



استراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي ٢٠٢٦ – ٢٠٢٨



صاحب السمو الملكي
ولي العهد الأمير محمد بن
سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



المغفور له الملك عبدالعزيز بن
عبدالرحمن آل سعود
رحمه الله



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز
آل سعود

استلهاماً من رؤية المؤسس الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود، وترسيخاً للمسيرة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، واستناداً إلى الطموح المتجدد لصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز ولي العهد، نمضي بثقة نحو مستقبل يصنع فيه الابتكار قيمة من كل قطرة ماء، مؤسسين لإرث مائي مستدام يمتد عطاؤه إلى الأجيال القادمة.

مع تقدم المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠، تواصل شركة المياه الوطنية أداء دور محوري في تقديم خدمات مياه موثوقة وفعّالة ومستدامة على مستوى وطني. وفي هذا السياق، لم تعد التقنية مجرد عامل تمكين، بل أصبحت محركاً رئيسياً للتحول وخلق القيمة على المدى الطويل.

تمثل استراتيجية تقنية المعلومات و التحول الرقمي محطة رئيسية في مسيرتنا نحو ترسيخ دور التقنية كركيزة أساسية لخلق القيمة للأعمال. حيث تضع خارطة طريق شاملة لتعزيز قدراتنا الرقمية، وتحديث منصاتنا، والارتقاء بأساليب تقديم خدماتنا لعملائنا وشركائنا. ومن خلال هذه الاستراتيجية، ستتطور تقنية المعلومات و التحول الرقمي من وظيفة داعمة إلى شريك متكامل قائم على تحقيق القيمة، يمكّن الابتكار، والتميز التشغيلي، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات عبر مختلف قطاعات الشركة.

كما تعكس هذه الاستراتيجية التزامنا بتحقيق أثر ملموس وقابل للقياس، حيث ترتبط كل مبادرة بأولويات الأعمال وتسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء، سواء من خلال تعزيز تجربة العملاء، أو تحسين كفاءة العمليات، أو رفع مستويات الشفافية والحوكمة.

طموحنا واضح: أن نرسّخ مكانة شركة المياه الوطنية كمرجع عالمي في الريادة الرقمية في قطاع المياه. ومن خلال التركيز والانضباط والتكامل في الجهود، نحن على ثقة بقدرتنا على تحويل هذه الرؤية إلى واقع وتحقيق أثر مستدام يخدم المملكة والأجيال القادمة.

د. فؤاد بن أحمد آل الشيخ مبارك
الرئيس التنفيذي



في ظل توسع خدمات شركة المياه الوطنية، تزداد أهمية تقديم تجربة عميل متكاملة وموثوقة تعتمد على الكفاءة التشغيلية وسرعة الاستجابة. وتلعب التقنية دوراً محورياً في تمكين ذلك من خلال تحسين جودة الخدمة واستمراريتها.

تشكل استراتيجية تقنية المعلومات و التحول الرقمي خارطة طريق لتعزيز قدراتنا في تقديم خدمات رقمية متكاملة، من خلال تطوير الأنظمة، وتحسين التكامل، وتبسيط الإجراءات. كما تركز على تمكين قنوات تواصل فعالة تدعم تلبية احتياجات المستخدمين بكفاءة أعلى.

وتعكس هذه الاستراتيجية التزامنا بتحقيق نتائج ملموسة في تجربة المستخدم، من خلال تحسين جودة الخدمة، وتقليل الأعطال، وتسريع معالجة الطلبات، ورفع مستوى رضا المستخدمين.

هدفنا يتمثل في تقديم خدمات موثوقة وسهلة الوصول. ومن خلال التركيز على التنفيذ وجودة التشغيل، سنواصل تحقيق قيمة مستدامة للعميل.



عبدالرحمن بن محمد بن منديل
نائب الرئيس التنفيذي
للعناية بالعملاء والتحول الرقمي

تمر شركة المياه الوطنية بمرحلة محورية في مسيرتها. ومع تقدم المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠، تسعى الشركة بشكل فاعل إلى تعزيز تجربة المستفيدين وجودة الخدمات، إلى جانب تحويل العمليات والإجراءات التشغيلية مدعومة بالتقنية كركيزة أساسية للتقدم.

وانطلاقاً من هذه الرؤية، تقود تقنية المعلومات و التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية جهود التحول من خلال ترسيخ دور التقنية كمحرك رئيسي للأعمال. وقد عملنا على تعزيز أسسنا ووضع خارطة طريق طموحة للتحول تدعم تحقيق أهداف الشركة، مع التركيز على رفع الكفاءة، وتعزيز المرونة، وقابلية التوسع.

وستشهد المرحلة القادمة إدخال قدرات رقمية متقدمة، والذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة)، والأتمتة المتقدمة، وتحسين إدارة الخدمات مما يساهم في تحقيق قيمة مضافة على مستوى الأعمال وإحداث أثر إيجابي على المملكة والمجتمع من خلال توظيف التقنية. ويعد هذا المستند دليلاً استراتيجياً يوجه مسيرتنا خلال السنوات الثلاث القادمة، بما يتماشى مع استراتيجية أعمال الشركة.

إن التزامنا راسخ لضمان أن تصبح التقنية محفزاً رئيسياً للابتكار وتعزيز القيمة للأعمال. ومن خلال التركيز المشترك والتنفيذ المنضبط، فإنني على ثقة بأن تقنية المعلومات و التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية ستصبح نموذجاً عالمياً يُحتذى به في أداء قطاع المياه والريادة الرقمية.



ماجد بن عبدالمحسن الجريب

نائب الرئيس

لتقنية المعلومات و التحول الرقمي

- ٧ | ١ نبذة عن شركة المياه الوطنية
- ١٣ | ٢ تقنية المعلومات والتحول الرقمي في استراتيجية شركة المياه الوطنية
- ١٨ | ٣ استراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي وخطة التنفيذ
- ٢٣ | ٤ محفظة المبادرات





شركة المياه الوطنية
National Water Company

نبذة عن شركة المياه الوطنية

1

نظرة عامة لشركة المياه الوطنية : هويتنا و دورنا



٦ قطاعات تشغيلية
وأكثر من ٥٠٠ موقع

أكثر من ٣.٧ مليار متر مكعب سنويا
حجم المياه الموزعة

أكثر من ٢.٢ مليار متر مكعب سنويا
الصرف الصحي المعالج

عن شركة المياه الوطنية

شركة مساهمة
مملوكة من قبل



تأسست في
عام ٢٠٠٨



المقر الرئيسي
في الرياض



تتمثل مهمتنا في إدارة وتشغيل شبكات توزيع المياه وأنظمة الصرف الصحي، ومنصات خدمة العملاء، ومحطات المعالجة، لضمان تقديم خدمات موثوقة وأمنة وعالية الكفاءة على مستوى جميع المناطق.

الدور الأساسي
لشركة المياه
الوطنية

٧



١.١ مليون

العدد الكلي لتحميلات
تطبيق الجوال

٦



١٣ مليون

زيارة للفرع الإلكتروني
سنويا

٥



٦٣٠+ مليون

قراءة بيانات لنظام سكاذا
في اليوم

٤



٤.٨ مليون

صهريج تم تسليمه سنويا

٣



٢.٦ مليون

عميل

٢



٣١ مليون

فاتورة صادرة سنويا

١



١.٨ مليون

العدد الكلي للتوصيلات

مسيرة تطور شركة المياه الوطنية

توسعت شركة المياه الوطنية بشكل متسارع عبر عدة مراحل رئيسية



٢٠٠٨

إدارة توزيع المياه في أربع مدن رئيسية

- تشرف شركة المياه الوطنية على العمليات في أربع مدن
- تُدار المناطق المتبقية من قبل الوزارة
- تباين في السياسات والإجراءات والأنظمة



٢٠١٧

إدارة توزيع المياه على مستوى المملكة

- تتولى شركة المياه الوطنية الإشراف وإدارة توزيع المياه في جميع أنحاء المملكة
- اعتماد الاستراتيجية الوطنية للمياه
- إطلاق استراتيجية قطاع التوزيع في عام ٢٠١٩



٢٠٢١

عقود الإدارة والتشغيل (MOMC) و الشراكات طويلة الاجل (LTOM)

- توحيد مناطق التوزيع في ستة قطاعات تشغيلية
- استكمال توقيع عقود الإدارة
- إعادة تصميم نموذج التشغيل
- رسم الاتجاه الاستراتيجي المستقبلي



٢٠٢٢

دمج المديريات

- استكمال توقيع عقود الإدارة والتشغيل والصيانة لجميع القطاعات
- اعتماد عقود طويلة الأجل (١٠-١٥ سنة) لتعزيز الكفاءة التشغيلية
- تعظيم قيمة الأصول عبر تطبيق أحدث تقنيات المعالجة
- تمكين مشاركة القطاع الخاص بطاقة تصميمية قدرها ٦.٦ مليون م^٣/يوم



٢٠٢٦+

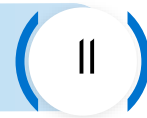
تشجيع الاستثمارات الخاصة

- تهدف عقود الامتياز إلى تعظيم الفائدة للمملكة العربية السعودية
- إشراك المستثمرين من القطاع الخاص ونقل مسؤوليات التشغيل إليهم
- تنفيذ الاستثمارات الرأسمالية من قبل القطاع الخاص

ارتباط بشركة المياه الوطنية برؤية السعودية ٢٠٣٠

في ظل ما ترسيه رؤية ٢٠٣٠ من توقعات طموحة حول جودة الخدمات، والاستدامة، والتخصيص، والكفاءة، يبرز ارتباط استراتيجي وثيق بينها وبين الدور الذي تؤديه شركة المياه الوطنية

هدفًا لرؤية المملكة ٢٠٣٠ ترتبط مباشرة بشركة المياه الوطنية



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

برنامج جودة الحياة

برنامج التخصيص

برنامج التحول الوطني

برنامج خدمة ضيوف الرحمن

برنامج صندوق الاستثمارات العامة

جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية.

٣.١.٦



تعظيم أصول صندوق الاستثمارات العامة.

٣.٤.١



الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

٥.٢.٥



ضمان استفادة مستدامة من الموارد المائية.

٥.٤.٢



تعزيز اهتمام الشركات باستدامة الاقتصاد الوطني.

٦.٢.٢



تيسير استضافة المزيد من المعتمرين وتسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين.

١.٢.١



تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.

١.٢.٢



الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في المدن السعودية.

٢.٣.١



الحد من التلوث بمختلف أنواعه.

٢.٤.١



تخصيص خدمات حكومية محددة.

٣.١.١



تحرير الأصول المملوكة للدولة أمام القطاع الخاص.

