

التقرير السنوي

نبذة عن عام 2021

إن كان العالم قد توقف إلى حد ما خلال العام 2020م فقد كان العام 2021 حول المضي قدماً. فعلى الرغم من استمرار الجائحة وتحدياتها أمام الشركات والأفراد في مختلف المجالات، إلا أن جميع الأمور تشير إلى أن العالم سيشهد فترة تعافي تفوق التوقعات. وعلى الصعيد المحلي، أظهرت سلطنة عُمان مرونة كبيرة في التعامل مع الجائحة وتمكنت من خفض عدد الإصابات بالفيروس، ويعود الفضل في ذلك إلى الإجراءات والتدابير الاحترازية التي أقرتها الجهات المعنية إلى جانب إطلاق الحكومة حملة التطعيم.

ومنذ نفشي الجائحة، حرصت Ooredoo على أن تكون سبّاقة في تسخير كافة الجهود للحدّ من المخاطر والأثار المترتبة عنها؛ حيث حرصت على الحفاظ على صحة وسلامة موظفيها عبر نظام العمل من المنزل، وواصلت تطوير وتعزيز منتجاتها وخدماتها وعروضها لضمان بقاء العملاء على اتصال دائم. وقد أدت هذه الظروف إلى إبراز أهمية البنية الأساسية للاتصالات ودورها في الحفاظ على استمرارية العمل في المؤسسات الحكومية وفي الشركات والمجتمعات بشكل عام، إضافة إلى ما توفره من فرص متعددة وجديدة للنمو والتقدم. وعلى الرغم من التحديات التي شهدتها العام الماضي، فإننا نفخر بما حققناه على كافة المستويات سواء من ناحية تسهيل وتطوير عملياتنا، أو من ناحية المساهمة في نمو وتطور السلطنة أو دورنا الفاعل في أحد أبرز القطاعات الأساسية في الاقتصاد العُماني.

وبالتزامن مع الظروف التي أثرت على العالم في العام 2021، تعرضت السلطنة إلى الحالة المدارية 'شاهين' خلال شهر أكتوبر الماضي التي نتجت عنها رياح قوية وأمطار غزيرة نتج عنها تنفيذ عمليات إجلاء وإخلاء للمناطق الساحلية وتأجيل الرحلات الجوية من وإلى مسقط. فقد استطعنا المحافظة على استدامة عملياتنا خلال هذه الفترة وبذلنا أقصى الجهود لضمان عمل شبكتنا دون الإغفال عن تقديم الدعم والمساعدة إلى الأشخاص المتضررين في مختلف أنحاء البلاد.

وقد انخفض عدد مستخدمي الهاتف النقال في سلطنة عُمان في شهر ديسمبر بنسبة 6.5% بالمائة مقارنة بشهر ديسمبر من العام الماضي ويعود ذلك إلى حد كبير نتيجة انخفاض عدد المقيمين ومغادرتهم للبلاد. وبلغت حصة Ooredoo السوقية لخدمات الهاتف النقال 39.7% بالمائة في نهاية ديسمبر 2021م. وعلى الرغم من ذلك، فقد شهدت الشركة نمو أسرع في عدد عملاء شهري مقارنةً بالمنافسين، مما عزز من نجاحاتنا وساهم في زيادة عدد عملاء شهري حيث بلغ أكثر من 600 ألف عميل وهي أكبر زيادة بنسبة تقارب 42.2% بالمائة مقارنة بديسمبر من العام الماضي. أما خدمات الخط الثابت، فقد شهدت نمواً بنسبة 2.3% بالمائة في ديسمبر 2021 مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي، وتبلغ حصتنا السوقية فيها 32% بالمائة. وقد نجحنا في استعادة قاعدة الخطوط المؤجرة تدريجياً بعد أن تأثرت بالجائحة مع أكثر من عشر روابط جديدة ذات قيمة عالية. كما سجلنا ارتفاعاً في مستوى رضا العملاء وبلغت صافي نقاط الترويج (29) بينما بلغ قياس رضا العملاء (76.2).

