

تقرير الإدارة التنفيذية

بناء منظومة رقمية أكثر ترابطاً لسلطنة عُمان

دخلت Ooredoo عام 2025 برؤية واضحة تتمحور حول تمكين المجتمع عبر الابتكار الرقمي وتعزيز دورها كجهة تمكين وطنية، مع مواءمة مختلف محاور استراتيجيتها الشاملة مع رؤية عُمان 2040. ومن تطوير تجارب العملاء اليومية إلى تحديث البنية الأساسية وبناء شراكات فاعلة مع قطاع الأعمال وتمكين فئة الشباب، ظل التركيز منصباً على هدف واحد وهو: بناء مستقبل يربط الجميع ويتيح المشاركة للكل دون استثناءات.

وقد شهد العام تزايداً لافتاً في تسارع التحول نحو الخدمات الرقمية مع اعتماد الأفراد بشكل كبير على خدمات النطاق العريض والهاتف النقال عالية الجودة في مختلف تفاصيل حياتهم اليومية. ومن خلال الاستثمار المتواصل في الشبكات وتعميق القدرة الرقمية وإطلاق مبادرات تعزّز ارتباط الأفراد والمؤسسات والمجتمعات بما يشكل قيمة حقيقية لهم، أسهمت Ooredoo في إثراء التجربة الرقمية في الحياة اليومية للمستخدمين.

وفي هذا السياق، شهد المشهد الرقمي في سلطنة عُمان نضجاً متواصلاً، مدفوعاً بطلب ثابت على خدمات النطاق العريض فائق السرعة وخدمات الهاتف النقال الموثوقة. وحتى ديسمبر 2025، ارتفع عدد عملاء الألياف الضوئية لدى Ooredoo بنسبة 12% ليصل إلى 56.9 ألف عميل، فيما سجّل النطاق العريض عبر شبكة الجيل الخامس نمواً بنسبة 4% ليلبلغ 80,7 ألف عميل.

وعلى صعيد خدمات الهاتف النقال، تجاوز إجمالي الاشتراكات على مستوى سلطنة عُمان حاجز 8 ملايين اشتراك، محققاً نمواً سنوياً بنسبة 7,3%، حيث استحوذت Ooredoo على نحو 33.5% من الحصة السوقية لخدمات الهاتف النقال، إلى جانب حصة قدرها 25.9% من قطاع النطاق العريض الثابت، وذلك استناداً إلى البيانات المتاحة.

وطوال العام، ركزت Ooredoo على تقديم تجارب إنسانية بسيطة وجريئة؛ سعياً لإحداث قيمة إضافية لكل عميل وتلبية احتياجاته. وقد شهدت باقات الدفع الآجل والمسبق تحسينات متعددة، مدعومة بمبادرات نوعية مثل عرض O Plus Mega Promo، والتحديثات على باقات البيانات وخدمات التجوال، فضلاً عن مجموعة من العروض الموسمية.

وواصلت الشركة استثماراتها في دعم المسيرة الرقمية الوطنية من خلال توسيع نطاق الشبكات وتحديث البنية الأساسية ومراكز البيانات، إلى جانب مبادرات تستهدف دعم المجتمعات في مختلف أنحاء سلطنة عُمان.

وتعكس هذه الجهود التزام الشركة بتطوير التجارب اليومية وتعزيز المشاركة الرقمية، ومع الانتقال إلى المرحلة التالية من استراتيجيتها، تواصل Ooredoo تركيزها على التنفيذ المنضبط والنمو المستدام والابتكار الذي يضع العميل في المقام الأول.

نظرة شاملة على أداء 2025

ربط المنازل والأفراد في مختلف أنحاء سلطنة عُمان

شهدت Ooredoo طلبًا مستقرًا على خدمات الانترنت المنزلي والهواتف النقالة، مع توجّه المزيد من العملاء نحو حلول الاتصالات التي تجمع بين البساطة والاعتمادية والسرعة، وهو ما عزز النمو المتواصل لخدمات الإنترنت المنزلي عبر الألياف الضوئية والجيل الخامس، الأمر الذي انعكس في ثقة العملاء بالشبكة لدعم متطلبات العمل والتعلم والحياة اليومية.

