

## تقرير مناقشات الإدارة وتحليلاتها – للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م

### اتجاهات سوق الاتصالات العالمي والمشهد التكنولوجي

مع مواصلة الثورة التكنولوجية و تقديم المزيد من الابتكارات فإن الاتصالات تشكل بما يلا يدع مجالا للشك حجر الزاوية في الدفع بهذه الثورة والتحول على مستوى العالم الذي مس العديد من الجوانب ومن أهمها الجوانب الاجتماعية والتجارية، وقد ازداد دور وأهمية "الاتصالات" إلى درجة كبيرة بحيث يتم الربط الآن بين سلوك الأفراد وقطاعات الأعمال من جهة ونطاق خدمات الاتصالات المتوافرة لهم من جهة أخرى.

توسع نطاق الاتصالات إلى ما هو أبعد من تخيلنا كبشر مع دخول تقنيات التواصل بين الآلات "M2M" مثل إنترنت الأشياء وسلسلة الكتل "البلوكتشين" وغيرها وهي تقنيات تهدف إلى ربط كل ما يمكن ربطه من أجهزة قام البشر بصنعها.

سيسهم مفهوم إنترنت الأشياء الذي بدأ في الإنتشار بشكل كبير على مستوى القطاعات المحلية والتجارية في خلق منظومة جديدة مع انضمام المليارات من الأجهزة إلى هذه المنظومة عالميا، وسنرى في القريب العاجل أن مصطلح "مستخدم متصل" لن يغطي فقط المشتركين من البشر وإنما أيضا السيارات والأجهزة المنزلية وأعمدة الإنارة بالشوارع وحتى الحيوانات في المزارع.

تقوم شبكات الاتصالات الآن بربط وسائل الإعلام ومؤسسات الرعاية الصحية والمؤسسات التجارية، وهناك نمو كبير في حجم المحتوى الذي يتم نقله وتخزينه وبالتالي فإن هناك حاجة إلى تأمينه أكثر من أي وقت مضى.

يتم نقل كميات كبيرة من خدمات الصوت والتراسل عبر الشبكات المعتمدة على بروتوكول الإنترنت، وفي الواقع فإن أغلب الابتكارات التقنية التي تم طرحها مؤخرا تنطرق إلى المخاوف المتعلقة بالجودة ونقل البيانات كالسرعة ودرجة الاستجابة.

يشكل ظهور الاتصالات المعتمدة على بروتوكول الإنترنت وشبكات الإنترنت اللاسلكي "WiFi" المماثلة لمستوى خدمات المشغلين وتقنية الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة مؤشرا واضحا أن جميع أشكال الاتصالات المستقبلية ستكون معتمدة بشكل كامل على البيانات، ولذا فإن الحاجة إلى ضخ استثمارات رأسمالية كبيرة لتبني مثل هذه التطورات التقنية الهامة أصبح أمرا ملحا.

نحن على وشك ظهور عصر جديد بعد ثورتي الجيل الثالث والجيل الرابع مع التدشين التجاري لشبكات الجيل الخامس بمختلف أنحاء العالم، ستعمل شبكات الجيل الخامس كأداة تمكين رئيسية لإدخال العديد من التقنيات الجديدة ضمن منصة واحدة (إنترنت الأشياء، الروبوتات، سلسلة الكتل، الجغرافيا الذكية، الذكاء الاصطناعي، بطاقة الهاتف النقال الإلكترونية "e-SIM" المحتوى الإعلامي النقال، النقل..الخ) ، سيمكن دمج هذه التقنيات من تحسين كفاءة تقديم الخدمة وسرعة الطرح التجاري للخدمات.

من الواضح أن مشغلي خدمات الاتصالات لن يكون بإمكانهم مستقبلا الحصول على كامل القيمة التجارية من خدمات الاتصالات الأساسية لوحدها، سيضطر المشغلين من أجل ضمان استمرارية أعمالهم إلى توفير حلول وخدمات أخرى مكمل لخدمات الاتصالات التي يقدمونها ومن ضمنها حلول الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والتخزين الافتراضي وأمن المعلومات والخدمات الرقمية والمنازل الذكية والمدن الذكية والحكومة الإلكترونية وغيرها من الخدمات.

تراجعت إيرادات الخدمات الصوتية مع نمو تواجد شركات تقديم خدمات المحتوى ، حيث تقوم هذه الشركات بتوفير خدمات الصوت المعتمدة على بروتوكول الإنترنت وخدمات التراسل والفيديو وهو الأمر الذي يضع ضغوطاً أكبر على ربحية شركات الاتصالات، وفي الجانب الآخر فإن النسبة الأكبر من مشغلي خدمات الاتصالات تواجه تحديات تتمثل في الاستفادة من الانتشار الواسع لخدمات النطاق العريض عبر كيفية الموازنة بين كمية البيانات المضمنة والأسعار.

وعلى مستوى البيئة الاقتصادية الكلية، فإن الركود الاقتصادي الذي ساد خلال الفترة الأخيرة كان له تأثير دائم على عوائد شركات الاتصالات مع تراجع إنفاق المستهلكين الأفراد إضافة إلى قطاعات الأعمال والقطاع الحكومي على خدمات الاتصالات في أغلب المجالات نظراً لوجود حالة من عدم اليقين فيما يتعلق بالجوانب المالية، ومع قيام العديد من الحكومات حول العالم بإتباع المزيد من الإجراءات التقشفية فقد تراجعت العديد من الأنشطة الاقتصادية وهو ما أثر أيضاً على عوائد وهوامش أرباح شركات الاتصالات.

## عمانتل في عام ٢٠١٨

تواصلت الضغوط على مشهد الاتصالات المحلي نظراً لصعوبة البيئة التنظيمية والأوضاع على مستوى البيئة الاقتصادية الكلية بشكل عام خلال عام ٢٠١٨م، ومع ذلك فقد تمكنت عمانتل من المحافظة على معدل مماثل لنمو إيراداتها الذي سجلته خلال عام ٢٠١٧م، سجلت إيرادات الشركة الأم من العمليات المحلية نمواً بلغ قدره ٢,٨% وهو ما يشكل نمواً طفيفاً عن النمو المحقق بنسبة ٢,٤% في عام ٢٠١٧م، وعلى مستوى المجموعة شاملة جميع الشركات التابعة بما في ذلك شركة زين فقد سجلت مجموعة عمانتل نمواً على أساس سنوي قدره ١٩,٨%.

وبالرغم من النمو الذي حققته عمانتل إلا أنه كانت هناك العديد من التحديات التشغيلية والمالية والضغوط الناتجة عن المنافسة، ومن أجل التعامل مع هذه التحديات فقد عملنا في عمانتل على إطلاق العديد من المبادرات التي مكنت الشركة من تحسين الكفاءة التشغيلية وإيجاد مصادر إضافية لأعمال الشركة كلما أمكن.

تركز عمانتل في أعمالها بشكل أساسي على الوفاء بالطلب على البيانات ونمو الخدمات في كل من خدمات النطاق العريض الثابت والنطاق العريض النقال، وقد حفزنا النمو الكبير في استهلاك البيانات الذي جاء نتيجة للانتشار الواسع للأجهزة الذكية وانتشار خدمات النطاق العريض الثابت على مواصلة توسعة رقعة الشبكة الخارجية لعمانتل إضافة إلى طرح منتجات جديدة وتعزيز حضور عمانتل في سوق التجزئة وتطوير عملية التسويق.

تتبنى عمانتل سياسة تهدف إلى دعم نمو قطاع الأعمال في السلطنة وتعزيز قاعدة مشتركيها من الشركات عبر التوسع في طرح حلول وخدمات تتعدى توفير خدمات الاتصالات التقليدية فقط، واصلت وحدة تقنية المعلومات والاتصالات بالشركة تعزيز حضورها وتواصلها مع السوق ومؤسسات القطاع الخاص لتطوير وتوفير حلول مخصصة للمشاركين التجاريين سواء في مجال خدمات الاتصالات أو مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

ساهم استحواد عمانتل على حصة استراتيجية قدرها ٢١,٩% في مجموعة زين في توسيع التواجد الجغرافي لعمانتل إلى ٩ دول، وقد تمثلت إحدى النتائج المباشرة لهذا الاستحواذ في تحول عمانتل إلى واحدة من أكبر مجموعات الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حيث أصبحت تخدم أكثر من ٥٠ مليون مشترك في ١٠ دول مختلفة.

شكل عام ٢٠١٨م العام الذي بدأ فيه التعاون بشكل وثيق بين مجموعة زين وعمانتل في العديد من المجالات بهدف إنجاح الإستراتيجية الرقمية الطموحة للمجموعة، وستواصل عمانتل عملها عن قرب مع مجموعة زين بهدف إستكشاف مزايا إقتصادية على المدى الطويل من خلال الاستفادة من فرص التكامل بين المجموعتين خاصة في مجالات أعمال الجملة وحلول وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات.

#### سعي حثيث لتحقيق التميز

سعيًا بكل تفاني لتحقيق التميز التشغيلي من أجل المحافظة على ريادة عمانتل لسوق الاتصالات، تضمنت مسيرتنا التشغيلية خلال عام ٢٠١٨م العديد من المبادرات الإستراتيجية التي تم إطلاقها بهدف الوفاء بتوقعات مشتركيًا وتعزيز تجربة المشترك والإبتكار في تقديم الخدمات وتعزيز كفاءتنا التشغيلية وإنجاز التحول الرقمي في عملياتنا وإجراءاتنا وعروضنا وخدماتنا إلى أقصى حد ممكن.

نواصل استثمار اتنا وجهودنا لتطوير شبكاتنا للاتصالات المتنقلة والثابتة من أجل مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية، وقد عملت عمانتل في هذا الإطار على ترقية سرعات النطاق العريض المنزلي اللاسلكي عبر تقنية " Massive MIMO" في العديد من المواقع الإستراتيجية.

وفي الجانب التسويقي، دخلت عمانتل مؤخرًا في شراكة مع شركة أوروبية تعمل في العديد من الدول ومتخصصة في توفير حلول الأعمال لإطلاق حملات تسويقية تتميز بالدقة العالية عبر الأجهزة الذكية والإنترنت عبر الاستفادة من منصة عمانتل للبيانات الضخمة.