عوداً حميداً

استمر أغلب موظفينا منذ بداية العام في العمل بشكل فعال وآمن من منازلهم. وفي ظل تحسن الظروف خلال النصف الثاني من العام مع التأكد من حصول جميع الموظفين وعائلاتهم على التطعيم، عدنا بشكل تدريجي للعمل من المكاتب ووصلنا إلى سعتنا الكاملة تقريباً في بداية شهر نوفمبر الماضي. كما حرصنا أيضاً على استمرار موظفينا الحاصلين على إستثناءات طبية في العمل من المنزل لضمان سلامتهم. ولأننا نضع 'السلامة' في مقدمة أولوياتنا، قمنا بتركيب كاميرات حرارية في جميع مداخل المكتب بالإضافة إلى وضع معقمات اليد في العديد من الأماكن داخل مقراتنا. وتم إلزام الجميع بإرتداء كمادات الوجه وبتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي خلال الاجتماعات مع التأكد من الالتزام التام بكافة التوجيهات والقرارات الصادرة وبقواعد الصحة والسلامة والبيئة المتبعة في الشركة وحرصنا على التعقيم والتنظيف الدوري للمكاتب.

وتأكيداً على قيمنا التي تركز على 'الاهتمام'، عززنا من التزامنا بدعم بلدنا قدر الإمكان، الأمر الذي يظهر جلياً من خلال التبرعات والمبادرات التي قمنا بها لخدمات الرعاية الصحية من أجل مواجهة التحديات التي فرضتها الجائحة. وعلى الرغم من أن هذه الظروف قد خلفت تحديات جمة على المجتمع ولكنها كانت نقطة الانطلاق لكم هائل من الابتكارات الرقمية التي قمنا بها. فمن خلال التركيز على تحسين التجربة الرقمية، واصلنا جهودنا لمساعدة العملاء في البقاء على اتصال بأحبائهم من خلال تزويدهم بحجم أكبر من البيانات وتيسير الوصول إلى الخدمات والباقات والعروض التي نوفرها بقيمة تنافسية، والهدف منها هو الحفاظ على صحتهم وسلامتهم. ونقوم أيضاً في نفس الوقت باستضافة 'ترصد' التطبيق الرقمي الرسمي لسلطنة عُمان الخاص بالجائحة وذلك من خلال شركة data2cloud التابعة لنا.

الشبكة – كفاءة وأداء متواصل

انطلاقاً من مكانتنا كرواد لتجربة البيانات، واصلنا الاستثمار في شبكة خدمات الهاتف النقال والخط الثابت الذي من شأنه دفع الإقتصاد العماني نحو التقنيات الرقمية المتقدمة والتنوع. ولتحقيق ذلك، رسخنا مكانتنا كرواد لتجربة بيانات العملاء من خلال إجراء تحديثات متعددة على شبكتنا للجيل الرابع 4G، فضلاً عن نجاحنا في إطلاق أكثر من 600 موقع لشبكة الجيل الخامس 5G خلال العام مما ساهم في تحقيق أهدافنا لعام 2021م قبل الوقت المحدد. ونحن مستمرين في زيادة انتشار شبكة الفايبر بمعدل ممتاز ويتجلى ذلك من خلال تحقيقنا زيادة بنسبة 9 بالمائة في عدد عملائنا بشكل سنوي. ولتلبية متطلبات عملائنا، أكملنا استثمارات الشبكة بزيادة تقارب 15 بالمائة في السعة الدولية وهو ما تم تحقيقه عبر توظيف مراكز بيانات دولية متنوعة وشبكات كابلات بحرية متعددة.

واستلهاماً باستراتيجيتنا للكفاءة التشغيلية، قمنا بتجديد تعاوننا مع شركة هواوي في عام 2021 .