واستفاد العملاء من التحسينات العملية التي هدفت إلى تعزيز جودة التغطية داخل المنازل وتبسيط الانتقال إلى الباقات الأعلى، حيث أسهمت باقات التقسيط لأجهزة WiFi Mesh في رفع كفاءة الاتصال الداخلي، فيما وقرت باقات الألياف الضوئية لمدة 24 شهرًا قيمة أعلى واستقرارًا أفضل على المدى الطويل.

وعلى صعيد خدمات الهاتف النقال، ركزت Ooredoo على تبسيط الباقات وتعزيز القيمة المقدّمة. فقد أتاح تحديث باقات O Plus آجلة الدفع، إلى جانب تطوير الباقات المضافة للبيانات مرونة أكبر في الحصول على تجارب مخصصة بحسب احتياجات كل عميل، فيما جاء عرض Mega Promo كتعبير عن التقدير والامتنان للعملاء، مع توفير مزايا إضافية لمن ينتظرون المزيد من باقاتهم.

ونجحت باقات "زائر" وباقات البيانات الإضافية الصيفية في تلبية الطلب الموسمي، كما أسهمت في دعم التفاعل المتنامي مع خدمات الدفع المسبق عبر شرائح مختلفة من العملاء. أما بالنسبة لعملاء الدفع المسبق، فقد أسهمت باقات هلا فليكس وهلا+ المحدثّة، إلى جانب عرض "ليالي رمضان" و"العروض اليومية"، في خلق تجارب تفاعلية متجددة تعزز استمرارية الاتصال على مدار العام.

وساهمت هذه المبادرات المتنوعة في تعزيز جودة الاتصال اليومي للأفراد والأسر، كما عززت التزام Ooredoo نحو تقديم تجارب بسيطة مثرية وممتعة بما يواكب احتياجات العملاء اليومية في مختلف أنحاء سلطنة عُمان، سواء في منازلهم أو أثناء تنقلهم أو عبر القنوات الرقمية المتنامية.

تعزيز التجربة الرقمية والتميز في تقديم الخدمات

استمرت Ooredoo في تبسيط التجارب الرقمية اليومية عبر تعزيز الاعتماد على القنوات الرقمية وتحسين جودة الخدمة في جميع نقاط التواصل. وانعكست الثقة المتزايدة للعملاء من خلال زيادة الاعتماد على تطبيق Ooredoo لما يوقره من وضوح وسهولة وسرعة في إنجاز الخدمات الذاتية. أسهمت الخصائص الجديدة، مثل تنبيهات الاستهلاك والفواتير وصفحة التسوّق المُبسّطة وخدمة تفعيل الشريحة ذاتيًا وخدمة الدفع الجماعي في الحصول على تجربة استخدام أكثر سهولة وكفاءة. وقبيل نهاية العام، أطلقت Ooredoo خدمة الهوية الرقمية "ثقة" - وهي أحد الحلول لتوثيق الهوية الرقمية والتحقق الإلكتروني - والتي أطلقتها وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، ممّا أتاح الوصول الآمن إلى الخدمات والتوقيع والتحقق من المعاملات الرقمية عبر الهاتف النقال. كما تم توحيد تجارب القنوات المتكاملة وإطلاق المزايا الإضافية في التطبيق لضمان تجربة سلسلة للعملاء.

واكتملت التطورات الرقمية بمواصلة تحسين جودة الخدمات والاهتمام بالعملاء، استنادًا إلى أربع ركائز أساسية تتمثل في: الأداء العالي للشبكة والقيمة الواضحة للمنتجات وخدمة الدعم المتاحة على مدار الساعة، إلى جانب تمكين فرق العمل التي تعمل بشكل مباشر مع العملاء. ومع اعتبار العميل ركيزة أساسية لأعمالها، حافظت Ooredoo على مستويات مستقرة من رضا العملاء، مع تسجيل تحسينات قابلة للقياس في مجالات المكالمات الصوتية والبيانات والمنتجات والخدمات والقنوات الرقمية وخدمات إعادة الشحن.

