، ويشمل خطأً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد لضمان تغطية شاملة لجميع جوانب الاستراتيجية. إضافةً إلى ذلك، يشمل هذا المستوى برنامج تحوّل الموارد البشرية، الذي يهدف إلى تحسين وتطوير الممارسات الأساسية لها، وتتمثل الغاية المنشودة في تعزيز كفاءة موظفي stc، وضمان الاستدامة والفعالية في أدوارهم ومساهماتهم.

وبالانتقال إلى مستوى الوحدة، تصبح الاستراتيجية أكثر تفصيلاً، حيث تتضمن تنفيذ عدة أهداف استراتيجية من خلال 20 مبادرة استراتيجية موزعة عبر أربع ركائز رئيسية وهي: مرونة المواهب، والفعالية التنظيمية، وثقافة المجموعة، وكفاءة ممارسات الموارد البشرية. وتستهدف كل ركيزة جانباً خاصاً من الموارد البشرية، مما يضمن اتباع نهج شامل ومتكامل لإدارة وتطوير القوى العاملة في stc.

وأخيراً، يستند المستوى القطاعي إلى نهج أكثر تخصصاً، مع التركيز على الاستراتيجيات الخاصة بكل قطاع محدد، بما في ذلك أكاديمية stc وشركاء الأعمال، مما يضمن تكامل الاستراتيجيات الفردية مع الاستراتيجية الشاملة لوحدة الموارد البشرية للمجموعة. كما يضمن هذا المستوى تلبية الاحتياجات والديناميكيات الفريدة للقطاعات المختلفة داخل stc بشكل ملائم، وتوفير حلول مخصصة للموارد البشرية تمكن من تجاوز التحديات واغتنام الفرص المحددة في كل قطاع.

## قياس التقدم الاستراتيجي

خلال العام 2023م، نفذت stc نهجاً شاملاً لقياس نجاح أنشطة الموارد البشرية ورفع التقارير عنها، وذلك باستخدام مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية، ومؤشر موظفي مجموعة stc، ورصد التقدم المحقق في برنامج تحوّل الموارد البشرية. وقد أظهرت هذه الأدوات جدوى فائقة في توفير رؤى قيمة حول فعالية مبادرات الموارد البشرية وقياس الأداء مقارنةً بالأهداف المحددة.

وقد أبرزت نتائج هذه التقييمات في العام 2023م التزام stc القوي بتحقيق نتائج إيجابية والتحسين المتواصل في ممارساتها للموارد البشرية. وشملت الإنجازات الرئيسية ما يلي:

- تحقيق stc نسبة 100% في مؤشر موظفي مجموعة stc، الذي يضم عدة مؤشرات ثانوية مثل "مؤشر استبقاء الموظفين في مجموعة stc" و"التنوع والشمولية". وتعكس هذه النتيجة المثالية التوافق التام مع الأهداف المحددة، وفعالية استراتيجيات stc في هذه المجالات.
- نجاح برنامج احتضان المواهب للمجموعة في توظيف 106 متخرجاً حديثاً، مما يبرز التزام stc برعاية المواهب الجديدة واستثمارها في القوى العاملة المستقبلية.
- تقديم أكثر من 250,000 ساعة تدريب من خلال مدرسة المهنيين بأكاديمية stc، ومدرسة القيادة. ويبرز هذا الاستثمار الضخم في التعلم والتطوير التزام stc في التعلم والتطوير المستمر للموظفين وتطوير مهاراتهم.
- تسجيل أكثر من 90 موظفاً في برامج المنح الدراسية المقدمة من أرقى الجامعات السعودية مثل كلية الأمير محمد بن سلمان للإدارة وريادة الأعمال وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مما يعكس التزام stc بالتعليم العالي والنمو المهني لموظفيها.

بصورة عامة، تعكس هذه الإنجازات في العام 2023م الجهود المكثفة التي تبذلها stc ونهجها الاستراتيجي في مجال الموارد البشرية، مما يبرز التزامها بتطوير مواردها البشرية وتحقيق التنوع والتميز التنظيمي.

## إرساء قيم stc

تتجسد قيم stc في صميم ثقافتها المؤسسية وتشكل أساس نجاحها ونمو أعمالها. وخلال العام 2023م، قامت stc بترسخ قيمها بهدف تعزيز كفاءة الأداء من خلال سرعة التنفيذ والاستجابة والمرونة والحوكمة القوية. وتضمن ذلك إطلاق عدة مبادرات منها:

**مسابقة تبني القيم:** هي مبادرة تهدف إلى تكريم الموظفين الذين يجسدون قيم stc في عملهم والاحتفاء بهم، حيث يتم ترشيح الموظفين بمعرفة رؤسائهم الذين يقدمون وصفاً تفصيلياً لكيفية تجسيد الموظفين المرشحين لقيم المجموعة في مجالات عملهم المحددة. ثم تقوم لجنة التحكيم بتقييم الترشيحات لاختيار النماذج الأكثر تميزاً في تبني هذه القيم.

**مبادرة تعزيز نماذج القيادة:** ركزت هذه المبادرة على الاندماج الثقافي، حيث يشارك قادة المجموعات في أنشطة متعددة تتضمن عقد اجتماعات مفتوحة مع الموظفين، وإجراء زيارات لمختلف شركات وفروع stc في مختلف المناطق، وتنظيم فعاليات اليوم المفتوح، وتهدف هذه المبادرة إلى ترسيخ ثقافة استراتيجية تتواءم مع القيم والمبادئ التنظيمية المنشودة لدى stc.

**قياس وعي الموظفين بالقيم من خلال مؤشر تجربة الموظفين:** دمجت stc قيمها الأساسية في مؤشر تجربة الموظفين لرصد وقياس مدى وعي الموظفين وتبنيهم لهذه القيم، وذلك باستخدام الأفكار المستفادة من هذا المؤشر لوضع خطط للمواصلة في تعزيز ورفع مستوى وعي الموظفين بالقيم.

تعكس هذه المبادرات التزام stc بدمج قيمها في نسيج ثقافتها المؤسسية، حرصاً على أن توجه هذه المبادئ سلوكيات الموظفين وتساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الشاملة للمؤسسة.



## الإنجازات خلال العام 2023م

خلال العام 2023م، تحققت إنجازات كبيرة عبر جميع الركائز الثلاث لإطار الموارد البشرية في stc "تصميم وقيادة وتنفيذ" لدعم التقدم الاستراتيجي الشامل وتحقيق أولويات مجموعة stc.

## التصميم

### التخطيط الاستراتيجي والثقافة للموارد البشرية

في عام 2023م، لعبت الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي والثقافة بوحدة الموارد البشرية في stc دوراً محورياً في تحقيق الرؤية الطموحة للوحدة، علماً بأن مسؤوليات هذه الإدارة تتمحور حول تمكين قطاعات وإدارات الموارد البشرية، والسعي إلى تمكينها من اتخاذ قرارات فعالة، وأتمتة العمليات، وتنفيذ ومراقبة المشاريع، وتعزيز تجارب أصحاب المصلحة.