وفي مثال رائع على مرونة شبكتنا وقدرة فريقنا على الاستجابة السريعة، حافظنا على استمرارية عمليات شبكتنا لخدمة عملائنا في الظروف الجوية القاسية التي تسبب بها إعصار شاهين في شهر أكتوبر الماضي وعلنا جاهدين لضمان عدم إنقطاع خدماتنا خلال هذه الفترة الحرجة.

الابتكار في تجربة العملاء

يتسم السوق الحالي بالزيادة في الطلب والتنافسية، مما يفرض تحدي الإستمرار في ابتكار منتجات وخدمات مميزة تضيف قيمة لحياة عملائنا. وخلال هذا العام، عملنا على تحديث قائمة خدماتنا ومنتجاتنا وتمكننا من تدشين خدمة 'هلا' لعملاء مسبق وخدمة 'شهري' لعملاء آجل (في سبتمبر وأكتوبر على التوالي) من أجل تعزيز متوسط العائد وكذلك تحسين تجربة عملائنا. وبالرغم من أن الوقت لا يزال مبكراً لحصاد نتائج هذه الجهود، إلا أننا بالفعل بدأنا في جني ثمارها.

إن تجربة عملائنا تظهر أيضاً من خلال تجربتهم لتطبيقنا الرقمي الحائز على العديد من الجوائز المرموقة والذي تم تحميله أكثر من مليون مرة والعدد في زيادة مستمرة مما يجعله منصة الاتصال الأكثر قبولاً من قبل عملائنا. وشهد التطبيق في عام 2021 العديد من التحسينات، حيث أضفنا له الكثير من المزايا التي تضمنت على سبيل المثال تمكين العملاء من التبرع للجمعيات الخيرية وإعادة شحن الرصيد ودفع الفواتير لعائلاتهم وأصدقائهم، وتقديم الطلبات والاستفسارات حول الصعوبات التي قد تواجههم في خدماتنا وتتبع البلاغات. ولم تقتصر التحسينات على ذلك فحسب بل وأضفنا أيضاً قسم ترفيهي يتيح للمستخدمين الفرصة للاشتراك في عددٍ من خدمات المشاهدة والترفيه حسب الطلب.

تقنيات تسابق المستقبل

تماشياً مع رؤية عمان 2040 التي تهدف إلى إيجاد اقتصاد متقدم رقمياً، واصلنا توظيف التقنيات العصرية وتطويرها بما في ذلك الخدمات السحابية وإنترنت الأشياء وغيرها من المجالات الحديثة التي تشهد نمواً ملحوظاً. ومنذ إطلاق شبكة الجيل الخامس 5G خلال العام الماضي، حرصنا على إطلاق العديد من الباقات التنافسية للعملاء من الأفراد والشركات على حدٍ سواء. وبدأنا في شهر مارس توفير خدمات شبكة الجيل الخامس للهاتف النقال ثم باقات الجيل الخامس للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في شهر إبريل. وتغطي هذه الشبكة العديد من المواقع في أنحاء البلاد، فلدنيا حالياً أكثر من 620 موقعاً وأكثر من 21,000 تيرابايت من حركة البيانات. وبالتعاون مع شركاءنا في القطاع الحكومي، واصلنا العمل على إطلاق أول شبكة لإنترنت الأشياء المتمثلة في عدادات المياه الذكية حيث تم تسليم أكثر من 310 ألف عداد مياه ذكي حتى الآن.

ونضع تطوير بنيتنا الأساسية في مقدمة أولوياتنا لتلبية الطلب المتزايد لعملائنا على التقنيات الرقمية الحديثة. ولتحقيق ذلك، قمنا بتدشين مركز البيانات الجديد في الربع الأول من العام والذي يمتد على مساحة 7000 متر مربع وتم تسليمه وإكماله قبل شهر ونصف من الموعد المحدد مستعينين بالعديد من الخدمات والمنتجات التي توفرها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المحلية. ويعد هذا الإنجاز خطوة كبيرة في استضافة ومعالجة البيانات؛ فمزايا هذا المركز لا تقتصر على مساعدتنا في تعزيز مرونتنا وكفاءة عملياتنا عبر تسهيل التقنيات والعمليات فحسب بل تشمل أيضاً وضع أساس راسخ يمكننا من خلاله تزويد عملائنا بتجربة رقمية لا مثيل لها. ونفتخر بحصول المركز على جائزتين مرموقتين على الرغم من افتتاحه منذ أشهر معدودة فقط.

