



أبشر طويق

**ERSA**  
وكيل رقمي وطني متتكامل

وكيل رقمي موحد لتنفيذ جميع المهام الحكومية  
بالذكاء الاصطناعي





عروب الحربي



حنين الحسن



ريان شريف



# محتويات الملف



منصة إرساء

3

التحديات الجوهرية

2

عن المشروع

1

التقنيات المستخدمة

6

منصة إرساء والرؤية

5

الأثر الوطني - للأفراد وللدولة

4

متطلبات التنفيذ

9

مؤشرات الأداء

8

العرض التوضيحي

7

خارطة التوسيع المستقبلية

12

العوائق المحتملة

11

الخطة الزمنية للتنفيذ

10

## عن المشروع



تقدّم منصة إرساء نموذجاً وطنياً متطوراً للوكلة الرقمية،  
يعمل عبر منظومة ذكاء اصطناعي متقدمة  
تمكن الأفراد والمنشآت من إنجاز معاملاتهم بكفاءة أعلى  
بين مختلف الجهات  
وتهدف إلى رفع جودة الخدمات، وتقليل الإجراءات، وتقديم  
تجربة حكومية رقمية متراقبة تدعم مستهدفات التحول  
الوطني ورؤية السعودية ٢٠٣٠  
في بناء قطاع حكومي رقمي متكامل ومرتفع الأداء



# التحديات الجوهرية



رغم التقدم الكبير في البنية الرقمية الحكومية، لا تزال هناك تحديات تشغيلية وتنظيمية تؤثر على جودة الخدمات، وتحد من انسبابية الإجراءات بين الجهات المختلفة وتوضح النقاط التالية أبرز التحديات القائمة ذات الأثر الوطني

## تشتت المسارات الحكومية وتعدد النقاط التشغيلية

يعاني المستفيد – فرداً كان أو منشأة – من تداخل الأنظمة وكثرة المنصات وتباعد الخدمة بين الجهات المختلفة، مما يؤدي إلى إطالة زمن الإنجاز، وازدواجية البيانات، وارتفاع احتمالات الأخطاء. هذا التشتيت يخلق فجوة تشغيلية تؤثر على رضا المستفيد وكفاءة القطاع الحكومي

## ضعف الترابط بين بيانات الأفراد والمنشآت عبر الجهات

البيانات الحكومية متاحة بشكل كبير، لكنها غير مترابطة في منظومة موحدة عدا منصة نفاذ، ولكنها تتعكس على دقة المعاملات، ويرفع تكلفة الامتثال، ويؤخر عمليات اتخاذ القرار سواء على مستوى المستفيد أو مستوى الجهة الحكومية. وتظهر الحاجة إلى إطار موحد يوّفر تكاملًا فوريًا للبيانات

## الإجراءات المتكررة وارتفاع التكلفة التشغيلية

تستهلك الجهات الحكومية وقتاً وجهداً كبيرين في معالجة الطلبات التي تحتوي على بيانات مكررة عبر منصات متعددة وهذا التكرار يرفع التكلفة التشغيلية ويؤدي إلى تأخير في الخدمات، ويخلق فجوة واضحة بين ما تستهدفه رؤية ٢٠٣٠ من كفاءة حكومية وما يعيشها المستفيد

# منصة إِرْسَاء

ERSA



إِرْسَاء توحّد التجربة الحكومية عبر وكيل رقمي وطني  
يعمل على ربط الجهات، وتنظيم البيانات، وإدارة  
المسارات التشغيلية من نقطة واحدة  
المنصة تنهي التشتت بين الأنظمة، وتقديم مسارات  
متکاملة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتقوم بإنجاز  
المهام نيابة عن المستفيد بكفاءة وامتثال كامل، مع  
قدرات استباقية تمنع التعثر وتقلل التكلفة التشغيلية  
على الأفراد والمنشآت والجهات



# حلول أهم القضايا الحالية

القضية الأولى

المستفيد ينتقل بين منصات متعددة، لكل جهة نماذجها واشتراطاتها، ما يؤدي إلى ازدواجية البيانات وطول زمن الإنجاز

الحل المقدم من منصة إرساء

يمثل هذا النظام مساراً موحداً للخدمة يجمع كل الخطوات في رحلة مترابطة عبر وكيل ذكي واحد يتعامل مع الجهات الحكومية نيابة عن المستفيد، ويقوم بربط المستفيد بالجهات عبر تكاملات رسمية وآمنة، ثم يعيد بناء الرحلة الإجرائية بشكل متسلسل وواضح وشفاف، مع إعادة تنظيم البيانات والتحقق منها آلياً لضمان سرعة الإنجاز ودقة الإجراءات.