٣.١.٢



الاستراتيجية الوطنية لقطاع المياه في المملكة العربية السعودية

تحدد الاستراتيجية الوطنية لقطاع المياه رؤية واضحة وأهداف محددة

قطاع مياه مستدام ينمي الموارد المائية ويحافظ عليها ويصون البيئة ويوفر إمداد آمن وخدمات عالية الجودة والكفاءة تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

الرؤية

وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



أهداف قطاع المياه في المملكة العربية السعودية



ضمان تنافسية قطاع المياه ومساهمته الإيجابية في الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الحوكمة الفعالة ومشاركة القطاع الخاص وتوطين القدرات والابتكار



المحافظة على موارد المياه وتحسين استخدامها مع المحافظة على البيئة المحلية لما فيه مصلحة المجتمع السعودي حالياً ومستقبلاً



تقديم خدمات مياه وصرف صحي عالية الجودة وموفرة للتكلفة لضمان أسعار مقبولة



تحسين إدارة الطلب على المياه في جميع الاستخدامات

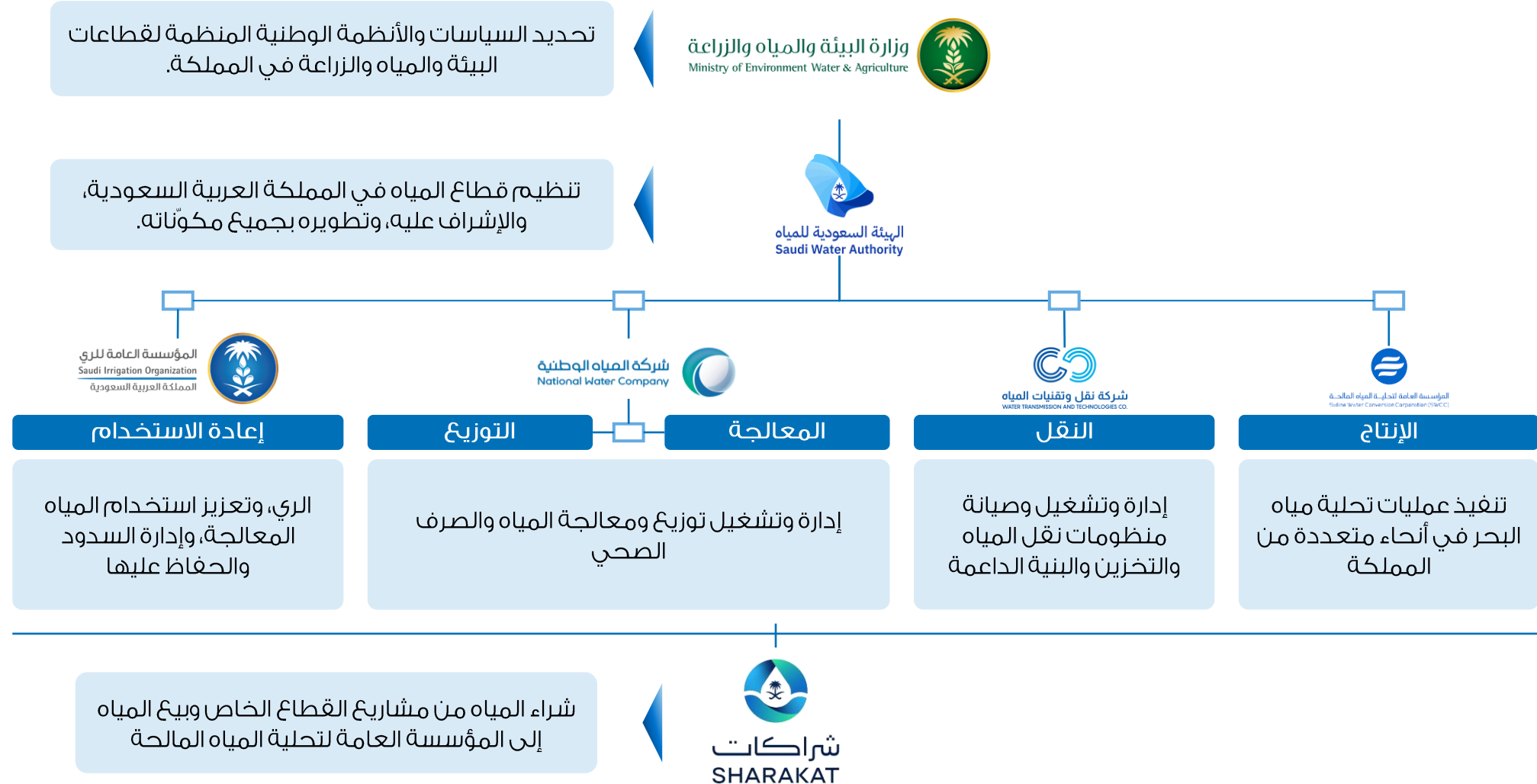


ضمان الوصول المستمر إلى كميات كافية من المياه المؤمنة في الحالات العادية وفي حالات الطوارئ



تقديم خدمات المياه عبر سلسلة قيمة تضم جهات متعددة

إن تكامل الأدوار عبر الجهات التنظيمية والمنتجين والمشغلين ومقدمي الخدمات، يحتمل ضمن التنسيق الفعال، وتكامل البيانات، ووضوح المساءلة على امتداد سلسلة قيمة المياه





شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات والتحول الرقمي في استراتيجية شركة المياه الوطنية



استراتيجية الأعمال لشركة المياه الوطنية

يستند التوجه الاستراتيجي الشامل لتقنية المعلومات والتحول الرقمي إلى استراتيجية أعمال الشركة، والمرتكزة بدورها على السياسات الوطنية وأولويات القطاع

الاستراتيجية المؤسسية لشركة المياه الوطنية

الغاية: حماية الموارد المائية لخدمة الإنسان والبيئة ومستقبل المملكة العربية السعودية

الرؤية: أن نكون نموذجاً عالمياً رائداً في تقديم خدمات مياه موثوقة وفعالة ومستدامة وعادلة

المهمة: تقديم خدمات المياه والصرف الصحي من خلال توظيف الابتكار الرقمي، تعزيز الشراكات الاستراتيجية، التميز المؤسسي، بهدف توسيع نطاق الوصول والارتقاء بتجربة العميل

الركائز الاستراتيجية



بناء منظومة
مستدامة وقادرة
على مواجهة الأزمات



تعزيز الكفاءة والتميز
المالي



الارتقاء بتجربة العميل



تقديم خدمات مياه
وصرف صحي عادلة
وعالية الجودة تدعم
التنمية الاقتصادية
المستدامة



الممكنات الاستراتيجية



تعزيز التعاون و مشاركة
القطاع الخاص في
منظومة المياه



بناء منظومة تتمتع
بكفاءة عالية وأداء متميز



تسريع وتيرة التحول
الرقمي والابتكار



رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

في ظل ما ترسيه رؤية ٢٠٣٠ من توقعات طموحة حول جودة الخدمات، والاستدامة، والتخصيص، والكفاءة، يبرز دور تقنية المعلومات والتحول الرقمي بوصفها الركيزة الأساسية لتمكين التحول الرقمي، وترسيخ شفافية الأداء، وضمان تقديم خدمات وطنية مستدامة وقابلة للتوسع.

وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture



الاستراتيجية الوطنية للمياه ٢٠٣٠

تحدد الاستراتيجية الوطنية لقطاع المياه متطلبات واضحة لتقديم الخدمات، بما يستوجب من تقنية المعلومات والتحول الرقمي تمكين الشفافية، وإدارة الأداء، وتحقيق التميز التشغيلي عبر سلسلة القيمة لقطاع المياه بأكمله.

دور تقنية المعلومات والتحول الرقمي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المؤسسية

تساهم تقنية المعلومات والتحول الرقمي بشكل فعال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المؤسسية بمستويات مختلفة، نوضح أدناه مدى المسؤولية لكل منها

الأهداف	١. تقديم خدمات مياه وصرف صحي عالية الجودة تدعم التنمية الاقتصادية المستدامة	٢. الارتقاء بتجربة العميل	٣. تعزيز الكفاءة والتميز المالي	٤. بناء منظومة مستدامة قادرة على مواجهة الأزمات	٥. تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار	٦. بناء منظومة تتمتع بكفاءة عالية وأداء متميز	٧. تعزيز التعاون ومشاركة القطاع الخاص
الأهداف الفرعية	١.١. توسيع نطاق خدمات المياه والصرف الصحي ١.٢. ضمان تطبيق أعلى معايير جودة المياه ١.٣. توفير امدادات مياه بشكل منظم دون انقطاع	٢.١. تحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات	٣.١. الحد من فاقد المياه ٣.٢. تحسين التكاليف التشغيلية ٣.٣. تعزيز قدرات إدارة سلاسل الإمداد ٣.٤. تحسين النفقات الرأسمالية ٣.٥. زيادة الإيرادات ٣.٦. تعزيز التمويل الاستراتيجي	٤.١. تعزيز المرونة التشغيلية والتخطيط لمواجهة التحديات ٤.٢. حماية الموارد الطبيعية والبيئة	٥.١. أتمتة إدارة البيانات والتقارير ٥.٢. تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية ٥.٣. تعزيز الابتكار في التقنيات ونماذج الخدمات	٦.١. ضمان توفير السلامة للجميع ٦.٢. بناء ثقافة مؤسسية قائمة على المرونة والمسؤولية ٦.٣. استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتحفيزها ٦.٤. تنمية القدرات والمهارات الرقمية	٧.١. دعم برامج التخصيص والشراكات ٧.٢. تعزيز التعاون والشراكات على مستوى منظومة المياه

المبادرات الاستراتيجية المؤسسية المملوكة لتقنية المعلومات والتحول الرقمي

تقنية المعلومات والتحول الرقمي هي المالك للمبادرات الإستراتيجية الثلاث أدناه

المبادرة NTP-06



زيادة المحتوى الرقمي
لتحسين خدمات العملاء

تعزيز تقديم خدمات العملاء في قطاع المياه من خلال تطوير ونشر المنصات الرقمية والأنظمة الذكية وطول
الفوترة وتطبيقات خدمة العملاء.

المبادرة NWC-06



أتمتة إدارة البيانات وإعداد
التقارير

تعزيز إدارة البيانات من خلال ترسيخ الحوكمة والسياسات الموحدة، وتحسين دقة البيانات بالتحقق الفعال وإدارة
البيانات الرئيسية (MDM)، وتوحيد البيانات عبر بحيرة بيانات مؤسسية، وأتمتة إعداد التقارير للحصول على
استنتاجات أسرع وأكثر موثوقية.

المبادرة NWC-07



تسريع التحول الرقمي
والابتكار

تكامل الأنظمة الأساسية مع الأتمتة الروبوتية للعمليات لتبسيط سير العمل، وتطبيق حوكمة قائمة على العائد
على الاستثمار للاستثمارات الرقمية، وتحديث البنية التحتية لتقنية المعلومات بتقنيات الحوسبة السحابية، وتعزيز
تبني التقنيات الرقمية والابتكار عبر التدريب وشراكات البحث والتطوير.