كما واصلنا تطبيق برنامجنا للتحويل الرقمي على الصعيد الداخلي من أجل تزويد عملائنا بتجربة رقمية مميزة ومتكاملة. ووقعنا عقد يتألف من ثلاث مراحل للتحويل الرقمي في إدارة علاقات العملاء (CRM) ومن المقرر أن يتم إكماله بحلول شهر ديسمبر 2022م. كما أبرمنا عقد مع شركة إريكسون لتعزيز نظامنا لإجراء المدفوعات وتحويلها ودمجها، بالإضافة إلى عقد مع شركة 'تكنوتري' الفنلندية، المزود العالمي لنظام دعم الأعمال الرقمي لتكون المزود الرقمي لنظام الفواتير عبر الإنترنت ومن المقرر إكماله بحلول الربع الثاني من العام 2023م.

وشملت قائمة إنجازاتنا فيما يتعلق بالبنية الأساسية إطلاق شبكة داخلية تحمل اسم (موارد) ونظام للاستجابة للكوارث لتطبيقنا

الرقمي وكل ذلك بهدف تحقيق أعلى مستوى من توفر الخدمة.

أعمال بلا توقف

تلعب التقنيات الحديثة دوراً مهماً للغاية في دعم نمو وتنويع الاقتصاد العماني. ولذا نبذل قصارى جهودنا لتوفير خدمات اتصالات عالية المستوى لقطاع الشركات والقطاع الحكومي. كما نقوم بتصميم أنشطة متعددة هدفها تمكين الشركات في القطاعين العام والخاص للانطلاق رقمياً وتحقيق النجاح المنشود.

وبالإضافة إلى تمكينهم وتعزيز مرونتهم وكفاءتهم واعتمادهم على البيانات من خلال باقات الجيل الخامس الجديدة التي نوفرها للشركات، قمنا في سبتمبر الماضي بإطلاق أول قناة مبيعات رقمية بالكامل للشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال قائمة من الباقات بدون عقود، أصبح بإمكان العملاء تلبية كافة متطلبات الاتصالات الخاصة بهم عبر الهاتف النقال والاستمتاع بتجربة رقمية بالكامل بداية من الطلب وحتى التسليم. كما عززنا تشكيلة حلولنا السحابية الذكية عبر خدمة Colocation الجديدة التي تتيح للشركات نقل بنيتهن الأساسية الحالية إلى مركز البيانات الذي دشناه والذي يمثل نقلة نوعية في استضافة ومعالجة البيانات.

وضمن أحدث جهودنا لدعم نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقعنا اتفاقية شراكة مع هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ريادة). وأصبح بإمكان حاملي بطاقات ريادة الحصول على خصم بنسبة 50 بالمائة على التعرفة الشهرية لباقات الإنترنت الثابت للشركات وباقات شهري eeze للهاتف النقال مما يخفف من الأعباء المالية عليهم خاصة في مرحلة تأسيس الشركات.

كما أطلقنا IdeaHub وهي أداة للإنتاجية للمكاتب الذكية. وتجمع هذه الأداة بين الكتابة الذكية ومؤتمرات الفيديو عالية الدقة (HD) ومشاركة الشبكة اللاسلكية.

