



الخدمات الإستشارية

الامن والاعمال والحكومة والمخاطر والمصارف الالكترونية

• امن المعلومات

• الحكومة الالكترونية

• الاعمال الالكترونية

• خدمات ادارة المخاطر

• العمليات المصرفية الالكترونية

• تصميم وادارة قواعد البيانات ومصرف البيانات

• تطوير استراتيجية شاملة لنظم وتكنولوجيا المعلومات

المستشار والمدرّب المهني
PROFESSIONAL CONSULTANT & TRAINER

AN ARAB GLOBAL GROUP FOR CONSULTING AND TRAINING SERVICES

• امن المعلومات

تطورت مكونات واليات ونظم امن المعلومات وغدت اليوم أكثر قدرة على حماية مصالح الجهات ذات العلاقة بها . تتضمن مهام أمن المعلومات بشكلها المعاصر، تحقيق ما ياتي وذلك أثناء تصميم، وتنفيذ ، وتشغيل هذه النظم :

1 - الكتمان:

ضمان عدم الافصاح عن المعلومات لاشخاص أو نظم غير مخوله بذلك .

2 - المصادقية:

ضمان عدم ادخال التعديلات فيها بدون القدرة على الكشف عن ذلك .

3 - الاتاحة:

ضمان أتاحتها للمستعمل عند الحاجة اليها .

4 - الموثوقية متعددة العوامل (Multifactor Authentication): ضمان توفر البيانات والمعاملات والمستندات الأصلية .

5 - الالتزام:

تفادي عدم تنفيذ العقود او الالتزامات والتعهدات.

6 -الدخول الامن

7 - إدارة الهوية

- الامتثال لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والمخاطر (IT Governance & Risk, Compliance)
- اخذ خصوصيات نظم المعلومات في الاعتبار : في منشآت الاعمال، وفي الاجهزة الحكومية، والقطاعات، وغيرها .
- تطبيق إدارة السجلات (Log Management)
- استخدام بروتوكولات التشفير واتخاذ القرار الاداري (Encryption & Key Management) مثل WPA/ WPA2 () أو (ITU-TG.hn) باستخدام (AES) وكذلك (1035.X) ، وبرمجات مثل (Gmu PG) و (PGP) و (SSL)
- مركز العمليات الامن (Secure Operations Center,SOC)
- تعريف الادارة (Identity Management)
- تقدير أمن تكنولوجيا المعلومات (IT Security Assessment)
- اختبار الاختراق (Penetration Testing)
- مسح نقاط الضعف (Vulnerability Scanning)
- النسخ الاحتياطي الامن وخدمات مركز البيانات (Secure Back - up & Data Center Services)
- تخطيط استمرارية الاعمال (Business Continuity Planning,BCP)
- كيفية ممارسة الاهتمام المطلوب (Due Diligence) ، متضمنا ذلك الاليات والخطوات المتخذة للتوكيد على ان المنظمة تتحمل مسؤولية الانشطة والفعاليات الجارية داخلها ، وانها قد اتخذت جميع الخطوات لحماية ذاتها ،ومواردها، والعاملين فيها ، وذلك بشكل مستمر .
- تصميم خطط الاستجابة للحوادث (Incidents) بما يستلزمه ذلك من فرق عمل ، وتحديد للدوار والمسؤوليات، والتدريب، والاكتشاف المبكر لها ، والتبويب ، والسيطرة ، والازالة ، والتوثيق .
- تحديد اليات الاستجابة للتغير ، بما في ذلك التغير المرغوب، وكيفية اعتماده ، وتخطيط الاستجابة له ، واختبار الاستجابة، وجودتها ، وتوصيلها ، وتنفيذها ، وتوثيقها ، ومراجعتها .

- تحديد كيفية إدارة مخاطر أمن المعلومات وضمان رقابتها المتواصلة في المجالات الاتية: سياسة أمن المعلومات ، تنظيم المعاملات ، ادارة الموجودات ، امن الموارد البشرية الامن المادي والبيئي ، ادارة الاتصالات ، رقابة الدخول ، حيازة وتقدير وصيانة النظم ، ضمان استمرار ادارة الاعمال ، الالتزام بالاطار الرقابي ، ادارة الحوادث .

- وضع الضوابط، والاليات، والرقابة لحماية المعلومات ونظم المعلومات من عمليات الدخول والاستعمال والافصاح غير المرخصة ، وكذلك من العبث بها ، أو تحويلها وتفتيشها ، وتسجيلها ،واتلافها .

- الالتزام بالقواعد الدولية التسعه المحددة من قبل (OECD)، كما وردت في مدونة «الارشادات الخاصة بامن نظم وشبكات المعلومات» لعام 2002 وهي : الوعي ، والمسؤولية ، والاستجابة ، والاخلاقيات ، والديمقراطية ، وادارة المخاطر ، وتصميم وتنفيذ الامن ، وادارة الامن ، واعادة التقدير ، وكذلك الالتزام بالاسس البالغه (33) التي أصدرها (NIST's) بعنوان «الاسس الهندسية لامن تكنولوجيا المعلومات» لعام 2004 .

