

تقرير إدارة الشركة

ملخص عام ٢٠٢٠

شكلت الجائحة العالمية ملامح العام الماضي إلى حد كبير، مما أكدت لنا أكثر من أي وقت مضى دور وأهمية وسائل التواصل. ففي ٢٠٢٠م، واصلنا مسيرتنا الناجحة نحو تحقيق رؤيتنا المتمثلة في 'إثراء الحياة الرقمية لعملائنا' وفقاً لقيمنا القائمة على 'الإهتمام' و'التواصل' و'التحدي'.

وإذا نظرنا إلى الأحداث التي شهدناها هذا العام الإستثنائي، فإننا نفخر بمكانتنا الراسخة كشركة رائدة في السوق يحتذى بها من حيث كفاءة عملها وثقافتها التي تركز على تعزيز الأداء. وسنستمر على توسيع سبل الوصول إلى شبكات الإنترنت، وتأييد الابتكار وتوفير خدمات ومنتجات ذات قيمة. فضلاً عن ذلك، سنواصل تزويد عملائنا بتجربة رقمية مميزة من خلال جميع مواردنا ولدعم المجتمع المحلي في هذه الظروف الإستثنائية.

أداء يفوق التوقعات

وكان عام ٢٠٢٠ عاماً حافلاً بالتحديات من جميع الجوانب الإقتصادية والجيوسياسية والإجتماعية نتيجة الآثار المترتبة عن جائحة فيروس كوفيد - ١٩ حول العالم. وفي Ooredoo عُمان، تمكنا من الحفاظ على كفاءة وفعالية عملياتنا، كما حققنا العديد من الأهداف والإنجازات في هذا العام. ويأتي في مقدمة هذه الإنجازات تجديد ترخيص الشركة لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة في شهر فبراير الماضي لمدة ١٥ عام إضافي بموجب مرسوم سلطاني. وفي شهر أكتوبر، تم إعتداد شركة data2cloud، التابعة لـ Ooredoo من قبل وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، والذي سمح لمختلف الجهات الحكومية الإستفادة من خدماتها السحابية المتنوعة. كما نواصل التقدم في إنشاء مركز المعلومات الجديد الخاص بالشركة وننتقل إلى إفتتاحه في المستقبل القريب.

وواصلنا أيضاً الإستثمار في تطبيقنا الحائز على العديد من الجوائز ومنصاتنا الرقمية مثل المتجر الإلكتروني 'eShop' وميزة العناية الإلكترونية 'eCare' والتي ساهمت جميعها في مساعدة ودعم عملائنا خلال فترات الإغلاق وتزويدهم بمنتجاتنا وخدماتنا على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. فضلاً عن ذلك، قمنا بإطلاق المحفظة الإلكترونية (Pay+) بالتعاون مع البنك الوطني العُماني لنستمر في إرساء معايير جديدة في نظام الدفع الإلكتروني بالسلطنة وتبسيط حياة عملائنا وإثراء تجربة رقمية ملائمة لهم. ونظير ذلك، حصدنا الكثير من الجوائز المرموقة التي أكدت تربعنا في الصدارة فيما يتعلق بالخدمات الرقمية، ورضا العملاء وولاءهم.

كما قمنا بتطبيق العديد من المبادرات لتخفيض التكاليف والنفقات التشغيلية لهذا العام وذلك ضمن جهودنا الرامية إلى مواجهة الآثار المترتبة عن الجائحة. وتضمنت هذه المبادرات إعادة التفاوض على قيمة عقود تكنولوجيا المعلومات والشبكة، وتخفيض تعاقداتنا مع موردينا الرئيسيين، وترشيد تكاليف تكنولوجيا المعلومات من خلال تقديم مناقصة موحدة، إضافة إلى إعادة النظر في جميع عقود النفقات التشغيلية الأخرى.

مواجهة كوفيد - ١٩

فرضت جائحة كوفيد - ١٩ العديد من التحديات على قطاع الاتصالات ومنها مغادرة أعداد كبيرة من الوافدين، وانكماش السوق، إضافة إلى القيود المفروضة على السفر، والتي بدورها أثرت على عائد خدمات التجوال.