لن يكون هناك أي عائق أمام المستخدم لينفذ كامل العمليات الحكومية بنفسه وذلك بمساعدة وكيل الذكاء الاصطناعي ويعودي هذا إلى فهم المواطن آلية الأنظمة الحكومية والتعامل معها



# حلول أهم القضايا الحالية

## القضية الثانية

غياب منصة موحدة تظهر البيانات بدقة عالية يسبب أخطاء تشغيلية و يؤثر على جودة الخدمة

### الحل المقدم من منصة إرساء

يمثل الملف الوطني الموحد للأفراد والمنشآت نقطة جمع مركبة توحد البيانات من مختلف الجهات في لوحة واحدة متكاملة، ويتاح هذا الدمج الذكي اتخاذ قرارات أسرع، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى الامتثال، كما يمنح المستفيد القدرة على استكمال إجراءاته بسلسة ثم حجز الموعد المطلوب مباشرة بعد الانتهاء من كافة المتطلبات سيتعلم المواطن كيف تحدث العمليات ويفهم النظام بالكامل وما المنشآت التي دخل عليها ويكل الذكاء الاصطناعي لجلب البيانات وكذلك بإمكانه حجز موعد في جميع الوزارات والدخول عبر الباركود مما يساعد باقي الوزارات والجهات على استقبال المواطنين بترتيب ودون عشوائية



# حلول أهم القضايا الحالية

## القضية الثالثة

الجهات تعالج آلاف الطلبات المتتشابهة ببيانات مكررة وبالتالي ينتج = جهد كبير بلا قيمة إضافية

### الحل المقدم من منصة إرساء

تقديم المنصة أتمتة ذكية للإجراءات المتكررة عبر وكيل رقمي قادر على تعبئة النماذج، ورفع المستندات، وتنفيذ الطلبات، ومتابعتها حتى الإكمال دون تدخل يدوي، مستفيضًا من تحليل البيانات وتوحيدتها عبر مختلف الجهات. مما يقلل زمن تقديم الخدمات ويرفع دقة العمليات، ويسمهم مباشرة في خفض التكلفة التشغيلية، وتسريع رحلة الخدمة للمستفيد، وتحفيض العبء الإداري على الجهات الحكومية حتى تتمكن من التركيز على المهام ذات الأثر الأكبر باختصار تحدث كل العمليات مرة واحدة من خلال الوكيل وفي حال تطلب حضور موعد لأي جهة كانت فيمكن لهذا الوكيل حجز الموعد المناسب والمتاح للمواطن

## الأثر الوطني - للأفراد وللدولة

تسهم منصة إرساء في تعزيز فعالية المنظومة الحكومية عبر تمكين الأفراد والمنشآت من الوصول إلى خدمات موحدة مبنية على التكامل والذكاء الاصطناعي. على مستوى الأفراد، ترفع المنصة جودة التجربة الحكومية من خلال تقليل الخطوات، تسريع المعاملات، وتمكين المستفيد من إتمام مهامه تلقائياً دون تنقل بين منصات مختلفة، أما على مستوى الدولة، فتدعم المنصة تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل ازدواجية البيانات، ورفع مستوى الامتثال، وتوفير مؤشرات دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتعزز من قدرات التحول الرقمي الوطني.