- وضع الضوابط اللازمة لامن المعلومات ، شاملا ذلك الضوابط الادارية ، والفنية ، والمادية (التسهيلات) ، وضوابط الدخول .

- استمرار حماية امن المعلومات خلال دوره حياتها ، من مرحلة الانشاء حتى الاستعمال النهائي ، مهما كانت النظم والقنوات التي تمر بها، وتتحرك من خلالها ، ووضع الدفاعات اللازمة في هذا المجال .

يتزايد ويتوسع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحريرها والتغلب على الحدود المادية التي تفرضها النظم الورقية والتقليدية . في هذا الاطار، فان الحكومة الالكترونية تقوم على استخدام التكنولوجيا لتسريع الحصول على الخدمات الحكومية لمنفعة المواطنين ، ومنشآت الاعمال ، وموظفي الحكومة ذاتها، وبين الحكومات . كل ذلك يتم في اطار استراتيجية طويلة الاجل لتحسين العمليات بهدف الاستجابة لطلبات المواطنين من كل الشرائح ، وبما يؤدي الى الحركة السريعة للمنتجات والخدمات ، وتسريع الاجراءات ، ضمن تدفقات معلوماتية منتظمة . ونحن نقدم خدماتنا في المجالات الاتية:

4. نظام تطوير مخرجات الحكومة الالكترونية في مجالات عديدة منها

- تسهيل ممارسة الحكومة
- تكافؤ الفرص للحصول على المعلومات والخدمات الحكومية
- زيادة مشاركة المواطن في الممارسة الديمقراطية
- تمكين المرأة من المشاركة في الحياة العامة
- تمكين رواد الاعمال والشباب من المشاركة في الانشطة الاقتصادية

5. اقتراح بدائل متعددة لتمويل وتشغيل البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، منها :

- التمويل الحكومي الكامل
- اشتراك القطاع الخاص في التمويل من خلال اساليب عديدة، مثل : « البناء- التشغيل- التحويل» (BOT)- « البناء- التحويل- التشغيل» (BTO)، و« البناء- التملك- التشغيل» (BOO) و « البناء- التشغيل- التملك- التحويل» (BOOT).
- توسيع استفادة المواطنين تدريجيا من خدمات الحكومة الالكترونية .

6. وضع الضوابط لضمان أمان شبكة معلومات الحكومة الالكترونية ، من خلال حماية خصوصية المواطن ، وتفاذي الدخول الى المعلومات الشخصية، وتطمين المواطن حول هذا الجانب ، وخاصة معلومات « الرقم الوطني » (بين الحكومة والمواطن).

7. اقتراح التوجه الافضل نحو تكوين البنية التحتية ، من خلال الاختيار بين بديلين: من القاعدة الى القمة «أو» من القمة الى القاعدة، وذلك في ضوء المقارنة بين الايجابيات والسلبيات ، مع مراعاة الاعتبارات الاتية :

- التكلفة
- المخاطر والمنافع
- البنية التحتية الحالية والمستهدفة

8. اقتراح معمارية البرمجيات من خلال المفاضلة بين التجهيز الخارجي المفتوح وبين أعدادها بمواصفات خاصة .

1. تصميم نظم الحكومة الالكترونية بالكامل ، والاشراف على تنفيذها لتحقيق الاهداف الاتية :

- خلق بيئة اعمال أفضل
- تحويل العملاء للتعامل المباشر
- دعم الحكومة وتوسيع المشاركة العامة
- تحسين انتاجية وكفاءة عمل الاجهزة الحكومية
- تحسين حياة الشرائح الاجتماعية المحرومة
- تحقيق الترابط المتواصل مع المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة

2. توفير المستلزمات الاساسية الاتية :

- صياغة الرؤية ، والرسالة ، والغايات ، والقيم الجوهرية
- تقدير مدى الاستعداد (وجود أهداف قابلة للتحقيق ، واجهزة حكومية تتقبل التغيير ، وشراكة مع القطاع الخاص)
- ضمان أطار قانوني صديق
- توافر قيادة مؤهلة للعملية بكاملها، قادرة على تحمل المسؤولية
- الرغبة في تضيق التفاوت المعلوماتي بين شرائح المجتمع والاقتصاد الوطني

3. تصميم الشرائح الاربع للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وهي :

- بين الحكومة والمواطن ، وبوجه خاص الرقم الوطني (تجديد الرخص ، الحصول على شهادات الزواج ، والولادة ، والوفاة، والمستحقات الضريبية، والخدمات التعليمية، والصحية، والارتباط بالمكتبات ، وغير ذلك من خدمات)
- بين منشآت الاعمال والحكومة ، للحصول على التشريعات ، والتعليمات ، والسياسات ، ونماذج واستمارات الاعمال ، وتجديد الرخص ، وتسجيل المنشآت، وسداد الضرائب ، الى جانب تحقيق مستوى عملي من تبادل المنتجات والخدمات ، والدخول في المناقصات.
- بين موظفي الحكومة والحكومة ذاتها ، الحصول على التدريب والتطوير، وتحسين الاعمال، والمعاملات اليومية مع المواطنين
- بين الحكومة والحكومة ، متضمنا ذلك التعامل بين الحكومات المحلية والمركزية ، والحكومات بين بلد واخر، بما في ذلك العلاقات الدولية والدبلوماسية