مؤشرات الأداء الرئيسية لتقنية المعلومات والتحول الرقمي

تعرف استراتيجية أعمال الشركة ثلاثة مستويات من مؤشرات الأداء مرتبطة بتقنية المعلومات والتحول الرقمي، بالإضافة لذلك تم تعريف العديد من مؤشرات تقنية المعلومات والتحول الرقمي تتم متابعتها داخليا. نعرض أدناه المؤشرات من الإستراتيجية والمؤشرات الداخلية الرئيسية

الاستراتيجية والتخطيط والحوكمة

L1	مؤشر تحقيق القيمة الرقمية (DVRI)
L2	الأثر على الأعمال
L4	ملاحظات أمن المعلومات
L4	نضج التحول الرقمي للتقنية والمنصات (DXMI)
L4	نضج تجربة المستخدم الرقمية (DXMI)
L4	نسبة القيمة المتحققة من حالات استخدام الذكاء الاصطناعي
L4	نسبة الامتثال للتحقيق
L4	خفض التكاليف
L4	نسبة الامتثال لـ RTO و RPO

التشغيل والعمليات

L2	الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة
L2	تحديث البنية التحتية
L3	استقرار بيئة الإنتاج
L3	مؤشر رضا المستخدمين عن طلبات خدمات تقنية المعلومات
L4	معدل الحل من أول اتصال
L4	نسبة الخدمة الذاتية المؤتمتة
L4	الالتزام بوقت الاستجابة للحوادث
L4	مدة بقاء الحوادث مفتوحة من أولوية P2 و P1
L4	نسبة توفر الشبكة
L4	نسبة توافر التطبيقات
L4	نسبة تغطية النسخ الاحتياطي
L4	نسبة استخدام سعة التخزين
L4	نسبة تغطية التعافي من الكوارث

التطوير والتنفيذ

L2	أتمتة العمليات
L4	نسبة الأنظمة والتقنيات المستضافة سحابياً
L4	عدد الخدمات المُمكنة بواسطة تطبيق مرفأ
L4	نسبة مؤشرات الأداء للأعمال من المستوى الأول المؤتمتة
L4	متوسط مدة تنفيذ الطلبات
L4	نسبة المشاريع المنجزة ضمن الجداول الزمنية والميزانية المتفق عليها
L4	الالتزام بوقت الاستجابة للحوادث
L4	الالتزام بحوكمة البنية المؤسسية
L4	متوسط الوقت اللازم لتنفيذ التحسين التقني (TE)
L4	الانحراف في الجدول الزمني للتطوير
L4	متوسط الوقت اللازم لإنشاء تقارير ذكاء الأعمال



شركة المياه الوطنية
National Water Company

استراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي وخطة التنفيذ

٣

استراتيجية تقنية المعلومات و التحول الرقمي

تجسد ركائزنا الاستراتيجية التزامنا بدعم نجاح الأعمال، بينما توفر الممكّنات التقنية الأسس والقدرات اللازمة لتحقيق قيمة مستدامة للمؤسسة وتعزيز تنافسيّتها المستقبلية

الرؤية  توفير حلول رقمية متقدمة كي تصبح شركة المياه الوطنية جهة رائدة عالمياً في قطاع المياه

المهمة  دفع الابتكار والتحول الرقمي في شركة المياه الوطنية من خلال تبني أفضل الأنظمة الرقمية في فئتها، وبناء تحالفات استراتيجية مع شركاء أساسيين

الركائز



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

تعزيز رضا العملاء وثقتهم عبر تجربة متكاملة وسلسلة.



٢. عمليات متكاملة بشبكات مؤتمتة وأصول ذكية

رفع الكفاءة التشغيلية من خلال إدارة أكثر ذكاءً واستباقية للأصول والشبكات وتمكين العمليات الميدانية رقمياً



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية بجودة والتزام

توفير رؤية متكاملة لتقديم المشاريع والمخاطر والامتثال التنظيمي



٤. دعم مؤسسي رقمي وفعال

تسريع تقديم الخدمات المؤسسية وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى

الممكّنات التقنية



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

تحقيق قيمة مؤسسية ملموسة وقابلة للقياس عبر رقمته الإجراءات وتوظيف الابتكار والتقنيات الناشئة



٢. بيانات مؤسسية موثوقة وأمنة وداعمة للقرار

بناء منظومة بيانات مؤسسية متكاملة ومحكومة وأمنة، توفر رؤى ذكية تدعم اتخاذ القرار



٣. بنية تحتية حديثة عالية الاعتمادية

بناء بنية تحتية تقنية آمنة ومرنة وعالية الاعتمادية تدعم استمرارية الأعمال والامتثال، وتمكين التحول الرقمي..



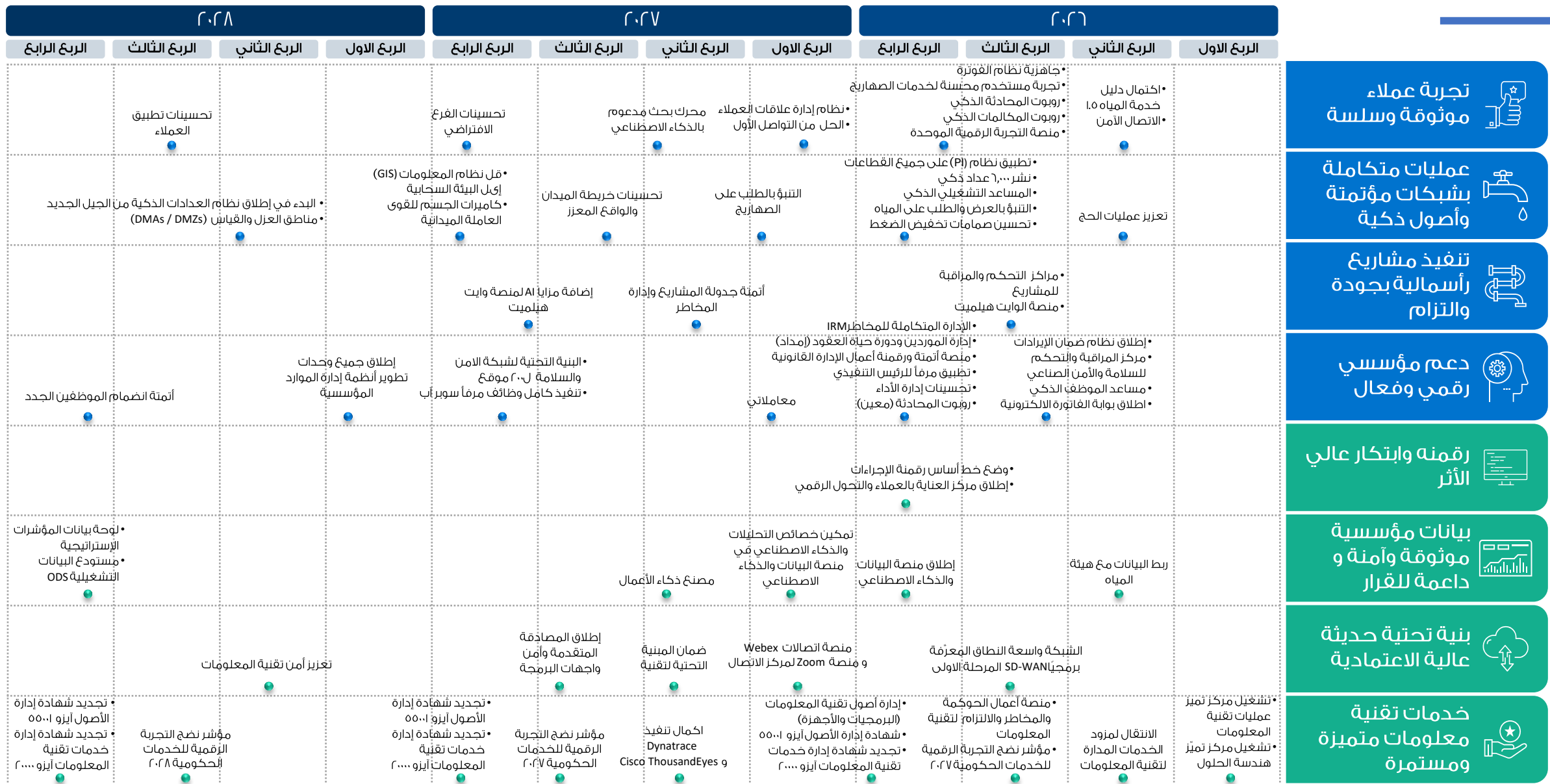
٤. خدمات تقنية معلومات متميزة ومستمرة

تقديم خدمات تقنية معلومات عالية الجودة وموثوقة، وفق أفضل الممارسات والمعايير، بما يعزز التميز والحوكمة ويدعم استمرارية الأعمال

تُترجم كل ركيزة ومُمكن تقني إلى مجموعة من المبادرات الاستراتيجية المترابطة، التي تحدد مجالات التنفيذ وتوجّه المشاريع والطلبات نحو تحقيق المستهدفات الاستراتيجية



خارطة طريق تنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي



ملاحظة: البيانات وفقاً لوضعها في أكتوبر ٢٠٢٦

دعائم نجاح التنفيذ لاستراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي

لضمان التنفيذ الناجح لاستراتيجية تقنية المعلومات والتحول الرقمي، سيتم تأسيس خمس قدرات تحويلية داعمة



إدارة التغيير

تسريع تبني التقنيات وأساليب العمل الحديثة لضمان تحقيق الاستثمارات قيمة أعمال مستدامة

- ✓ إنشاء إطار عمل لإدارة التغيير وتنسيق أنشطة التغيير عبر محفظة تقنية المعلومات والتحول الرقمي.
- ✓ إدارة المواءمة والتواصل مع أصحاب المصلحة، وبناء القدرات، وتعزيز الجاهزية التنظيمية.
- ✓ متابعة مستويات التبني والكفاءة، ومعالجة الفجوات، وترسيخ التغييرات لضمان استدامة نتائج الأعمال.



الشراكات الاستراتيجية مع الموردين

تحسين منظومة موردي تقنية المعلومات والتحول الرقمي لتحقيق أعلى مستويات الاعتمادية والقيمة، بالتعاون مع الشركات الوطنية.

- ✓ تقليل مخاطر الاعتماد من خلال تصنيف منهجي للموردين وبناء شراكات استراتيجية طويلة الأمد.
- ✓ تعزيز الاعتمادية عبر إدارة أداء الموردين بشكل متنسق وقائم على البيانات.
- ✓ تضمين معايير المحتوى المحلي والتوطين (السعودة) كعوامل رئيسية في تقييم الموردين واتخاذ قرارات التوريد والمشتريات.



حوكمة فعّالة

تأمين إطار الحوكمة والتوجيه المؤسسي اللازمين لقيادة وتنفيذ التحول الرقمي.

- ✓ اعتماد الأولويات الرئيسية والإشراف على تنفيذ محفظة المبادرات
- ✓ مناقشة خطط التخفيف من المخاطر وإزالة العوائق التي تعيق التقدم



تحقيق القيمة

يضمن ربط كل مبادرة لتقنية المعلومات والتحول الرقمي وكل حالة استخدام رقمية بقيمة أعمال قابلة للقياس، بما يضمن ترجمة الاستثمارات إلى أثر ملموس وواضح على الأعمال.

- ✓ تصميم إطار عمل شامل يقود تحقيق القيمة بكفاءة
- ✓ تتبع القيمة المتحققة و المواءمة مع الأعمال عبر لوحات متابعة تنفيذية



ترشيد التكاليف

يعزز الانضباط في إدارة التكاليف ويحسن كفاءة الإنفاق على تقنية المعلومات والتحول الرقمي، لضمان الاستخدام الأمثل للموارد.