ومع تزايد الضغوط على نمو الإيرادات وهوامش الأرباح الناتجة عن زيادة حدة المنافسة وتراجع الأسعار فإن مبادرات ترشيد الكلفة الداخلية التي أطلقتها عمانتل واصلت تحقيق نتائج إيجابية، حققت عمانتل وفورات كبيرة من خلال تبسيط وإعادة هندسة العديد من العمليات والإجراءات الداخلية والاستغلال الأمثل للموارد وتجديد عملية إدارة العلاقة مع الموردين وتحسين كفاءة إستخدام الشبكة وغيرها من المبادرات، ستواصل الشركة خلال عام ٢٠١٩م إطلاق مبادرات جديدة لترشيد الكلفة إضافة إلى تكرار الإجراءات التي تم إتخاذها سابقًا.

### تقنية المعلومات والاتصالات

أصبحت حلول تقنية المعلومات والاتصالات إضافة إلى تجربة المشترك من أهم مجالات التركيز بالنسبة لعمانتل خاصة مع أوضاع السوق التي تشهد تغيرًا مطردًا، وقد واصلت عمانتل إستثماراتها في البنية الأساسية للخدمات الرقمية وإدخال حلول تساهم في الوفاء بالطلب المتزايد على خدمات البيانات مع السعي إلى تعزيز تجربة المشترك.

يتمثل الهدف الرئيسي لإستراتيجية عمانتل الخاصة بتقنية المعلومات والاتصالات في الدفع بعملية التحول الرقمي في عمانتل التي تستند على القدرات الكبيرة للشركة في مجال البيانات الضخمة ودمج الخدمات الأساسية من قطاعات النقل والتجزئة والطاقة والمرافق وغيرها من القطاعات الأخرى.

أطلقت عمانتل بالتوافق مع رؤية السلطنة ٢٠٤٠ عدد من المبادرات الرائدة التي تهدف إلى إيجاد منظومة متكاملة للخدمات الرقمية ضمن العديد من المحاور التشغيلية، تسعى وحدة تقنية المعلومات والاتصالات بعمانتل إلى أن تعمل كمحطة واحدة لتوفير جميع الخدمات والحلول التي تهتم مشتركيًا وأن تكون شريكًا موثوقًا به لتوفير جميع احتياجاتهم التقنية.

قامت عمانتل ببناء عدد من التحالفات الإستراتيجية وفي ذات الوقت الدخول في شراكات مع مصنعي الأجهزة ومعدات الشبكات والشركات الموفرة للبرمجيات بهدف توفير حلول متكاملة لمشاركينا التجاريين والرئيسيين وإيجاد مصادر دخل رئيسية لأعمالهم، وفي إطار مساعيها في هذا الجانب قامت عمانتل بالدخول في شراكات مع شركات تقنية عالمية لتقديم نماذج أعمال تمكن مشتركينا من تخفيض كلفة الحصول على عملاء جدد لديهم من خلال إدخال الحلول المعتمدة على توفير الشبكة عند الطلب أو ما يسمى اصطلاحاً "Network as a Service "NaaS".

وبعد إستحواذنا على حصة إستراتيجية بمجموعة زين فإننا أصبحنا بوضع أفضل للاستفادة من التواجد الجغرافي للمجموعة في ١٠ دول بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في تقديم حلول غير مسبقة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

كان لعمانتل سبق الريادة في إدخال إنترنت الأشياء بالسلطنة وعملت على تأسيس شركة تابعة لها في مجال إنترنت الأشياء، كما تعد عمانتل أحد الشركاء المؤسسين لمنصة المدن الذكية بالاشتراك مع بلدية مسقط والمجلس الأعلى للتخطيط ومجلس البحث العلمي.

وقعت عمانتل أيضاً إتفاقية للتعاون في مجال البحوث مع جامعة السلطان قابوس وتأسيس مختبر لإنترنت الأشياء والمدن الذكية، وسيكون هذا المختبر الذي يقع في مركز بحوث الاتصالات وتقنية المعلومات بالجامعة من أولى مراكز البحوث في هذا المجال بالوطن العربي وسيسهم في تحويل حرم جامعة السلطان قابوس كنموذج للمدن الذكية الناجحة والتي تتمتع بالكفاءة في السلطنة، ستقوم عمانتل وشركتها التابعة "ممكن" بتجهيز المختبر بالحلول والأجهزة الخاصة بالمدن الذكية.

## شركة مسؤولة اجتماعياً

تلتزم عمانتل بأن تكون شركة مسؤولة اجتماعياً والاهتمام بالمجتمع الذي تعمل فيه بنفس القدر الذي تحرص فيه على إيجاد قيمة لمساهميها من خلال المحافظة على أفضل الممارسات التشغيلية العالمية، تركيز إستراتيجية عمانتل في مجال المسؤولية الاجتماعية على بناء شراكات وإطلاق مبادرات تهدف إلى تحسين مستوى حياة الفئات المستهدفة علاوة على دعم قطاع التعليم والصحة وتعزيز السلوكيات المتصلة بالسلامة والبيئة ودعم ريادة الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تعد عمانتل من أبرز الشركات الفاعلة في مجال المسؤولية الاجتماعية بالسلطنة حيث تسعى دوماً إلى دعم المجتمع وتحسين مستوى حياة أفرادهم عبر العديد من المبادرات الهادفة التي تقوم بها الشركة كل عام.

تعاونت عمانتل في عام ٢٠١٨م مع منظمة الأمم المتحدة للأمم المتحدة والطفولة "اليونيسيف" لتوفير حلول الاتصالات الذكية من عمانتل لمساعدة المنظمة على تطوير نهجها في التعامل مع القضايا المتصلة بالصحة والتغذية وتعليم الأطفال في سلطنة عمان.

نؤمن بأهمية تطوير التعليم عبر استخدام التقنيات الحديثة في مدارس المراحل السنية المبكرة من التعليم وبما يمكن السلطنة من الانتقال إلى مستقبل أكثر إشراقاً، وتركز إستراتيجية عمانتل للمسؤولية الاجتماعية في إحدى جوانبها على توفير فرص للطلبة للابتكار وإيجاد طريقة مبتكرة للتفكير بعيداً عن الطرق التقليدية في مجال التعليم، أطلقت عمانتل بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات وإحدى الشركات التقنية الرئيسية مسابقة في مجال الجيل الخامس لطلبة الكليات والجامعات بالسلطنة وذلك بهدف مساعدتهم على الخروج بأفكار جديدة وتعزيز الإبتكار بين الطلبة.

كما أطلقت عمانتل أيضا مشروع هام لتعزيز السلامة بين طلبة المدارس وهو مشروع "درب السلامة" بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم حيث تقوم عمانتل ضمن هذا المشروع بتوفير الربط وأنظمة المراقبة لجميع الحافلات المدرسية بمختلف محافظات السلطنة، سيمكن هذا المشروع إدارات المدارس وأولياء أمور الطلبة من متابعة الطلبة بالحافلات لحظة بلحظة علاوة على معرفة سرعة الحافلة وموقعها والتنبيه بقرب وصول الحافلة ومغادرتها، وتعد الحلول المطروحة ضمن هذا المشروع من بين أفضل الحلول في هذا المجال على مستوى المنطقة.

قامت عمانتل ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية، بالتوقيع على عدد من الاتفاقيات مع وزارة التربية والتعليم حيث ستعمل عمانتل على دعم جهود تطوير قطاع التعليم من خلال تمويل إدخال مادة في مجال البرمجة في المناهج الدراسية للوزارة، ستسهم هذه المبادرة في ترسيخ ثقافة الابتكار وتطوير عملية التفكير لدى طلبة المدارس.

كما ستقوم عمانتل بدعم وزارة التربية والتعليم ومجلس البحث العلمي لتفعيل برامج للابتكار في المراحل السنية المبكرة من التعليم، وبالإضافة إلى ذلك تقوم عمانتل أيضا بمد كوابل بتقنية الألياف البصرية لثلاثة مدارس بمحافظة الوسطى وذلك ضمن برامج عمانتل للمسؤولية الاجتماعية.

### إستراتيجيات وإنجازات وحدة أعمال الجملة بعمانتل

تماشيا مع رؤيتنا لتحويل عمانتل إلى مركز إقليمي لأعمال الجملة، فقد تبنت الشركة إستراتيجية فاعلة لأعمال الجملة للاستفادة من الفرص المتاحة والوفاء باحتياجات الربط ونقل البيانات، وقد أثمرت الاستثمارات الكبيرة للشركة في بناء أنظمة متعددة لكوابل الاتصالات البحرية ونقاط الإرساء في جعل عمانتل واحدة من أبرز شركات الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط العاملة في مجال شبكات وكوابل الاتصالات البحرية وهو ما أسهم في جذب كبرى شركات توفير المحتوى العالمية لإستضافة محتواها في السلطنة.

توفر عمانتل نقاط إرساء كوابل وإرتباط بأكبر من ١٢٠ مدينة حول العالم، قامت عمانتل بالاستثمار في أكثر من ٢٠ نظام من أنظمة كوابل الاتصالات البحرية وبناء ٦ نقاط إرساء مختلفة في السلطنة إضافة إلى نقطة إرساء أخرى في فرنسا، ساهمت هذه الاستثمارات في جعل السلطنة واحدة من أكثر دول المنطقة ارتباطا ونقطة جذب كمدخل لمنطقة الخليج، كما يدعم وجود العديد من وصلات الألياف البصرية الدولية البرية استثمارات عمانتل في أنظمة كوابل الاتصالات البحرية العالمية.

دخلت عمانتل في عام ٢٠١٨م في استثمار مشترك مع شركة عالمية متخصصة في تشغيل مراكز البيانات لتأسيس أول مركز عالمي للبيانات بولاية بركاء في السلطنة لا يعتمد على مشغل واحد حيث يمكن لمختلف المشغلين وشركات توفير المحتوى وشركات الخدمات السحابية مشاركة البنية الأساسية لتقنية المعلومات في ذات الموقع.

يمكن لعمانتل بالنظر إلى الأصول التي تمتلكها في مجال أنظمة كوابل الاتصالات البحرية توفير خدمات لا تضاهي في مجال الجودة والسعات للوفاء بالطلب المتنامي على خدمات النطاق العريض التي تتميز بالاستجابة السريعة " Low latency" ودعم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالسلطنة والدول المجاورة.