من خلال تسليم أكثر من 310 ألف عداد ذكي، تعمل Ooredoo على إيجاد تحول ملحوظ في قطاع الخدمات من خلال دعم حلول إنترنت الأشياء لعدادات القراءة الذكية. وتقوم هذه العدادات الذكية بتجميع بيانات الاستهلاك ومن ثم تحويلها إلى قاعدة البيانات المركزية لإتمام عمليات الفوترة، والتقييم وتحديد المشكلات مما يعني الحد من التحديات التي يواجهها موفري الخدمة عند تجميع قراءة العدادات وخاصة في الأماكن البعيدة.

وعلى صعيد الأعمال التجارية ومبيعات الجملة، وقعت Ooredoo اتفاقية لمدة ثلاث سنوات للتجوال المحلي مع المشغل الثالث 'فودافون عُمان'. ومن المتوقع أن يساهم هذا التعاون في تعزيز عائدات قطاع البيع بالجملة وبتحقيق فرص أعمال جديدة مع فودافون عُمان في مجال الحلول الداخلية ومواقع الأبراج والتناظر عبر بروتوكول الإنترنت.

تتمثل رؤية Ooredoo في إثراء الحياة الرقمية للأفراد؛ ومن أجل تلبية الطلب المتزايد في سلطنة عُمان، تواصل Ooredoo الاستثمار في الشبكات وتنويع علاقاتها مع مختلف الشركات في العالم. كما نجح قسم المبيعات بالجملة في الفوز بمناقصة لتوفير مرافق مرور الكابلات "2AF2" (Africa) في صلالة وبركاء. نظام الكابلات Africa2 هو عبارة عن شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية تمتد تحت سطح البحر ومن المقرر أن تمتد لمسافة 30 ألف كيلومتر على طول الكتلة الأرضية لشرق وغرب إفريقيا.

وتبدأ هذه الشبكة من مصر (الشرق) ومن المملكة المتحدة (الغرب) وتنتهي في جنوب إفريقيا، وستعمل الشبكة على ربط العديد من دول غرب وشرق إفريقيا. وقد امتد النظام الآن إلى منطقة الخليج بحيث سيتم ربطه بعمان والإمارات والسعودية والبحرين والعراق والكويت. ومن المقرر أن يبدأ تشغيل النظام بحلول الربع الثاني من عام 2023.

وقد قام فريق المبيعات بالجملة بتطوير استراتيجية للقيام بدور مهم في المنطقة وتوفير مرافق وصول لأكبر المشغلين الدوليين عبر السلطنة من خلال توظيف شبكتها المحلية واتصالاتها بدول مجلس التعاون الخليجي وما بعده باستخدام كابلاتها البحرية والشركات الأخرى التابعة لـ Ooredoo. ومن المتوقع أن يساهم ذلك في إيجاد عائدات جديدة لمبيعات الجملة في المستقبل.

معاً مجدداً

على الرغم من القيود التي تم فرضها على التجمعات خلال النصف الأول من العام وذلك بسبب جائحة كوفيد-19، تمكنا خلال النصف الثاني من عقد فعاليات مع اتخاذ كافة التدابير الاحترازية اللازمة وتمكنا من تعزيز عروضنا والتفاعل مع العملاء ومنحهم تجارب ممتعة.

ففي شهر أكتوبر، احتفلنا بإطلاق هاتف iPhone 13 خلال فعالية خاصة في إحدى المراكز التجارية لإتاحة الفرصة للمتسوقين لمشاهدة فيلم على شاشة عرض خارجية (سينما السيارات) إلى جانب العديد من السحوبات والهدايا، وتم التبرع بالأرباح من بيع الهاتف في يوم التدشين للعائلات في منطقة الباطنة ممن تضرروا من الحالة المدارية 'شاهين'.

وفي الـ 18 من شهر نوفمبر، نظمنا فعالية خاصة احتفالاً باليوم الوطني الـ 51 للنهضة حيث منحنا عملاء مسبق وشهري بيانات مضاعفة وأطلقنا حملات للاحتفاء بهذه المناسبة في مختلف الوسائل الإعلامية المطبوعة والإلكترونية.