ومن ناحية إيجابية، أدت الأزمة إلى تسريع تنفيذ خطة التحول الرقمي بالسلطنة والتي تعتبر في مقدمة أولوياتنا على المدى الطويل. وبفضل مرونتنا وقدرتنا على التكيف مع المتغيرات، حافظنا على إستمرارية عملياتنا وواصلنا توفير خدماتنا للعملاء خلال هذه الأوقات الإستثنائية. وقد أتاحت لنا الجائحة تعريف عملائنا بمدى سهولة استخدام منصاتنا الرقمية والفارق الكبير الذي تصنعه في حياتهم. كما قمنا بتحديث تطبيقنا على الهاتف النقال الذي حاز على العديد من الجوائز، والذي يُمكن عملائنا من إتمام معاملاتهم المختلفة عن بعد قبل أن تفرض الجائحة علينا واقع التباعد الإجتماعي.

أما داخلياً، وفي إستجابة سريعة لمواجهة تحديات كوفيد - ١٩، قمنا بتوظيف مواردنا المختلفة لدعم الجهود الحكومية المبذولة لمواجهة الجائحة، وتجلى ذلك عبر تعاوننا الوثيق مع اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن إنتشار فيروس كورونا كوفيد-١٩ وذلك عبر إرسال رسائل نصية توعوية، وتغيير اسم شبكتنا إلى 'خليك في البيت'، فضلاً عن إتاحة التصفح المجاني للمواقع الحكومية، وحث وتشجيع الأفراد على الإلتزام بكافة التوجيهات الصادرة من الجهات المعنية لتعزيز السلوك الإيجابي لمكافحة الفيروس.

واقع جديد

خلال شهر مارس ٢٠٢٠، استطعنا تطبيق نظام العمل من المنزل لجميع موظفينا في غضون بضعة أيام، وكانت فرق عملنا مجهزة بالكامل للعمل عن بعد، مع مواصلة خدمة عملائنا عبر قنواتنا الرقمية بفضل جهودنا المبذولة للتحول الرقمي. وفي هذا الأثناء، أطلقنا عدداً من المبادرات للموظفين لرفع الروح المعنوية بما في ذلك حملات توعية بالصحة النفسية، وحملات التبرع، وأنشطة التعاون، وتطبيق خدمات الموارد البشرية، مع العمل بشكل عام على تهيئة بيئة عمل داعمة. وتجلت ثمار جهودنا من خلال زيادة الإنتاجية وتعزيز التعلم والتطور، والجدير بالذكر أن أفضل إنجاز هو أن الإصابات بكوفيد-١٩ في قوتنا العاملة ظلت منخفضة بنسبة ٥,٠ بالمائة.

وعلى الرغم من أن جميع موظفي مركز الإتصال كانوا يعملون من المنزل خلال فترة الإغلاق، إلا أننا حافظنا على التزامنا تجاه عملائنا وبقينا على اتصال دائم بهم وزودناهم بالدعم اللازم عبر التطبيق، وعلى صفحاتنا عبر مواقع التواصل الإجتماعي، وكذلك على تطبيق واتس آب. كما قمنا بتأسيس فريق جديد للتعلم ضمن مركز الإتصال للحفاظ على مستويات عالية من المعرفة وتدريب الموظفين الجدد عبر شبكة الإنترنت. ثم أطلقنا مبادرة 'نحن ندعم...نحن نبيع' (We Support We Sell) والتي أتاحت لموظفي مركز الإتصال لدينا فرصة لدعم العملاء وتزويدهم بمزيد من التفاصيل، وبيع منتجاتنا وخدماتنا الذي من شأنه المساهمة في تحقيق عائدات للشركة.