# منصة إرساء والرؤية



تتوافق منصة إرساء مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ عبر دعم التحول الرقمي الشامل، ورفع كفاءة الخدمات الحكومية، وتمكين التكامل بين الجهات، وتحسين جودة الأفراد وتعزيز بيئة الأعمال وعمل المنصة كوكيل رقمي وطني يختصر الإجراءات، ويوحد رحلة المستفيد، ويرفع جودة البيانات، مما يعزز فاعلية القطاع الحكومي ويرسخ مفهوم الحكومة الذكية القادرة على التنبؤ والابتكار والتحسين المستمر وبهذا تسهم إرساء في تحقيق مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، وحكومة عالية الأداء – وهي الركيزة الأساسية للرؤية



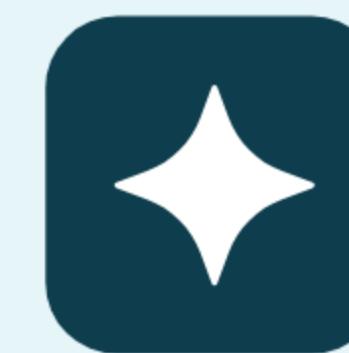
## التقنيات المستخدمة

تعتمد منصة إرساء على مجموعة من التقنيات الوطنية والعالمية المتقدمة التي تضمن مستوى عالياً من الكفاءة، والأمان، والاتصال بين الجهات الحكومية. تشمل المنظومة بنية سحابية مرنة، ونماذج ذكاء اصطناعي متخصصة في فهم اللغة وتحليل البيانات، ومحرك مهام قادر على إدارة العمليات المتعددة بشكل متزامن. وتستفيد المنصة من واجهات التكامل الحكومية (APIs) لضمان الاتصال الرسمي مع الأنظمة، إضافة إلى بنية أمان متعددة الطبقات تعتمد المعايير الوطنية والدولية في حماية البيانات والهوية الرقمية