## مؤشر تجربة الموظفين

في خطوة مهمة نحو تحسين فهم وتعزيز تجارب الموظفين داخل المؤسسة، أطلقت stc رسمياً في بداية العام 2023م مؤشر تجربة الموظفين على مستوى المجموعة، وهو عبارة عن إطار عمل شامل مصمم خصيصاً لقياس وتحليل آراء الموظفين في عموم الشركة، ويتضمن عنصرين رئيسيين وهما: استبيان التصورات وسلسلة من استبيانات نقاط الاتصال.

يركز استبيان التصورات ضمن مؤشر تجربة الموظفين على ثلاثة مجالات أساسية: الغرض من العمل والتمكين، وديناميكية العمل وثقافته، والعلامة التجارية لمجموعة stc ورؤيتها. ويهدف هذا الاستبيان إلى الوصول إلى فهم شامل لرؤى الموظفين وتصوراتهم حول هذه الجوانب المهمة في حياتهم العملية.

بالإضافة إلى استبيان التصورات، يستخدم مؤشر تجربة الموظفين أيضاً استبيانات نقاط الاتصال، المعروفة غالباً باسم استبيانات جس نبض الموظفين. وتُجرى في المراحل الحرجة من رحلة الموظف في المجموعة، مثل فترات التأهيل، وفترات ما بعد التدريب، وتقييمات الأداء، وعند مغادرة العمل. وتهدف هذه الاستبيانات إلى استطلاع آراء الموظفين في الوقت الفعلي، وتوفير رؤى حول تجاربهم ومستويات رضاهم في اللحظات الحاسمة.

تعتبر المعلومات المستمدة من هذه الاستبيانات باللغة الأهمية ولا تقدر بثمن، لأنها توفر نظرة معمقة حول تصورات الموظفين لبيئة عملهم وتجاربهم، مما يمكن stc من اتخاذ قرارات مستنيرة تستهدف تعزيز جوانب محددة من تجربة الموظفين. وتم تصميم هذا النهج للنهوض ببيئة العمل وجعلها أكثر إيجابية وجاذبة.

كانت نتائج مؤشر تجربة الموظفين في العام 2023م إيجابية للغاية. فعلى سبيل المثال، بلغت نسبة المشاركة في استبيان التصورات الأخير 90% بالنسبة لمجموعة stc KSA و88% لشركات المجموعة الأخرى، وهي زيادة كبيرة مقارنة بالاستبيانات المشابهة التي جرت في السنوات السابقة. ويعكس هذا المستوى العالي من المشاركة ثقة الموظفين في المؤسسة والتزامهم بتحسين تجاربهم في العمل.

كما ساهم مؤشر تجربة الموظفين بشكل بارز في تمكين قادة وشركاء أعمال الموارد البشرية، حيث أنه وبفضل إتاحة الوصول إلى منصة مؤشر تجربة الموظفين، التي تتضمن لوحة معلومات تفاعلية مع رؤى وإحصائيات معروضة في رسومات بيانية وقابلة للتنفيذ، وفرت المبادرة لأكثر من 500 قائد ومتخصص في الموارد البشرية الأدوات اللازمة لفهم تصورات الموظفين واتخاذ إجراءات وقرارات فعالة استناداً إليها.

ينطوي تنفيذ مؤشر تجربة الموظفين على نموذج فعال ومستمر لتخطيط العمل، يخضع لسيطرة فرق العمل المعنية بثقافة وتجارب الموظفين ويتم تنفيذه بالتعاون مع قادة وشركاء أعمال الموارد البشرية. ويضمن هذا النهج التعاوني الاستفادة من المراتب المستمدة من مؤشر تجربة الموظفين ووضع خطط عمل مستهدفة لتحسين تجربة الموظفين في stc بشكل مستمر.

## تمكين المرأة

في العام 2023م، قطعت stc شوطاً كبيراً في مجال تمكين المرأة داخل المجموعة، حيث ركزت بشكل رئيسي على زيادة نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة، وخاصة في عمليات التوظيف. ومن بين الإنجازات البارزة في هذا السياق، سُجّلت زيادة كبيرة في نسبة مشاركة المرأة في برنامج احتضان المواهب (TIP)، حيث بلغت نسبتتهن حوالي 64% من إجمالي متخرجي البرنامج الذين تم توظيفهم.

كما أطلقت stc ونفذت عدة مبادرات وبرامج تستهدف تحضير وتأهيل الكوادر النسائية لتولي الأدوار القيادية في المستقبل، ومنها برنامج الطاقات الكامنة العالية (HIPO)، حيث بلغ معدل مشاركة المرأة 18% من إجمالي المشاركين. ويحظى هذا البرنامج بأهمية خاصة لأنه يستهدف القيادات النسائية ذات الإمكانات العالية، ويؤهلن للترقي لشغل مناصب متقدمة داخل المؤسسة.

وبالإضافة إلى برنامج الطاقات الكامنة العالية، استحدثت stc برنامج القيادات الصاعدة، الذي تم تصميمه أساساً للنساء، بهدف تمكينهن وتأهيلهن لتولي المناصب القيادية في مجموعة stc، مما يعكس التزامها بالتنوع بين الجنسين في الأدوار القيادية.

كما تركز المجموعة بقوة على ضمان المشاركة النسائية في فرص التدريب والتطوير المهني، ويتحقق ذلك من خلال برامج ودورات تدريبية متنوعة تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وزيادة معارفهم.



**إدارة الاستراتيجية  
من الرؤية إلى التنفيذ**



**تعزيز تجربة أصحاب  
المصلحة وثقافة الشركة**



**الأتمتة  
ودعم القرار**

وفيمما يخص استراتيجية إدارة الموارد البشرية، اعتمدت الإدارة نهجاً شاملاً تضمن عدة مجالات رئيسية منها: التخطيط الاستراتيجي والأداء، والإدارة المالية للوحدة، ومكتب إدارة المشاريع، وإدارة التغيير، والمخاطر والالتزام، وتضمنت الإنجازات الملموسة تحديد استراتيجية الموارد البشرية لتتوافق مع أولويات مجموعة stc على ثلاثة مستويات مختلفة وهي: مجموعة stc، ووحدة الموارد البشرية، وقطاعات الموارد البشرية. ونجحت الإدارة في تنفيذ ومتابعة مشروع مشترك بين الشركات التابعة لمجموعة stc، مما أسفر عن تحقيق وفورات كبيرة في التكلفة بنسبة 22%. كما عززت الإدارة متابعتها لبدء مشاريع الموارد البشرية من خلال رصد ومتابعة لوحة معلومات إدارة المشاريع وتفعيل اجتماعات مراجعة المشاريع، واعتماد مفهوم إدارة التغيير المؤسسي.

يعد هذا المجال محورياً أساسياً آخر يُولي اهتمام خاص لرفع مستوى الخدمة المقدمة إلى أصحاب المصلحة بهدف إيجاد تجربة استثنائية طوال رحلتهم، والترحيب المستمر بملاحظاتهم، وتقييم منتجات وخدمات الموارد البشرية باستخدام نهج التفكير التصميمي، وإدارة ثقافة الشركة من خلال تعزيز القيم المرجوة بدءاً من القياس الدقيق وصولاً إلى تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

انصب تركيز الإدارة على تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وقامت بتقسيمها إلى قسمين: تقنية الموارد البشرية وتحليلات الموارد البشرية. وحققت نجاحات بارزة، منها وضع خارطة الطريق للمواهب والكفاءات من أجل تصنيف الموظفين بحسب مستويات اتخاذ القرار، واستخدام مؤشر إجهاد الموظفين للتنبؤ بمستوى إرهاقهم على أساس أنماط العمل، وإجراء دراسة حول الثقافة التنظيمية على أساس تحليل استبيان اندماج الموظفين. وساهمت هذه الجهود في تحسين ثقافة إدارة الأداء في مجموعة stc. كما عززت stc ريادتها بأن أصبحت واحدة من نخبة الشركات العالمية القلائل الحاصلة على شهادة أيزو 30414 لرأس المال البشري، مما يبرهن على الجودة العالية لجهودها المبدولة في مجال تحليلات الموارد البشرية. كما قامت بتوحيد أنظمة الموارد البشرية في عموم المجموعة.