• الاعمال الالكترونية

يتزايد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسناد جميع أنشطة الاعمال ، من خلال الاعمال الالكترونية في حين أن التجارة الالكترونية (e Business) تركز على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مجموعة فرعية من أنشطة الاعمال ممثلة بالتعامل التجاري الخارجي للمنشأة المنظمة مع الافراد والمجموعات والمنشآت الاخرى . كما تترباط الاعمال الالكترونية مع الحكومة الالكترونية (e Government)، كون الاخيرة تؤكد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الحكومة أو بينها وبين الغير (منشآت ، وافراد ، وحكومات أخرى) . نحن نقدم استشارات واسعة النطاق في مختلف أنشطة الاعمال الالكترونية لتغطية ما يأتي :

• المؤسسات والافراد كما يأتي :

- بين المنشأة والمنشآت الاخرى (Business – to – Business, B2B)
- بين المنشأة والعميل (Business – to – Consumer, B2C)
- بين المنشأة والموظف (Business – to – Employee, B2E)
- بين المنشأة والحكومة (Business – to – Government, B2G)
- بين الحكومة والمنشأة (Government – to – Business, G2B)
- بين الحكومة والحكومة (Government – to – Government, G2G)
- بين الحكومة والمواطن (Government – to – Citizen, G2C)
- بين المستهلك والمستهلك (Consumer – to – Consumer, C2C)
- بين المنشأة والمستهلك (Consumer – to – Business, C2B)
- من المباشر الى غير المباشر (Online – to – Offline, O2O)

• التطبيقات القطاعية والانشطة الآتية :

- المحلات التجارية الالكترونية (E - Shops)
- التجارة الالكترونية (E -Commerce)
- التوريد الالكتروني (E - Procurement)
- المجمعات التجارية الالكترونية (E - Malls)
- المزادات الالكترونية (E - Auctions)
- المجتمعات الافتراضية (Virtual Communities)
- مساح التعاون (Collaboration Platforms)
- ميادين السوق للطرف الثالث (Third – Party Marketplaces)
- مكملو سلسلة القيمة (Value – Chain Integrators)
- مجهزو خدمة سلسلة القيمة (Value – Chain Service Providers)
- الوساطة المعلوماتية (Information Brokerage)
- الاتصالات الهاتفية (Telecommunication)
- علاقة العملاء (Customer Relationship)
- أنتماء العملاء (Customer Loyalty)

• نؤكد في استشارتنا على الاهمية القصوى لامن معلومات الاعمال الالكترونية وذلك من خلال مراجعة مدى توفر الامن فيما يأتي وعلى أعلى المستويات المهنية :

- الخصوصية والكتمان (Privacy and Confidentiality)
- الموثوقية (Authenticity)
- مصداقية البيانات (Data Integrity)
- عدم النقص (Non – Repudiation)
- رقابة الدخول (Access Control)
- الإتاحة (Availability)

• نستخدم الوسائل الآتية لتحقيق أمن معلومات الاعمال الالكترونية :

- الامن المادي (Physical Security)
- تخزين البيانات (Data Storage)
- تطوير نقل وتطبيق البيانات (Data Transmission and Application Development)
- إدارة النظام (System Administration)
- التشفير (Encryption)
- الشهادات الرقمية (Digital Certificates)
- التواقيع الرقمية (Digital Signatures)

1.1 Certification Services

- PCI DSS Certification
- PCI QSA “Qualified Security Assessor”
- PCI PA DSS Certification
- PCI ASV “Approved Scanning Vendor”
- TG-3 (or TR-39) Certification
- EI3PA Certification
- BITS Shared Assessment Program Product Licensee and Assessor
- SO27001 Certification

1.2 IT GRC Consultancy Services

- Information Security:

- Information Security Governance
- Data Classification and Security
- Risk Assessment, Evaluation and Mitigation Services
- Independent Review of Internal Controls
- Computer Forensics
- Encryption and Key Management
- Access Management
- Centralized Log Management
- File Integrity Management
- Security Function in IT (Compliance, SOC and Security Services)
- Security Integration, Architecture Review and Design Services
- Security Operational Center
- ISO 27001/2 Assessment, Compliance and Implementation
- Application Advanced Source Code Review and Assessment
- Technical Audit including Application/Network Security Audit
- Wireless and Communications Security Assessments
- Authentication Fraud Assessment and Prevention
- Development of Policies, Procedures and Technical Guidelines/baselines including hardening
- Internal and External Vulnerability Assessments & Remediation
- Internal and External Penetration Testing & Remediation

- Information Technology:

- End-to-end Manual/Automated Test Management of Software Applications:
 - Functional tests such as: unit, Integration, system testing, system integration testing, regression testing, acceptance testing (before integration/regression), UAT, defect testing, and alpha/beta testing.
 - Non-functional tests such as: software performance testing/load testing, stability, usability, and Security testing.