شبكة مرنة

بين ليلة وضحاها، تغيرت أنماط حياة أغلب الأفراد في السلطنة على صعيد العمل والدراسة وحتى حياتهم في المنزل وأصبحوا يعتمدون بشكل أكبر على شبكة الإنترنت للبقاء على اتصال. وقد كنا على أتم الإستعداد لمختلف التحديات فقد قمنا باستثمارات كبيرة لتطوير وتحديث شبكتنا وتجهيزها من أجل تلبية الطلب المتزايد على البيانات خلال هذه الظروف. حيث كانت أولوياتنا كفاءة وجاهزية شبكتنا لمختلف الظروف وهو الأمر الذي أثبتناه خلال الجائحة. ونجحت منصاتنا الرقمية في تلبية متطلبات عملائنا حيث واصلنا تحديثها وتطويرها لنضمن تمكين العملاء الحاليين والجدد من الإستمتاع بخدماتنا بشكل آمن.

ونفتخر بريادتنا لشبكة الجيل الخامس 5G والتي نجحنا في إطلاقها في شهر أبريل الماضي خلال فترة الإغلاق. ولم نكتفي بهذا القدر فحسب بل وأطلقنا خدمات الجيل الخامس 5G للعملاء التجاريين في شهر أغسطس. وفي نهاية العام،



وفرنا باقات ذات قيمة مميزة وهي متاحة في مختلف أنحاء السلطنة. كما أننا نمضي قدماً في توسيع رقعة انتشار هذه الشبكة ولدينا خطة مدروسة لضم ٥٠٠ موقع جديد لها مما سيجعلنا على أتم الإستعداد لدعم متطلبات الاتصالات المستقبلية بالسلطنة. أما شبكة الجيل الرابع 4G، فهي اليوم تغطي أكثر من ٩٦ بالمائة من الكثافة السكانية في السلطنة وهذا يؤكد على أننا مستمرين في ترسيخ مكانتنا كرواد لتجربة البيانات.

تجربة رقمية متقدمة

على الرغم من إغلاق كافة صالاتنا وتفعيلنا نظام العمل من المنزل لجميع موظفينا، نجحنا في توفير خدماتنا عبر مركز الإتصال وتطبيقنا ومتجرنا الإلكتروني 'eShop' وكافة قنواتنا الرقمية الأخرى. فعبّر تطبيقنا، تمكن عملائنا من دفع فواتيرهم وإعادة شحن رصيدهم والإشتراك في الباقات وطلب المساعدة والدعم وغيرها من الخدمات خلال فترة الإغلاق. وأضافنا أيضاً الكثير من الخدمات الرقمية الجديدة مثل إمكانية تحديث بيانات بطاقة الهوية عبر التطبيق، وطلب الإنترنت المنزلي وحفظ تفاصيل الدفع بالبطاقات البنكية لضمان إتمام عمليات الدفع بسرعة، وميزة الإستفسار وتقديم بلاغ عن أي صعوبة أو مشكلة قد يواجهها العميل والتي تمكنه من تتبع البلاغ.

وشهدت مواقع التواصل الاجتماعي نمواً ملحوظاً خاصة عبر تطبيق واتس آب حيث قمنا بإتاحة الفرصة لعملائنا لتقديم طلباتهم وإرسال استفساراتهم من خلاله؛ وأضافنا كذلك خدمة الرد بلغات متعددة على تطبيق واتس آب لكي نجعل استخدامه أكثر سهولة ومرونة. وقد حقق متجرنا الإلكتروني نمواً وتطوراً كبيراً مؤخراً، حيث قدمنا من خلاله خدماتنا باللغة العربية والإنجليزية والميالاامية والبنجالية مع إمكانية التوصيل للمنزل في حدود السلطنة. كما حظيت المحفظة الإلكترونية (Pay+) بقبول كبير من قبل العملاء حيث مكنتهم من إتمام معاملاتهم عن بعد بما في ذلك الإيداع ودفع الفواتير وتحويل الأموال والدفع في أكثر من ٣٠٠٠ موقع، وكل ذلك باستخدام أرقام هواتفهم النقالة فقط.

أما عملائنا التجاريين، فقد قمنا بتحديث الخدمات المتاحة على قنواتنا الرقمية والمخصصة لهم مما مكنهم من البقاء على تواصل دائم بمدراء حساباتهم.