بصورة عامة، تعكس هذه المبادرات والإنجازات التزام stc بتحوّل عملياتها للموارد البشرية، مع التركيز على التخطيط الاستراتيجي والتكامل التقني والتركيز الخاص على تعزيز تجارب أصحاب المصلحة وإرساء ثقافة الشركة.

## وحدات الدعم تنمة

وبلغة الأرقام، بلغ إجمالي عدد الموظفين 1,162 موظفة في العام 2023م، مما يمثل زيادة كبيرة مقارنةً بالعام السابق. كما سجلت المرأة تقدماً ملحوظاً في تولي المناصب القيادية داخل stc، حيث عُينت موظفة واحدة في منصب نائب الرئيس، وسجلت تولي الكوادر النسائية لمنصب مدير عام نمواً بنسبة 13% (بإجمالي 15 مدير عام)، كما تشغلن 40 منصب مدير إدارة، وحققتن زيادة في تولي منصب مدير شعبة بنسبة 8% (بإجمالي 62 مدير شعبة).

تعكس هذه الإنجازات التفاني الجاد لدى stc في تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة ضمن مواردها البشرية، مع التأكيد على نهج تقدمي وشامل لإدارة المواهب وتنمية المهارات القيادية.

## تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

يعد دمج الموظفين ذوي الإعاقة هدفاً استراتيجياً لوحددة الموارد البشرية. وعملاً على مشروع يسمى "مشروع ملهمون من ذوي الإعاقة" يغطي جوانب متعددة من رحلة الموظف، مثل التدريب والتطوير والمنافع والتعويضات والتوظيف والعديد من الجوانب الأخرى.

## مركز التميز

في العام 2023م، شهد مركز التميز في stc تطوراً استراتيجياً في تعزيز مبادرات الموارد البشرية، وركز بشكل خاص على تحسين تجربة الموظفين وتعزيز الكفاءة التنظيمية. ولم تقتصر نتائج هذا النهج الشامل على تحسين العمليات الداخلية فحسب، بل وساهمت في الفوز بعدة جوائز إقليمية مرموقة.

## تحسين تجربة الموظفين

تلتزم stc بالارتقاء بمستوى جميع موظفيها ودعمهم لتحسين رفاهيتهم وتعزيز إنتاجية المجموعة. وفي العام 2023م، تم إطلاق عدة مبادرات لتحسين تجربة الموظفين، حيث تم استكمال خطة التعاقب الوظيفي للإدارة العليا عبر المجموعة، والتي شملت 14 وحدة و12 رئيساً تنفيذياً. إضافةً إلى ذلك، قدمت stc برامج تدريب استشارية بالتعاون مع شركاء في برنامج تطوير المختصين، مما أثرى بشكل ملحوظ المنشورات البحثية.

حقق برنامج المواهب (المعروف باسم Job Attachment) نجاحاً كبيراً في العام 2023م، حيث شهد مشاركة أكثر من 18 شركة عالمية ومحلية واستفاد منه 75 موظفاً. كما أدى إطلاق برنامج تدريبي للموجهين والمدربين المهنيين، إلى جانب برنامج الدليل الوظيفي، إلى تقديم دعم كبير للموظفين، واستفاد من البرنامج أكثر من 200 فرد، وضم 142 موجهاً ومدرباً. كما تضمنت الإنجازات البارزة المحفزة الشراكة الاستراتيجية مع إحدى كليات إدارة الأعمال المرموقة لتنفيذ برنامج احتضان المواهب والدعم المقدم إلى الجهات الحكومية في تقديم برامج التدريب "على رأس العمل".

## تعزيز الكفاءة التنظيمية

في إطار تعزيز الكفاءة التنظيمية، تم اتخاذ عدة خطوات فائقة الأهمية، ومنها وضع خطة استراتيجية مدتها ثلاث سنوات، تستهدف تحديد الحجم المناسب للقوى العاملة على مستوى المجموعة، ومن المقرر إطلاقها في العام 2024م. كما جسد تصميم وإطلاق نظام موحد لإدارة الأداء عبر مجموعة stc تقدماً مهماً نحو توحيد تقييمات الأداء.

وأسهم إطلاق إطار المكافآت للمجموعة وتوحيد جميع الضوابط واللوائح الداخلية للشركات التابعة في تيسير نظام التعويضات والمزايا عبر المجموعة. كما أدى توحيد الكفاءات الأساسية والقيادية عبر المجموعة وتصميم وإطلاق الخارطة الحرارية للكفاءات إلى تمكين فريق الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الموظفين والهياكل التنظيمية.

بصورة عامة، تمثل هذه المبادرات جهداً متضافراً من جانب stc ليس فقط لتحسين تجربة العمل لموظفيها، بل ولتعزيز الكفاءة والفعالية في عموم المجموعة.

## قيادة

خلال العام 2023م، حققت stc تقدماً ملفتاً في تعزيز عملياتها للموارد البشرية، وخاصةً من خلال تجديد النموذج التشغيلي لشركاء أعمال الموارد البشرية، والذي أسهم بدور بارز في تقديم دعم متميز عبر مختلف القطاعات ومواءمة القدرات القيادية مع احتياجات وحدات الأعمال، مما ساهم بشكل كبير في تحقيق الاستراتيجية الشاملة للمجموعة. وامتدت إنجازات المجموعة لتشمل جوانب متعددة من تنمية المواهب، واستبقائهم، وتصميم هياكل تنظيمية فعّالة، وتوفير حلول متقدمة لقضايا القوى العاملة.

## تنمية المواهب واستبقائهم

تضمنت الإنجازات الملفتة التي حققتها المجموعة خلال العام تنفيذ برنامج مبيعات النخبة المتوافق تماماً مع استراتيجية "تجراً" والذي يركز بشكل رئيسي على تطوير القدرات الرقمية وبناء منهجيات متطورة في إطار خطة شاملة يتم تنفيذها على مدار 12 شهراً بالتعاون مع الشركات التابعة للمجموعة. وبالتوازي مع ذلك، أطلقت stc بالتعاون مع أكاديمية stc برنامج تحليلات البيانات بتركيز خاص على الاحتفاظ بأفضل الكفاءات وتعزيز مهارات اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

ولا تتوقف الإنجازات المحفزة في هذا السياق عند هذا الحد، بل يأتي من ضمنها برنامج التسويق، الذي تم تطويره بالتعاون مع مركز التميز، بهدف تعزيز أداء الأعمال من خلال تعميق المعرفة والخبرات في مختلف القطاعات، وتحقيق الاستفادة الكاملة من ذكاء الأعمال، وتعزيز التميز السلوكي. كما وضعت stc، بالتعاون مع الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي والثقافة للموارد البشرية، خطاً لتحسين تجربة الموظفين بناءً على نتائج مؤشر تجربة الموظفين.