- COBIT Assessment, Compliance and Implementation
- ISO 20000, ITIL, and CIM Assessment
- Data Compression
- IT and Network Stability & Performance Improvement (analysis, reconfiguration & redesign)
- Disaster Recovery Planning and Strategy

1.3 IT and Network Performance Improvement & Stability Services

Providing consultancy and training services on end-to-end issues covering applications down to the underlying information technology infrastructure including architecture reviews. The company services are focused on:

- Problem Avoidance Services:
 - Network Health-check and Audit “NETCHECK”
 - IMPACT for Data Centre Relocation
 - IMPACT for Application Deployment
 - IMPACT for BPO Transition
- Problem Resolution Services:
 - REACT® Problem Investigation and Diagnosis
 - FOCUS Application Health Check
 - FOCUS for Website Optimization
- Problem Management Services:
 - RPR® - Rapid Root Cause Identification Advisory
- Support and Training Services
 - RPR® - Deployment Programme Integrating RPR into IT Operations Advisory Support and Training Services
- Quality of Service “QoS” Assurance Services
- IT Design and Implementation
- Infrastructure Capacity Planning
- ASSURE Security Services
- Business Continuity Management
- Disaster Recovery
- Managed Compliance:
 - Related to regulations compliance, international standards implementation and other independent assessments such as PCI DSS, PA DSS, SOX, HIPAA, GLBA, ISO, audits. source code reviews, etc.
- External Vulnerability Scanning Services
- Internal Vulnerability Scanning Services
- External Penetration Testing Services
- Internal Penetration Testing Services
- Application Security Testing Services
- Data Discovery Services

1.4 Managed Services

- Firewall Security Review Services
- Security Event Logging and Monitoring Services
- User Access Review Services
- Vendor Risk Management Services

• خدمات ادارة المخاطر

1.5 Business GRC Consultancy Services

- Business Risks:
 - Risk Assessment
 - Independent Review of Internal Controls
 - Business Impact Analysis
 - Process Improvement
 - Knowledge Management
 - Business Continuity Plan and Management
- Compliance:
 - Regulatory Compliance and Remediation
 - Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)
 - Payment Application Data Security Standard (PA DSS)
 - BASEL Compliance and Remediation
 - Due Diligence
 - Foreign Corrupt Practice Act (FCPA)
 - Anti-Money Laundering and Counter Terrorism Financing - Know Your Customer (KYC)
- Governance:
 - Governance Risk Assessment
 - Independent Review of Policies
 - Implementation of Governance
- Forensic Audit and Investigations:
 - Fraud Risk Assessment
 - Fraud Risk Governance (Detection, Prevention, and Corrective Action/s)
 - Statement on Auditing Standards No. 99 (SAS 99)
 - Sarbanes–Oxley Act (SOX)
 - Fraud, Financial Crimes and Forensic Investigations
- Forensic Audit and Investigations:
 - Transactional Analysis (Anomalies Detection)
 - Fraud Stratification and Summarization
- Analysis and Data Mining:
 - Transactional Analysis (Anomalies Detection)
 - Fraud Stratification and Summarization
- Training:
 - Regulatory Compliance
 - Anti-Money Laundering
 - Fraud
 - BASEL
 - Risk Management
 - Internal Control
 - Governance
 - On-demand Customized GRC Training
- Outsourcing Services:
 - Regulatory Compliance Experts
 - Anti-Money Laundering Experts
 - Internal Control Experts
 - Governance Experts
 - Risk Management Experts
 - Fraud Experts
 - BASEL Experts

العمليات المصرفية الالكترونية

تطورت التكنولوجيا المصرفية والمالية لكي تصبح اليوم تتمتع بشمول جميع العمليات ، والمنتجات المصرفية ، مع توجه سريع نحو تحقيق التكامل في نظم المعلومات ، وتحقيق الراحة والامان للمستعملين ، وتخفيض التكاليف بما فيها أعاده تأهيل وتدريب العاملين. وتقدم استشارات رفيعة المستوى ، وبالتعاون مع شركات دولية متخصصة تغطي الأنشطة والمجالات الآتية ، من حيث التصميم ، وتحميل الانظمة ، والتشغيل التجريبي والنهائي ، والصيانة ، والتدريب ، وذلك في الأنشطة الآتية :

- الفرع ، الصراف الآلي ، نقاط البيع ، الخلوي (الجوال) ، مركز الاتصال .
- التجزئة ، الاستثمار ، الشركات
- هندسة وتدقيق العمليات
- مركز تجميع رسائل التحويلات المالية
- العلاقات المشتركة الامامية والنهائية (END)

- العمليات المصرفية الاساسية : توحيد معلومات العميل ، الحسابات الجارية والتوفير ، الودائع الاجله والمتكرره ، البطاقات المدينة، التحويلات ، ادارته الشبكه، ادارة التحصيل .