### التحديات الماثلة أمامنا

يواجه مشغلي خدمات الاتصالات بمختلف أنحاء العالم حالة من الاضطراب، نتعامل كشركات اتصالات مع مجموعة متماثلة من التحديات كتراجع النمو العضوي في الخدمات التقليدية والتكاليف التشغيلية الكبيرة ومتطلبات الاستثمارات الرأسمالية المتنامية وضغوط المنافسة والقيود التنظيمية وهو الأمر الذي يؤثر حتما على هوامش الأرباح.

تواجه عمائل ذات المجموعة من التحديات التي تواجهها شركات الاتصالات الأخرى في المنطقة ومختلف أنحاء العالم، وتتمثل أكبر التحديات في التراجع المستمر في إيرادات الخدمات التقليدية عالية القيمة مثل الصوت والرسائل النصية القصيرة وتراجع نمو خدمات النطاق العريض والتحرير المتواصل لأسواق الاتصالات المتنقلة والثابتة ومحدودية فرص النمو في السوق نظرا للركود الاقتصادي وزيادة التكاليف التي لا يمكن التحكم فيها مثل الضرائب والأتاوات الحكومية وغيرها.

ويتمثل التحدي الآخر في إلزام المشغلين بمواصلة الإنفاق على تحديث شبكاتهم وأنظمة تقنية المعلومات والأمن في وقت تشهد الإيرادات فيه تراجعا ، وعلى وجه الخصوص فإن النمو المفرط في استخدام البيانات يفرض على المشغلين تعزيز قدرات شبكاتهم بشكل سريع جدا وفي ذات الوقت التعامل مع المتغيرات التقنية.

وعلاوة على ذلك فإن تأمين أصول أنظمة المعلومات أصبح أمرا أساسيا، ولذلك فإن على المشغلين الاستثمار بشكل أكبر ودائم لتأمين شبكات تقنية المعلومات ونقل البيانات لديهم.

وبالإضافة إلى ما سبق فإن إدخال تقنية الجيل الخامس تتطلب الإلتزام بضخ استثمارات كبيرة خلال الأعوام القادمة وهو ما سيزيد الأعباء المالية على المشغلين الذين يعانون بالفعل من متطلبات الاستثمار الكبيرة من تحديث شبكات النفاذ وبنى توصيل الخدمة الحالية وشبكات تقنية المعلومات والاتصالات وغيرها، كما يتم ضخ استثمارات ضخمة تهدف لتحديث وتوسعة شبكة الألياف البصرية للإرسال بهدف دعم ومقابلة النمو الكبير في الطلب على البيانات.

ومع ذلك فإنه سيكون من الصعب المحافظة على الموارد المالية للقيام بهذه الاستثمارات في الشبكات بالنظر إلى الضغوط المتصلة بالتدفق النقدي وانخفاض هوامش الأرباح.

كان من الممكن التعامل مع مثل هذه التحديات ضمن بيئة اقتصادية أفضل، ومع عدم وجود بؤادر لتحسن الأوضاع الاقتصادية العالمية والإقليمية والمحلية فإن التحديات المذكورة أعلاه ستواصل ضغوطها على الإيرادات والربحية.

أثر الانخفاض السائد في أسعار النفط والإنفاق الحكومي الحذر والسلوك الشرائي الضعيف الناتج عن ذلك على النمو الاقتصادي للسلطنة، وعلى نحو مماثل فإن الطلب على خدمات الاتصالات تأثر أيضا بمزيج من العوامل والبيئة الاقتصادية ، وعلاوة على ذلك فقد أثرت زيادة الضرائب والرسوم الحكومية مثل الأتاوة وضريبة الدخل على ربحية الشركة منذ عام ٢٠١٧م.

تتعامل عمائل مع هذه التحديات من خلال العمل على المحافظة على حصتها السوقية والاستفادة من قطاعات الأعمال الآخذة في النمو مثل النطاق العريض الثابت والنطاق العريض النقال وحلول وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات إضافة إلى أعمال بيع الساعات بالجملة.

سينصب تركيزنا الرئيسي خلال عام ٢٠١٩م على الإلتزام بمتطلبات إتفاقيات التمويل وضمان أن قدرات الشركة على خدمة الديون لن تتأثر بالتحديات التشغيلية السائدة، تواصل إدارة الشركة عملها نحو تحقيق الكفاءة في التكاليف عبر العديد من مراكز الكلفة، سيتواصل العمل في تطبيق برامج ترشيد الكلفة التي أسهمت في تحقيق وفورات جيدة مؤخرا.

## أوضاع السوق المحلي

ما زال سوق الاتصالات المحلي يعاني من الضغوط الناتجة عن الركود الاقتصادي السائد كما ناقشنا سابقا بالتفصيل، نتج عن هذه الأوضاع انخفاض عدد مشتركى الاتصالات المتنقلة بأكثر من نصف مليون مشترك خلال عام ٢٠١٨م، كان إنفاق المستهلكين منخفضا فيما عانى نمو قطاع الاتصالات المتنقلة من التراجع خلال عام ٢٠١٨م.

تواصلت المنافسة في سوق الاتصالات خلال عام ٢٠١٨م خاصة مع التدشين المتوقع لخدمات المشغل الثالث للاتصالات المتنقلة خلال عام ٢٠٢٠م إضافة إلى مشغل من الفئة الأولى لخدمات النطاق العريض ، ستتأثر الحصص السوقية للمشغلين الحاليين نتيجة لتشبع أسواق الاتصالات المتنقلة والثابتة بالنظر إلى محدودية فرص النمو فيها.

تأثر مزيج الإيرادات بتراجع حصة المكالمات الصوتية المحلية والدولية وتراجع النمو في سوق النطاق العريض النقال، ولذلك يعمل المشغلين على طرح العديد من العروض التنافسية بهدف المحافظة على حصصهم السوقية في قطاع الاتصالات المتنقلة.

أثرت ضغوط المنافسة ومحدودية سوق الاتصالات على إيرادات عمانتل وهوامش الأرباح، ومن أجل التعامل مع محدودية فرص نمو الإيرادات فإننا نركز على تحقيق الكفاءة التشغيلية في العديد من مجالات عمل الشركة بهدف تقليل التكاليف وترشيد النفقات الرأسمالية إضافة إلى البحث عن مصادر إيرادات غير تقليدية.

## "مجموعة عمانتل - نتائج اداء المجموعة المجمع لعام ٢٠١٨م"

تشمل إيرادات مجموعة عمانتل إيرادات العمليات المحلية للشركة الأم وإيرادات مجموعة زين والشركات التابعة المحلية والدولية الأخرى.

بلغ معدل النمو في إيرادات عمانتل ١٩٠,٨% ويعود ذلك بشكل كبير إلى ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى دمج إيرادات زين للعام بأكمله في ٢٠١٨ مقارنة بعام والذي تم فيه دمج إيرادات الشهرين الأخيرين فقط من إيرادات مجموعة زين.

بيان الأرباح والخسائر		النتائج المجمعة	
		٢٠١٧	٢٠١٨
التغير			
بالآلاف ريال عماني			
الإيرادات		٧٥١,٧	٢,١٨٦,٠
١٩٠,٨%			
تكلفة المبيعات		(٢٣٠,١)	(٦٣٧,٤)
١٧٧,٠%			

إجمالي الأرباح	١,٥٤٨,٦	٥٢١,٦	%١٩٦,٩
تكاليف تشغيلية وأخرى	(٦٩٤,٠)	(٢٣٠,٧)	%٢٠٠,٨-
الإيرادات قبل احتساب الفائدة والضريبة والإهلاك وإطفاء الدين	٨٥٤,٦	٢٩٠,٩	%١٩٣,٨
الاستهلاك وإهلاك الدين	(٤٤٢,٧)	(١٥٨,٣)	%١٧٩,٧-
الإيرادات قبل احتساب الفائدة والضريبة	٤١١,٩	١٣٢,٦	%٢١٠,٦
دخل/ تكلفة التمويل وأخرى	(١٦٢,٧)	(٢٣,٥)	%٥٩٢,٢-
الربح قبل احتساب الضريبة	٢٤٩,٢	١٠٩,١	%١٢٨,٤
الضرائب	(٤٠,٣)	(٩,٠)	%٣٤٨,٨-
الربح بعد احتساب الضريبة	٢٠٨,٨	١٠٠,١	%١٠٨,٦
مخصوصاً: التعديلات الأخرى	-	(٠,٣)	%١٠٠,٠
الربح من العمليات المستمرة	٢٠٨,٨	٩٩,٨	%١٠٩,٤
الحقوق غير المسيطرة	(١٤٤,٠)	(٢١,٥)	%٥٧٠,٩-
الربح بعد الضريبة صافي غير شامل الحقوق غير المسيطرة	٦٤,٨	٧٨,٣	%١٧,٢-

نمت إيرادات المجموعة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ لتصل إلى ٢,١٨٦ مليون ريال عماني مقارنة بإيرادات قدرها ٧٥١,٧ مليون ريال عماني خلال عام ٢٠١٧. وتشمل إيرادات المجموعة أعمال مجموعة زين التي ساهمت بإيرادات قدرها ١,٦٤٢ مليون ريال عماني.

تتضمن نتائج المجموعة لعام ٢٠١٨ كامل نتائج مجموعة زين المتكاملة ، في حين تشمل النتائج الموحدة لعام ٢٠١٧ فقط نتائج مجموعة زين خلال الفترة من نوفمبر ٢٠١٧ إلى ديسمبر ٢٠١٧. إضافة إلى ذلك ، أصبحت شركة زين السعودية شركة تابعة لمجموعة زين نظراً لرفع نسبة الاستحواذ التي تمت خلال الربع الثالث لعام ٢٠١٨م.

نسبة الربحية	المجموعة	
	٢٠١٨	٢٠١٧
هامش الأرباح قبل احتساب الفائدة والضريبة والإهلاك وإطفاء الدين	%٣٩,١	%٣٨,٧
صافي هامش الربح	%٩,٦	%١٣,٣
العائد على السهم (ع.ر)	٠,٠٨٦	٠,١٠٤

صافي الربحية بما في ذلك زين:



بقي هامش الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والاهلاك والإطفاء للعام ٢٠١٨ بنسبة ٣٩,١٪ ، وهو أعلى من الهامش الذي بلغ ٣٨,٧٪ في عام ٢٠١٧.