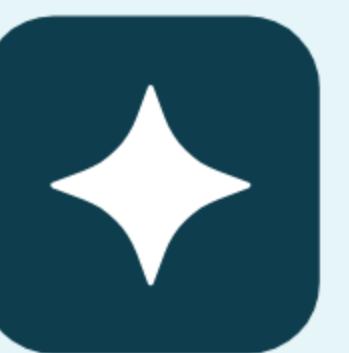
### DATA

نموذج البيانات  
الموحد



### SECURITY

أنظمة الأمان  
والهوية



### CLOUD

البنية السحابية  
الرقمية



### API

بنية تحتية حكومية  
متكاملة

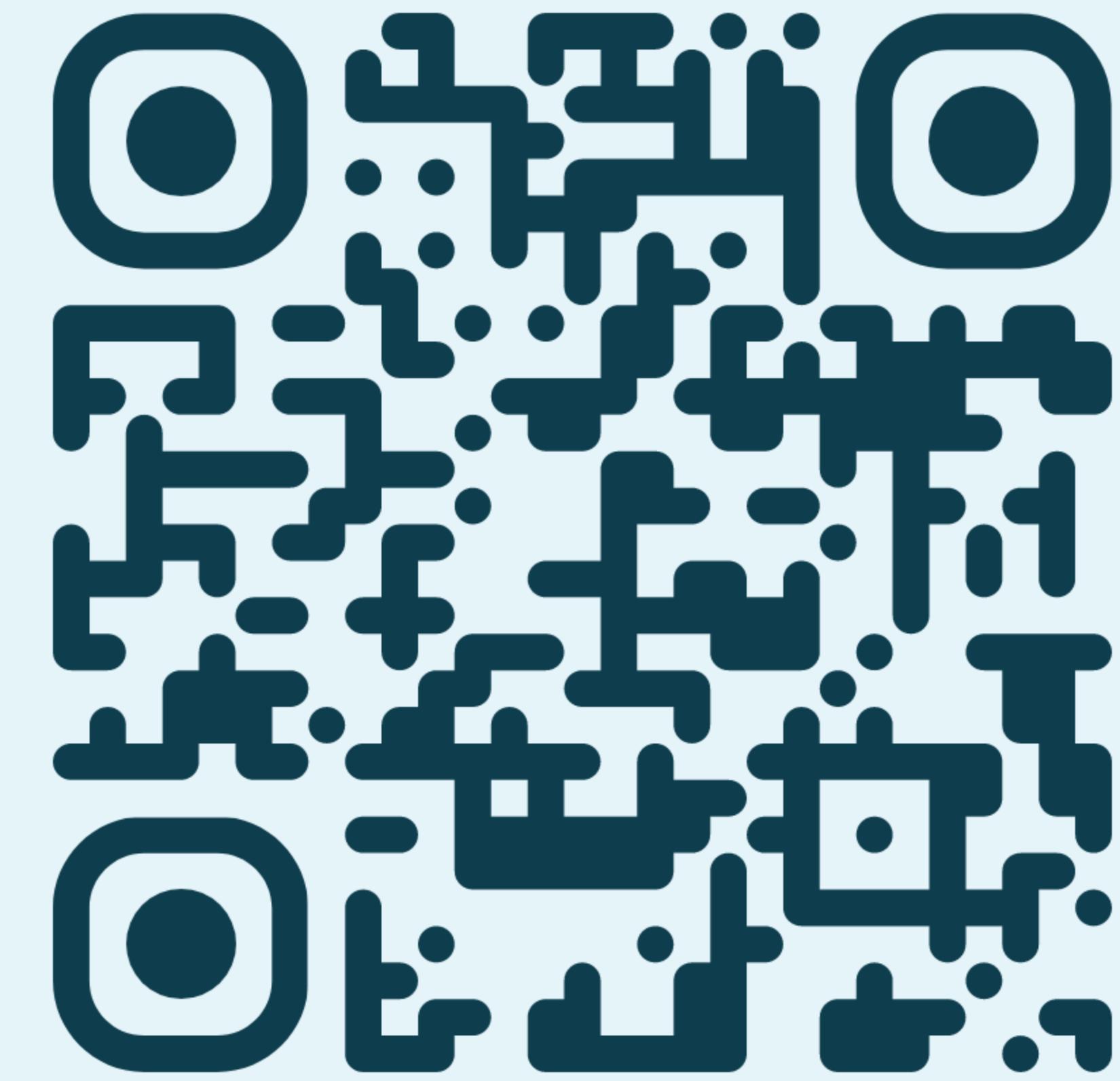


### AI

الذكاء الاصطناعي  
ومعالجة اللغة



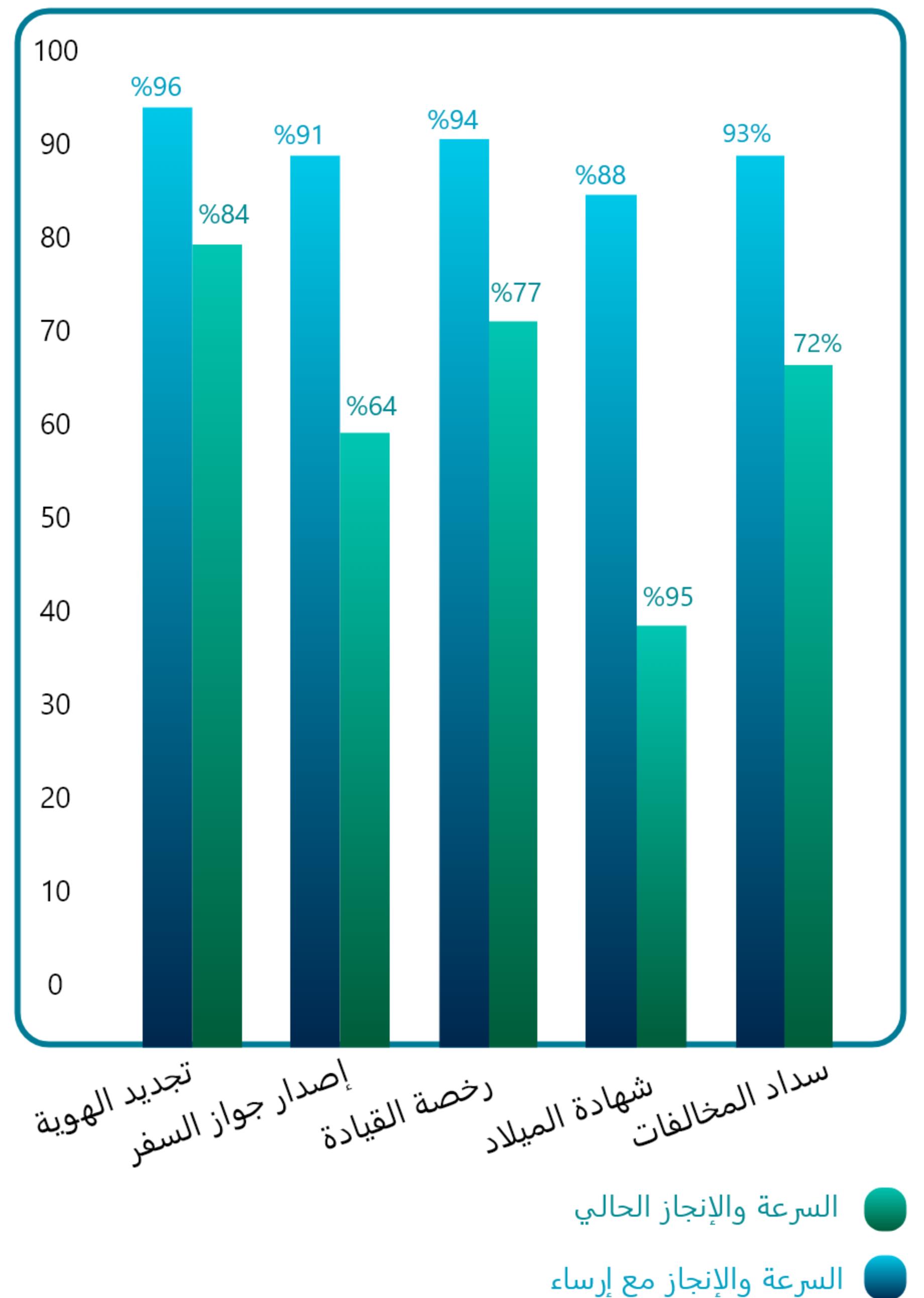
# العرض التوضيحي



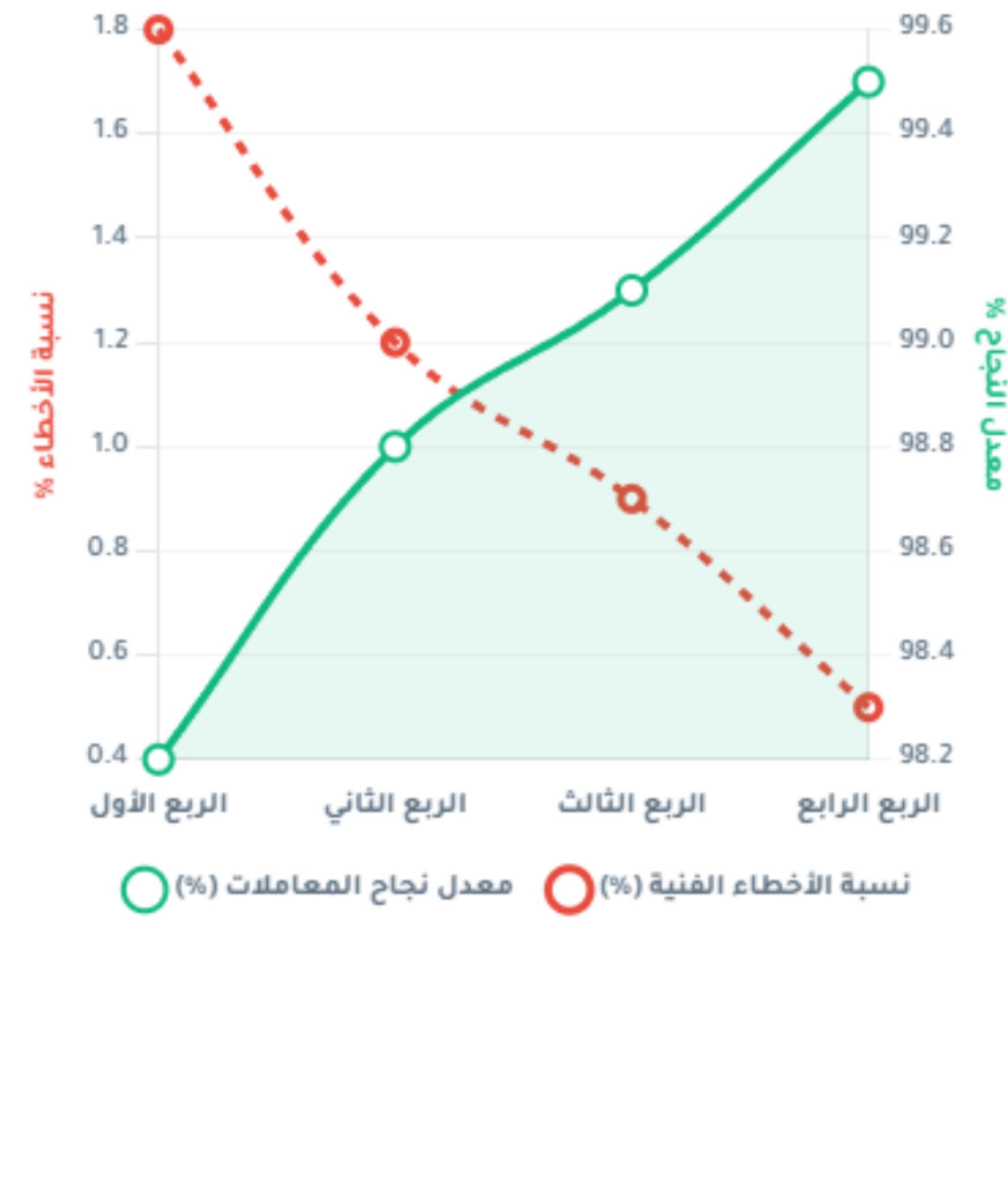
<https://rayansu.com/ersa/>

الدخول لمعاينة النموذج الأولي لمنصة إرساء

## اسهامات إرساء لتعزيز الخدمات في أبشر



## نسبة الأخطاء مقارنة بالذكاء الاصطناعي



# متطلبات التنفيذ