- الاقراض : الشخصي (الاستهلاكي)، المضمون (الرهونات والسيارات)، الاجاره ، التوريد ، القروض المشتركة (المجمعة)، ادارة التحصيل، الاقراض التجاري

- البطاقات : الاصدار، التملك، الولاء، اشارات الاحتيال المبكرة ، أمثال الاتحادات، ادارة التحصيل.

- الثروة: إدارة العملاء الجدد، التخطيط المالي، معالجة منتجات الاستثمار، الاقراض بالهامش، توكيد الجودة المصرفية (Bancassurance)، تحليل المحفظة

- الوساطة: الاوامر/ ادارة المتاجرة، المخاطرة/ الهامش، المقاضه والتسوية، التوزيع حقوق الملكية، الصناديق المشتركة، المشتقات، السلع

- الاوراق المالية : تأسيس الصناديق ، محاسبة الصناديق، الاقراض المستند للاوراق المالية ، ادارة الاستيداع ، الوصاية (Custody) المسجل والتحويل ، قرارات الشركات .

● خدمة العميل المتكاملة :

- إدارة النقدية : المدفوعات ، الذمم المدينة / ادارة الفواتير ، التحصيل / الصناديق المقفلة ، القيود المدينة المباشرة، السيطره على الودائع البعيدة (Remote Deposit Capture) ، تمويل القناة (Channel Finance).

- إدارة السيولة : التجميع ، ما بين الودائع (Sweeps)، تجميع النقدية بين المصارف ، القروض داخل الشركة ، ما بين الاستثمار (Investment Sweeps) ، التصفية ، التنبؤ النقدي.

- تمويل التجارة : الاعتمادات المستندية ، الحسابات المفتوحة ، القوائم (الفواتير)، الكفالات ، تمويل سلسلة التوريد ، التخصيم وشراء المستندات (Forfaiting)

- الخزينة : المكاتب الامامية و الوسيطة و الخلفية ، العملات الاجنبية، الاسواق النقدية، الاوراق المالية ذات العائد الثابت، المشتقات، حقوق الملكية، السلع

- مراكز التجميع (Hubs): خدمات المدفوعات ، الخدمات الائتمانية (الضمانات، السقوف) ، راس المال العامل ، مخاطرة المنشأة (أدارة الموجودات / المطلوبات، مخاطرة السوق ، المخاطرة الائتمانية ، المخاطرة التشغيلية)، التسعير .

- المكاتب الخلفية : تسويات المنشأة ، الاستاذ العام ، التصوير والتوثيق ، ادارة الهوية، نظم المعلومات الادارية ، الرسوم والفقرات المدينة، اتصالات العملاء ، مكافحة غسل الاموال ، بطاقة الخصومية .

• تصميم وإدارة قواعد البيانات ومصرف البيانات

في عالم المعرفة ، تلعب قواعد البيانات (بما فيها مصرف البيانات) دورا مركزيا في نظم المعلومات المتكاملة ، سواء أكانت هذه القواعد عامة على مستوى الدولة ، أو قطاعية ، أو مؤسساتية ، أو جغرافية ، وسواء أكانت عمومية الأغراض أو متخصصة ، وباستخدام لغات عديدة ، واساليب تخزين واسترداد البيانات واستخداماتها المتنوعة وحمايتها. تتضمن مجالات الاستشارة المقدمة ما يأتي :

1. تصميم هيكلية قاعدة البيانات، واهدافها، وابعادها، ومكوناتها ، ونطاقها ، وتحديد الخدمات المطلوب منها ، بالتعاون مع الجهة طالبة الاستشارة .

2. الاتفاق مع الجهة طالبة الاستشارة حول انواع قواعد البيانات ، او عدد منها مثل قواعد البيانات الاتية :

- الناشطة
- التحليلية
- الضبابية
- للاستيداع
- الموزعة
- المستندية
- الاشجار (الثنائية ، والعامة)
- المتأصلة (Embedded)
- للمستخدم النهائي
- الخارجية
- المخططات
- للاعلام الفائق
- للذاكرة
- للمعرفة
- التشغيلية
- الموازنة
- للوقت الحقيقي (المباشرة)
- المكانية
- الزمانية
- غير المهيكلة

4. تحديد الرزم والطوابير والقوائم

- الرزم (الصفوف والجدول)
- - الطوابير (المؤشرات ، والسجلات)
- - القوائم (المجموعات ، وسلاسل الرموز)

5. أقترح نظم التنفيذ : نظم ادارة قاعدة البيانات ، وبوجه خاص :

- معمارية النظم ومكوناتها
- البيانات ، بما في ذلك الترميم ، والتلخيص ، والتشفير .
- انماط تخزين البيانات (المقاييس ، والادوات ، والترابط ، والحماية)
- ترتيب التخزين (الهيكلية ، والتطبيقات ، والفهرسة ، والتكثف، والاستنساخ)
- تحديد معاملات قاعدة البيانات
- تحديد كيفية البحث باستخدام قاعدة البيانات
- الصيانة والاسناد