عملاؤنا أولاً

في Ooredoo نحرص دائماً على أن يكون عملائنا في مقدمة أولوياتنا ونركز جهودنا من أجل إبقاءهم على إتصال دائم. وخلال الجائحة وعدناهم بإيجاد سبل جديدة ومبتكرة تضمن بقاءهم على تواصل دائم بأصدقائهم وعائلاتهم وعملهم، إضافة إلى دعمهم لمواجهة التحديات التي فرضتها الجائحة. ولذا، أطلقنا عدداً من العروض والخصومات والمكافآت خلال فترة الإغلاق تضمنت مكالمات مجانية وبيانات أكثر وسرعات أعلى لشبكة الإنترنت وتشكيلة متنوعة من الإضافات المجانية.

ولإثراء تجربتهم الرقمية في المنزل، ركزنا على إطلاق شبكة الإنترنت المنزلي بتقنية الجيل الخامس 5G خلال النصف الثاني من العام ٢٠٢٠. وفي المقابل، زاد عدد عملائنا بواقع ٢,٩ ألف خلال الفترة من شهر مايو إلى أكتوبر ٢٠٢٠م. ولم تقتصر جهودنا على ذلك فحسب بل ركزنا أيضاً على إطلاق مبادرة صممت خصيصاً للعملاء تهدف إلى تطوير قائمة منتجات شهري بطرح باقات مرنة وميسرة. وأصبح اليوم بإمكان العملاء الإشتراك في هذه الباقات بدون عقود وبمزايا بيانات لامحدودة مما ساهم في مضاعفة عدد عملاء شهري في أقل من عام واحد وزيادة حصتنا السوقية بنسبة تبلغ ٦,١ بالمائة تقريباً.



كما طرحنا عرض البيانات في غير أوقات الذروة وذلك ضمن مبادراتنا المختلفة خلال الجائحة لمساعدة عملائنا في البقاء على اتصال بشبكة الإنترنت. ونتيجة لذلك، حققنا نمواً بنسبة ٧٦ بالمائة مقارنة بالسنة الماضية في حركة البيانات المتنقلة خلال هذه الأشهر وزيادة بنسبة ٦ بالمائة في أعداد مستخدمي البيانات المتنقلة.

ونتيجة للإغلاق، أصبح على الأفراد إتمام معاملاتهم عن بعد، ونتيجة لذلك، فقد سجلنا زيادة في عدد مستخدمي تطبيقنا يومياً بارتفاع بنسبة ٥٠ بالمائة مقارنة بالربع السنوي الماضي خلال الربع الأول من العام. كما تضاعف معدل إعادة شحن الرصيد عبر التطبيق خلال الفترة من الربع الأول وحتى الربع الثالث من العام وتضاعفت معاملات دفع الفواتير للفترة ذاتها.

واستجابة للطلب المتزايد على التطبيقات الترفيهية خلال فترة الإغلاق والتزام الأفراد بالبقاء في المنزل، أطلقنا خدمات ترفيهية أكثر تضمنت على سبيل المثال لا الحصر منصات STARZPLAY و OSN و Google و Apple TV .

ولم نغفل مطلقاً التزامنا تجاه المجتمع المحلي، فقد قمنا بإدخال الكثير من المؤسسات الخيرية الجديدة إلى خدمة التبرع وتعاوننا مع وزارة الصحة في جمع التبرعات. وقد تمكنا من جمع أكثر من ١٠٠ ألف ريال عماني للمحتاجين والمتأثرين بالجائحة.

شريك موثوق

أكدنا التزامنا تجاه عملائنا التجاريين حيث ركزنا على توفير تجربة رقمية مميزة لهم لضمان بقاءهم على تواصل، ولكي يتمكنوا من تطبيق خطط إستمرارية أعمالهم. وخلال ذروة الجائحة، رفعنا سرعات الخدمات المقدمة لعملائنا التجاريين وذلك لتمكينهم من العمل من المنزل بكل فعالية وكفاءة. كما وفرنا مكالمات غير محدودة وباقات بيانات وسرعات أكثر لشبكة الإنترنت وغيرها الكثير مع إمكانية الاشتراك فيها جميعاً عبر تطبيقنا المخصص للعملاء التجاريين أو التواصل مع مدراء الحسابات مما جعل تسيير الأعمال من المنزل أكثر سهولة. وإضافة إلى ذلك، وللاستفادة من قدرات شركة data2cloud التابعة لنا، فقد عززنا حلولنا وخدماتنا ومنتجاتنا التجارية ضمن نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك الخدمات السحابية، والتداول بالفيديو وباقة التطبيقات المكتبية والبريد الإلكتروني والتخزين السحابي، فضلاً عن حلول مركز الاتصال.