توسّع حلول تقنيات المعلومات والاتصالات ودفع نمو قطاع الأعمال

عزّزت Ooredoo مكانتها كشريك موثوق للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبرى والجهات الحكومية عبر توفير حلول مبتكرة لقطاع الأعمال، والتي بدورها ساعدت على رفع الكفاءة التشغيلية ودعم الاستدامة والمساهمة في تحقيق الطموحات الاقتصادية لسلطنة عُمان. وقد أتاحت منصات جديدة، مثل منصة "إرسال"، للمؤسسات التواصل مع عملائها بصورة أكثر فاعلية وكفاءة.

كما أسهم التعاون مع منصة بوابة (Bawwaba.om) في زيادة الفرص للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عبر إطلاق أول سوق إلكتروني للأعمال بين الشركات في سلطنة عُمان، في حين وقّرت خدمة إدارة شبكة الواي فاي للشركات بمختلف أحجامها خياراً مبسّطاً وقابلاً للتوسّع للاتصال المؤسسي. وفي خطوة ريادية، أصبحت Ooredoo أول مزوّد لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سلطنة عُمان يقدّم خدمة Google Workspace، وهو ما أتاح للعملاء الوصول لحزمة إنتاجية سحابية مألوفة وأمنة تعزّز أساليب العمل الحديثة.

وشهد الطلب على الخدمات الرقمية المتقدمة، بما يشمل خدمات الهاتف المُدار عبر بروتوكول الإنترنت، وحلول الاتصال المُدارة، وتطبيقات البرمجيات كخدمة SaaS، نموّاً ملموساً، في ظلّ توجّه المؤسسات نحو نماذج تشغيل أعلى أماناً وأكثر مرونة وتمكيناً رقمياً.

وقامت Ooredoo بتوسيع قدرات إنترنت الأشياء بشكل أكبر من خلال زيادة نشر العدّادات الذكية والتقدّم في تنفيذ شبكات NB-IoT، وذلك بدعم من منصة جديدة لإدارة الاتصالات تم تصميمها لتحسين دمج الحلول ورفع كفاءة الأداء التشغيلي.

كما واصلت Ooredoo دورها كشريك مفضّل لشبكة الاتصالات الحكومية عالية السرعة مسهّمة في ضمان اتصال ثابت وموثوق للوزارات والجهات الحكومية. علاوةً على ذلك، تسارعت وتيرة النمو في قطاع المبيعات بالجملة مع دخول محطات مد الكابلات البحرية في صلالة وبركاء حيّز التشغيل، وتوقيع اتفاقيات جديدة للكابلات للفترة من 2026 إلى 2027، بما يعزّز جاهزية سلطنة عُمان لاستضافة مشغلي الخدمات السحابية العالمية وشركات الاتصالات الدولية.

تعزيز البنية الأساسية عبر الشبكات الأساسية

عزّزت Ooredoo الركيزة الرقمية لسلطنة عُمان من خلال استثمارات نوعية في البنية الأساسية، والتي جاءت متماشية مع تطور الخدمات ورفع موثوقية الشبكات وزيادة طاقتها الاستيعابية ودعم الاتصالات التي يعتمد عليها العملاء في حياتهم اليومية. وجاء تخفيض معدل رسوم الأتاوة على الاتصالات المتنقلة إلى 10% ليشكل قدراً أكبر من الاستقرار الداعم للاستثمار طويل المدى.

ولأول مرة على الصعيد الإقليمي، أوضح تنفيذ أول تجربة تشغيلية حية في الشرق الأوسط لحلول Meta AAU مزدوجة التردد من شركة هواوي تحسينات ملموسة في السرعة وكفاءة استهلاك الطاقة وأسهمت في تحقيق الهدف الاستراتيجي المتمثل في بناء شبكة جاهزة للمستقبل، ومن شأن هذه التطورات التقنية المتكاملة أن تعزز الأداء العام للشبكة وأن تهَيّئ البنية الأساسية لدعم تطبيقات الأجيال القادمة.