3. تحديد المتطلبات التشغيلية (الوظيفية) للاستخدام ، بالاتفاق مع الجهة طالبة الاستشارة شاملا ذلك :

- الهيكلية والنمذجة والتصميم
- البناء ، والصيانة ، والتكيف لأغراض محدده
- كيفية معالجة البيانات
- تحديد ووصف عمليات الاستخدام
- كيفية حماية البيانات
- خطط ونظم الحماية والاسترداد من الكوارث(DRS,DRP)
- نظم التخزين الاحتياطي
- مدى الاستقلالية
- اللغات المستخدمة

Back-B

6

up) في مواقع أمنية لضمان الانتشال من الكوارث (Disaster Recovery Centers , DRC

• تطوير استراتيجية شاملة لنظم و تكنولوجيا المعلومات

تشمل هذه الجزئية تطوير قسم تكنولوجيا المعلومات ليقدم جميع قطاعات المنشأة مع مراعاة الخصوصية لكل قطاع و متطلباته .

نحن نوفر خدمات إعداد استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات لجميع المؤسسات و الشركات, تؤكد على تحقيق أهداف تلك المؤسسات والشركات، من خلال تحديد خطة زمنية بعيدة المدى تشمل مبادرات ومشاريع تكنولوجيا قابلة للتنفيذ، ووضع نظم الحوكمة لديها بالإضافة إلى المواصفات المعيارية المناسبة. تشمل هذه المرحلة العديد من الخطوات و المراحل :

- جمع البيانات المطلوبة لإعداد أنظمة تكنولوجيا المعلومات .
- تقييم برامج وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية .
- تأسيس مكتب إدارة مشروع تكنولوجيا المعلومات .
- تحديد التصاميم اللازمة لاحتياجات المستخدم :
- تحديد إجراءات شراء برامج و أنظمة تكنولوجيا المعلومات .
- مرحلة تحديد خدمات التشغيل والدعم الفني لأنظمة المعلومات

1. جمع البيانات المطلوبة لإعداد استراتيجية تكنولوجيا المعلومات:

دراسة جميع احتياجات الشركات و المنشآت من أنظمة تشغيلية لتلبية احتياجات العمليات , ووضع مواصفات الأجهزة و الخوادم التي يجب ان تتوافر لتلبية أنظمة العمل و تحديد متطلبات البنية التحتية مع دراسة المجالات الرقابية , الامنية و الادارية وعلى النحو الاتي:

الهيكل التكنولوجي:

- نظم متعلقة بقطاع الانشاءات : مثل المخازن , العقود والمقاولات و النظم الرقابية وغيرها
- نظم خاصة بالقطاع الاستثماري : تشمل الانظمة الخاصة بمتابعة و تحليل الوضع المالي للاستثمارات وتشمل ايضا متابعه وإدارة المحافظ والاسهم .
- نظم متعلقة بالقطاع الزراعي : تشمل البرامج التشغيلية لهذا القطاع و متابعة الانتاج من انتاج اللحوم والدواجن وغيرها .
- نظم متعلقة بمجال النقل (البري و البحري): وتشمل الانظمة الخاصة بإدارة عمليات النقل البري والبحري.
- وغيرها من النظم التي يجب ان تغطي جميع القطاعات مع مراعاة الخصوصية لكل قطاع

إدارة البيانات :

- تكامل وتوافق الأنظمة من حيث ضمان تكامل الانظمة مع بعضها .
- التحقق من الانظمة و اختبارها .
- إدارة الخوادم والأجهزة من حيث ضمان تليبيتها للأنظمة المطلوبة .
- الأنظمة القائمة بذاتها
- ضمان الجودة
- ضمان موثوقية البيانات
- أرشفة البيانات والنسخ الاحتياطي والتحكم في الإصدارات.
- صيانة الأنظمة

- إدارة أنظمة المعلومات لجميع قطاعات المؤسسة .
- اقتناء مكونات أنظمة المعلومات والحاسوب .
- صيانة مكونات الحاسوب ونظم المعلومات .
- اقتناء البرمجيات ونظم المعلومات اللازمة .
- صيانة نظم المعلومات والبرامج .
- الأنظمة اليدوية للطوارئ .
- الأنظمة العامة للأتمته المكتبية (مثل برمجيات معالجة النصوص والنشر المكتبي وجدول البيانات والعروض التقديمية)
- الأنظمة المتخصصة في أداء مهمة محددة والتي قد يكون هناك العديد منها مثل:

- النظم الخاصة بالقطاع الصناعي : وتشمل جميع البرامج الخاصة بمعالجة الاجراءات و العمليات الصناعية من الخامات الى المنتج النهائي وعمليات التخزين و التوزيع وغيرها مع مراعاة الخصوصية لكل منشأة صناعية

- النظم الخاصة بالعمليات التجارية مثل الاستيراد , التصدير, التوزيع , الشحن و غيرها

- نظم القطاع السياحي : وتشمل البرامج التشغيلية الخاصة بالقطاع السياحي من فنادق ومكاتب سياحية و مطاعم ومدن سياحة و غيرها

• تطوير استراتيجية شاملة لنظم و تكنولوجيا المعلومات

إدارة الاتصالات :

- إدارة الشبكات
- الكابلات
- الإنترنت

تعيين العاملين :

- الاختيار والتعيين
- التدريب والتطوير

إدارة المستخدم :

- دعم المستخدم
- خدمات مكتب المساعدة

مستلزمات الحاسوب والمواد المستهلكة

إدارة التقادم .