يتطلب تنفيذ منصة إرساء تهيئة منظومة شاملة مع الأنظمة الحكومية القائمة، إضافة إلى إتاحة بنية تقنية وأمنية مناسبة تستند إلى البنية السحابية وضوابط حماية البيانات، كما يستلزم المشروع توفير واجهات ربط موحدة، وبيئة اختبار آمنة، وتشكيل فريق مشترك مع الجهات الحكومية التدريجي وفق خطة زمنية

توفير أنظمة مراقبة وتدقيق كامل لجميع العمليات  
التي ينفذها الوكيل الرقمي

اعتماد المنصة ضمن الخدمات الحكومية الرقمية

اختيار عدد من الجهات الحكومية كشركاء تجريبيين  
في المرحلة الأولى

وضع إطار تنظيمي لاستخدام الوكيل الرقمي وتحديد  
الصلاحيات

تشكيل فريق عمل مشترك (تقني + تشغيلي) بين  
المنصة والجهات الحكومية

إقرار سياسات واضحة لحماية الخصوصية وحوكمة  
البيانات

إتاحة قنوات دعم ومتابعة لتلقي الملاحظات وتحسين  
المسارات قبل التوسيع الكامل

توفير بوابة حكومية موحدة تربط إرساء  
بالجهات المختلفة

# الخطة الزمنية للتنفيذ

تعتمد الخطة الزمنية لمنصة إرساء على مراحل تنفيذ تدريجية تضمن التكامل السليم مع الأنظمة الحكومية، وتتوفر أعلى درجات الأمان والجودة قبل التوسيع الوطني الكامل وحتى الوصول إلى التشغيل الوطني الكامل

4

إضافة جهات حكومية جديدة  
توسيع قدرات الوكيل الذكي والاستباقية  
إدخال خدمات الشركات المتقدمة (امتثال -  
ضرائب - موارد بشرية)