والآن، يقوم أكثر من ٤٠ بالمائة من عملائنا التجاريين باستخدام تطبيقنا للأعمال التجارية والذي يوفر لهم طريقة سهلة ومناسبة لإدارة إحتياجاتهم من الاتصالات. كما حقق النمو على القنوات الرقمية زيادة بنسبة ٥٣ بالمائة مقارنة بعام ٢٠١٩م.

مكانة المجتمع المحلي

عززت الجائحة من جهودنا التي نبذلها لدعم المجتمع المحلي حيث قمنا خلال هذه الأوقات الإستثنائية بالتبرع باللوازم والمعدات الطبية إلى عددٍ من المستشفيات بالسلطنة. كما قمنا بتخصيص رقم للتبرعات لدعم جهود وزارة الصحة، فضلاً عن توفير مكالمات وبيانات مجانية إلى الطاقم الطبي في المستشفيات. ولم تقتصر جهودنا على ذلك فحسب بل نظمنا حملة للتبرع بالدم لبنك الدم المركزي وشجعنا فريق عملنا وأفراد المجتمع للمشاركة فيها.



كما قدمنا شرائح تعريف شخصية (SIM) ودقائق مكالمات وبيانات مجانية للطلاب العائدين من الخارج خلال فترة الحجر الصحي وذلك بالتعاون مع وزارة التنمية الإجتماعية. وقدمنا تبرعات متعددة لجمعية دار العطاء الخيرية مما ساهم في دعم أكثر من ٥٠٠ عائلة.

وفي استجابة سريعة لإغلاق المدارس والمؤسسات التعليمية المختلفة، أبرمنا إتفاقية مع وزارة التربية والتعليم لدعم منصتها التعليمية. وقد ساهمت هذه المبادرة في مواجهة التحديات التي فرضتها الجائحة وضمان إستمرارية التعليم. كما وفرت هذه المنصة فصول دراسية إفتراضية للطلاب في السلطنة وأتاحت الفرصة لإجراء ندوات نقاشية للمعلمين والطواقم الإداري لمشاركة أفضل الممارسات ومتابعة نمو وتطور التعليم بما يتناسب مع المؤشرات الدولية. كما قمنا برعاية منصة (EDUFIRE) التي تم تصميمها لتمكين الطلبة المتخرجين من المدارس من اختيار الكليات والجامعات على شبكة الإنترنت.

في هذا الأثناء، قمنا بإضافة مزايا جديدة على تطبيق دروس عُمان الرقمية لدعم الطلاب من الصف الأول إلى الصف الثاني عشر وتطوير مهاراتهم وخبراتهم. وقد حصل التطبيق على تقييم بلغ ٤,٤ على متجر تطبيقات Google Play وتقييم ٤,٣ على Apple Store وقد حصل على ٦١ مليون مشاهدة حول العالم. ويضم التطبيق قائمة متنوعة من المناهج المرئية والصوتية التي تم تصميمها لتناسب مختلف الفئات العمرية. وقد نجحنا مؤخراً في إضافة برنامج لمرحلة دراسة الطفولة المبكرة (الروضة والتمهيدي) تضم دروس ودورات تدريبية تهدف إلى مساعدة الآباء في تطوير مهارات أبنائهم.