- ✓ تحليل التكاليف بشكل منهجي وتحديد فرص الترشيد
- ✓ العمل بالشراكة مع أصحاب المشاريع لمتابعة التوفير والتحسينات على الكفاءة
- ✓ إتاحة وضوح الرؤية بشكل سريع للتكاليف عبر لوحات قياس تحليلية متقدمة



شركة المياه الوطنية
National Water Company

محفظة المبادرات

٤

بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الركائز

الممكنات
التقنية

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

نبذة عن المبادرة



التحول في القنوات الرقمية والتفاعل مع العملاء من خلال تجارب رقمية ذكية وسلسلة تعزز سهولة الوصول إلى الخدمات ورضا العملاء والكفاءة التشغيلية ومعدل الحل من أول اتصال.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

الارتقاء بتجربة العميل
تحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

زيادة المحتوى الرقمي لتحسين خدمات العملاء

NTP-06



تطوير تطبيق العملاء



خدمات الصهاريج الرقمية



الدعم من المستوى الأول



المساعد الذكي بالذكاء الاصطناعي

المخرجات

- **تطوير تطبيق العملاء:** التحسين المستمر لتطبيق العملاء من خلال تحسين تجربة استخدام والتصميم البصري وتوفير رؤى شفافة للفوترة والاستهلاك، والتنبؤ بالاستهلاك، وخصائص إتاحة الوصول، وتوسيع خيارات الدفع، وتطوير قدرات الإشعارات، والتكامل مع نظام، وتبسيط الإجراءات وتوسيع الخدمات الذاتية.
- **الدعم من المستوى الأول:** أتمتة التعامل الأولي مع شكاوى واستفسارات العملاء، بما يشمل تصنيفها ومعالجتها وحلها، من خلال حلول مدعومة بالذكاء الاصطناعي ومنصة محادثة ذكية، بما يساهم في تسريع أوقات الاستجابة وتحسين معدلات الحل من أول تواصل.
- **تطوير الفرع الافتراضي:** مواصلة تطوير الفرع الافتراضي لتمكين العملاء من الحصول على الاستشارات عن بُعد في أي وقت.
- **تجربة مستخدم محسنة لخدمات الصهاريج:** رقمته رحلة خدمة صهاريج المياه بالكامل من البداية إلى النهاية، من خلال الاتصال الآمن، وتحسين عمليات الدفع والجدولة والتوجيه الذكيين، والتتبع اللحظي، وإجراءات العمل المحسنة لطلبات الخدمة والموافقات، ومراقبة أداء الخدمة وقياس مؤشرات الكفاءة..
- **المساعد الذكي بالذكاء الاصطناعي:** توفير قدرات متقدمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي، تشمل روبوت المحادثة Chatbot وروبوت الاتصال Callbot، ومحرك البحث الذكي، ووكيل فورية ذكي، لتقديم استجابات أسرع وأكثر دقة، وتمكين العملاء من إنجاز الطلبات والخدمات الروتينية بشكل ذاتي.
- **واتساب للأعمال:** اعتماد واتساب للأعمال كقناة تواصل رئيسية مع العملاء بدلاً من حل المحادثة المباشرة الحالي.

الاهداف

- تعزيز رضا العملاء واستخدام الخدمات الرقمية عبر تقديم تجربة سلسلة وأمنة ومتكاملة.
- تسريع تقديم الخدمة ورفع كفاءة استخدام أسطول الصهاريج من خلال الجدولة والتنسيق الذكي.



المستفيد
العناية بالعملاء والتحول الرقمي

المعالجة من أول اتصال



L3

% معدل استخدام المستهلكين للقنوات الرقمية



L2

% معدل رضا العملاء



L1

المؤشرات



٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

نبذة عن المبادرة



تعزيز قدرات خدمة العملاء من خلال منصات عملاء متكاملة ورؤى قائمة على البيانات، بما يساهم في بناء رؤية موحدة وشاملة للعميل، وتحسين جودة الخدمات، ودعم الامتثال لمتطلبات قطاع المياه وهيئة الحكومة الرقمية

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- الارتقاء بتجربة العميل
- تحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات

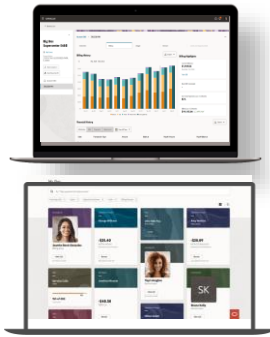
المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

زيادة المحتوى الرقمي لتحسين خدمات العملاء

NTP-06



إدارة علاقات العملاء CRM



منصة التجربة الرقمية DXP



دليل خدمات المياه ١.٥

- **إدارة علاقات العملاء CRM:** تمكين إدارة متكاملة لعلاقات العملاء من خلال منصة موحدة تجمع كافة بيانات وتفاعلات العملاء، وتدعم التسويق المستهدف، وتوفر تجربة رقمية متسقة وشاملة عبر جميع نقاط التواصل.
- **جاهزية نظام الفوترة:** تطوير منصات وعمليات الفوترة لاستيعاب المتطلبات التنظيمية والتشغيلية المتغيرة.
- **دليل خدمات المياه ١.٥:** تنفيذ التغييرات التقنية المطلوبة لتمكين الامتثال لدليل خدمات المياه ١.٥.
- **صوت العميل:** قياس ملاحظات العملاء المباشرة بشكل منهجي عبر استبيانات موجهة لتحديد فجوات الخدمة ودعم التحسين المستمر.
- **تحليلات تجربة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي:** تطبيق الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية عبر تفاعلات العملاء متعددة القنوات لاستكشاف المشاعر وأنماط السلوك والاحتياجات الناشئة لاتخاذ قرارات استباقية.
- **منصة التجربة الرقمية (DXP):** تحليل سلوك المستخدمين في القنوات الرقمية لتمكين تجربة رقمية أكثر تخصيصاً.
- **نموذج خدمة قطاع الأعمال B2B والعدادات الفرعية Sub-Metering:** إعادة تصميم رحلات عملاء قطاع الأعمال شاملاً الفوترة والتواصل وقدرات العدادات الفرعية.
- **توصيات هيئة الحكومة الرقمية:** تعزيز نضج المنصات الرقمية والامتثال الرقمي وسهولة الوصول وموثوقية الخدمة.

الاهداف

- إيجاد رؤية موحدة للعميل من خلال تكامل ملفات العملاء والتفاعلات وطلبات الخدمة والفوترة والملاحظات.
- الاستفادة من ملاحظات العملاء والرؤى السلوكية لتقديم تجارب عملاء أكثر استجابة وتخصيصاً وفعالية.
- تعزيز الجاهزية التنظيمية عبر التنفيذ في الوقت المناسب لمتطلبات قطاع المياه وهيئة الرقمية.
- تحسين اتخاذ القرار من خلال تحليلات العملاء المتكاملة وتقارير الأداء والرؤى القابلة للتنفيذ



المستفيد
العناية بالعملاء والتحول الرقمي

% الالتزام بالتشريعات والأنظمة الخارجية



L3

% معدل رضا العملاء



L1

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الركائز

الممكنات
التقنية

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية
المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام
المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال
المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة
المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية
المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار
المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر
المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

نبذة عن المبادرة



الإدارة الذكية لشبكات وأصول المياه في شركة المياه الوطنية من خلال المراقبة المتكاملة والعدادات الذكية ونظم المعلومات الجغرافية والتحليلات التنبؤية؛ لخفض الفاقد من المياه، وتحسين أداء الأصول، ورفع موثوقية الخدمة

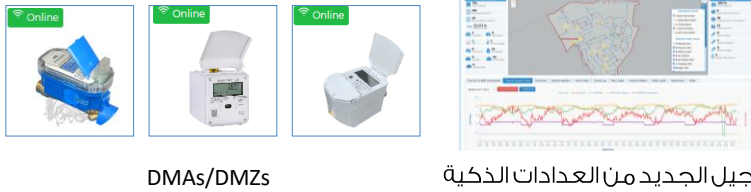
الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

٣ تعزيز الكفاءة والتميز المالي
٣١ الحد من فاقد المياه

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

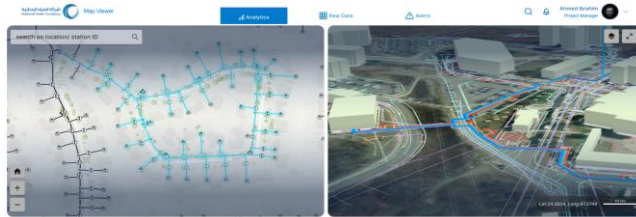


DMAs/DMZs

الجيل الجديد من العدادات الذكية



نظام PI التشغيلي



نظم المعلومات الجغرافية

المخرجات

- **الجيل الجديد من العدادات الذكية:** إنشاء منصة متكاملة للعدادات الذكية وتطبيق عدادات ذكية ثنائية الاتجاه، مدعومة بتقنيات اتصال إنترنت الأشياء ضيقة النطاق NB-IoT، لتعزيز شفافية استهلاك المياه، وتقليل الفاقد من المياه، وحماية الإيرادات، وتمكين التشغيل والمراقبة عن بُعد.
- **مناطق العزل والقياس (DMAs / DMZs):** تمكين المراقبة وإدارة المسألة مائيا على مستوى المناطق والقطاعات، بما يساهم في تحديد الفاقد من المياه، وتحسين التحكم في الشبكات، وتوجيه التدخلات التشغيلية والاستثمارية بشكل أكثر دقة وفعالية.
- **تعميم نظام المراقبة PI على جميع القطاعات:** نشر المراقبة التشغيلية الآنية في جميع القطاعات لتوفير رؤية موحدة لأداء الشبكة والأصول وتمكين الإدارة الاستباقية للأحداث وتسريع القرارات التشغيلية.
- **تحسينات نظم المعلومات الجغرافية (GIS):** تحديث نظام GIS بخرائط شبكات المرافق المتقدمة وقدرات حسابية لتوفير رؤية موحدة لأصول الشبكة.
- **الواقع المعزز لنظم المعلومات الجغرافية (GIS):** إتاحة قدرات رقمية متقدمة تمكّن فرق التشغيل من تصور شبكة المياه وأصولها بشكل تفاعلي.
- **التحليلات التنبؤية للعمليات:** تمكين التحليلات التنبؤية من البيانات التشغيلية وبيانات الأصول لإتاحة التدخل المبكر.
- **التنبؤ بالعرض والطلب على المياه:** استخدام بيانات التشغيل والاستهلاك لتحسين التخطيط وتعزيز استمرارية الخدمة.
- **تحسين صمامات تخفيض الضغط (PRV):** توظيف الذكاء الاصطناعي لضبط إعدادات الصمامات لموازنة ضغط الشبكة وتوزيع المياه.

الاهداف

- إنشاء رؤية موحدة وآنية لشبكة المياه والأصول عبر نظم GIS والعدادات الذكية ومناطق DMZ/DMA وقدرات نظام PI
- تحسين أداء الشبكة وخفض الفاقد من المياه
- تمكين المراقبة الاستباقية والتنبؤ والتدخل التشغيلي
- تعزيز تخطيط الأصول وإنتاجية العمل الميداني عبر القدرات الرقمية المتقدمة
- تحسين موثوقية الخدمة واستخدام الموارد واتخاذ القرار التشغيلي



المستفيد

- التشغيل
- إدارة الأصول

٥ تكلفة التشغيل والصيانة للمياه لكل متر مكعب



L3

% الفاقد الخطي من المياه



L2

% الفاقد من المياه



L1

المؤشرات



٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز التشغيلي

نبذة عن المبادرة



تعزيز تقديم الخدمات الميدانية والأداء التشغيلي من خلال التقنيات الميدانية الذكية، والتنسيق التشغيلي المتكامل، والرؤى التنبؤية لتحسين موثوقية الخدمة وإنتاجية القوى العاملة والجاهزية التشغيلية.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

١ تقديم خدمات مياه وصرف صحي عالية الجودة
٢ دعم التنمية الاقتصادية المستدامة
٣ توفير امدادات مياه بشكل منظم دون انقطاع