وفي سياق تعزيز استراتيجية الموارد البشرية، نفذت stc خطط تطوير فردية تستهدف تلبية الاحتياجات التنموية للموظفين وتعزيز أدائهم، كما ساهمت إعادة هيكلة النموذج التشغيلي للمجموعة في تنفيذ خطط التعاقب الوظيفي المحدثة، وتحديد الكفاءات والطاقت القيادية اللازمة.

## التصميم التنظيمي وطول القوى العاملة

وفي إطار التصميم التنظيمي وطول القوى العاملة، فغلت stc نموذجها التشغيلي من خلال تحديث وتيسير التعيينات في المناصب التنفيذية وضمان عدم وجود شواغر في جميع المناصب المحددة.

كما ساهمت stc في تنفيذ برامج رؤية المملكة 2030، ومنها شركة بوابة الدرعية وشركة البحر الأحمر، حيث لعبت stc دور محوري في توظيف أفضل الكفاءات وتعيين قادة البرامج لهذه الشراكات الاستراتيجية.

إضافةً إلى ذلك، تعاونت وحدة الموارد البشرية مع عملاء داخليين في مجال هندسة الوظائف، وتطوير بروتوكولات المسميات الوظيفية لكل وحدة من أجل استقطاب المواهب المناسبة وضمان الاتساق الوظيفي.

تعكس هذه الإنجازات المحفزة خلال العام 2023م التزام stc الراسخ بالتحسين المستمر والتميز في مجال ممارسات الموارد البشرية، بما يتسق مع أهدافها الاستراتيجية الشاملة وحرصها على تعزيز الكفاءة التشغيلية.



## خدمات الموظفين

خلال العام 2023م، واصلت وحدة الموارد البشرية في stc تركيزها على تزويد موظفيها بخدمات الموارد البشرية الأساسية بكفاءة وفعالية، وكان لهذا الالتزام دوراً محورياً في ضمان تحقيق الأعمال بشكل سلس ومتواصل دون انقطاع، وشملت أبرز جوانب هذا النهج التحسين المستمر لرقمنة خدمات الموارد البشرية، بالإضافة إلى رفع مستوى برامج رفاهية الموظفين والامتثال لجميع القوانين والأنظمة المعمول بها.

وفي مجال اتصالات الموارد البشرية، يواصل القسم دوره الحيوي وتوليه مسؤولية ضمان تعميم اتصالات واضحة وفعالة وداعمة للموظفين على مستوى stc، مما أسهم في تعزيز الشفافية والدعم داخل المؤسسة.

ركزت وحدة الموارد البشرية بشكل كبير في عام 2023م على جذب المواهب وتأهيل الموظفين، وقادت عدة مبادرات لاستقطاب الكفاءات، وتقديم التوجيه إلى الشركات التابعة على مستوى المجموعة. وتضمنت هذه الجهود دور الوحدة الرئيسي في رعاية أحد أكبر معارض التوظيف في المملكة، بمشاركة معظم شركات المجموعة وجامعات مرموقة مثل جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الأميرة نورة، وجامعة الفيصل، وجامعة الأمير سلطان.

إضافةً إلى ذلك، حققت وحدة الموارد البشرية تقدماً بارزاً في تعزيز تجربة تأهيل الموظفين الجدد، من خلال إشراك شركاء الأعمال والمدراء المباشرين في عملية التأهيل لضمان تحقيق جميع المنضمين الجدد للأداء الأمثل في أسرع وقت ممكن. ومن خلال دمج أصحاب المصلحة الرئيسيين، نجحت الوحدة في تصميم رحلة تأهيل أكثر تكاملاً وفعالية، وتحضير الموظفين الجدد لتحقيق النجاح منذ البداية.

## اعتمادات أكاديمية stc

وفي عام 2023م، حازت الأكاديمية اعتمادات متعددة، مما يبرهن حرصها على التمسك بمعايير استثنائية في الجودة والتميز في الإدارة، ومنها:

- الاعتماد الكامل من هيئة تقويم التعليم والتدريب
- اعتماد المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
- شهادة آيزو 41001: الاعتماد في إدارة المرافق
- شهادة آيزو 9001: اعتماد نظم إدارة الجودة
- شهادة آيزو 29993: خدمات التعلم خارج دائرة التعليم الرسمي
- شهادة آيزو 40180: إرشادات لضمان الجودة والإدارة والتحسين في التعلم المعزز بتقنية المعلومات
- شهادة آيزو 10667: تقديم خدمات القياس - إجراءات وطرق قياس الأشخاص في إعدادات العمل والتنظيم

## تنفيذ

### أكاديمية stc

أكاديمية stc هي مركز محوري للتعلم والابتكار داخل مجموعة stc وقد وصلت خلال العام 2023م في الإسهام بشكل بارز في تعزيز ثقافة الابتكار وتحقيق التقدم الاستراتيجي داخل المجموعة، ويظهر تأثير الأكاديمية بوضوح من خلال مبادراتها الرئيسية المختلفة.

### تنمية مهارات القوى العاملة

يتماشى التزام الأكاديمية بتنمية مهارات القوى العاملة بشكل وثيق مع الأهداف الاستراتيجية ل stc، حيث تؤدي دوراً حيوياً في تأهيل القوى العاملة لتجاوز التحديات واغتنام الفرص السانحة في العصر الرقمي بكفاءة ممتازة. ويتضمن ذلك التركيز بشكل خاص على تعزيز الابتكار وتطوير المهارات، وهي مهمة تتولاها مدرستان رئيسيتان داخل الأكاديمية وهما: مدرسة القيادة ومدرسة المهنيين.

### مدرسة القيادة

نشطت مدرسة القيادة بشكل استثنائي خلال العام، حيث نفذت برامج تطوير القيادات الرائدة (Leadership Signature Programs) والتي استفاد منها أكثر من 400 قائد عبر المجموعة. ليس هذا وحسب، بل نظمت أيضاً برنامج تعزيز كفاءة القيادة (Leadership Climate Effectiveness Program)، الذي استهدف نواب الرؤساء والرؤساء التنفيذيين، بهدف تعزيز القدرات القيادية وإرساء ثقافة تنظيمية قوية، وتضمنت الإنجازات البارزة لمدرسة القيادة تنفيذ برامج للمنح الدراسية الداخلية والخارجية، وكان إطلاق الدفعة الأولى خطوة مهمة نحو تطوير المهارات القيادية. وعلى مدار العام، قدمت المدرسة أكثر من 100,000 ساعة تدريبية عبر أكثر من 85 برنامجاً، تركز جميعها على القيادة الديناميكية والتطوير المهني وفقاً للتوجهات الاستراتيجية لمجموعة stc.