حققت المجموعة صافي ربح بعد الضريبة قدره ٢٠٨,٨ مليون ريال عماني مقارنة بربح بعد الضريبة بمبلغ ٩٩,٨ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧ ، أي بزيادة قدرها ١٠٩,٤٪. بلغ صافي الربح الصافي بعد خصم الحصص غير المسيطرة ٦٤,٨ مليون ريال عماني للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ مقارنة بمبلغ ٧٨,٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧. ويتأثر صافي الربح المجمع بتخصيص سعر الشراء (PPA) وخسارة من عملية صرف عملة أجنبية قدرها ١٥,٧ مليون ريال عماني نتيجة زيادة نسبة الإستحواذ على الاستثمار في شركة زين السعودية.

### تخصيص سعر الشراء:

يتطلب تطبيق المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (IFRS 3) الخاص بمحاسبة الاستحواذ بأن يتم تخصيص سعر الشراء الإجمالي للقيمة العادلة للموجودات المستحوذ عليها والمطلوبات المفترضة استناداً إلى قيمها العادلة في تاريخ الاستحواذ بمبالغ تتجاوز القيم العادلة المسجلة كشهرة.

تتطلب عملية تخصيص سعر الشراء PPA تحليلاً للأصول الثابتة المستحوذ عليها والتراخيص وعلاقات العملاء والعلامات التجارية والالتزامات التعاقدية والحوادث غير المتوقعة "contingencies" لتحديد وتسجيل القيم العادلة لجميع الأصول والخصوم المفترضة. تشمل الأصول غير الملموسة المستمدة من هذا الإجراء العلامة التجارية والعلاقات مع العملاء التي يتم إطفاءها على مدى فترة زمنية محددة (العلامة التجارية ٢٠ سنة وعلاقات العملاء من ٤ إلى ٩ سنوات ، وتعتمد على فئة السوق).

### "أداء مجموعة زين"

كان عام ٢٠١٨ عامًا من الإنجازات الرائعة لمجموعة زين. وكان التطور الأهم هو ضم عمليات زين السعودية اعتباراً من النصف الثاني من عام ٢٠١٨. سجلت مجموعة زين نمواً قوياً جداً في الإيرادات على أساس سنوي مقداره ٢٨٪ ، حيث بلغت الإيرادات ١,٦٢ مليار ريال عماني (٤,٤ مليار دولار أمريكي).

سجلت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاهلاك والإطفاء نمواً بنسبة ٢٦٪ على أساس سنوي من ٠,٥٣ مليار ريال عماني (١,٤ مليار دولار) في عام ٢٠١٧ إلى ٠,٦٤ مليار ريال عماني (١,٧ مليار دولار أمريكي) في عام ٢٠١٨. وشهدت الإيرادات الصافية نمواً سنوياً بنسبة ٢٣٪ ، حيث ارتفعت من ١٩٨,٩ مليون ريال عماني (٥٢٧ مليون دولار أمريكي) في عام ٢٠١٧ إلى ٢٤٤,٩ مليون ريال عماني (٦٤٩ مليون دولار أمريكي) في عام ٢٠١٨ م.

على الرغم من المنافسة الشديدة والتشبع في السوق الكويتية ، تمكنت عمليات زين الكويت من زيادة الربحية بنسبة ٢٪ على أساس سنوي ، مسجلة صافي ربح بلغ ١١٦,٨ مليون ريال عماني (٨٢ مليون دينار كويتي) لعام ٢٠١٨م.

تواصل زين العراق إظهار نمو صلب بشكل متزايد على خلفية نمو السوق العضوي - زيادة في قاعدة العملاء بنسبة ٩٪ ، والنمو الكبير في قطاع الشركات (B2B) ، والاستفادة التجارية من البيانات " Data Monetization" ، وكفاءة الكلفة. نمت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضريبة والاهلاك والإطفاء بنسبة ١١٪ على أساس سنوي لتصل إلى ١٥٩,٢ مليون ريال عماني (٤٢٣ مليون دولار أمريكي) في حين سجل الدخل الصافي نمواً كبيراً بنسبة ٧٤٪ سنوياً ليصل إلى ١٨,٩ مليون ريال عماني (٤٩ مليون دولار أمريكي).

تواصل شركة زين السودان تسجيل نسبة نمو عالية للغاية في جميع المؤشرات المالية الرئيسية إذا ما أخذنا بالاعتبار الأداء بالعملة المحلية – حيث حققت نمو سنوي بنسبة ٣٧٪ في الإيرادات ، و ٢٩٪ في الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاك والإطفاء ، و ١١٪ في صافي الدخل. ومع ذلك ، ونظراً للانخفاض الحاد في قيمة العملة المحلية ، فقد انخفضت نتائج زين السودان بشكل كبير إذا ما تم تحويل العملة المحلية إلى عملة أخرى.

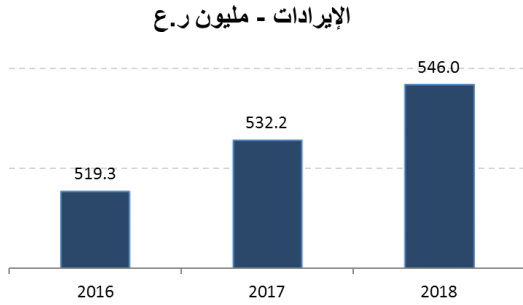
سجلت زين السعودية الأداء الأكثر إثارة للإعجاب في عام ٢٠١٨. تقدم النتائج زخماً كبيراً لجهود التحول في أداء زين السعودية – حيث شهدت نتائج الشركة تضاعف صافي الدخل عدة مرات من ١,١ مليون ريال عماني (٣ مليون دولار) في عام ٢٠١٧ إلى ٣٤ مليون ريال عماني (٨٩ مليون دولار أمريكي) في عام ٢٠١٨ وتعود الأسباب الرئيسية لتحسن الأداء إلى زيادة التركيز على قطاع الأعمال في الشركات B2B وخفض رسوم الأتواة السنوية من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC) من ١٥٪ إلى ١٠٪ من صافي الإيرادات.

وتعكس النتائج الإجمالية لعام ٢٠١٨ لشركة زين إمكانات النمو الكامنة في الأسواق والعمليات المختلفة ، وهي تبشر بالخير لمستقبل أعمال الشركة.

### "أداء عمانتل : (باستثناء مجموعة زين)"

(خط الهاتف الثابت المحلي ، المحمول ، شركة عمانتل العالمية وشركائها / شركائها المحليين)

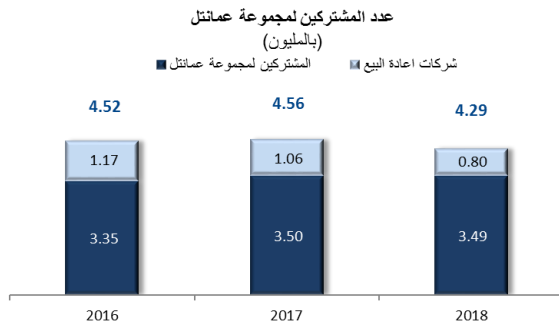
عمانتل باستثناء مجموعة زين هي مجموعة من العمليات المحلية المصنفة في الأعمال الثابتة والمتنقلة ، و عمانتل العالمية (OZtel و OTI ، التي تقوم بأعمال تجارة الجملة الدولية) والشركات التابعة والزميلة المحلية.



واصلت عمانتل تحقيق أداء تشغيلي قوي خلال العام ٢٠١٨. وقد نجحت عمانتل في الحفاظ على إيراداتها مع بذل جهد مضني مستمر ، ومبتكرة ، وتحسين عروض خدماتنا ، وعملياتنا ، وتقديم الخدمات ، وإدارة التكاليف وتخطيط الشبكة.

حققت الإيرادات نمواً سنوياً إيجابياً بنسبة ٢,٦٪ ، حيث ارتفعت من ٥٣٢,٢ مليون ريال عماني في السنة المالية ٢٠١٧ إلى ٥٤٦ مليون ريال عماني في العام ٢٠١٨.

عانى سوق الهاتف المحمول في البلد من انخفاض في عدد عملاء الدفع المسبق خلال عام ٢٠١٨. وعلى الرغم من التقديرات المطلقة ، فإن مشتركى عمانتل للهواتف المحمولة قد انخفضوا كما هو الحال مع المشغلين الآخرين ، تمكنت عمانتل بنجاح من حماية حصتها السوقية المستقلة.



لقد نما عدد المشتركين في خدمة الدفع الآجل خلال العام بنسبة ١٠,٨٪. وشهد نمو العملاء الرئيسيين في قطاعات النطاق العريض الثابتة والمتنقلة التي نمت بنسبة ١١,٨٪ و ٦,٠٪ على التوالي.

في ٣١ ديسمبر ١٨ ، بلغت قاعدة عملاء عمانتل المحلية ٣,٤٩ مليون (٤,٢٥ مليون بما في ذلك موزعي الهواتف النقالة) مقابل إجمالي عدد العملاء ٣,٥٠ مليون (٤,٥٦ مليون من بائعي التجزئة) في ٢٠١٧.

العام المالي المنتهي ٣١ ديسمبر			
٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	العمليات المحلية
٢٤,٢	٢٣,٢	٢٢	خدمة الهاتف الثابت ( الصوت )
١٠٢,١	١٠٧,٥	١١٣,٨	النطاق العريض الثابت وخدمات البيانات للشركات
٢٨٦,٤	٢٩٠,٣	٢٧٥,٩	خدمات الاتصالات المتنقلة
١٠٢,٣	١٠٣,٩	١٢٦,٠	الجملة ( المقبوضات + التوصيلات + بيع السعة )
٠,٠	٢,٠	٤,٥	ICT + Near Core
٥١٥,١	٥٢٧,٥	٥٤٢,٢	إيرادات إجمالي الخدمة
٤,٣	٤,٧	٣,٨	الشركاء المحليين
٥١٩,٣	٥٣٢,٢	٥٤٦,٠	إجمالي الإيرادات
%٢,٩	%٢,٤	%٢,٨	نسبة النمو %

على صعيد البيع بالتجزئة ، كان النمو في إجمالي الإيرادات مدفوعاً بشكل رئيسي بنمو خدمات النطاق العريض الثابت. واصلت إيرادات الخدمات الصوتية انخفاضها المستمر في كل من خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة ، ويرجع ذلك أساساً إلى الاستخدام الواسع من قبل العملاء لتطبيقات شركات تقديم خدمات المحتوى والصوت العابرة للحدود OTT التي تعتمد في تقديم خدماتها على بروتوكول الإنترنت.