2

ربط المنصة مع ٣ جهات حكومية أولية  
تفعيل مسارات الخدمات الأساسية  
الهوية - الجوازات - السجل التجاري  
إنشاء بيئة الاختبار الرسمية

1

اطلاق المنصة لجميع الأفراد والمنشآت  
اعتماد الوكيل الرقمي كمسار خدمة رسمي  
تفعيل مؤشرات الأداء الوطنية ومركز التحكم  
والتحسين المستمر  
إنشاء وحدة تطوير مستدامة بالتعاون مع  
الجهات الحكومية

3

تجربة المنصة مع شريحة من المستخدمين  
اختبار المسارات والعمليات وإجراء  
التحسينات  
قياس مؤشرات النجاح الأولية  
زمن الإنجاز، معدل الإتمام، جودة البيانات

تحليل المتطلبات الحكومية  
تحديد الجهات الشريكة في المرحلة الأولى  
تشكيل فريق العمل المشترك (تقني + تشغيلي)  
إعداد وثيقة النطاق والتصميم التشغيلي الأولى

قد يواجه تنفيذ منصة إرساء عدداً من التحديات المتعلقة بالتكامل التقني، والجاهزية التشريعية، وتوفير البيانات، ومواءمة الإجراءات بين الجهات، من أبرزها الحاجة إلى توحيد نماذج الخدمة والبيانات عبر الأنظمة الحكومية المختلفة، وضمان توفر واجهات الربط الرسمية بمستوى ناضج، إضافة إلى متطلبات الأمان والحكومة التي تفرض معايير صارمة عند التعامل مع البيانات الحساسة.

الجاهزية التشريعية والتنظيمية

تحديات التكامل بين الأنظمة الحكومية

التحديات التشغيلية والمرحلية

المتطلبات الأمنية والتقنية بما يتعلق الهويات

قابلية التوسيع الوطني



# خارطة التوسع المستقبلية

تركز خارطة التوسع المستقبلية لمنصة إرساء على توسيع نطاق الخدمة التكامل مع الجهات الحكومية، إضافة إلى تطوير قدرات الوكيل الرقمي وتعزيز محركات القرار والاستباقية ودمج الخدمات المتخصصة في قطاعات العمل، الصحة، التعليم، والبلديات، يلي ذلك إدخال قدرات متقدمة مثل مراقبة الامتثال الآلي، والتحليلات التنبؤية لتمكين القطاع الخاص من بناء خدمات إضافية تعتمد على بنية إرساء

## منصة وطنية للتحليلات واتخاذ القرار

رصد مؤشرات الأداء على  
مستوى المملكة  
دعم الجهات في التحسين  
المبني على البيانات

## بناء منظومة تكامل للقطاع الخاص

واجهات مطوريين مفتوحة  
API  
تمكين الشركات التقنية  
من ربط خدماتها عبر إرساء

## تعزيز قدرات الوكيل الذكي

تطوير نماذج استباقية  
زيادة الأتمتة في العمليات  
تحسين فهم اللغة  
والاستخدام الصوتي

## توسيع التكامل الحكومي

ربط جهات إضافية مثل  
الصحة، التعليم، البلديات  
إضافة مسارات جديدة  
للسخدمات المتقدمة

تشكل منصة إرساء خطوة استراتيجية نحو نموذج حكومي موحد يعتمد على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ الخدمات وتحسين جودة الحياة ورفع كفاءة الأعمال ومع قدرتها على توحيد التجربة الحكومية وربط الجهات وتعزيز الامتثال، تقدم المنصة قيمة وطنية حقيقية تدعم مستهدفات التحول الرقمي ورؤية السعودية ٢٠٣٠ وبدعم الجهات المعنية، يمكن لإرساء أن تصبح البنية الرقمية التي يستند إليها الأفراد والمنشآت والجهات لتحقيق خدمات أسرع، وأكثر تكاملاً، بما يعزز كفاءة الدولة ويخدم المجتمع

شكرا لكم