ولمواكبة الطلب المتنامي على ساعات النقل عالية الكفاءة، قامت Ooredoo في مارس 2025 بإطلاق شبكتها الجديدة بتقنية DWDM بالتعاون مع شركة نوكيا، وهو ما أتاح مسارات اتصال أسرع وأكثر كفاءة واستقلالية على المستويين المحلي والدولي. كما شهد العام ذاته تقدماً ملحوظاً في أداء شبكات الجيل الخامس فيما يتعلق بتحسين التغطية واستقرار الخدمة وتجربة المستخدم عبر عدة مناطق، وهو ما جعل Ooredoo في صدارة مؤشرات الأداء عبر عدد من المقاييس وفقاً لاختبارات ميدانية تنظيمية مستقلة.

وأسفرت هذه المبادرات عن شبكة أكثر أماناً ومرونة وقابلية للتوسع، صُممت لتلبية متطلبات العملاء الحالية، مع تهيئة سلطنة عُمان للمرحلة التالية من عصر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي.

إدارة المخاطر والحوكمة

قد تؤثر التحولات المتسارعة في قطاع الاتصالات إلى جانب التطورات المالية والتقنية المحتملة على تفضيلات المستهلكين والتكلفة التشغيلية للشركة. وفي ظل تسارع وتيرة التحول الرقمي، نظل قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات في صدارة الأولويات. وعلى مدار العام، واصلت Ooredoo أعمالها ضمن إطار حوكمة منضبط مع تركيز واضح على تعزيز المرونة التشغيلية.

واستجابة لهذه المتغيرات، اعتمدت Ooredoo نهجًا استباقيًا يركز على تحسين التكاليف وإجراء مراجعات استراتيجية للتسعير، مع تركيز متزايد على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحلول السحابية وخدمات الأمن السيبراني ذات القيمة المضافة. كما أسهم اعتماد الشركة على منظومات متقدمة لأمن المعلومات، إلى جانب الالتزام الكامل بلوائح هيئة تنظيم الاتصالات، في ترسيخ ممارسات الحوكمة المسؤولة للبيانات وضمان حماية معلومات العملاء.

وتتكامل هذه الجهود لتعزيز استقرار الأداء ودعم إدارة المخاطر بكفاءة وترسيخ مقومات خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

الاستثمار في مواردنا البشرية

واصلت استراتيجية Ooredoo للموارد البشرية القيام بدور محوري في دعم الأداء المؤسسي وتعزيز القدرات التنظيمية والاستعداد لمراحل النمو المقبلة، حيث ركزت Ooredoo على بناء ثقافة عالية الأداء تهدف إلى الارتقاء بتجربة الموظف، إلى جانب تنمية الكفاءات المطلوبة لبيئة أعمال رقمية سريعة التطور.

وبهدف تعزيز مرونة المؤسسة وجاهزيتها للمستقبل، أطلقت Ooredoo برنامجًا شاملاً للتحول يهدف إلى ترشيد العمليات وتحسين هيكلها التنظيمي، إذ يتيح الهيكل الجديد تبسيط العمليات على مستوى المؤسسة، مع صقل القدرات وتعزيز كفاءة التكلفة.

وفي إطار التزامها بتطوير الموظفين وتعزيز استدامة المؤسسة، نجحت Ooredoo في تنفيذ برامج تطوير القيادات وتخطيط التعاقب الوظيفي وبناء القدرات التقنية. واستفاد الموظفون من فرص تعلم موسّعة شملت برامج تقنية ومهارية متخصصة وورش تخطيط المسار الوظيفي، كما أسهمت المشاركة في برنامج تطوير القيادات - المُصمّم بالتعاون مع جامعة هارفارد - في تعزيز جاهزية القيادات المستقبلية.

وظل تعزيز التفاعل الوظيفي ضمن أولويات Ooredoo، وذلك من خلال مبادرات كاستطلاع CARE السنوي واستطلاعات Pulse نصف السنوية والجولات الميدانية للقيادات وجلسات Buzz، وهو ما أسهم في إرساء الشفافية وتعزيز قنوات الاستماع واتخاذ الإجراءات على مستوى مختلف الوحدات، وذلك انطلاقًا من رؤية الشركة بأن بناء ثقافة متماسكة ومنتجة يبدأ من كوادِر واعية مطلعة ومُمكنة من التعبير والمشاركة.