وخلال نفس الشهر، قمنا بتجهيز مساحات مخصصة تضم شاشات ضخمة لكي نتيح لعشاق كرة القدم متابعة مباريات كأس العرب 2021م. وانطلاقاً من دورنا كمشغل الاتصالات الرسمي لبطولة 'كأس العرب لكرة القدم 2021' في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، سعدنا بدعم منتخبنا الوطني وزيادة مستوى التفاعل في كل من مسقط وصحار وصلالة. ولم تقتصر الفعالية على توفير شاشات ضخمة فحسب، بل تضمنت عربات المأكولات وفقرات موسيقية وترفيهية وجوائز رائعة بهدف نشر البهجة بين أفراد المجتمع.

Ooredoo الخير لنشر الخير

تمحور هدفنا خلال العام الماضي حول إبقاء الأفراد على اتصال (افتراضياً ووجهاً لوجه) وخدمة مجتمعنا على أفضل نحو. لقد جعلتنا الظروف ندرك أهمية دعم المجتمع وروح العمل التطوعي. وكوننا جزء لا يتجزأ من المجتمع العماني فنحن دائماً نسعى للبحث عن السبل الممكنة لنشر 'الخير' والعطاء. وفي هذا السياق، واصلنا برنامج 'نقطة انطلاق' وبدأنا في الاستفادة منه في

حاضنات Ooredoo الخير التدريبية. وبالتعاون مع جمعية المرأة العمانية وتحت إشراف وزارة التنمية الاجتماعية، قدمنا للنساء سلسلة من الحلقات وورش العمل بهدف تطوير مهاراتهم الشخصية والقيادية. وخلال البرنامج، حصلت أكثر من 150 متدربة من مختلف أنحاء عُمان على أكثر من 120 ساعة تدريب بهدف تنمية مهاراتهم ومساعدتهم في تحقيق التقدم والتطور على الصعيدين الشخصي والمهني.

وواصلنا دعم الجهود التي تبذلها البلاد في مواجهة الآثار المترتبة عن الجائحة خلال العام الماضي حيث قدمنا مساهمات مالية متعددة وأطلقنا العديد من المبادرات. من أحدثها حملة التبرع بالدم بالتعاون مع وزارة الصحة للمرضى الأكثر احتياجاً وخاصة المصابين بفيروس كوفيد-19.

كما تعاوننا مع عدد من المؤسسات والجمعيات الخيرية وقمنا كذلك بإطلاق خدمة التبرع عبر الرسائل النصية، إضافة إلى خدمة التبرع الجديدة على تطبيقنا الرقمي من أجل تمكين المستخدمين من دعم وزارة الصحة في مواجهة الجائحة، فضلاً عن التبرع لجمعية دار العطاء وجمعية بهجة العمانية للأيتام والجمعية العمانية للسرطان الجمعية العمانية لمرضى السكري وجمعية التدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة وجمعية الرحمة للأمومة والطفولة والجمعية العمانية لذوي الإعاقة السمعية وكل ذلك بأسلوب آمن وسريع. وتم الترويج لهذه الحملات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام والأخبار وعبر الرسائل النصية المباشرة.

وخلال شهر أكتوبر تعرضت المناطق الشمالية من السلطنة لإعصار شاهين، وبدورنا قمنا بتسخير كافة جهودنا للمسؤولية الاجتماعية في عمليات الإغاثة خلال الحالة المدارية وبعدها، وشارك أكثر من 70 متطوعاً قطعوا مسافة 3600 كيلومتر واستغرقوا أكثر من 84 ساعة في خدمة أكثر من 1500 عائلة. وتضافرت جهود المتطوعين من أفراد عائلة Ooredoo للمشاركة في الملحمة الوطنية عبر التبرع بالمواد الغذائية الأساسية ومستلزمات وأدوات التنظيف للمقيمين في السوق وصحم والخابورة والمصنعة وكذلك المشاركة مع بقية أفراد المجتمع في تنظيف الطرق والمنازل في المناطق المتضررة.