### مدرسة المهنيين

ركزت مدرسة المهنيين بالأكاديمية على تحديد وسد الفجوات في الكفاءات داخل القوى العاملة، من خلال تقديم مجموعة متنوعة من البرامج والدورات المتخصصة المصممة لتعزيز مهارات الموظفين وتوسيع معارفهم. وركزت المدرسة بصورة خاصة على حوكمة الشهادات المهنية، حيث تقدم مجموعة متنوعة من الشهادات لإثراء مهارات الموظفين وتعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر. وبفضل معروضها التعليمي المتنوع، قدمت المدرسة أكثر من 150 ألف ساعة تدريبية عبر أكثر من 500 برنامج وفعالية، ضمت أكثر من 450 دورة تدريبية وأكثر من 60 ورشة عمل. ويؤكد هذا التنوع التزام المدرسة بتوفير بيئة تعليمية غنية ومتنوعة.

### التمكين للأعمال

بالإضافة إلى هذه المبادرات التدريبية، يضم قسم تمكين الأعمال في أكاديمية stc أقساماً ديناميكية مثل البحث والابتكار، وإدارة المعرفة والتحول الرقمي، والقياس، وشركات التعلم، وإدارة المرافق. وقد نجح القسم في تجاوز التحديات وتسهيل تبادل المعرفة داخل مجموعة stc. وذلك بفضل الشراكات الاستراتيجية مع جامعات ومؤسسات عالمية مرموقة، مما يسهم في إثراء مصادر التعلم بمحتوى تعليمي متنوع وعالي الجودة.

وبصفة عامة، تؤكد جهود أكاديمية stc في عام 2023م دورها ككيان محوري ضمن مجموعة stc، معززة ثقافة الابتكار والتحسين المتواصل في المستقبل، ومواءمة مبادراتها مع الأهداف الاستراتيجية الأوسع للمؤسسة.



## الجوائز والتكريمات

تقديرًا لجهود وحدة الموارد البشرية في تعزيز تجارب الموظفين والارتقاء ببيئة العمل، حصلت stc على أكثر من 12 جائزة مرموقة في مجال الموارد البشرية، تكريمًا لالتزام stc بتحسين بيئة العمل، وترسيخ ثقافة تشجع على التفاعل والتواصل الإيجابي، وتعزيز الابتكار في مجال الموارد البشرية، بالإضافة إلى التزامها بأفضل الممارسات العالمية، والتنمية.

- جائزة التميز الإقليمي في إدارة المواهب وتطويرها" المقدمة من جمعية إدارة الموارد البشرية.
- جائرتي CIPD عن فئة "أفضل برنامج لتطوير قيادة الموارد البشرية" وأفضل خدمة استشارات في مجال الموارد البشرية، والتعليم والتطوير، والتطوير التنظيمي".
- جائزة "أفضل برنامج تدريبي للطلبة والخريجين" المقدمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- جائرتي "التميز في التنوع والتكافؤ والشمول" وصاحب العمل المفضل" ضمن فعاليات المؤتمر السنوي لإدارة الموارد البشرية لسنة 2023م في البحرين.
- ثلاث جوائز ضمن "جوائز أماكن عمل المستقبل 2023م" التي تقيمها إنفورما بدي، عن فئة "أفضل استراتيجية تطبيقية للموارد البشرية"، وأفضل برنامج للقيادة وتنمية المرأة"، وأفضل استراتيجية لدعم الموظفين".
- أربع جوائز نوعية ضمن فعاليات "GCC GOV HR Award" في نسختها الحادية عشر، التي عقدت في العاصمة الإماراتية، أبو ظبي، تضمنت "جائزة أفضل جهة عمل مرنة"، و"أفضل برنامج تدريب وتطوير للقيادات" و"التعلم والتطوير الأكثر تميزاً في القطاع الخاص/ الحكومي" و"الابتكار في مجال الموارد البشرية".
- جائزة المحفز الأمثل (Outstanding Catalyst Showcase Award) في المنتدى العالمي للاتصالات (TM Forum) عن مفهوم إدارة المعرفة بقيادة هواوي بالتعاون مع تشاينا موبايل وآي إيه إس وإم تي إن وآي موكا وإيستكوم سوفتوير.

## الموارد البشرية في العام 2024م

في العام 2024م، تخطط stc لإطلاق عدة مبادرات استراتيجية تستهدف تعزيز الكفاءة التنظيمية وترسيخ بيئة العمل الإيجابية والمنتجة، وهو ما يعكس التزام stc بالتحسين المستمر والقدرة على التكيف في بيئة الأعمال سريعة التطور.

تركزت جهودنا الرئيسية لهذا العام على تعزيز الكفاءة التنظيمية من خلال وضع خطة شاملة لتحديد العدد الأمثل للقوى العاملة المطلوبة للمجموعة للسنوات الثلاث المقبلة. وهذه المبادرة ضرورية لمواءمة قدرات الموارد البشرية مع الأهداف الاستراتيجية والمتطلبات التشغيلية ل stc. ويشمل ذلك إجراء تحليل دقيق لاحتياجات العمل الحالية والمستقبلية، لضمان عدم الاكتفاء بتوفر الأعداد الكافية من القوى العاملة فحسب، بل وتأهيلها جيداً لتجاوز التحديات واغتنام الفرص المستقبلية.

وثمة مجال تركيز مهم آخر يتمثل في تحسين برنامج التقاعد المبكر الذي ضم لتوفير مسار اختياري ومحفز للموظفين المؤهلين الراغبين في التقاعد المبكر، بهدف ضمان رضا هؤلاء الموظفين مع إتاحة فرص للكفاءات الجديدة للانضمام إلى المؤسسة. وتحقق هذه الاستراتيجية التوازن المطلوب بين تقدير مساهمات الموظفين ذوي الخدمة الطويلة واستقدام مرثيات ورؤى ومهارات جديدة إلى القوى العاملة.

وأخيراً، يتماشى تطوير الثقافة المنشودة مع ثقافة الأداء المرن. وهي خطوة استراتيجية للمساهمة بشكل فعال في أداء stc وتعزيز قيمها. وسوف يعمل على ترسيخ ثقافة تحتضن المرونة والابتكار والتعلم المستمر للمساهمة بشكل بارز في دفع عجلة النمو في stc والحفاظ على قدرتها التنافسية في القطاع.

وبصورة عامة، ينصب تركيز stc للعام 2024م على الإدارة الاستراتيجية للقوى العاملة، وتعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم وتطوير الثقافة، وجميعها عوامل ضرورية لنجاح المؤسسة واستدامتها على المدى الطويل.

## وحدات الدعم تتمة

## برنامج روافد

يشكّل برنامج روافد مبادرة استراتيجية تركز على تعزيز وتطوير المحتوى المحلي في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة. ويأتي إطلاق البرنامج كجزء من التزام stc بالمساهمة في تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، في سياق جهودها المتواصلة نحو تحقيق رؤية 2030م. وفي عام 2023م واصل برنامج روافد تنفيذ مهمته في تعزيز المحتوى المحلي من خلال مجموعة من المبادرات والأنشطة المؤثرة.

## التركيز الاستراتيجي

يُعتبر دور روافد جزءاً لا يتجزأ من مساعي stc واستراتيجيتها لإثراء المحتوى المحلي، وذلك استناداً إلى المحاور الاستراتيجية الخاصة بالبرنامج ونموذجه التشغيلي.

## برنامج stc في تطوير المحتوى المحلي

كجزء أساسي من استراتيجية stc تجرأ تم إطلاق البرنامج عام 2018 ليكون مظلة شاملة لقيادة وتنمية وتطوير المحتوى المحلي في stc.