ومع التركيز على الإنتاجية، أعطت الشركة الأولوية لدعم صحة الموظفين وجودة حياتهم عبر المبادرات الرياضية وسباقات الجري المجتمعية وبطولات كرة القدم والأنشطة الصحية المتنوعة ضمن برامج المسؤولية المجتمعية. وتوجت هذه الجهود عبر ترسيخ ثقافة التقدير من خلال برامج مثل "نجم الشهر" و"شهادات تقدير الرئيس التنفيذي" للاحتفال بالمساهمات المتميزة.

وبذلك، شكّل عام 2025 محطة رئيسية في مسيرة بناء مؤسسة أكثر قوة وتركيزًا على المستقبل. فمن خلال الاستثمار المتواصل في الثقافة المؤسسية وبناء القدرات وتعزيز الشمول، تواصل

Ooredoo إعداد الكفاءات والقيادات لدعم التحول الرقمي في سلطنة عُمان وتحقيق أهدافها الاستراتيجية على المدى الطويل.

إحداث أثر إيجابي عبر المجتمعات

قدّمت Ooredoo مجموعة متكاملة من المبادرات الاجتماعية والبيئية التي استهدفت دعم الأولويات الوطنية وتلبية احتياجات المجتمعات المحلية. وقد شكّلت هذه المبادرات إطاراً متكاملًا يركز على حماية البيئة وتمكين المجتمع وتعزيز الصحة وترسيخ مفاهيم الشمول. وعلى سبيل المثال، شهد العام تنفيذ برنامج "أنقذ واستدم" في ثلاث مدارس حكومية بالتعاون مع شركة EFP Oman، إلى جانب تطبيق حلول إعادة التدوير في الشركة. ومن خلال الاستثمار في مبادرات الاستدامة التي يقودها الطلبة والحد من النفايات التشغيلية، واصلت Ooredoo تعزيز السلوك البيئي المسؤول داخل المؤسسة وخارجها. علاوة على ذلك، فقد أسهم مشروع "الزراعة المائية الذكية" في ولاية بهلاء في إدخال تقنيات زراعية مستدامة تدعم مشاركة المرأة اقتصاديًا، بما يبرهن على قدرة الابتكار البيئي على تعزيز الفرص الاجتماعية والاقتصادية بشكل مباشر. وفي إطار الشراكة مع مكتب محافظ إبراء، تم توفير طائرات مسيرة مبتكرة لدعم أعمال الرصد والحماية البيئية، ممّا أسهم في تعزيز القدرات المحلية في هذا المجال.

كما واصلت مبادرات الشمول توجيه العديد من أنشطة الشركة هذا العام، حيث دعمت Ooredoo برنامج "قادرون" لتوظيف الباحثين عن عمل من ذوي الإعاقة السمعية وضعاف السمع، واستضافت ملتقى المرأة السنوي الثامن لتمكين المؤسسات التي تقودها النساء.

وتعكس هذه المبادرات، إلى جانب غيرها من البرامج، التزامًا متكاملًا نحو المجتمع ودفع مسارات التقدّم الاجتماعي، علاوة على توسيع آفاق الفرص الاقتصادية ودعم التنمية المستدامة في مختلف أنحاء سلطنة عُمان.

2025: عام الإشادة بالتميّز وصناعة الأثر

حظيت إنجازات Ooredoo خلال عام 2025 بإشادة واسعة عبر سلسلة من الجوائز المرموقة على المستويين المحلي والدولي، بما يعكس ريادتها المؤسسية وثقافتها التنظيمية وأثرها الإيجابي في المجتمع. وقد تم تكريم الرئيس التنفيذي للشركة مرتين، بحصوله على جائزة أفضل قائد أعمال للعام في قطاع الاتصالات ضمن جوائز قمة تايمز أوف عُمان للريادة المؤسسية (Times of Oman Business Leadership Summit Awards) إلى جانب جائزة الرئيس التنفيذي فئة الاتصالات والتي تنظمها شركة القمة للإعلام (Apex Media)، في تأكيد على قوة الرؤية الاستراتيجية للشركة والإدارة التنفيذية.