٣ تعزيز الكفاءة والتميز المالي
٣.٢ تحسين التكاليف التشغيلية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- كاميرات الجسم للقوى العاملة الميدانية: تزويد الفرق الميدانية بكاميرات الجسم لتحسين السلامة والمساءلة والوضوح التشغيلي
- تعزيز عمليات الحج: تطوير مركز قيادة وتحكم الحج لتوفير إشراف تشغيلي مركزي خلال موسم الحج، وتعزيز الجاهزية التشغيلية وقدرات التنسيق لضمان استمرارية الخدمات.
- التكامل مع كدانة وسدايا: تمكين مشاركة البيانات في الوقت الفعلي والتنسيق التشغيلي مع الجهات الخارجية أثناء الأحداث الحرجة
- المساعد التشغيلي الذكي: توفير مساعدة تشغيلية مدعومة بالذكاء الاصطناعي للقوى العاملة الميدانية لتحسين اتخاذ القرار والإنتاجية وزمن الاستجابة.
- التنبؤ بالطلب على الصهاريج: التنبؤ بالطلب على الصهاريج لتحسين استخدام الأسطول وتخطيط الموارد وتقديم الخدمة

الاهداف

- تحسين الإنتاجية الميدانية والسلامة والوضوح التشغيلي.
- تعزيز الجاهزية التشغيلية والتنسيق بين الجهات للعمليات الحرجة.
- تمكين التخطيط واتخاذ القرار التشغيلي الاستباقي المبني على البيانات
- تحسين استخدام الصهاريج عبر التنبؤ والدعم التشغيلي الذكي.
- تعزيز موثوقية الخدمة وسرعة الاستجابة عبر القدرات الرقمية الميدانية



عمليات الحج



المستفيد التشغيل

متوسط الزمن بين الأعطال



L3

تكلفة التشغيل والصيانة للمياه لكل متر مكعب



L3

متوسط الوقت اللازم لإيصال المياه بالصهاريج



L3

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الركائز

الممكنات
التقنية

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

ر.٣.١ ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع الرأسمالية

نبذة عن المبادرة



ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع الرأسمالية من خلال مراكز تحكم مركزية، والمراقبة الميدانية الرقمية، وأتمتة تحليلات الجداول الزمنية والمخاطر. تساهم المبادرة في تحسين الإشراف والحوكمة ودقة التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية عبر محفظة المشاريع الرأسمالية.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- ١ تقديم خدمات مياه وصرف صحي عالية الجودة
- ٢ دعم التنمية الاقتصادية المستدامة
- ٣ توسيع نطاق خدمات المياه والصرف الصحي

٣ تعزيز الكفاءة والتميز المالي

٣.٤ تحسين النفقات الرأسمالية

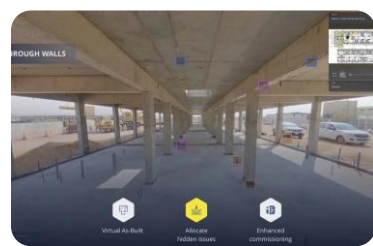
المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07



مركز التحكم والمراقبة للمشاريع



منصة الوايت هيلميت



أتمتة جدولة المشاريع وإدارة المخاطر

المخرجات

- مراكز التحكم والمراقبة للمشاريع الرأسمالية: إنشاء مراكز تحكم ومراقبة متكاملة في جميع القطاعات وفي المقر الرئيسي، مدعومة بلوحات معلومات تنفيذية وتحليلات متقدمة وتكامل مع الأنظمة المؤسسية وبنية تقنية متخصصة، بما يتيح رؤية آنية للمحفظة وبيانات دقيقة وموحدة للمشاريع واتخاذ قرارات استباقية.
- تنفيذ نظام وايت هيلميت وخصائص الذكاء الاصطناعي: تمكين الإشراف الميداني الرقمي عبر التصوير بزاوية ٣٦٠ درجة والتحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتوفير رؤية واضحة لتقديم المشاريع والملاحظات الميدانية في أي وقت ومن أي مكان، مع ربط المعلومات الميدانية بأنظمة إدارة المشاريع لتحسين الرقابة والكشف المبكر عن المشكلات وتعزيز جودة التنفيذ.
- أتمتة جدولة المشاريع وإدارة المخاطر: أتمتة إدارة الجداول الزمنية للمشاريع من البداية إلى النهاية وتحسينها باستمرار لضمان توافيقها مع المعايير وأفضل الممارسات، بما يرفع كفاءة التخطيط والتنفيذ والتسليم، كما تتيح الطول الاكتشاف المبكر للمخاطر والتحديات وتوفير تحليلات قابلة للتنفيذ لتعزيز أداء المشاريع.

الاهداف

- توفير رؤية متكاملة وآنية لأداء المشاريع الرأسمالية عبر المقر الرئيسي والقطاعات ومواقع المشاريع.
- تعزيز الحوكمة وتسريع اتخاذ القرار من خلال بيانات موثوقة ولوحات معلومات تنفيذية وتحليلات متقدمة.
- تحسين الإشراف الميداني وجودة التنفيذ واكتشاف المشكلات عبر المراقبة الرقمية وقدرات الذكاء الاصطناعي.
- رفع الالتزام بالجدول الزمنية وأداء التنفيذ عبر التخطيط المؤتمت وإدارة المخاطر الاستباقية ودقة التنبؤ.



المستفيد
المشاريع الرأسمالية

% الانحراف عن الجدول الزمني



% المشاريع المتعثرة



% تباين التكلفة (الميزانية المخططة مقابل الفعلية)



المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الركائز

الممكنات
التقنية

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

١.٤.٢ التحول في الخدمات عبر المؤسسة

نبذة عن المبادرة



التحول الرقمي في خدمات المؤسسة بتوظيف حزمة متكاملة من المنصات السحابية والحلول الرقمية توحد العمليات الأساسية، وتعزز تكامل الأنظمة، وترتقي بتجربة الموظف، وتتيح وصولاً سلساً إلى الخدمات والمعلومات.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- 0 تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
- 0.2 تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- **تطبيقات أوراكل السحابية:** تحديث قدرات تخطيط موارد المؤسسة عبر ترحيل المالية والمشتريات وسلسلة الإمداد ورأس المال البشري وإدارة الأداء المؤسسي والمشاريع الرأسمالية إلى منصة أوراكل فيوجن السحابية، بما يتيح عمليات أعمال أكثر تكاملاً وتوحيداً وكفاءة ومتوافقة مع المعايير.
- **معاملاتي:** أتمتة وتوحيد دورة حياة المراسلات لتحسين أوقات الاستجابة والمساءلة وتتبع المعاملات من البداية إلى النهاية.
- **مرفاً التطبيق الشامل:** توحيد خدمات المؤسسة في منصة آمنة وقابلة للتوسع ومتكاملة مع الأنظمة القائمة، وتشمل تحديث واجهة التطبيق، ومرفأ للرئيس التنفيذي، وفلاي أكيد، والتواقيع الرقمية، وهميم، وخدمات الموارد البشرية الذاتية، واعتمادات جيرا، وتقييم الموردين، ومهام تخطيط موارد المؤسسة الأخرى.
- **مساعد الموظف بالذكاء الاصطناعي:** تمكين الموظفين من الوصول الفوري إلى المعلومات المؤسسية الموثوقة، واستخدام تقنيات التعرف الضوئي على النصوص والرؤية الحاسوبية لتحليل المستندات والصور ومقاطع الفيديو، وتوفير الرؤى والإحصاءات بشكل فوري لدعم اتخاذ القرار، بالإضافة إلى تلخيص المكالمات إلى محاضر اجتماعات تتضمن إجراءات قابلة للتنفيذ.
- **منصة مسار:** تطوير منصة مركزية لمراقبة التقدم ومتابعة جميع خطط العمل الخاصة باللجنة التنفيذية للتحج.

الاهداف

- تحسين كفاءة إجراءات الأعمال المؤسسية وتوحيدها وتقليص زمن إنجازها.
- تعزيز أمن معاملات ومراسلات المؤسسة والمساءلة وقابلية التتبع.
- الارتقاء بتجربة الموظف وإنتاجيته عبر الخدمات الذاتية الميسرة والمدمجة بالذكاء الاصطناعي.
- الاعتماد على منصات رقمية آمنة وقابلة للتوسع ومتكاملة تدعم متطلبات الأعمال المتغيرة.

المؤشرات



% أتمتة الإجراءات



L2

% مؤشر ارتباط الموظفين



L2

المستفيد
جميع الإدارات



٢.٤.٢ التحول في سلسلة الإمداد

نبذة عن المبادرة



التحول في عمليات سلسلة الإمداد من خلال منصات رقمية متكاملة، وتحسين إدارة المخزون والمستودعات، وتعزيز إدارة الموردين ودورة حياة العقود، ورقمنة مسارات الموافقات، لتحسين الكفاءة والاستمرارية والشفافية والتحكم.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- ٣ تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
- ٣.٣ تعزيز قدرات إدارة سلاسل الإمداد

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- **نظام إدارة الموردين ودورة حياة العقود (إمداد):** تطبيق منصة سحابية لتبسيط وأتمتة عمليات الشراء والتوريد ودورة حياة العقود من البداية إلى النهاية.
- **نظام إدارة الموردين المؤسسي:** تطوير نظام إدارة الموردين لتحسين متابعة الطلبات والتواصل وتعزيز مستوى الرؤية والكفاءة التشغيلية.
- **نظام الباركود للمستودعات:** ترقية حل الباركود مع تكامل آمن مع الأنظمة المؤسسية لتبسيط عمليات الاستلام والصرف وضبط المخزون.
- **روبوت المحادثة (معين):** تزويد الموردين بإجابات دقيقة وفورية حول الإجراءات والمستندات والفوترة والتسجيل والخدمات المتاحة.
- **إدارة المخزون:** تصنيف المواد وفق القيمة وأنماط الاستهلاك وتحسين مستويات المخزون لرفع الجاهزية وتقليل الفائض ودعم استمرارية الأعمال.
- **مصفوفة الصلاحيات الجديدة:** تطبيق مصفوفة تفويض الصلاحيات المحدثة لسلسلة الإمداد في الأنظمة ذات العلاقة لتسريع الاعتمادات وتوضيح المسؤوليات وتعزيز الضوابط.
- **أوامر التغيير:** رقمنة وتبسيط إجراء اعتماد أوامر التغيير بما يتوافق مع مصفوفة الصلاحيات المحدثة، شاملاً الحقول والمسارات والضوابط المطلوبة.

الاهداف

- تحسين الوضوح عبر عمليات الشراء والموردين والعقود والمستودعات والمخزون.
- خفض التكاليف التشغيلية وتكاليف المخزون مع الحفاظ على توفر المواد.
- تعزيز الحوكمة والمساءلة وتسريع دورات الشراء والاعتماد وأوامر التغيير عبر ضوابط موحدة ومسارات مبسطة.
- تحسين تجربة الموردين والمستخدمين الداخليين عبر خدمات رقمية متكاملة وسريعة الاستجابة.