يعتمد البرنامج على ركائز أساسية لتعزيز دوره الريادي في تطوير المحتوى المحلي بشكل مستدام.



تنمية القوى العاملة



الرقمنة والابتكار

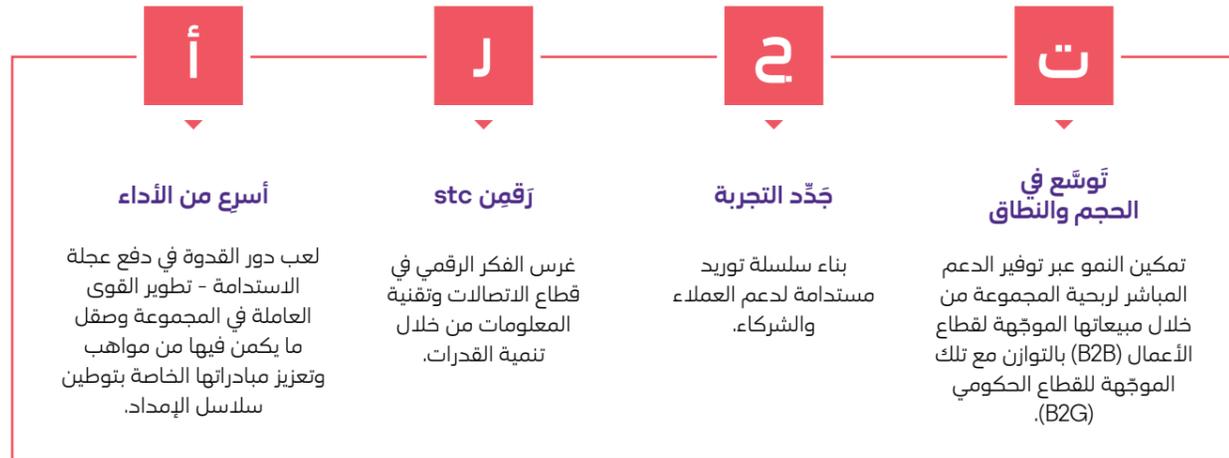


دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة



توطين الصناعات

## مساهمة برنامج روافد تجزئاً 2.0



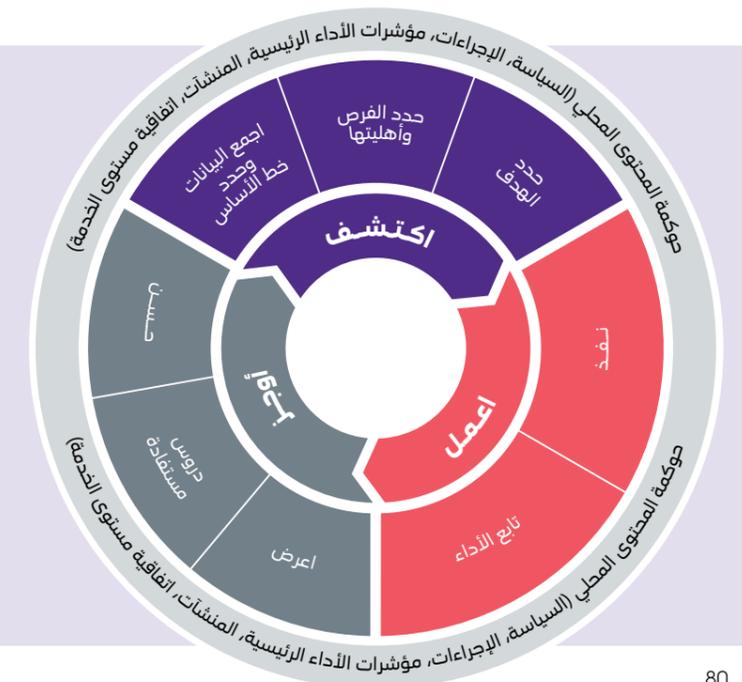
## دعم أهداف رؤية 2030م

ومن خلال إعطاء الأولوية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتوطين الصناعة، والرقمنة والابتكار، وتنمية القوى العاملة، تساهم روافد بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية الطموحة للمملكة ضمن رؤية 2030م.

ترتكز رؤية السعودية 2030م على بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر من خلال ترسيخ بيئة مواتية لنمو الأعمال، وتوليد فرص عمل لمواطنيها، ورعاية المواهب، وتعزيز الاستثمارات، والاستفادة من المقومات الأساسية لجودة الحياة في الوطن. وبالنسبة لبرنامج روافد، فإنّه مصمم بالتوافق مع هذه الأهداف على أساس ركائزه الأربع، التي بُنيت بأعلى درجات الدقة لتكون دعماً مكثلاً وملموساً لجهود stc في سبيل بناء اقتصاد مرن ومستدام.

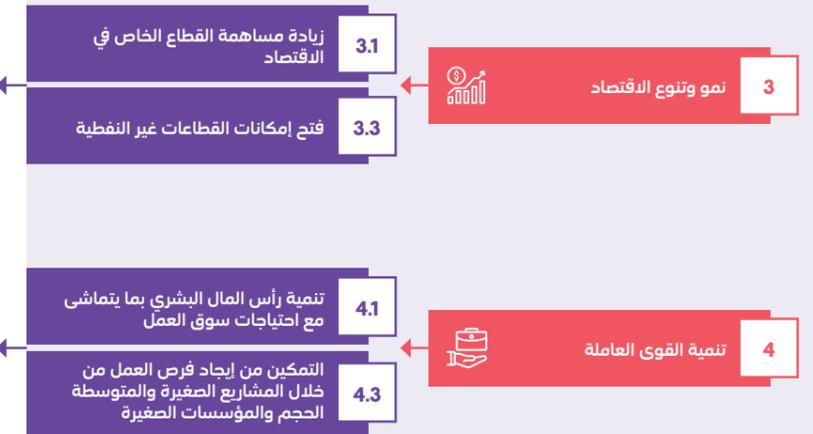


## النموذج التشغيلي لبرنامج روافد



## وحدات الدعم تتمة

## الأهداف الاستراتيجية



## مساهمة برنامج روافد

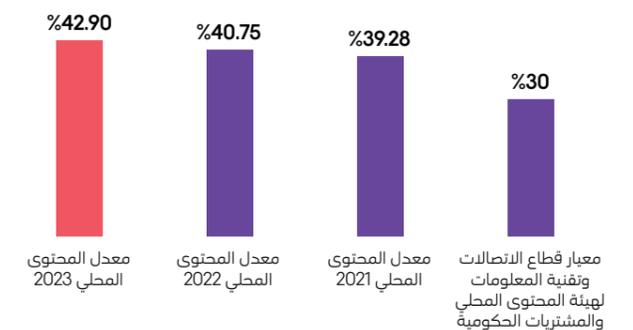


## زيادة المحتوى المحلي في عام 2023م

انطلاقاً من المركز القيادي لـ stc في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والتزامها بتعزيز دور المحتوى المحلي، فقد عملت على مراجعة سياساتها وإجراءاتها الداخلية لدمج المحتوى المحلي في مشترياتها طوال عام 2023م، وشكّلت هذه الخطوة الاستراتيجية تقدماً ثابتاً وكبيراً للمحتوى المحلي بحيث أثمر عن مساهمة ملحوظة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في نمو الناتج المحلي الإجمالي.