إجراءات التقييم المؤسسي والمرجعي الدوري

الأمن والحماية

- انظمة الانتشال من الكوارث من حيث مكان الموقع البديل ومكوناته و الاجراءات التي يجب اتباعها عند وقوع الحادثة .
- التشفير لضمان سرية و سلامة البيانات الضرورية.
- الحماية من الفيروسات لضمان سلامة بيئة العمل .
- مخاوف البيئة المادية
- التأمين
- النسخ الاحتياطية
- الوثوقية العالية (High availability) بحيث يتم ضمان استمرارية العمل اذا تعطل احد الخوادم .

تدابير طمأنة الجماهير :

- معايير الخصوصية
- سياسة الإفصاح عن المعلومات

أنظمة الاتصالات :

- البريد الإلكتروني
- التطبيقات السمعية والبصرية
- الاستراتيجيات للفئات ذات الاحتياجات الخاصة (على سبيل المثال، الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات الترجمة، أو المساعدة السمعية أو البصرية)

الإدارة المالية، المحاسبية و التدقيق :

- الانظمة التشغيلية (انظمة المحاسبة و شؤون الموظفين , التحليل المالي , المراقبة و الموازنة , وغيرها من الانظمة .
- التقديرات والميزانيات
- الرقابة على النفقات
- إعداد التقارير المالية
- إجراءات التدقيق والرقابة الداخلية
- إدارة التوريدات والجرد

- سياسات المشتريات
- إدارة العقود

تكامل الانظمة :

- بناء مستودع للبيانات لضمان تكامل البيانات

ادارة المشروع :

- مكتب ادارة المشروع
- مكتب ادارة البرامج

2. تقييم برامج وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية

هنا مرحلة تقييم البرامج وأنظمة التكنولوجيا من حيث جودتها وكفاءة أدائها ومدى تناسبها مع متطلبات العمل، ويستخدم في سبيل تحقيق ذلك ما لدينا من خبرات في هذا المجال لتحديد مواضع القصور في تلك الأنظمة وتقديم توصيات مدعمة بأفضل الحلول والممارسات الفنية العالمية والتي تتناسب واحتياجات المؤسسة او الشركة بكافة قطاعاتها

3. تأسيس مكتب ادارة مشروع تكنولوجيا المعلومات

- يجب ان يتم تحديد و تجهيز دراسات استشارية بشأن إعداد مراكز تطوير تكامل الأنظمة المعلوماتية والتي تشمل وضع منهجية لتنفيذ مشاريع تكامل الأنظمة.
- اقتراح برامج التدريب والبرمجيات الملائمة، من خلال وضع مواصفات معيارية ونظم حوكمة لتحسين أداء هذه المشاريع.
- تحديد وتجهيز متطلبات انشاء مكتب ادارة المشاريع وذلك لضمان تنفيذ المشاريع ضمن الطريقة الصحيحة .
- الاشراف على اتمام المشروعات و تنفيذ المتطلبات التي تم تحديدها في المرحلة الاولى و يتم تحديد و توفير حلول وبرامج تكنولوجيا المعلومات التي تستهدف تلبية متطلبات المؤسسة او الشركة ، ولتحقق نقلة نوعية في مجال تطوير الأعمال وجودة الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا المناسبة .

وهنا يجب ان يتم توفير جميع الانظمة التشغيلية للمؤسسة بكافة قطاعاتها.

وتغطي هذه المرحلة مجموعة واسعة من الخدمات في مجال تكامل أنظمة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتي تشمل:

- توفير البنية التحتية
- توفير جميع متطلبات البيئة التحتية للانظمة المطلوبة بحيث تلبي جميع متطلبات الانظمة الجديدة
- توفير الانظمة التشغيلية المتكاملة
- تقديم مجموعه متكاملة من الحلول والانظمة لخدمة تخطيط الموارد المؤسسية والاجراءات التشغيلية مثل التخطيط، والمشتريات، والرواتب، والمالية، والموارد البشرية، وعمليات التوريد وإدارة علاقات العملاء، مع مراعاة خصوصيات العمل لكل قطاع .

4. تحديد التماميم اللازمة لاحتياجات المستخدم

يجب ان يتم تطوير تماميم تكنولوجياية للمنشأه ويجب تحديد الية استخدام الانظمة و الشكل المبدئي ليكون متناسق مع متطلبات الانظمة المطلوبة , ويجب ان يكون هناك تماميم لبوابات إلكترونية تهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين لتلك البوابات، وهنا يجب العمل على تحديد متطلبات زوار ومستخدمي تلك البوابات، والقيام بإعداد تصميم خريطة الموقع للبوابة والتصميم الفني لهيكل المحتوى، والقيام باختبارات كفاءة استخدام تلك البوابات ومن ثمَّ إعداد التصميم النهائي لواجهة البوابة.

