

## تمكين الثقافة الرقمية

تتولى علم، بوصفها رائدة في الحلول الرقمية بالمملكة، دوراً مهماً في دفع عجلة التحول الرقمي، إيماناً منها بأهميته في إحراز التقدم وبناء مستقبل مستدام. ولتحقيق ذلك، تسعى جاهدة لتسخير التقنية والابتكار لتعزيز المنافع البيئية المستدامة والشمول الاجتماعي، إلى جانب تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة. وتلبيةً لاحتياجات مختلف القطاعات، تعمل على تطوير حلول متكاملة ومخصصة، مع دمج الاستدامة في استراتيجياتها الرقمية لضمان نمو مسؤول وابتكار هادف. من خلال هذا النهج المتكامل، تواصل علم قيادة مسيرة التحول الرقمي في المملكة.

### التحول الرقمي والابتكار

يركز فريق الأبحاث في علم على تطوير حلول عملية مخصصة لتلبية الاحتياجات المتطورة لمختلف القطاعات. تحرص إدارة الابتكار على وضع التقدم في جميع عملياتها، حيث تركز على تطوير منتجات وخدمات وحلول مبتكرة تهدف إلى مواجهة التحديات المعقدة على مستوى القطاعات المتنوعة، مما يضمن أن يسهم التحول الرقمي في تحقيق تأثير ملموس.

### المنتجات الرقمية

	2022م	2023م	2024م
الاستثمار في البحث (مليون ريال)	14.5	28.0	45.7
الاستثمار في الابتكار (مليون ريال)	3.2	6.2	7.9

### التمحور حول العميل

تواصل علم تعزيز رحلة التحول الرقمي لعملائها من خلال التعاون المستمر معهم، مما يضمن تقديم تجارب استثنائية واكتساب رضاهم وبناء علاقات طويلة الأجل معهم. كما تعتمد علم بتحليلات البيانات والتقنيات الناشئة والأساليب المبتكرة لاكتساب رؤى دقيقة حول احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، مما يمكنها من تحسين مستوى التفاعل مع العملاء عبر توفير تجارب رقمية مخصصة وقنوات اتصال مباشرة متعددة تضمن تلقيهم الملاحظات بشكل متواصل. وتسهم هذه الرؤى في تعزيز التطوير المستمر للمنتجات وتنفيذ استراتيجيات رقمية تتمحور حول العملاء، مما يعزز التزام الشركة بتقديم حلول سلسة وفعالة.

### رضا العملاء

	2022م	2023م	2024م
نسبة رضا العملاء (%)	84%	83%	83%
شكاوى العملاء	42,037	45,272	47,147
شكاوى العملاء التي تم حلها (%)	99.8%	99.0%	93.0%
حل الشكاوى من المكالمات الأولى	384,405	537,155	592,168

# 93%

من شكاوى العملاء تم حلها بنجاح

ارتفع حجم استثمارات علم في مجال الأبحاث بنسبة

# 63%

ليصل إلى 45.7 مليون ريال في عام 2024م