وفي نفس الوقت، قمنا بنشر فرق تقنية في محافظتي مسقط والباطنة لإصلاح المواقع المتضررة من العاصفة وضمن عمل الشبكة في أسرع وقت وبأقل تأثير ممكن على كفاءتها. وتأكدنا من إبقاء العائلات على اتصال دائم بأحبائهم وقدمنا لهم بيانات غير محدودة على تطبيق واتس آب لمدة 3 أيام في المناطق الأكثر تضرراً. وتعاوننا مع الهيئة العمانية للأعمال الخيرية وجمعية دار العطاء لدعم المتضررين. كما وفرنا أجهزة إلكترونية تضمنت أجهزة كمبيوتر محمولة بالإضافة إلى حقائب مدرسية وأدوات منزلية لمن تكبدوا خسائر. وهنا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجميع الموظفين الذين بادروا لتقديم الدعم اللازم خلال هذه الفترة الحرجة ومثلوا قيمنا التي تركز على 'الاهتمام'.

المواهب في مقدمة أولوياتنا

ومن الاهتمام وغرس وتعزيز ثقافة التطوع نصل الآن إلى جهودنا للتشجيع على تحقيق التطور المهني والشخصي. فطالما نجحت Ooredoo في ترسيخ مكانتها كإحدى أفضل جهات العمل في السلطنة. وضمن جهودها لتطوير مواهب موظفيها، أطلقت الشركة برنامج 'أفكارنا' و'باراشوت' بهدف إطلاق العنان للإبداع وإتاحة الفرصة للموظفين لمشاركة أفكارهم وإبداعاتهم في عدد من الجوانب التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين كفاءة الأعمال. ومن خلال اكتساب هذه الخبرات والأفكار من عائلة Ooredoo الذين هم جزء من المجتمع، فإننا نثق بأننا على استعداد للحفاظ على تنافسيتنا مع دخول مشغل الاتصالات الثالث وضمن تحقيق أعلى مستوى من الأداء والفعالية.

كما أتحنا الفرصة للموظفين لتطوير مهاراتهم وأدائهم من خلال برنامج 'اعتماد' حيث تم تخريج الدفعة الأولى منه. ويحظى هذا البرنامج المميز بقبول كبير، فقد أطلقتها الحكومة للكوادر الوطنية بهدف تمكين المواهب المحلية في المناصب الإدارية المتوسطة والعليا في القطاع الخاص. ونحن نفخر بانضمام 21 موظفاً من Ooredoo إليه وبنجاحهم في إكماله.

جوائز وتكريمات مستحقة

مؤكدة ريادتها لقطاع الاتصال، نفخر في Ooredoo حصولنا على 16 جائزة على مدار العام 2021 من عددٍ من المؤسسات والجهات الدولية والمحلية الرائدة. فقد حصل برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية على الجائزة الذهبية لأفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية في الشرق الأوسط وأفريقيا وذلك ضمن جوائز الأعمال الدولية 'ستيفي' للعام 2021 تقديراً لمبادرتنا في إنشاء غرف المؤثرات الحسية في بعض مراكز الرعاية الاجتماعية في السلطنة، ولقب 'شركة الاتصالات الأكثر مسؤولية اجتماعياً' ضمن جوائز مجلة الصيرفة العالمية لعام 2021. كما فازت عائشة الشعلية، رئيسة قسم المسؤولية الاجتماعية في Ooredoo بجائزة 'المرأة الأكثر إنجازاً خلال العام' من مجلة Muscat Daily عن فئة المسؤولية الاجتماعية وذلك تكريماً لجهودها في برنامجي 'نقطة إنطلاقة' و'خطوة للأمام'.