نظام إدارة الموردين المؤسسي

% الوفورات في المشتريات



L2

دورة حياة المشتريات (للخدمات)



L2

المؤشرات



المستفيد
الخدمات المشتركة

نبذة عن المبادرة



تحول الإدارة المالية من خلال حلول رقمية متكاملة، وبيانات مالية موثوقة، وتحليلات متقدمة، وضوابط آلية تعزز ضمان الإيرادات، وتحسن وضوح الأصول والبيانات المالية، وترفع مستوى الامتثال التنظيمي، وتمكن من اتخاذ القرارات المالية في الوقت المناسب.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- ٣ تعزيز الكفاءة والتميز المالي
- ٣.١ تعزيز التمويل الإستراتيجي

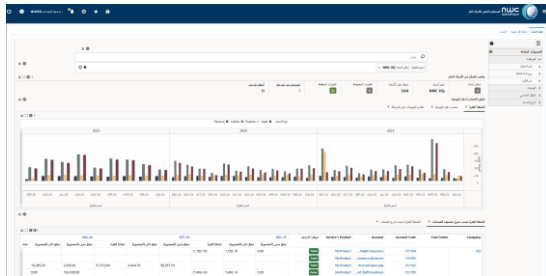
المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07



نظام ضمان الإيرادات



مركز القيادة المؤسسي المالي

المخرجات

- **تنفيذ نظام ضمان الإيرادات:** تطبيق ضوابط ومراقبة آلية عبر العمليات التشغيلية وأنظمة الفوترة والبيانات المالية لاكتشاف تسرب الإيرادات وحالات الفوترة غير الطبيعية وأوجه القصور في الإجراءات، بما يتيح التحقق المبني على المخاطر واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب. كما سيتم استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة لتعزيز اكتشاف الحالات غير الطبيعية عبر دورة الإيرادات الكاملة.
- **تقييم الأصول الثابتة:** تحديث وتوحيد سجلات الأصول الثابتة في المركز الرئيسي والقطاعات لإنشاء سجل أصول كامل ودقيق وموثوق.
- **تطوير مركز القيادة والتحكم المالي المؤسسي:** تعزيز مركز القيادة المؤسسي بتقارير تفاعلية وتحليلات متقدمة لتوفير رؤية مالية موحدة ودعم اتخاذ القرارات المبينة على الأدلة بشكل أسرع.
- **الفوترة الإلكترونية والتكامل مع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك:** تحديث منصة الفوترة الإلكترونية وتعزيز التكامل مع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لتحسين القابلية للتوسع والموثوقية والالتزام التنظيمي وكفاءة المعالجة.

الاهداف

- تعزيز ضمان الإيرادات وتقليل التسرب المالي من خلال الضوابط الآلية ومراقبة الاستثناءات والتحقق المبني على المخاطر.
- تحسين اكمال ودقة وحوكمة ووضوح البيانات المالية وبيانات الأصول الثابتة.
- تمكين اتخاذ القرارات المالية المبينة على الأدلة في الوقت المناسب من خلال التقارير المتكاملة والتحليلات المتقدمة.
- تحسين كفاءة وموثوقية وقابلية التوسع والالتزام التنظيمي للعمليات والمنصات المالية الرقمية.



المستفيد المالي

% دقة التنبؤ (الانحراف عن التوقعات الدورية والأرقام الفعلية)



% استرداد الإيرادات



المؤشرات



٤.٤.٢ التحول في رأس المال البشري

نبذة عن المبادرة



تحول خدمات رأس المال البشري من خلال حلول رقمية متكاملة، وسير عمل مؤتمت، وتحليلات للقوى العاملة، وسياسات وضوابط محدثة تحسن تجربة الموظف والكفاءة التشغيلية والامتثال التنظيمي واتخاذ القرارات المتعلقة بالقوى العاملة.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

٦ بناء منظومة تتمتع بكفاءة عالية وأداء متميز
١.٣ تعزيز استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتحسين رفايتها

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

نظام إدارة الأداء

المخرجات

- **تحسينات إدارة الأداء:** رقمنة وتعزيز إدارة أداء الموظفين عبر منصة "مرفأ"، بما يتيح تقييمات تفاعلية، ومواءمة أوضح للأهداف، وتحسين رؤية الأداء.
- **تفعيل سياسات رأس المال البشري:** تنفيذ التغييرات اللازمة في الإجراءات والأنظمة لتنشيط سياسات وإجراءات رأس المال البشري المحدثة.
- **لوحة المتابعة التشغيلية لرأس المال البشري:** تزويد القيادة التنفيذية برؤية موحدة لمؤشرات أداء القوى العاملة، والمواءمة الاستراتيجية، والأداء التشغيلي، والتحليلات المتقدمة للقوى العاملة.
- **أتمتة انضمام الموظفين الجدد:** أتمتة رحلة الانضمام من بدايتها إلى نهايتها، بدءاً من التوظيف وحتى تهيئة الحسابات وإتاحة الدخول إلى مقر العمل.
- **مؤلد الأوصاف الوظيفية بالخاء الاصطناعي:** إنشاء أوصاف وظيفية بمعايير موحدة استناداً إلى الهيكل التنظيمي المعتمد في شركة المياه الوطنية ومتطلبات الأدوار.
- **مصفوفة الصلاحيات الجديدة:** تطبيق مصفوفة تفويض الصلاحيات المحدثة لرأس المال البشري في الأنظمة ذات العلاقة لتبسيط الموافقات، وتوضيح المسؤوليات، وتعزيز الضوابط التشغيلية.

الاهداف

- توحيد وأتمتة عمليات رأس المال البشري لتحسين الكفاءة والاتساق وسرعة إنجاز الخدمات.
- تعزيز تجربة الموظف من خلال خدمات موارد بشرية سهلة ومتكاملة وممكنة رقمياً.
- تعزيز الالتزام بالسياسات وحوكمة الموافقات والضوابط التشغيلية.
- توفير رؤى آنية عن القوى العاملة لدعم التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات المبنية على المعلومات.



المستفيد
رأس المال البشري

ساعات التدريب لكل
موظف



L3

% معدل دوران الموظفين



L2

% مؤشر ارتباط الموظفين



L2

المؤشرات



٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة والأمن

نبذة عن المبادرة



إنشاء قدرات متكاملة للحوكمة والسلامة والأمن لتعزيز الرقابة المؤسسية، وتحسين الالتزام التنظيمي، وتمكين الاستجابة الأسرع للحوادث، ورفع مستوى استمرارية التشغيل على مستوى المؤسسة.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- ٦ بناء منظومة تتمتع بكفاءة عالية وأداء متميز
- ١١ ضمان توفير السلامة للجميع

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

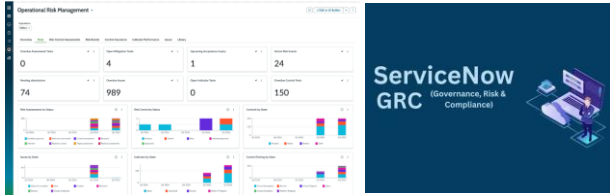
المخرجات

- **نظام الإدارة المتكاملة للمخاطر IRM**: أتمتة عمليات السياسات والالتزام والمخاطر وإدارة التدقيق عبر منصة متكاملة تعزز الرقابة على المخاطر والمساءلة وإمكانية التتبع والالتزام التنظيمي.
- **مركز قيادة الصحة والسلامة والبيئة HSE**: إنشاء مركز موحد للقيادة والمراقبة يوفر رؤية شاملة لأحداث الصحة والسلامة والبيئة على مستوى المؤسسة، بما يمكن من الكشف الأسرع عن الحوادث والاستجابة المنسقة واتخاذ القرارات المبنية على المعلومات.
- **البنية التحتية لشبكة الأمن والسلامة**: تنفيذ اتصال آمن ومستمر ومعزول لشبكة الأمن الصناعي لدعم المراقبة المركزية، والحفاظ على استمرارية العمليات، ودعم الالتزام بمتطلبات الهيئة العليا للأمن الصناعي.
- **نظام الشؤون القانونية**: رقمنة إدارة القضايا والدعاوى والاستشارات والعقود والاتفاقيات لتحسين كفاءة العمليات وتسريع إجراءات الاعتماد وتعزيز حوكمة الخدمات القانونية.
- **نظام إدارة الزوار**: أتمتة تسجيل الزوار والموافقات والتحقق من الهوية وتصاريح الدخول وتتبع الدخول والخروج لتعزيز أمن المواقع مع تقديم تجربة سلسلة للزوار.

الاهداف

- رقمنة عمليات الحوكمة والمخاطر والالتزام والتدقيق المؤسسي عبر مسارات عمل رقمية موحدة وقابلة للتتبع.
- تحسين الرؤية الشاملة لأحداث الصحة والسلامة والأمن وتمكين استجابة أسرع ومنسقة للحوادث.
- تعزيز الالتزام بمتطلبات الجهات التنظيمية ذات العلاقة.
- تعزيز استمرارية التشغيل من خلال الاتصال الآمن والمراقبة المركزية لأنظمة الأمن الصناعي.
- رقمنة العمليات القانونية وإدارة الزوار لتحسين الكفاءة والضبط والمساءلة وتجربة الخدمة.

نظام الإدارة المتكاملة للمخاطر



مركز قيادة الصحة والسلامة والبيئة



منصة أتمتة الشؤون القانونية



المستفيد

- الحوكمة والمخاطر والالتزام
- الأمن والسلامة واستمرارية الأعمال

% أتمتة الإجراءات



L2

% الالتزام بالتشريعات والسياسات (داخلي - خارجي)



L2

% معدل الإصابات المؤدية إلى غياب الموظف عن العمل



L1

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الممكنات
التقنية

الركائز

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. التميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

نبذة عن المبادرة



إنشاء بيئة عمل رقمية ومؤتمتة وخالية من التعاملات الورقية، تسهم في رفع كفاءة العمليات، وتعزيز الشفافية والامتثال، وتحسين أداء الخدمات على مستوى الشركة.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

- 0 تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
- 0.2 تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

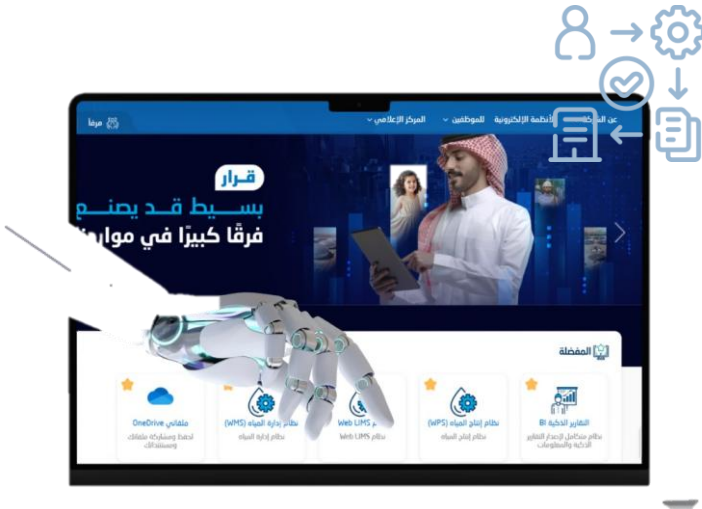
NWC-07

المخرجات

- **بيئة عمل بلا ورق:** تقييم مستوى النضج الرقمي وتحديد الإجراءات الورقية واليدوية وغير الفعالة، ورقمنة الإجراءات ذات الأولوية للحد من الاعتماد على الإجراءات اليدوية وتعزيز الشفافية.
- **التنقيب في الإجراءات Process Mining:** تحليل أداء الإجراءات من البداية إلى النهاية باستخدام تقنيات التنقيب في الإجراءات وبيانات الإجراءات، لتحديد الاختناقات، والتأخيرات، ومخالفات اتفاقيات مستوى الخدمة، وفجوات الامتثال، والفرص.
- **أتمتة العمليات الروبوتية RPA:** الاستفادة من أتمتة العمليات الروبوتية للحد من الجهد اليدوي ورفع الإنتاجية.
- **إدارة إجراءات العمل بتقنية ServiceNow BPM:** رقمنة وترحيل إجراءات الأعمال إلى منصة ServiceNow لتمكين توحيد معايير إجراءات العمل، مع التكامل مع الأنظمة المؤسسية القائمة.