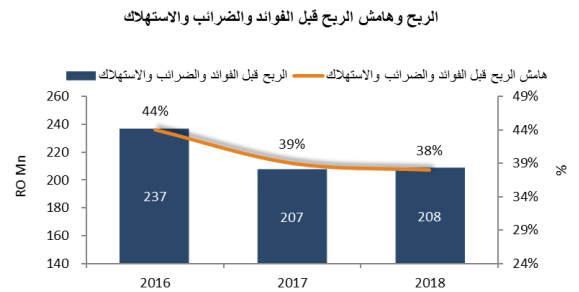
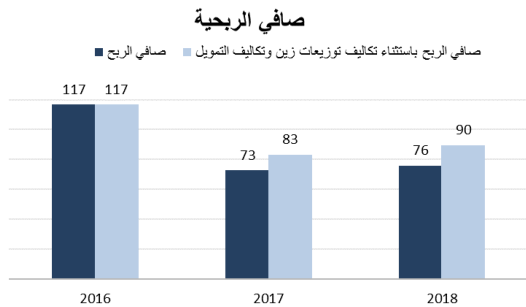
سجلت إيرادات التجزئة الثابتة نمواً بنسبة ٥,٢٪ فيما انخفضت عائدات التجزئة المتنقلة بنسبة -٤,٧٪ ، بسبب المنافسة وتقلص حجم السوق وترشيد الأسعار. ويعود نمو خدمات الاتصالات الثابتة إلى نمو إيرادات البيانات والنطاق العريض الثابت والتي شهدت زيادة شاملة نتيجة قيامنا بالتركيز على تنفيذ استراتيجيتنا في مجال تقنية المعلومات والاتصالات خلال عام ٢٠١٨ ، ونمت أعمال عمائل لتقنية المعلومات والاتصالات بنسبة ١٣٠٪ مقارنة بالإيرادات المسجلة في عام ٢٠١٧.

واصلت حصة إيرادات النطاق العريض في أعمال البيع بالتجزئة النمو حيث شكلت نسبة ٥١٪ و ٤٥٪ من إيرادات خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة على التوالي مقارنة بنسبة ٤٧٪ و ٤٤٪ في عام ٢٠١٧.

#### هامش الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والإطفاء وصافي الربح (باستثناء مجموعة زين)"

ارتفعت أرباح عمائل قبل خصم الفوائد والضريبة والإهلاك والإطفاء من ٢٠٧,٤ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧ إلى ٢٠٨,٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨. وسجل هامش الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاك والإطفاء انخفاضاً طفيفاً من ٣٩٪ إلى ٣٨,٢٪ خلال عام ٢٠١٨.

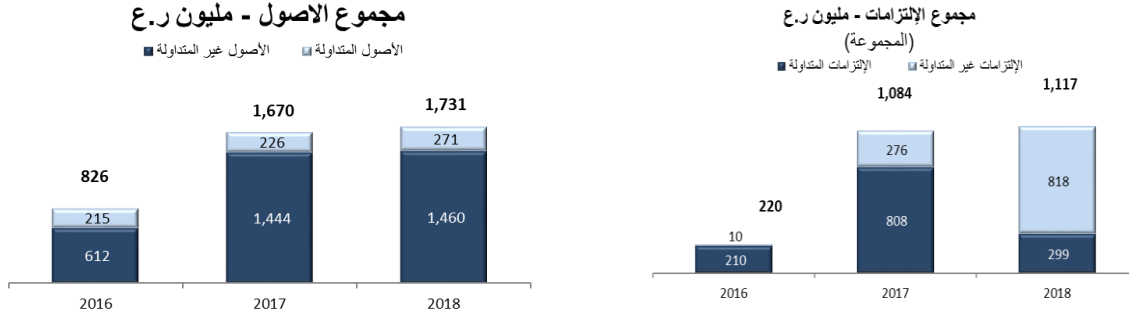
بلغ صافي الربح للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ ٧٥,٥ مليون ريال عماني مقارنة بمبلغ ٧٢,٦ مليون ريال عماني بزيادة قدرها ٤,٣٪. وبعد إستثناء تكلفة الفائدة والأرباح المتعلقة بصفقة الاستحواذ على حصة بمجموعة زين فإنصافي ربح السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ يبلغ ٨٩,٥ مليون ريال عماني (ديسمبر ٢٠١٧ - ٨٣,٢ مليون دولار) بما يمثل نمواً بنسبة ٧,٥٪.



خلال عام ٢٠١٧ ، سجلت الأرباح قبل خصم الفوائد والضريبة والإهلاك والإطفاء وصافي الربح انخفاضاً بسبب رفع نسبة الأتاوة الحكومية من ٧٪ إلى ١٢٪ لكل من إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة. إلا

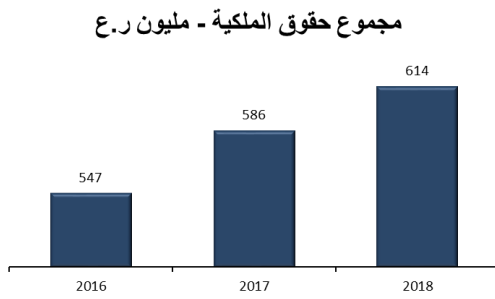
أنه في عام ٢٠١٨ كانت نسبة الأتاوة المفروضة على إيرادات خدمات الاتصالات الثابتة ٧% ونسبة ١٢% لإيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة.

## المركز المالي:



تعكس الأصول الإجمالية مركزاً مالياً قوياً للشركة مع توسع الاستثمارات العضوية للشركة (البنية التحتية للشبكة) والاستثمارات غير العضوية (الاستحواذ على مجموعة زين الخ). تشكل الأصول غير المتداولة لعمانتل التي تتكون بشكل أساسي من معدات الاتصالات والاستثمارات والمرافق نسبة ٨٤٪ من إجمالي أصول المجموعة.

زادت المطلوبات بشكل طفيف مقارنة بالعام الماضي. يعزى التغيير في تركيبة المطلوبات بشكل أساسي إلى طبيعة أدوات الدين حيث تم استبدال السندات التي تم الحصول عليها في عام ٢٠١٧ بقروض تجسيرية.

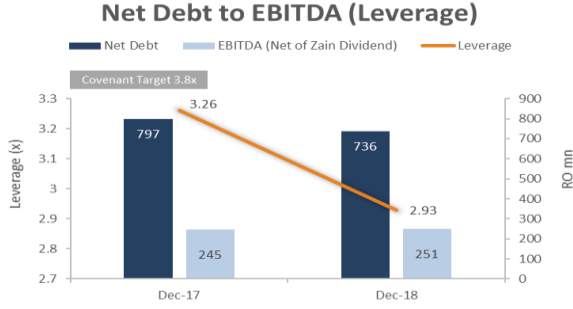


سجلت حقوق المساهمين زيادة قدرها ٤,٨٪ خلال عام ٢٠١٨. حيث ارتفعت حقوق المساهمين من ٥٨٦ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧ إلى ٦١٤ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨.

كانت حقوق المساهمين تنمو بمعدل قدره ٦,٧٪ خلال السنوات الثلاث الماضية.

## تغطية الفائدة والديون والتعهدات:

لدى عمانتل قدرة قوية على خدمة الديون التي تم الحصول عليها لتمويل الاستحواذ على حصة إستراتيجية بمجموعة زين. حافظت عمانتل على التعهدات المالية (تغطية الفوائد والديون). وخلال عام ٢٠١٨ بلغ معدل تغطية الفائدة ٤,٣٧ ضعف وهي نسبة أعلى من نسبة التغطية الإلزامية ٤ أضعاف.



وفقاً للتعهدات المضمنة في ترتيبات التمويل ، يجب على عمانتل الحفاظ على مستوى ديون (صافي الدين / الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك وإطفاء الدين) قدره ٣,٨ ضعف في جميع الأوقات.

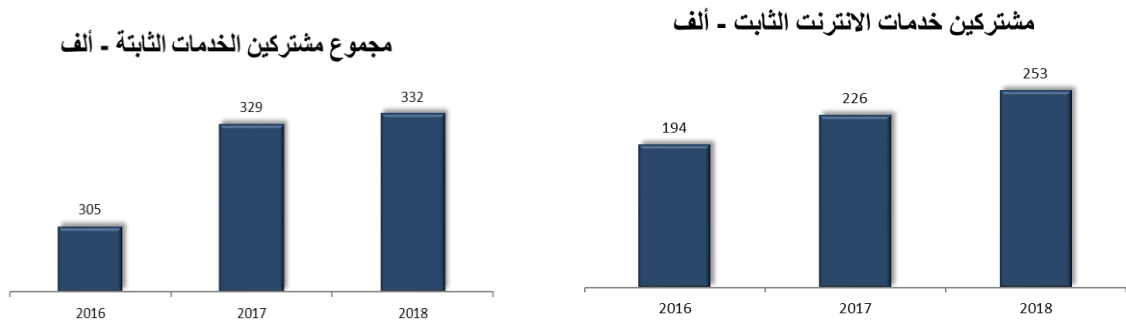
ومقابل هذا الهدف ، استقر مستوى ديون عمانتل على نحو مريح عند ٢,٩٣ ضعف كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ م ، وهو ما يعكس تحسناً كبيراً عن معدل مستوى الديون الذي بلغ ٣,٢٦ ضعف في عام ٢٠١٧ م.