5. تحديد إجراءات شراء برامج و انظمة تكنولوجيا المعلومات

تجهيز مرحلة المشتريات للقيام بإعداد طلبات تقديم العروض الخاصة بمشتريات المشروعات التكنولوجية، وتصنيف الشركات الأفضل للتنفيذ، بالإضافة إلى خدمات إدارة تنفيذ تلك المشروعات باستخدام أفضل أساليب ومنهجيات إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات.

6. خدمات التشغيل والدعم الفني لأنظمة المعلومات

تحديد وتجهيز القسم و الاجراءات الخاصة بخدمات إدارة وتشغيل الأنظمة بكفاءة عالية وتكاليف منخفضة في فترة زمنية قصيرة. وذلك لضمان استمرارية الاعمال بشكل أفضل، بالإضافة إلى تطوير قدرة المنشأه على إدارة العمليات عن بعد، وتوفير حلول تحقق أمثل استيعاب لتحقيق أفضل عائد على استثمار المنشأه

● خدمات دعم التطبيقات التكنولوجية

تطوير خدمات دعم تطبيقات الأنظمة التكنولوجية بأقل التكاليف مع استمرارية أداء أفضل لتمكينهم من التميز في أعمالهم.

● خدمات إدارة أنظمة البنية التحتية التكنولوجية

توفير كفاءات متميزة لإدارة وصيانة أنظمة وشبكات البنية التحتية للمنشأه بكل كفاءة.

● خطة استمرارية العمل و الانتشال من الكوارث.

وضع خطة شاملة لاستمرارية العمل في حال وقوع كارثة لموقع العمل الاصلي وتشمل كيفية الانتشال من الكوارث وتحديد مكان الموقع البديل ومكوناته و الامور الواجب اتباعها عند وقوع الكارثة .

● تحديث الأنظمة الحالية

تحديث الانظمة التشغيلية وذلك إما ب جلب انظمة جديدة تليي مواصفات الانظمة التي تم تحديدها سابقا او بتحديث الانظمة الموجودة ان امكن وذلك لضمان ان الانظمة بصيغتها الجديدة تليي متطلبات العمل لجميع الاقسام التابعة للمؤسسة و حسب ما تم تحديده في المرحلة الاولى .

● توفير البوابات الإلكترونية وإدارة المحتوى الإلكتروني

تصميم وتطوير البوابات والمواقع الإلكترونية من أجل إثراء تجربة زوار تلك البوابات من حيث شمولية المحتوى وتكامله، بالإضافة إلى تصميم تقنية متناسقة تليي احتياجات المستخدم، وتطوير إدارة المعرفة، وتوفير وإدارة أحدث خصائص المشاركة الإلكترونية الفعالة والاتصال من خلال البوابات الإلكترونية للوصول إلى أعلى معدلات رضى العملاء والمستخدمين.

● خدمات تكامل الأنظمة

تحقيق تكامل الانظمة ووضع وتطوير نظام قادرعلى توحيد وتجميع البيانات من اجل تقديم خدمات تكامل الأنظمة ولتسريع وتيرة نمو أعمال عملائها وتحقيق الكفاءة في التشغيل بالإضافة إلى تسهيل تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة.

● تطوير وأتمتة إجراءات الأعمال

اعداد برنامج شامل يضمن تطوير اجراءات العمل بشكل الكتروني ومتكامل والتي تساهم في تحسين أداء العمل والإدارة لعملائها وضمان الالتزام بخطوات العمل المتبعة وتلافي الاخطاء البشرية في العمل مع ضمان ارشفة جميع الملفات .

● تطوير الخدمات الإلكترونية:

تصميم وتطوير تطبيقات وبرامج تساهم في توفير الخدمات الكترونيا بشكل يتناسب مع متطلبات عملائها وذلك من خلال قنوات مختلفة تمكن المستخدمين من سرعة وسهولة الوصول لتلك الخدمات الإلكترونية مثل (شبكة الإنترنت، والجوال، والتفاعل الآلي عبر الهاتف، الخ).

● الأنظمة الذكية ومخازن البيانات :

توفير وتطوير جزئية الأنظمة الذكية والتي تشتمل على باقة من التطبيقات والتقنيات المعنية بجمع وتخزين وتحليل وتوفير سبل الوصول للبيانات التي تساهم في دعم المؤسسات والمدراء في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بطريقة أفضل.

● انظمة الامن و الحماية:

توفير جميع البرامج و الاجراءات المتعلقة بالامن و الحماية و التي تم تحديدها سابقا .

● مرحلة توفير المتطلبات البشرية :

توفير جميع متطلبات الموارد البشرية اللازمة لادارة و تطبيق النظم الجديدة.