الاهداف

- رقمنة وتبسيط إجراءات العمل لرفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- الحد من الإجراءات اليدوية والورقية عبر أتمتة سير العمل والتنسيق الذكي للإجراءات.
- تعزيز الشفافية والحوكمة الخاصة بإجراءات الأعمال من خلال المتابعة المعتمدة على البيانات والتحسين المستمر.
- توحيد إجراءات العمل المؤسسية لتعزيز الامتثال والاتساق ودعم التوسع عبر شركة المياه الوطنية.



المستفيد
جميع الإدارات

% الأثر على الأعمال



L2

% أتمتة الإجراءات



L2

% تحقيق القيمة الرقمية
(DvRI)



L1

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الممكنات
التقنية

الركائز

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

م.١.٢ تمكين إدارة البيانات والتكامل

نبذة عن المبادرة



إنشاء وتطوير منصة بيانات وذكاء اصطناعي مؤسسية متكاملة لدعم التحليلات المتقدمة وقدرات الذكاء الاصطناعي، مع تعزيز تكامل البيانات لتمكين تبادل آمن وموثوق وقابل للتوسع للبيانات عبر الأنظمة الداخلية والخارجية.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
أتمتة إدارة البيانات والتقارير ٥.١

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

أتمتة إدارة البيانات
وإعداد التقارير

NWC-06

المخرجات

- **منصة البيانات والذكاء الاصطناعي:** إنشاء منصة بيانات مؤسسية آمنة وقابلة للتوسع على سحابة جوجل. تقوم بتكامل البيانات عبر مسارات آلية، وتوفير المعلومات الموثوقة مركزياً، وتمكن التحليلات المتقدمة وقدرات الذكاء الاصطناعي والوصول الذاتي لرؤى الأعمال.
- **مستودع البيانات التشغيلية ODS:** ترحيل وتوحيد البيانات التشغيلية من التطبيقات المحلية إلى منصة Google BigQuery لتحسين إتاحة البيانات وقابلية التوسع والجاهزية التحليلية.
- **مستودع البيانات DWH وتكامل الأنظمة:** استيعاب ومعالجة وتوحيد معايير البيانات من أنظمة متعددة في مستودع بيانات مؤسسي موحد، بما يوفر أساساً موثقاً للتقارير والتحليلات عبر الوظائف المختلفة.
- **بيئة الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة:** تهيئة بيئة Vertex AI لتطوير ونشر وتوسيع تطبيقات ونماذج الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة بمستوى مؤسسي، لدعم التحليلات التنبؤية واتخاذ القرار المبني على المعرفة وحالات استخدام الأعمال.
- **ربط منصات البيانات مع الهيئة السعودية للمياه:** إنشاء تكامل آمن ومحكم مع الهيئة السعودية للمياه لتمكين تبادل دقيق وموثق للبيانات التشغيلية وبيانات الأصول والعملاء والبيانات المالية.
- **الدخول الموحد SSO:** تمكين الوصول الآمن والسلس إلى أنظمة الشركة وتطبيقاتها عبر منظومة مصادقة متكاملة.

الاهداف

- إنشاء منصة بيانات مؤسسية آمنة وموحدة ومحكمة، توفر بيانات موثوقة ومتاحة على مستوى المؤسسة.
- تعزيز تكامل البيانات داخلياً وخارجياً لتمكين تبادل بيانات آمن وموثق وقابل للتوسع.
- الوصول الآمن والسلس إلى الأنظمة والتطبيقات المؤسسية المختلفة من خلال تكامل المصادقة بينها والإدارة المركزية للصلاحيات.
- التوسع في تبني الذكاء الاصطناعي والتحليلات من خلال البيانات والتقنيات وقدرات التكامل القابلة لإعادة الاستخدام.



المستفيد
جميع الإدارات

% استقرار بيئة الإنتاج



L3

% الأثر على الأعمال



L2

% تحقيق القيمة الرقمية
(DvRI)



L1

المؤشرات



نبذة عن المبادرة



تمكين ذكاء القرار على مستوى المؤسسة من خلال منظومة ذكاء أعمال مركزية وقابلة للتوسع، مدعومة بتقارير موحدة، ورؤية تنفيذية آنية، ورؤى قابلة للتنفيذ، ومراقبة موحدة للأداء.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
أتمتة إدارة البيانات والتقارير

0

0.1

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

أتمتة إدارة البيانات
وإعداد التقارير

NWC-06

المخرجات

- **مصنع ذكاء الأعمال:** إنشاء مصنع مركزي وقابل للتوسع لذكاء الأعمال يتضمن حوكمة موحدة وعمليات تشغيلية وقدرات تسليم وأصولاً قابلة لإعادة الاستخدام لتقديم خدمات ذكاء أعمال متنسقة وفعالة ومستدامة على مستوى المؤسسة.
- **لوحة بيانات المؤشرات الإستراتيجية:** لوحة بيانات آنية تمنح القيادة رؤية موحدة ومجمعة لجميع مؤشرات أداء المستوى الأول المحددة ضمن الإستراتيجية، بما يشمل اتجاهات الأداء والمستهدفات والمجالات التي تتطلب اهتمام الإدارة.
- **لوحة بيانات الرئيس التنفيذي:** تطبيق لوحة تنفيذية تجمع أهم مؤشرات الأداء الإستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة لدعم اتخاذ القرار المبني على الأدلة في الوقت المناسب.



مصنع ذكاء الأعمال



لوحة بيانات المؤشرات الإستراتيجية



لوحة بيانات الرئيس التنفيذي

الاهداف

- توحيد معايير وأتمتة التقارير المؤسسية لتحسين الكفاءة والاتساق وقابلية التوسع.
- تعزيز حوكمة مؤشرات الأداء وإنشاء مصدر موثوق لمعلومات الأداء على مستوى المؤسسة.
- تزويد القيادة برؤى آنية ومجمعة وقابلة للتنفيذ لدعم القرارات الإستراتيجية والتشغيلية.
- زيادة تبني لوحات بيانات ذكاء الأعمال واستخدامها الفعّال لدى القيادة ووحدات الأعمال.



المستفيد
جميع الإدارات

رضا العملاء لطلبات
خدمات تقنية المعلومات
(CSAT)



L3

% الأثر على الأعمال



L2

% تحقيق القيمة الرقمية
(DVRI)



L1

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الركائز

الممكنات
التقنية

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

م.١.٣ تحديث البنية التحتية لتقنية المعلومات والشبكات والاتصال

نبذة عن المبادرة



تحديث البنية التحتية لمراكز البيانات والشبكات والاتصالات ومركز الاتصال لتحسين الاستمرارية وقابلية التوسع والأمن وتوافر الخدمة والامتثال التنظيمي، مع تمكين الاتصال السلس والتعاون الرقمي عبر المؤسسة.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول
الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- تحسين البنية التحتية لتقنية المعلومات: تحديث قدرات الحوسبة والتخزين والنسخ الاحتياطي باستخدام حلول Dell و Rubrik القابلة للتوسع في مركز البيانات الرئيسي ومركز بيانات التعافي من الكوارث لتعزيز حماية البيانات واستمرارية الأعمال والاستطاعة على المدى الطويل.
- الشبكة واسعة النطاق المعرفة برمجيًا SD-WAN: تنفيذ حل ذكي للشبكة يختار تلقائيًا أفضل مسار متاح، بما يحسن أداء التطبيقات وموثوقيتها، ويبسط إدارة الشبكة.
- منصة اتصالات Webex: ترحيل خدمات Webex إلى السحابة وربط أنظمة قاعات الاجتماعات المتوافقة لتعزيز الامتثال التنظيمي وسهولة الوصول إلى الخدمة والتعاون الرقمي.
- حل مركز الاتصال السحابي Zoom: ترحيل منصة مركز الاتصال إلى منصة Zoom السحابية وإتاحة التفاعل متكامل القنوات والخدمة الذاتية الذكية وتحليلات متقدمة للمكالمات لتحسين خدمة العملاء والكفاءة التشغيلية.

الاهداف

- تعزيز استمرارية وتوافر وقابلية توسع البنية التحتية الأساسية لتقنية المعلومات.
- تحسين أداء الشبكة والاتصال عبر مواقع شركة المياه من خلال إدارة مركزية معرفة برمجيًا.

- تحديث منصات الاتصالات ومراكز الاتصال بما يدعم متطلبات توطین استضافة البيانات والأمن السيبراني والامتثال التنظيمي.

المؤشرات



% تحديث البنية التحتية



L2

% استقرار بيئة الإنتاج



L3

% الالتزام بالتشريعات والأنظمة الخارجية



L3

المستفيد

تقنية المعلومات والتحول الرقمي



نبذة عن المبادرة



تعزيز الأمن السيبراني والاستمرارية التقنية في شركة المياه الوطنية من خلال ضوابط أمنية متكاملة، وبنية معمارية آمنة، ومراقبة مستمرة، والامتثال التنظيمي، وقدرات تعافٍ من الكوارث مختبرة تحمي الأنظمة والتطبيقات والهويات والبيانات الحيوية.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

بناء منظومة مستدامة وقادرة على مواجهة الأزمات
تعزيز المرونة التشغيلية والتخطيط لمواجهة التحديات والاضطرابات

٤

٤.١

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- **ضمان البنية التحتية لتقنية المعلومات وتعزيز أمن الشبكة:** تطبيق بنية وضوابط أمنية للشبكات قائمة على مبدأ انعدام الثقة (Zero Trust)، لتأمين الوصول، وتعزيز القدرة على رصد التهديدات، وإدارة السياسات الأمنية عبر البيئات المادية والافتراضية والسحابية.
- **تعزيز أمن البنية التحتية لتقنية المعلومات:** تعزيز الضوابط الأمنية للبنية التحتية عبر التشغيل المركزي وإدارة المفاتيح، ومنع تسرب البيانات، والعلامات المائية، وحماية الأجهزة الطرفية، وأمن الدليل النشط، والإدارة الآمنة لبيانات الدخول.
- **تعزيز أمن تقنية المعلومات عبر البنية التحتية والبيانات والتطبيقات:** تعزيز أمن البنية التحتية والبيانات والتطبيقات وتخصيص ذلك لبيئات تقنية المعلومات IT والتقنية التشغيلية OT، ويشمل الجدران النارية، والأجهزة الطرفية، وإدارة الوصول المميز PAM، وإدارة الهوية والوصول IAM، وأمن واجهات برمجة التطبيقات API، وإخفاء البيانات، وتطبيق ممارسات البرمجة الآمنة، بما يتوافق مع متطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني ومعايير ISO ٢٧٠٠١ NIST.
- **مركز التميز لأمن تقنية المعلومات:** تأسيس الحوكمة ونموذج التشغيل والقدرات الداخلية اللازمة للامتثال لسياسات ومعايير وضوابط الأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني في قطاع تقنية المعلومات والتحول الرقمي.
- **التعافي من الكوارث:** تطوير خطط وقدرات التعافي من الكوارث واختبارها بانتظام لتمكين الاستعادة السريعة للأنظمة والتطبيقات والبيانات الحيوية، وتقليل انقطاع الخدمة والحد من فقدان البيانات بعد الحوادث الكبرى.
- **المصادقة المتقدمة وأمن واجهات البرمجة:** تطبيق المصادقة متعددة العوامل عبر الخدمات والأنظمة.

الاهداف

- تعزيز الوضع الأمني السيبراني للأنظمة والتطبيقات والهويات والبنية التحتية والبيانات الحيوية.
- تعزيز حوكمة الأمن والحفاظ على الامتثال لمتطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والسياسات الداخلية والمعايير الدولية المعتمدة.
- تحسين الاستمرارية التقنية من خلال قدرات تعافٍ من الكوارث مختبرة تدعم الاستعادة في الوقت المناسب وتقلل من تعطّل الأعمال.
- تعزيز قدرات الأمن السيبراني داخل قطاع تقنية المعلومات والتحول الرقمي عبر حوكمة واضحة وملكية تشغيلية.