## الإيرادات والمشاركين

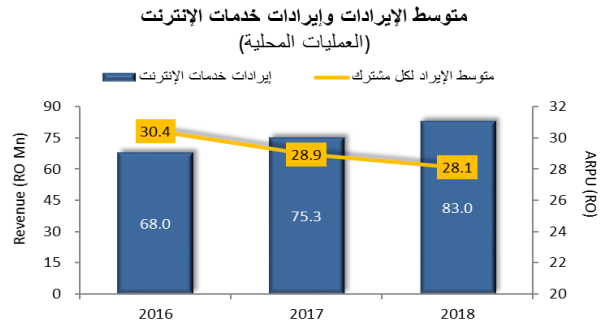
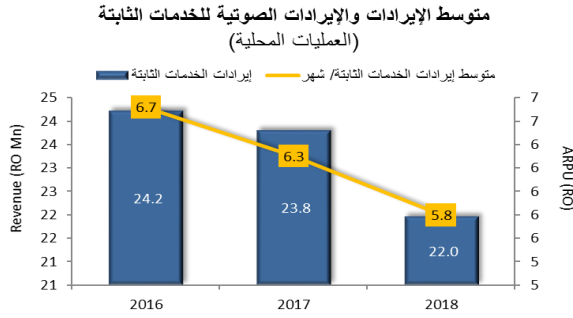
### خدمات الاتصالات الثابتة

تشمل خدمات الاتصالات الثابتة المكالمات المحلية والدولية من الهاتف الثابت والنطاق العريض الثابت والانترنت وخدمات البيانات للشركات. بلغ معدل النمو العام في عدد مشتركى الهاتف الثابت ٤,١% مقارنة بعام ٢٠١٧ م أي أن الزيادة السنوية بلغت في عام ٢٠١٨ م ١٣ ألف مشترك.

على أية حال فإن نسب النمو الاعلى كانت في قطاع خدمات النطاق العريض الثابت (متضمنة مشتركى WFBB). شهد قطاع مشتركى الانترنت عبر الهاتف الثابت الذي يشمل مشتركى النطاق العريض وخطوط الانترنت المجرة والانترنت بالمراقبة معدل نمو جيد بلغ ١١,٥% ويعود ذلك بشكل كبير إلى نمو خدمات النطاق العريض الثابت حيث زاد عدد المشتركين مقدار ٢٧ ألف مشترك خلال عام ٢٠١٨ م.



تم حساب متوسط العائد من كل مستخدم في خدمات الاتصالات الثابتة اعتماداً على الإيرادات المتحققة من جميع مستخدمي الهاتف الثابت. واصل متوسط العائد المحقق من كل مستخدم في خدمات الاتصالات الثابتة تراجعاً خلال عام ٢٠١٨م من ٦,٣ ريال في الشهر في عام ٢٠١٧م إلى ٥,٦ ريال عماني في الشهر في عام ٢٠١٨م.



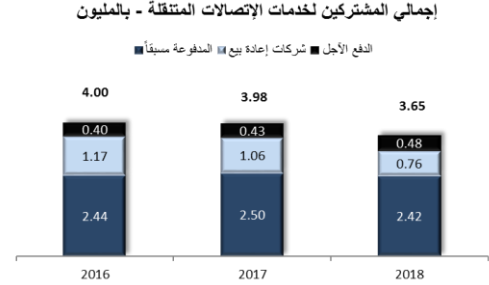
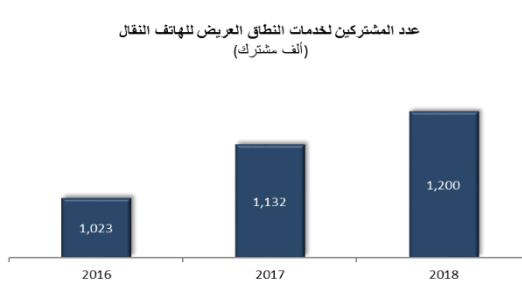
بلغ معدل النمو في الإيرادات بشكل عام من خدمات الإنترنت ( عن طريق الاتصال بالمراقبة "Dialup" والنطاق العريض الثابت وخطوط الإنترنت المؤجرة) في عام ٢٠١٨م ١٠,٢% ويعود ذلك بشكل كبير إلى نمو خدمات النطاق العريض الثابت. وبالرغم من ذلك فإن متوسط العائد من كل مستخدم في هذا القطاع تراجع بنسبة ٣%. ارتفع عدد مشترك النطاق العريض الثابت (متضمنة مشترك WFBB) بنسبة ١٢% ليصل إلى أكثر من ٢٥٣ ألف مشترك في عام ٢٠١٨م مقارنة بـ ٢٢٦ ألف في عام ٢٠١٧م. تعود الزيادة في متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف الثابت إلى الإيرادات المحققة من كافة خدمات الإنترنت.

### خدمات الاتصالات المتنقلة

وتماشياً مع اتجاهات السوق المحلية حيث شهد سوق الاتصالات المتنقلة في السلطنة انخفاضاً لأكثر من نصف مليون مشترك خلال عام ٢٠١٨ ، سجلت قاعدة عملاء عمانتل للهواتف المحمولة أيضاً انخفاضاً في عدد المشتركين في خدمة الدفع المسبق.

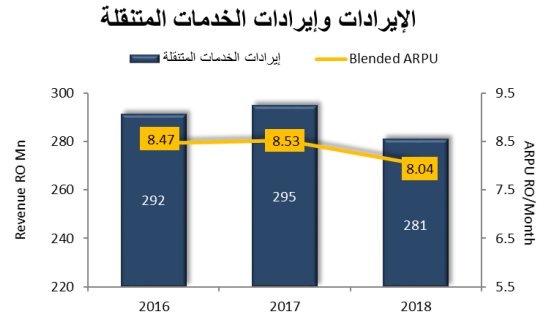
مع ذلك ، يسرنا أن نبرز أن تركيزنا المحسّن على إدارة تجربة العملاء ، واستراتيجيات تقديم الخدمات ، إلى جانب التسعير المبتكر وجودة الشبكة المتميزة ، أدى إلى انخفاض هامشي بنسبة ١,٢% في قاعدة عملائنا مقارنة بـ ٧,٢% من الانخفاض العام في السوق مشتركين.

انخفضت قاعدة عملائنا (شاملة شركات إعادة البيع) بنسبة ٨,٥٪. سجلت قاعدة مشتركي النطاق العريض النقال نمواً أبطأ بنسبة ٦٪ خلال عام ٢٠١٨ ، مقارنة بانخفاض ١٠,٦٪ في عام ٢٠١٧. يشمل نشاط خدمات الاتصالات المتنقلة الخدمات مسبقة الدفع وأجلة الدفع وخدمات القيمة المضافة الأخرى.



شهد عام ٢٠١٨ انخفاضا في إيرادات الأعمال المتنقلة نحو النمو السلبي حيث سجلت كل من خدمات الصوت فضلاً عن خدمة النطاق العريض انخفاضا في الإيرادات خلال عام ٢٠١٧.

تراجعت نسبة إيرادات التجزئة من ٥٥٪ في عام ٢٠١٧ إلى ٥١٪ خلال عام ٢٠١٨. وانخفضت عائدات خدمات الهاتف المحمول بنسبة ٤,٧٪ خلال عام ٢٠١٨ ، في حين انخفض عائد الجوال الشهري المختلط من ٨,٥ ريال عماني في عام ٢٠١٧ إلى ٨,٠ ريال عماني في ٢٠١٨.

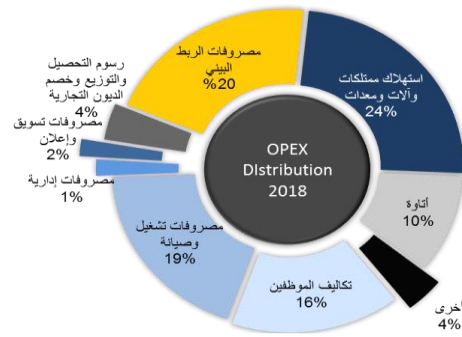
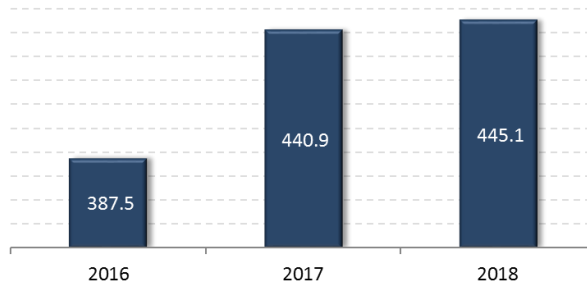


## التكاليف التشغيلية

بلغ إجمالي النفقات التشغيلية (المصاريف التشغيلية) لعمانتل ٤٤٥,١ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨ أي بزيادة قدرها ٤,١ مليون ريال عماني مقارنة بعام ٢٠١٧. كنسبة من إجمالي الإيرادات فإن الإنفاق التشغيلي للمجموعة من الإيرادات ارتفع من ٨٢,٩٪ في عام ٢٠١٧ م إلى ٨١,٥٪ في عام ٢٠١٨.



المصروفات التشغيلية - مليون ر.ع



تحققت الزيادة في الإنفاق التشغيلي بشكل رئيسي نتيجة للتغير في مزيج الإيرادات ، مما أدى إلى زيادة تكلفة المبيعات بسبب النمو في مبيعات الأجهزة ، وزادت تكاليف البيع بالجملة بسبب النمو في إيرادات الإدارة الخارجية ، والتوفير في انخفاض قيمة الذمم المدينة.

الأرقام بالمليون ريال عماني			العام المالي المنتهي ٣١ ديسمبر
٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	
١٣٤,٧	١٦٤,٧	١٧١,٤	تكلفة المبيعات
			<u>الإنفاق التشغيلي</u>
٦٧,٩	70.0	70.3	تكاليف الموظفين
٥٧,٢	62.6	65.6	مصرفات تشغيل وصيانة
١١,١	8.9	7.1	مصرفات إدارية
٨,٣	7.3	7.4	مصرفات تسويق وإعلان
٤,٤	2.1	3.2	مصاريف الرخصة السنوية
١٠١,٨	116.1	107.4	استهلاك ممتلكات وألات ومعدات
٢,١	9.2	12.6	مخصص الذمم المدينة المتعثرة
٣٨٧,٥	٤٤٠,٩	٤٤٥,١	إجمالي المصاريف التشغيلية

تكلفة المبيعات

تشمل تكلفة مبيعات الأجهزة والمصاريف الخاصة بشركاء التجوال والربط البيني والإدارة الخارجية والكابلات البحرية والأتاوة وتكاليف التحصيل والتوزيع. ترجع الزيادة الكبيرة في تكلفة المبيعات إلى التغير في مزيج الإيرادات ، خاصة المساهمة الأكبر في تجارة أعمال الجملة ( Hubbing ) والنمو في مبيعات الأجهزة خلال العام.