وبالتالي، شهدت stc زيادة ملحوظة في نسبة توطين المحتوى المحلي، فقد ارتفعت نسبة المحتوى المحلي بأكثر من 10% منذ عام 2020م وتجاوزت معدلها القياسي في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بأكثر من 42%. ويتمشى هذا الإنجاز الملفت مع المعايير والتاليات التي وضعتها هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية.

## مؤشر المحتوى المحلي لمجموعة stc



علاوة على ذلك، وبصفتها ممثل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لدى مجلس تنسيق المحتوى المحلي، فقد ساهمت stc في تنمية المحتوى المحلي عن طريق:

## 1 دعم المنتج الوطني، من خلال:

- تطبيق آلية التفضيل السعري على المنتجات المدرجة في القائمة الإلزامية للمنتجات الوطنية.
- تطبيق آلية التفضيل السعري للمنتجات الوطنية الأخرى.
- دعم المصانع المحلية.

## 2

إقامة العديد من ورش العمل لتطوير الشركاء والموردين وتعزيز ثقافة المحتوى المحلي لديهم

## 3

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال:

- تفعيل الشراكة مع برنامج "جدير".
- تطبيق آلية التفضيل السعري على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في العمليات الشرائية.

لعب برنامج روافد دوراً بارزاً طوال عام 2023م في تسهيل سير الأعمال داخل المجموعة وخارجها، وانطوى ذلك على شتى أشكال التعاون مع الجهات التنظيمية بهدف توحيد الاستراتيجيات والأهداف الرامية إلى تنمية المحتوى المحلي.

وبالفعل، تركت هذه المبادرات بصمة مؤثرة في التقدم نحو تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030م، مما أسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الوطنية في مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ففي إطار الأهداف المشتركة، عمل برنامج روافد على مواءمة الأعمال مع الأطر التنظيمية، مرشحاً بذلك التزام stc بتعزيز المحتوى المحلي ورفع مستوى تأثيره العام على نمو المملكة وتقدمها.

## تطوير القوى العاملة المحلية

ضخّت stc قدراً كبيراً من الاستثمار في قواها العاملة، حيث تجاوز الإنفاق على أجور القوى العاملة المحلية 8 مليارات ريال سعودي، وشهد أيضاً استثمارها في برامج تدريب القوى العاملة زيادة تخطت 150 مليون ريال سعودي. وعلاوة على ذلك، لا توفّر stc جهداً في تشجيع شركائها للتركيز على فرص التوطين. ويكمن السبيل إلى ذلك في رفع مستوى الوعي حيال خدمة تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ وهي خدمة "جدير" التي تقدّمها الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" وتتضمن مشاركة دليل للمستخدمين وفيدوهات توعوية وإقامة ورش عمل.

## تطوير المنشآت الصغيرة والمتوسطة

تسلّط stc بؤرة تركيزها على دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال العديد من المبادرات والشراكات. وقد حصدت جهودها خلال العام العديد من الإنجازات البارزة على صعيد ركيزة الدعم هذه. وأقدمت stc على تطبيق آلية التفضيل السعري على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في سياق مشاريعها، كما دمجت شهادة جدير في عملية تأهيل المنشآت. وعلاوة على ذلك، ازدادت اتفاقيات الشراكة المباشرة لـ stc مع المنشآت الصغيرة والمتوسطة لتصل إلى ما مجموعه 134. وتقدر قيمة الأعمال التراكمية من خلال هذه الشراكات بحوالي 1 مليار ريال سعودي.

## توطين الصناعة

يُعد توطين الصناعة أحد محاور استراتيجية روافد نظراً لمساهمته المتميزة في الاقتصاد الوطني من خلال بناء قاعدة مستدامة من مصنعي المعدات ومطوّري الخدمات. وقد شهد هذا العام تنفيذ 20 مبادرة توطين للمحتوى الإعلامي الرقمي عبر "إنتغرا" (Intigral). وكجزء من خطة نقل المقر الرئيسي لشركة "إنتغرا"، تعاونت stc مع شركة SCTS لإنشاء البنية التحتية التقنية للمشروع بقيمة زادت عن 30 مليون ريال سعودي.

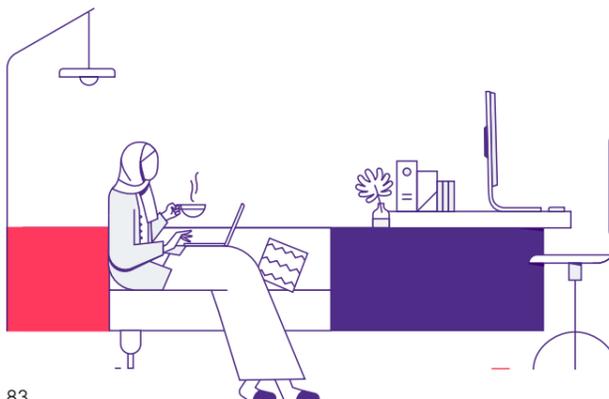
## الرقمنة والابتكار

قدّم برنامج روافد الدعم اللازم لأكاديمية stc في إطلاقها العديد من المبادرات والشراكات الضرورية لصقل المهارات المحلية ونقل المعرفة.

فقد ساعدها على إبرام شراكة استراتيجية مع الجمعية السعودية لعلم البيانات التابعة لجامعة الملك سعود في إطار منتدى الذكاء الاصطناعي التوليدي وريادة الأعمال. وتضمنت الفعالية جلسات حوارية حول الفرص المتاحة في السوق السعودية، إلى جانب جلسات تعليمية حول تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في محاولات استكشاف الفضاء.

وبالإضافة إلى ذلك، تعاونت أكاديمية stc مع كلٍّ من stc Bank وشركة فنتك السعودية وهيئة السوق المالية بهدف دراسة التحديات الكامنة في قطاع التقنية المالية، مع التركيز على الحلول المبتكرة في وجه تلك التحديات.

ولا تُخفى المساهمة المحورية للأكاديمية في جهود البحث والتطوير، حيث نشرت أكثر من تسع أوراق بحثية دولية في مجالات مختلفة، مثل تقنية الأقمار الصناعية والأمن السيبراني والجيل الخامس والخدمات السحابية والذكاء الاصطناعي. وقوبلت هذه المنشورات بنسبة عالية من إعجاب الجمهور وتفاعله مع المحتوى.



## وحدات الدعم تتمة

## التأثير العام لبرنامج روافد

منذ أولى خطوات برنامج روافد والإيفاق المحلي لـ stc في تزايد ملحوظ، متجاوزاً 34 مليار ريال سعودي بحلول نهاية عام 2023م، كما سجلت stc زيادة كبيرة في توظيف القوى العاملة، بنسبة أكبر من 90% عبر كافة الوظائف، مع معدل أعلى في الوظائف الإدارية العليا بلغ 97.7%، كما استثمرت stc أكثر من 6 مليارات ريال في الاقتصاد السعودي عن طريق إنشاء شركات تابعة داخل المملكة وزيادة فرص العمل والدعم الاقتصادي.