ولم تُشكل الجائحة عقبة أمام الجهود التي تبذلها Ooredoo لتمكين جيل المستقبل من القادة بالمهارات والخبرات التي من شأنها إيجاد تغيير في حياتنا ومجتمعاتنا وذلك من خلال برنامجي 'نقطة انطلاق' و'خطوة للأمام' والذين أطلقتهما الشركة لتوفير برامج تدريبية رقمية حول ريادة الأعمال. وبالتعاون مع جامعة السلطان قابوس وفي مبادرة رقمية بالكامل، أضافت الشركة سلسلة من حلقات العمل والجلسات التدريبية التي ركزت على عددٍ من المواضيع المهمة واللازمة لرواد الأعمال للتغلب على التحديات غير المسبوقة التي فرضتها جائحة كوفيد - ١٩. وتضمنت هذه البرامج بناء الثقة، وتحديد الأهداف، وإدارة الضغوط، والتواصل والتحفيز الذاتي، وتمثل جميعها الأدوات اللازمة لتجهيز رواد ورائدات الأعمال للمساهمة بدورهم في إيجاد مستقبل حافل بالنجاحات والنمو بالسلطنة.

وبهدف تمكين المرأة في السلطنة، أطلقنا حاضنة Ooredoo التدريبية السابعة عشر والتي واصلنا من خلالها دعمنا لرائدات الأعمال وصقل مهاراتهم من خلال ورش عمل عبر شبكة الإنترنت. وحتى اليوم، تم تخريج أكثر من ٥,٠٠٠ متدربة من البرنامج في مختلف أنحاء السلطنة ونجحت أكثر من ١,٠٠٠ امرأة في بدء أعمالهن ومشاريعهن الخاصة. كما عززنا تعاوننا الذي أبرمناه مع وزارة التنمية الإجتماعية خلال العام الماضي لدعم مراكز الوفاء الإجتماعي للأطفال المعاقين من خلال المساهمة في إنشاء غرف حسية في كل من إبراء ونزوى والخابورة والعمارات وكل ذلك تحت مظلة برنامج 'أوريديو الخير'.

نظرة مستقبلية

متفائلون بما يحمله المستقبل لنا وننظر للعام ٢٠٢١ بشغف وطموح وعزيمة لتحقيق المزيد من الإنجازات وذلك ابتداءً من العودة للعمل من المكتب ومواكبة أحدث التقنيات الرقمية وتوسيع شبكة الإنترنت في المناطق الريفية وعودة خدمات التجوال، وصولاً إلى دخول المشغل الثالث للمنافسة في السوق.



وسنحرص على تنويع مصادر عائداتنا بما في ذلك إنترنت الأشياء وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحوسبة السحابية للبيانات عبر شركة d2c والتي تأتي جميعها في مراحل مختلفة من التطوير والرعاية. كما ونتطلع للفرص العديدة التي ستوفرها شبكة الجيل الخامس للعملاء من الأفراد والعملاء التجاريين على حد سواء، إضافة إلى الحلول الصناعية الجديدة والمبتكرة. كما ستكون هناك فرص متعددة تتجسد بعد الجائحة في تسريع توظيف وتسخير التقنيات الرقمية لجميع الشركات الناشئة والصغيرة والكبيرة، وكذلك خدمات التعليم والرعاية الصحية والخدمات الحكومية، ونحن على أتم استعداد لتوظيف هذه الفرص.

وبالتزامن مع تقدم السلطنة بخطى وثقة نحو المستقبل الرقمي، عملت الجائحة على تسريع هذه الخطى لتسبق الغد. وفي الواقع، كانت هذه الطفرة الرقمية أساس استمرارية أعمال الشركات واعتمد عليها جميع الأفراد. وقد كان هذا التحول الذي حدث خلال هذه الظروف الإستثنائية ملحوظاً وبفضل مرونتنا وسرعة تحركنا، استطعنا متابعة مسيرتنا رغم تلك التحديات وتغلبنا وسعينا للإزدهار وتحقيق الإنجازات.

ونثق ونؤمن بأن الإنجازات لم تنته بعد حيث نتطلع إلى تعزيز التطورات والتغييرات الإيجابية التي حققناها خلال الجائحة وتوظيفها في المستقبل خلال مرحلة ما بعد كوفيد - ١٩. ويعني ذلك أن أهدافنا لن تقتصر على التزامنا بإثراء الحياة الرقمية لعملائنا فحسب بل وستشمل أيضاً المساهمة في النمو الإقتصادي والاجتماعي بالسلطنة إيماناً منا بأن العمل الجماعي وتضافر الجهود هما سبيل التغلب على التحديات التي فرضتها الجائحة ومواكبة الواقع الجديد.