### تكاليف الموظفين

تشمل تكاليف الموظفين الرواتب والبدلات وتكاليف التأمينات الاجتماعية ومنافع نهاية الخدمة والمزايا الأخرى للموظفين . سجلت تكاليف الموظفين زيادة بلغت ٤,٠ % مقارنة بعام ٢٠١٧ م.

### الإنفاق على التشغيل والصيانة

انخفضت نفقات التشغيل والصيانة (شامله تكلفة المبيعات) بنسبة ٣,٢ % ، ويرجع ذلك أساسا إلى انخفاض تكاليف الصيانة الناجمة عن حملة تحسين التكلفة التي بدأت في عام ٢٠١٧ م.

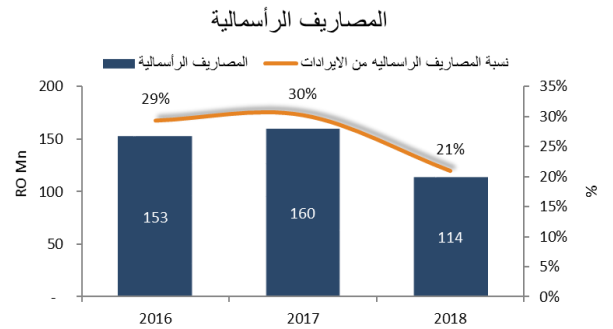
### المصاريف الإدارية

انخفضت المصاريف الإدارية بنسبة ٨,٢ % مقارنة بالعام الماضي بسبب حملة تحسين التكلفة الجارية وتحسين الضوابط على النفقات التقديرية.

### المصاريف الرأسمالية والإهلاك والإطفاء

بلغت قيمة الاستثمارات الرأسمالية لعمانتل خلال عام ٢٠١٨ م ١١٤ مليون ريال وهي أقل بنسبة ٢٩% عن الاستثمارات التي تم القيام بها في عام ٢٠١٧ م، كما عملت عمانتل على تحسين معدل الإنفاق الرأسمالي إلى الإيرادات من ٣٠% في عام ٢٠١٧ م إلى ٢١% في ٢٠١٨ م.

تم تحقيق تحسن في النفقات الرأسمالية بسبب القيام بإجراءات لترشيد النفقات الرأسمالية تم البدء في تنفيذها في عام ٢٠١٦ م. ونتيجة لجهودنا لتحسين الإنفاق ، فقد سجلت النفقات الخاصة بالإهلاك والإطفاء مجتمعة انخفاضا بنسبة ٨,٧% خلال عام ٢٠١٨ م.



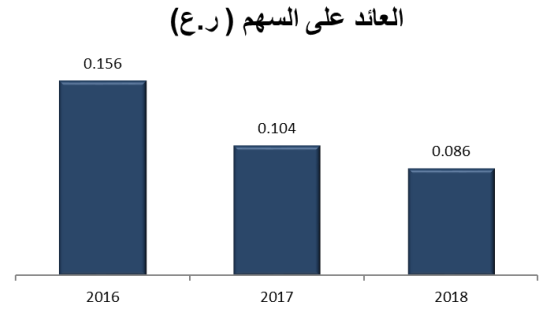
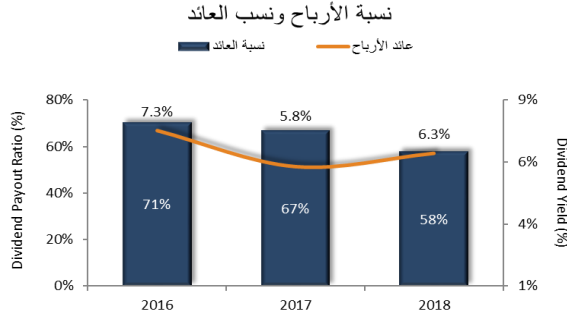
### رسوم الأتاوة

سجلت رسوم لأتاوة انخفاضًا بنسبة ١٤٪ ويرجع ذلك أساسًا إلى ٧٪ من الرسوم المطبقة في نشاط الخطوط الثابتة والتي تم تطبيقها سابقًا بنسبة ١٢٪. تم تنفيذ التعديلات المتعلقة بملحق الخطوط الثابتة لعام ٢٠١٧م في عام ٢٠١٨م.

#### العائد على السهم والتوزيعات والعوائد:

بلغ العائد على السهم للمجموعة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م مبلغ ٠,٠٨٦ ريال عماني مقارنة بمبلغ ٠,١٠٤ ريال عماني للفترة المماثلة من العام ٢٠١٧م.

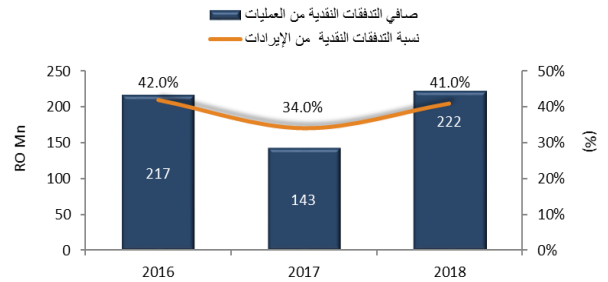
واصلت المجموعة في الحفاظ على توزيعات أرباح ثابتة للمساهمين خلال السنوات الماضية ، أعلنت المجموعة عن توزيع أرباح للسنة المالية ٢٠١٨م بقيمة (٥٠ بيسه / سهم) ، وهو ما يعادل ٥٠٪ من رأس المال المدفوع. تشكل توزيعات الأرباح نسبة ٥٧٪ من صافي ربح المجموعة.



تتبع عائدات متطلبات رأس المال العامل ومتطلبات رأس المال من خلال توليد النقد المحلي. ومع ذلك ، كان تباطؤ وتيرة نمو الإيرادات يشكل ضغطًا على توليد النقد خلال السنوات الأخيرة.

تحسن التدفق النقدي الصافي الناتج عن أنشطة التشغيل من ١٧٦ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م إلى ٢١٩ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨م. تشكل النقد المحقق من العمليات التشغيلية خلال ٢٠١٨م نسبة ٤٠٪ من

التدفق النقدي الصافي الناتج عن أنشطة التشغيل (باستثناء مجموعة زين)



إجمالي الإيرادات ، مقابل ٣٣٪ كما هو مسجل في عام  
٢٠١٧م.

### تصنيف المستثمرين

حافظت عمانتل على التصنيف طويل الأمد بدرجة "Baa3" (نظرة مستقبلية مستقرة) و "BB+" (توقعات سلبية) الممنوح لها من قبل مؤسسة موديز ومؤسسة ستاندرد آند بورز على التوالي، وتعكس هذه التصنيفات مرونة الأداء التشغيلي بالرغم من زيادة التحديات التشغيلية، وعلى أية حال ستواصل هذه التحديات ضغوطها على تصنيف الشركة خاصة مع البيئة الإقتصادية المحلية التي شهدت ركود خلال هذه الفترة.

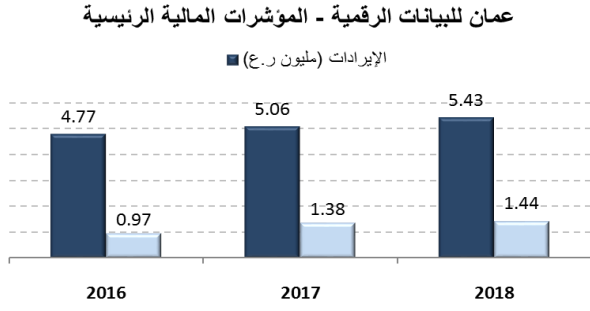
### أنظمة الرقابة الداخلية وملاءمتها

تمتلك الشركة أنظمة وتدابير رقابة داخلية توفر قدرأً مناسباً من ضمان فاعلية العمليات وكفاءتها، ومن حيث الرقابة المالية الداخلية، والالتزام بالقوانين والأنظمة. وتشتمل الضوابط الداخلية على إجراءات تشغيلية، وسياسة فصل المهام، وتسويات دورية، وسياسات وإجراءات رسمية تسهّل مهام إنجاز المعاملات، وقيدها، وحماية الأصول بشكل شامل ودقيق وفي الوقت المناسب.

تتلقى الإدارة آراء مستقلة من خلال التقارير التي تصدرها وحدة التدقيق الداخلي للمجموعة، وتقارير مدقي الحسابات، وجهاز الرقابة المالية للدولة حول مدى ملاءمة الضوابط الداخلية وتواصل معالجة أي نقاط ضعف. وعلاوة على ذلك، وفي إطار الرقابة الداخلية، وضعت الشركة دليل وإجراءات للصلاحيات يتم إتباعه في كافة وحدات ودوائر الشركة. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن الضوابط الداخلية تلاءم بصفة عامة الأنشطة والخدمات القائمة. ويتم بشكل دوري اختبار الضوابط الداخلية، ومراجعتها، وتطويرها.

شركة عمان للبيانات الرقمية Oman Data Park

واصلت عمان للبيانات الرقمية (ODP) التابعة لمجموعة عمانتل نموها خلال عام ٢٠١٨م. توفر شركة عمان للبيانات الرقمية خدمات استثمارية الأعمال والتشغيل في حالة الكوارث وخدمات تقنية المعلومات اعتماداً على الحوسبة السحابية لتلبية احتياجات قطاع الشركات في السلطنة. خلال عام ٢٠١٨م ، زادت عمانتل من حصتها في ODP من ٦٠٪ إلى ٨٠٪.



حققت عمان للبيانات الرقمية نمواً في الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضريبة والإهلاك والإطفاء بنسبة ٤ ٪. بلغت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضريبة والإهلاك والإطفاء ١,٤٤ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨ حيث نمت إيرادات الشركة من ٥,٠٦ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧ إلى ٥,٤٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨ ، أي بزيادة قدرها ٧ ٪.

ويعزى الحفاظ على نمو إيرادات ODP إلى محفظة الشركة الواسعة من الخدمات المشتركة والموقعية المشتركة ، والتي بالتعاون مع العروض الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بشركة عمانتل استحوذت على مساحة السوق بشكل جيد. يتمتع ODP بمكانة قوية لالتقاط أي نمو في السوق بمجرد تحسن مؤشرات السوق في المستقبل.