ضمان الأمن والاستمرارية التقنية



المستفيد

- تقنية المعلومات والتحول الرقمي
- الحوكمة والمخاطر والالتزام

% الالتزام بمتطلبات الأمن السيبراني



L3

% الالتزام بالتشريعات والأنظمة الخارجية



L3

% تحديث البنية التحتية



L2

المؤشرات



بطاقات المبادرات



شركة المياه الوطنية
National Water Company

تقنية المعلومات
والتحول الرقمي

الممكنات
التقنية

الركائز

٢ مبادرات



١. تجربة عملاء موثوقة وسلسلة

المبادرات

١.١. الارتقاء بتفاعلات العملاء الرقمية

٢.١. بناء قدرات خدمة العملاء والامتثال

٢ مبادرات



٢. عمليات متكاملة بشبكات
مؤتمتة وأصول ذكية

المبادرات

١.٢. الإدارة الذكية لشبكات المياه والأصول

٢.٢. تمكين الخدمة الميدانية والتميز
التشغيلي

١ مبادرات



٣. تنفيذ مشاريع رأسمالية
بجودة والتزام

المبادرات

١.٣. ضمان التنفيذ المتكامل للمشاريع
الرأسمالية

٥ مبادرات



٤. دعم مؤسسي رقمي
وفعال

المبادرات

١.٤. التحول في الخدمات عبر المؤسسة

٢.٤. التحول في سلسلة التوريد

٣.٤. التحول في المالية

٤.٤. التحول في رأس المال البشري

٥.٤. تعزيز الحوكمة المؤسسية والسلامة
والأمن

٢ مبادرات



١. رقمته وابتكار عالي الأثر

المبادرات

١.١. رقمته وتحسين الإجراءات

٢.١. توظيف الابتكار والتقنيات الناشئة

٢ مبادرات



٢. بيانات مؤسسية موثوقة
وأمنة و داعمة للقرار

المبادرات

١.٢. تمكين إدارة البيانات والتكامل

٢.٢. ذكاء القرار المؤسسي

٢ مبادرات



٣. بنية تحتية حديثة عالية
الاعتمادية

المبادرات

١.٣. تحديث البنية التحتية لتقنية
المعلومات، والشبكات والاتصال

٢.٣. ضمان الأمن والاستمرارية التقنية

٣ مبادرات



٤. خدمات تقنية معلومات
متميزة ومستمرة

المبادرات

١.٤. تميز في خدمات تقنية المعلومات

٢.٤. الحصول على الاعتمادات والشهادات
العالمية

٣.٤. تعزيز حوكمة التقنية والالتزام
بالمعايير

م.٤.١ التميز في خدمات تقنية المعلومات

نبذة عن المبادرة



الارتقاء بمستوى التميز في خدمات تقنية المعلومات من خلال عمليات استباقية ومتكاملة وعالية الجودة تُحسن موثوقية الخدمة وسرعة الاستجابة ورضا المستخدمين.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول
الرقمي والابتكار

NWC-07



مركز القيادة لعمليات تقنية المعلومات

المخرجات

- **الخدمات المُدارة لتقنية المعلومات:** تقديم دعم متكامل قائم على اتفاقيات مستوى الخدمة يشمل التطبيقات والبنية التحتية والشبكات وخدمات المستخدمين لتحسين الاعتمادية وسرعة الاستجابة وكفاءة التشغيل.
- **مركز التميز لعمليات تقنية المعلومات:** إنشاء حوكمة مركزية للإشراف على أداء الخدمات ومساءلة الموردين والامتثال وترشيد التكاليف والتحسين المستمر عبر عمليات تقنية المعلومات.
- **المراقبة والرصد لتقنية المعلومات:** تمكين الرؤية الشاملة من البداية إلى النهاية عبر التطبيقات والبنية التحتية والشبكات ومسارات الخدمات الحيوية، بما يتيح الاكتشاف الاستباقي للمشكلات، وتسريع تحليل أسبابها الجذرية، ومنع انقطاعات الخدمة.
- **مركز القيادة لعمليات تقنية المعلومات:** إنشاء مراقبة وتنسيق مركزي لعمليات تقنية المعلومات في المقر الرئيسي والقطاعات عبر لوحات بيانات لحظية وتصعيد منظم واستجابة منسقة للحوادث.
- **التحول في ضمان الجودة والاختبارات:** توحيد المعايير وأتمتة ممارسات ضمان الجودة والاختبار لتسريع الإصدارات واكتشاف الأخطاء مبكراً وتحسين استقرار الأنظمة التشغيلية.

الاهداف

- تحسين موثوقية وتوافر وأداء خدمات تقنية المعلومات من خلال عمليات استباقية ومتكاملة.
- تعزيز حوكمة الخدمات والالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والامتثال التنظيمي وإدارة أداء الموردين.
- تحسين موثوقية وتوافر وأداء خدمات تقنية المعلومات من خلال عمليات استباقية ومتكاملة.
- تعزيز حوكمة الخدمات والالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والامتثال التنظيمي وإدارة أداء الموردين.

% استقرار بيئة الإنتاج



L3

رضا العملاء لطلبات
خدمات تقنية المعلومات
(CSAT)



L3

% الالتزام وفقاً لاتفاقية
مستوى الخدمة



L2

المؤشرات



المستفيد

تقنية المعلومات والتحول الرقمي



م.ع.٢ الحصول على الاعتمادات والشهادات العالمية

نبذة عن المبادرة



الارتقاء بالنضج الرقمي والتشغيلي لشركة المياه الوطنية من خلال التقييمات والشهادات والجوائز المعتمدة التي تثبت التميز في تجربة العميل والمنصات التقنية وإدارة الأصول.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار
تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول
الرقمي والابتكار

NWC-07

المخرجات

- تقييم النضج الرقمي من هيئة الحكومة الرقمية: التقدم في قياس النضج الرقمي لشركة المياه الوطنية عبر عدة أبعاد تشمل تجربة المستخدم والمنصات التقنية، بما يتوافق مع المتطلبات المحددة من الهيئة.
- شهادة الأيزو: تطبيق الممارسات معترف بها دولياً في إدارة الأصول وإدارة خدمات تقنية المعلومات، مما ينتج عنه الحصول على شهادتي ايزو ٥٥٠١ وايزو ٢٠٠٠
- شهادة جارتنر للتميز في الابتكار (Eye on Innovation): تعزيز مكانة الشركة الوطنية للمياه بنيل التقدير كجهة تحقق أثراً ملموساً وقابلاً للقياس على الأعمال من خلال الاستخدام المبتكر للتقنيات.
- جوائز ICXA: إبراز التميز في تجربة العميل والحصول على تقدير دولي عبر الجوائز الدولية لتجربة العملاء في فئات متعددة تشمل أفضل استخدام للذكاء الاصطناعي وأفضل تجربة عميل رقمية وأفضل تحول رقمي وأفضل استخدام لرؤى وآراء العملاء.
- جائزة ESRI GIS (SAG): إبراز تميز وابتكار شركة المياه الوطنية في تطبيق التقنيات الجغرافية المكانية لتعزيز إدارة شبكات المياه والأصول.

الاهداف

- تعزيز مكانة شركة المياه الوطنية خارجياً كمؤسسة ناضجة رقمياً وملتزمة بالمعايير ومركزة على العميل.
- الارتقاء بالنضج الرقمي في تجربة المستخدم والمنصات التقنية بما يتوافق مع متطلبات هيئة الحكومة الرقمية.
- إبراز التميز في تجربة العميل من خلال المشاركة في الجوائز المعتمدة في القطاع.
- ترسيخ ممارسات إدارة الأصول المعتمدة عالمياً والحصول على شهادة الأيزو ٥٥٠١.



ESRI GIS (SAG) جائزة



شهادات الأيزو



تقييم النضج الرقمي من
هيئة الحكومة الرقمية



شهادة جارتنر للتميز في
الابتكار



الجوائز الدولية لتجربة العملاء



المستفيد

تقنية المعلومات والتحول الرقمي

% الأثر على الأعمال



% تحقيق القيمة الرقمية
(DVRI)



المؤشرات



م.ع.٣ تعزيز حوكمة تقنية والالتزام بالمعايير

نبذة عن المبادرة



وضع حوكمة متكاملة وممارسات مبنية على المعايير في مجالات الأجهزة والبرمجيات وال حلول التقنية لتعزيز المساءلة والالتزام وضمان التنفيذ وتحقيق القيمة.

الأهداف الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع وتيرة التحول الرقمي والابتكار

تمكين التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

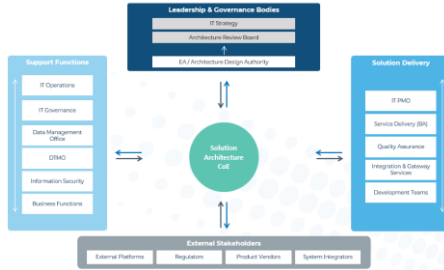
المبادرة الإستراتيجية لشركة المياه

تسريع التحول الرقمي والابتكار

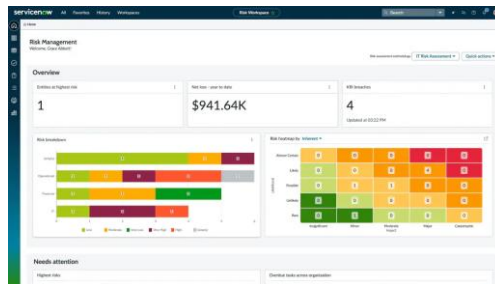
NWC-07

المخرجات

- **إدارة أصول تقنية المعلومات (البرمجيات والأجهزة):** إنشاء إدارة مركزية لأصول البرمجيات وأصول الأجهزة لتحسين الرؤية والتحكم في دورة الحياة والالتزام وترشيد التكاليف.
- **مكتب إدارة التحول الرقمي:** حوكمة ومتابعة محفظة التحول الرقمي لتعزيز المواءمة الاستراتيجية وتحقيق القيمة وترشيد التكاليف وإنتاج التقارير التنفيذية وإدارة التواصل بفعالية.
- **مركز التميز لهندسة الحلول:** توحيد معايير تصميم الحلول وحوكمة البنية لتحسين جودة الحلول والتكامل وقابلية التوسع وإعادة الاستخدام.
- **إنشاء مكتب حوكمة تقنية المعلومات:** وضع أطر وسياسات وآليات قرار لحوكمة تقنية المعلومات على مستوى المؤسسة لتعزيز المساءلة وإدارة المخاطر والالتزام.



مركز التميز لهندسة الحلول



مكتب حوكمة تقنية المعلومات

الاهداف

- حوكمة محفظة التحول الرقمي لتعزيز المواءمة الاستراتيجية وضمان التنفيذ وتحقيق القيمة.
- توحيد معايير هندسة الحلول لتحسين التكامل وقابلية التوسع والجودة وإعادة الاستخدام في شركة المياه الوطنية.
- تعزيز الحوكمة والمساءلة واتخاذ القرار عبر دورة حياة التقنية.
- تحسين الرؤية والتحكم والالتزام وترشيد التكلفة في أصول البرمجيات والأجهزة.

المؤشرات

% الالتزام وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة



% الأثر على الأعمال



% استقرار بيئة الإنتاج

المستفيد

تقنية المعلومات والتحول الرقمي



شركة المياه الوطنية
National Water Company



شكراً لكم