وعلى الصعيد الدولي، نالت جهود Ooredoo في مجالات التنوع والشمول والاستدامة إشادة واسعة، بحصولها على جائزة ستيفي الفضية فئة "الإنجاز المبتكر في التنوع والشمول" المقدمة من جوائز الأعمال الدولية ستيفي 2025، وجائزة ستيفي البرونزية عن فئة "أكثر برامج الاستدامة المؤسسية ابتكارًا" المقدمة من جوائز ستيفي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كما تُوجت الشركة بلقب أفضل ثقافة في بيئة العمل ضمن جوائز منتدى التحول الرقمي للموارد البشرية والتحليلات وفازت بجائزة العلامة التجارية الأكثر ثقة في عُمان عن فئة الاتصالات، ممّا يعزّز ثقة العملاء.

وتسلط هذه الإشادات، إلى جانب غيرها من الجوائز الأخرى التي حصدها الشركة على مدار العام، الضوء على مسيرة Ooredoo المتواصلة نحو التطوّر وتمسّكها بقيم مؤسسية راسخة وإسهامها الملموس في خدمة المجتمعات التي تعمل فيها.

ملاحـ المرحلة المقبلة خلال عام 2026

يحمل عام 2026 فرصًا نوعية في ظل تسارع تحوّل سلطنة عُمان إلى مركز إقليمي للبنية الأساسية الرقمية والخدمات السحابية والتقنيات الخضراء. وتسهم الاستثمارات الوطنية في مراكز البيانات فائقة النطاق وأنظمة الكابلات البحرية وإمكانيات الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل ملامح الاقتصاد الرقمي وفتح آفاق جديدة أمام مشغلي الاتصالات لتجاوز دور الاتصال التقليدي نحو نماذج نمو أكثر تنوعًا. وفي هذا السياق، تتمتع Ooredoo بمكانة متقدمة تتيح لها توسيع محفظة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوطيد شراكاتها مع قطاع الأعمال، إلى جانب الاضطلاع بدور محوري في تمكين المدن الذكية وتسريع اعتماد الحوسبة السحابية وتطوير حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي في مختلف أنحاء سلطنة عُمان.

وفي المقابل، سيتطلب الإطار التشغيلي العام قدرًا عاليًا من المرونة المستمرة والانضباط المالي. فمن المتوقع أن يؤدي تصاعد المنافسات وارتفاع تكاليف التشغيل إلى ضغوط على هوامش الربحية، في وقت يظل فيه الاستثمار المستمر في شبكات الجيل الخامس والألياف الضوئية والأمن السيبراني ضرورة أساسية لتلبية تطلعات العملاء. وانطلاقًا من ذلك، تواصل Ooredoo التركيز على ضبط التكلفة ومراجعة هياكل التسعير بما يضمن استدامة القيمة إلى جانب تعزيز حضورها في قطاع الخدمات الرقمية ذات القيمة المضافة الذي يدعم تحول المؤسسات ويلبي الطلب المتنامي في قطاع المبيعات بالجملة.

تدخل Ooredoo عام 2026 مدعومة باستراتيجية واضحة وقدرات رقمية قوية ودور متنامٍ ضمن أجندة التكنولوجيا الوطنية في سلطنة عمان وهي في موقع متميز لاقتناص الفرص الناشئة وتحقيق نمو مستدام على المدى الطويل.

ويستند هذا النجاح إلى التزام وشغف عائلة Ooredoo، إلى جانب تفانيهم الدائم تجاه العملاء والثقافة المؤسسية ورسالة الشركة، وهو ما يشكل ركيزة نجاحنا. ومع بداية العام الجديد، نمضي قدمًا شاكرين ومقدرين جهودهم وإسهاماتهم وكلنا ثقة بما يمكننا تحقيقه معًا.