وقد برزت مساهمة روافد في إبرام اتفاقيات تعاون عبر مختلف الكيانات والقطاعات، مما سهّل توفير بيئة متجانسة لتطوير المحتوى المحلي، واتخذت مساهمته شكل خطوات عملية لبلورة العديد من المبادرات وتوقيع أكثر من 10 اتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم، وتماشياً مع رؤية 2030م، صدر عن برنامج روافد كتالوج حول الفرص الاستثمارية يستعرض 27 فرصة هادفة إلى توظيف قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وبالتالي تعزيز الناتج المحلي الإجمالي بما يقارب 6.68 مليار ريال سعودي.

وحرصاً على نشر المعرفة بشأن المحتوى المحلي، فقد لفت البرنامج الأنظار إلى مشاركته النشطة في أكثر من 10 مؤتمرات ومنتديات وطنية، وعقد أيضاً أكثر من 54 ورشة عمل حول المحتوى المحلي، كما نشر 13 تقريراً داخلياً وخارجياً، وأطلق البرنامج العديد من الحملات الإعلامية، مما أثمر عن حوالي مليون متابعة وتفاعل من الجمهور المستهدف عبر منصات التواصل الاجتماعي.

وامتدّت كذلك جهود روافد إلى إنتاج 8 فيديوهات ترويجية، بما فيها بودكاست ومقابلات تلفزيونية ومحتوى تعليمي، بالتعاون مع الشركاء. ونجح البرنامج في توسيع شبكة stc من الشركاء المحليين ليلعب عددهم 1,787 شريكاً، وليس ذلك فحسب، إذ قدّم لهم البرنامج التوجيهات التي تحثهم على حيازة شهادات المحتوى المحلي، ما ساهم في إصدار 582 شهادة.

## أبرز شركات برنامج روافد

عضو مؤسس في مجلس تنسيق المحتوى المحلي وممثل لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات إلى جانب عدد من الشركات الوطنية الكبرى في قطاعاتها، وذلك منذ عام 2019م.

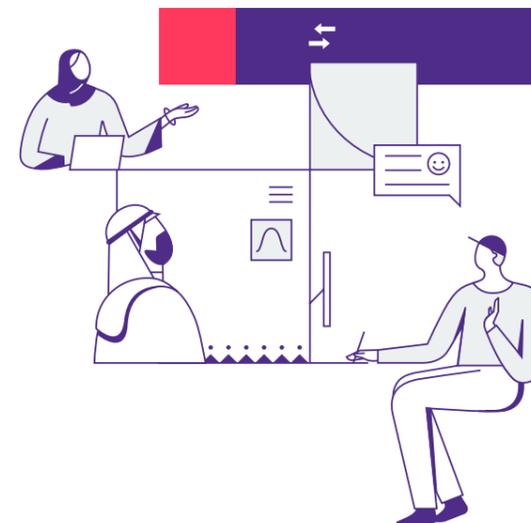
شراكة استراتيجية واتفاقية مستمرة مع "منشآت" لتسهيل وصول قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى الفرص الشرائية لدى stc من خلال خدمة جدير.

الشراكة مع صندوق التنمية الصناعية السعودي (برنامج توظيف) وشركاء stc لتوفير التسهيلات والحلول المالية اللازمة للموردين.

## تطلعات برنامج روافد للعام 2024م

سيواصل برنامج روافد في عام 2024م دفع عجلة استراتيجيته بما يتماشى مع الأهداف المحددة للسنوات الخمس المقبلة. كما سيواصل التركيز على التقدم بناءً على ركائزه الاستراتيجية الأربع - تنمية القوى العاملة، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والرقمنة والابتكار، وتوظيف الصناعة.

وتصبّ كل هذه الجهود الاستراتيجية في خدمة مهمة stc المتمحورة حول بناء اقتصاد قوي ومستدام، بحيث دائماً ما يتجلى التزام المجموعة بالنمو الاستراتيجي طويل الأجل بالتوازي مع أهدافها الاستراتيجية.



## المراجعة الداخلية

يتمحور دور المراجعة الداخلية في stc حول تقديم خدمات تأكيدية معقولة واستشارية باستقلالية وموضوعية وذلك بغرض إضافة قيمة لـ stc من خلال تحسين عملياتها والمساهمة في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال اتباع منهجية منتظمة لتقييم وتحسين فاعلية عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية.

وقد نفذت المراجعة الداخلية العديد من الخدمات التأكيدية وفقاً لخطة المراجعة السنوية المعتمدة من قبل لجنة المراجعة بهدف إعطاء التأكيدات المعقولة واللائمة بشأن فاعلية وكفاءة الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية في stc، مع التركيز على الأنشطة والوظائف ذات المخاطر العالية. كما قدمت المراجعة الداخلية خلال العام خدمات استشارية باستقلالية، بالتعاون مع الإدارة التنفيذية، بغرض الإسهام في تحسين كفاءة وفاعلية عمليات الشركة المختلفة، وخفض التكاليف والحد من فقد الإيرادات، إضافة إلى الإسهام في مراجعة القوائم المالية الأولية والسنوية وتنسيق أعمال الجهات الرقابية الخارجية.

علماً بأن عمليات المراجعة التأكيدية والاستشارية لم تظهر وجود ملحوظات جوهرية تؤثر على قدرة stc في مواصلة تنفيذ أعمالها.

## إفصاحات قانونية

## العقوبات والجزاءات والقيود الاحتياطية

أصدرت اللجان التابعة للجهات التنظيمية لقطاع الاتصالات، عدداً من القرارات والجزاءات ضد stc، وانطلاقاً من مسؤولية stc في دفاعها عن حقوق المساهمين بناءً على الحق الممنوح لها بموجب نظام الاتصالات وتقنية المعلومات فقد قامت بالتنظّم من تلك القرارات بموجب دعاوى تم رفعها أمام القضاء.

وتنوعت أسباب تلك القرارات الجزائية؛ فبعضها يتعلق بما تراه اللجان نقصاً في بيانات مستندات تأسيس بطاقات الاتصال، أو عدم استكمال طلبات نقل الأرقام، أو تقديم عروض أو خصومات تعد في نظر تلك اللجان غير نظامية، أو استخدام ترددات بدون ترخيص، كما يوجد بعض من القرارات المتعلقة بشكاوى العملاء والتي ترى الجهات التنظيمية أن هناك تأخر في تنفيذ التوجيهات أو تزويدها بالمعلومات المطلوبة بشأنها.

حيث بلغ عدد القضايا التي رفعتها stc ضد تلك القرارات للعام المالي 2023م 76 قضية، بقيمة إجمالية قدرها 122,327,000 ريال سعودي، وتفصيل موقف هذه القضايا على النحو التالي:

- قضايا منتهية بموجب أحكام نهائية لصالح الشركة: عددها 6 قضايا بقيمة إجمالية قدرها 2,923,000 ريال سعودي.
- قضايا قائمة وما زالت متداولة أمام ديوان المظالم: عددها 50 قضية بقيمة إجمالية قدرها 107,751,000 ريال سعودي.
- قضايا منتهية برفض أو عدم قبول الدعاوى التي رفعتها الشركة: عددها 20 قرار بقيمة إجمالية قدرها 11,653,000 ريال سعودي، شاملة القرارات الجزائية التي لم تجد الشركة وجهة قانونية في التظلم منها.

وقد قامت stc باتخاذ الإجراءات الداخلية اللازمة لضمان الالتزام بالأنظمة والتعليمات بما يساهم في الحد من صدور تلك العقوبات.