أما على صعيد الابتكار، فقد حصلنا على ثلاث جوائز ضمن جوائز ستيفي الشرق الأوسط ألا وهي 'الاستخدام المبتكر للتقنية في خدمة العملاء - قطاع الاتصالات' و'الابتكار في إدارة خدمة العملاء - فئة التخطيط والممارسة - قطاع الاتصالات'، وجائزة 'الابتكار في إدارة التقنيات - التخطيط والتطبيق - قطاع الاتصالات'. كما تم تكريم مركز البيانات الخاص بنا بجائزة 'الأفضل من حيث جاهزية الشبكة - خدمات مركز البيانات على مستوى عُمان في عام 2021' خلال جوائز مجلة وورلد إيكونومي ومقرها الولايات المتحدة ثم بجائزة 'كوميكس التميز' عن فئة البيانات الضخمة.

ونظير تميزها الفريد من نوعه، حصدت الشركة جائزة 'أفضل شركة اتصالات في عُمان' ضمن جوائز وورلد بيزنس أوتلوك، وجائزة 'الشركة الأفضل لعام 2021 في سلطنة عُمان' من مجلة كوربوريت فيجن خلال جوائز التميز للشركات، وجائزة 'أفضل شركة اتصالات في عُمان' و'أفضل تجربة موظفين' من مجلة جلوبال بيزنس ريفيو لعام 2021م.

ولا تقتصر قائمة الجوائز والتكريمات على ذلك فحسب بل تشمل أيضاً جائزة 'أفضل تجربة عملاء عن فئة الاتصالات' خلال جوائز سي إكس لايف لعام 2021، وجائزة 'أفضل تجربة موظفين في عُمان لعام 2021' من مجلة الأعمال الدولية، فضلاً عن جائزة جائزة 'أفضل شركة اتصالات' ضمن جوائز أفضل 100 شركة عالمية في 2021.

لقد كان العام الماضي حافلاً بالإنجازات والتكريمات وكلنا فخر وإعتزاز بجني ثمار ما بذلناه من جهود.

التطلع لعام 2022م

ينصب تركيزنا في العام الجديد على السوق الذي أصبح أكثر تنافسية. وسنبحث عن الفرص المتاحة والمحتملة التي جاءت مع إطلاق مشغل الاتصالات الثالث في السوق الأمر الذي كنا نتوقعه منذ بعض الوقت ولكننا نثق بأننا سنحافظ على مكانتنا في السوق وتعزيزها من خلال تقديم منتجات وخدمات رقمية مبتكرة وذات قيمة مضافة، وكل ذلك إلى جانب تحديث وتطوير شبكتنا الموثوقة وإثراء عملائنا بتجربة رقمية لا تضاهى. فنحن نطمح أن نحافظ على تربعنا قمة قطاع الاتصالات على الدوام وخاصة فيما يتعلق بالشراقات الجديدة والابتكار.

ومدفعين بمقوماتنا ونقاط قوتنا ومكانتنا التي رسخناها على مدار الـ 17 عام الماضية، سنواصل تطبيق أهدافنا الاستراتيجية طويلة الأمد التي تركز في المقام الأول على تحقيق التحول الرقمي في عُمان ومواصلة دعم نمو وتطور أفراد المجتمع وتلبية المتطلبات المتزايدة على خدمات الاتصالات العصرية بما يتماشى مع الأهداف المرسومة في رؤية عُمان 2040. وضمن رحلتنا للصدارة، نتطلع لتعزيز ابتكاراتنا في شبكة الجيل الخامس وإنترنت الأشياء لتلبية الطلب المتزايد على خدمات الهاتف النقال والإنترنت ولتقديم قيمة أكبر وجودة أفضل للعملاء، كما نتطلع لإيجاد سبل جديدة تعزز من ريادتنا للقطاع والمنافسة.

وبالتزامن مع النهضة المتجددة التي تشهدها البلاد، سنعمل على تسخير مقومات ومزايا الاتصالات من أجل دفع عجلة النمو الاقتصادي والاجتماعي وكل ذلك ضمن جاهزيتنا التامة للمستقبل.