## شبكة

تمتلك عمانتل بنية أساسية متكاملة توفر تغطية واسعة لجميع محافظات وولايات السلطنة إضافة إلى الارتباط مع مختلف دول العالم، تغطي شبكات عمانتل للجيل الثالث والنصف والجيل الرابع نسبة ٩٩,٢ ٪ و ٩٣,٧ ٪ على التوالي من المناطق المأهولة بالسكان في السلطنة. لدى أكثر من ٩٠ ٪ من الأسر في سلطنة عمان إمكانية الوصول إلى خدمات النطاق العريض الثابت (بشكل أساسي خدمة خط المشترك الرقمي اللاتماثلي ADSL) ، مع مواصلة الشركة نشر شبكة الألياف البصرية في العديد من المناطق السكانية ذات الكثافة العالية في جميع أنحاء البلاد.

كما تعمل عمانتل على تسريع نشر خدمة النطاق العريض اللاسلكي الثابت مع ظهور تقنيات Massive MIMO و Pre-5G للاستفادة من سعة التغطية اللاسلكية العالية والسرعات التي توفرها هذه التقنيات وإمكانية نشرها بسرعة عبر البنية التحتية الحالية للألياف البصرية وشبكة الاتصالات المتنقلة.

مع وجود شبكة أساسية للاتصالات المتنقلة تعتمد على المحولات المرنة ، تهدف عمانتل إلى تنفيذ تقنيات التمثيل الافتراضي للشبكة (NFV) والشبكات المعرفة بالبرمجيات (SDN) في المستقبل القريب جداً. وسيؤدي هذا إلى نقل "عمانتل" من الشبكات التقليدية المصممة للعمل مع المنصات الخاصة بالأجهزة والبرامج المقدمة من موفر التقنية إلى شبكات افتراضية تعتمد على البرمجيات التجارية الجاهزة (COTS).

تمتلك عمانتل بنية تحتية واسعة لشبكة النقل التي تدعم تقديم خدمات الاتصالات للمنازل والمشاركين التجاريين ومشتركي الاتصالات المتنقلة وعملاء الجملة. تتكون شبكات النقل الخاصة من أكثر من ١٠,٠٠٠ كيلومتر من شبكة الألياف المصممة على شكل حلقات والمرتبطة ببعضها البعض وهو ما يوفر مسارات حماية متعددة لكل من مكونات الشبكة في محافظة مسقط والحلقة الوطنية الشمالية والحلقة الجنوبية والحلقة الوسطى.

تمتلك عمانتل شبكات نقل في المدن بتقنية IP / MPLS عالية المرونة في جميع أنحاء البلاد وتوفر مستويات خدمة من فئة L2 / L3 عبر السلطنة بأكملها. يتم التحكم في شبكة النقل باستخدام الألياف البصرية الخاصة بنا عبر أفضل تقنيات SDH / DWDM / OTN ، والتي توفر اتصالاً سلساً للعملاء. ترتبط المناطق البعيدة في سلطنة عمان بهذه الشبكة عن طريق المحطات الفضائية ووصلات الميكروويف.

## أمن الشبكات

أصبح تأمين الشبكات مطلب أكثر إلحاحاً من كونه خياراً للمشغلين. نفتخر بكوننا جزءاً من رؤية السلطنة لأمن المعلومات تحتل السلطنة حالياً المرتبة الرابعة في المؤشر العالمي للأمن السيبراني - ٢٠١٧ الذي صدر عن الاتحاد الدولي للاتصالات.

تدرك عمانتل بشدة الأهمية التي يشكلها أمن البنية التحتية للشبكة والأصول وبيانات العملاء. ونشارك بفاعلية في تطبيق أفضل الممارسات والمعايير والسياسات العالمية لأمن الشبكات ، مثل: ISO (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي) ، PCI-DSS (معايير أمن بيانات قطاع بطاقات الدفع) ، CMIS-OEM (خدمات إدارة توافق المحتوى).

بالإضافة إلى ذلك ، قامت عمانتل أيضاً بتنفيذ إرشادات جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSMA وممارساتها في مجال خدمات الهاتف المحمول بالكامل والتي تغطي جميع التقنيات (G ٢ ، G ٣ ، G ٤) المنشورة. لقد عملنا بشكل وثيق مع جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSMA في تطوير إرشادات الأمان الخاصة بإنترنت الأشياء ، وأصبحنا مؤخراً أحد رواد الاتصالات العالمية الخمسة عشر في اعتماد هذه الإرشادات حول تأمين أعمال إنترنت الأشياء. تقديراً لهذه الجهود ، حصلت عمانتل على جائزة "IoT Security Champion" من جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSMA.

وقد سعت عمانتل في إطار جهودها لتسويق محفظة خدماتنا الأمنية إلى توفير الأمن السيبراني المتقدم كخدمة (CaaS) من سلطنة عمان إلى المنطقة. نحن نعمل على توفير حلول فعالة لتلبية الاحتياجات الأمنية للعملاء من الشركات والقطاع العام. تستفيد عمانتل من أمنها السيبراني كخدمة (CaaS) بفضل قدراتها على اكتشاف التهديدات واستجابتها (TDR) باستخدام مركز سايبير ديفينس المتقدم (CDC) الذي يعمل عبر منصة Cyber Analytics.

## "إستراتيجية عمانتل الثالثة : ٢٠٣٠"

تم إطلاق الإستراتيجية الجديدة للشركة "عمانتل ٣,٠" في عام ٢٠١٦ وهي الآن في السنة الثالثة من التنفيذ ، حققنا تقدماً كبيراً في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمة العملاء حيث نجحنا في إتمام مبادرات تجربة العملاء لدينا بنجاح.

إن التنفيذ المستمر لاستراتيجية "عمانتل ٣,٠" و "برنامج التحول" الخاص بنا يشكلان الأدوات الرئيسية التي تساعد على الحفاظ على ريادة الشركة مع تزايد المنافسة وتقلص النمو في خدمات الاتصالات الأساسية يوماً بعد يوم.

وبالنظر إلى الظروف الحالية للسوق ، فإن تحقيق نمو في الإيرادات مع الحفاظ على هوامش ربح صحية يشكل تحدياً كبيراً. اشتدت المنافسة على مدى السنوات الأخيرة بسوق النطاق العريض الثابت المزدهم نسبياً. وقد ازدادت المنافسة في خدمات الاتصالات المتنقلة للمشاركين التجاريين ، ونتوقع أن يتزايد التأثير على المشغلين الحاليين مع دخول مشغلين جدد في كل من قطاعي خدمات النطاق العريض المتنقل والثابت.

إن الاستفادة من رقمنة الخدمات وأتمتة العمليات هي المكونات الأساسية لتحقيق الريادة في تقديم تجربة عملاء مختلفة في السوق فضلاً عن تقليل التكاليف. سيمكن التركيز المستمر على خدماتنا الأساسية مع تنمية خدمات تقنية المعلومات والاتصالات من تعزيز وضع الشركة في السوق وقدرتها على تحصين القيمة على المدى الطويل.

تواصل عمانتل تنفيذ إستراتيجيتها التي تضم ٤ ركائز رئيسية وهي (١) التفوق على توقعات المشاركين ، (٢) ريادة التحول الرقمي في السلطنة ، (٣) الابتكار في تقديم العروض (٤) التحول إلى شركة أكثر مرونة. في عام ٢٠١٩ م، سيكون تركيزنا على ٣ مجالات لاستراتيجيتنا الأوسع:

١. التركيز على الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والإطفاء ، من خلال التركيز على العملاء ذوي القيمة العالية ، وتحسين عمليات التحصيل وحماية الأعمال الأساسية (ذات هوامش الربح العالية) من خلال الدمج والمقاربة بين خدمات تقنية المعلومات والاتصالات.
٢. كفاءة الاستثمارات ، والاستفادة من عمليات إدارة الطلب مدفوعة بالأعمال التجارية التي أدخلت في ٢٠١٨ ، وتحسين إدارة التدفق النقدي وخفض التكاليف من خلال المصادر الاستراتيجية.
٣. التميز التشغيلي ، من خلال تحسين إنتاجية الموظفين ، المصادر الاستراتيجية ، أمن الشركات وتحسين استراتيجيات الاتصالات التسويقية.

سيتم دعم مجالات التركيز المذكورة أعلاه من خلال ٣ مبادرات رئيسية لتحقيق التحول وهي: تجربة العملاء ، التحول الرقمي وتحسين التكلفة. سيتم تطبيق هذه المبادرات في جميع أنحاء الشركة بشكل متسق بهدف تقديم نتائج ملموسة في كل مجال.

"الإنجازات والجوائز التي حصلت عليها المجموعة في عام ٢٠١٨"

- عمانتل تحصد جائزة أفضل مشروع في الشرق الأوسط خلال حفل جوائز المشغلين العالميين ٢٠١٨ Global Carrier في العاصمة البريطانية لندن نظير مشروعها المشترك مع شركة إكوينيكس العالمية لإنشاء مركز حيادي للبيانات وخدمات الربط البيني للمشغلين في منطقة الشرق الأوسط وربطهم بآسيا وأفريقيا وأوروبا.
- عمانتل تتأهل للمنافسة النهائية على "جائزة اختيار العملاء" التي يمنحها منتدى النطاق العريض العالمي والذي عقد في مدينة برلين الألمانية عام ٢٠١٨.
- مجلة "تريندس" وللعام الثاني على التوالي تضع الرئيس التنفيذي لعمانتل ضمن قائمة أفضل ١٠٠ رئيس تنفيذي وذلك في الاستبيان الذي أجرته المجلة بالتعاون مع جامعة إنسياد العالمية .
- فوز عمانتل بجائزة 'أفضل إستراتيجية للتوظيف و الإعتماد' في جوائز مستقبل مكان العمل ٢٠١٨ (المعروفة رسمياً باسم جوائز التميز في الموارد البشرية في الشرق الأوسط).
- اختيار عمانتل العلامة التجارية الأكثر موثوقية في قطاع الاتصالات والعلامة التجارية العمانية الأكثر موثوقية في الاستبيان الذي أجرته مجلة عمان إيكونوميك ريفيو .
- صنفت عمانتل كأفضل علامة تجارية في السلطنة من قبل منتدى العلامات التجارية العالمي بالمملكة المتحدة
- حصولها على جائزة "الشركة الرائدة في علاقات المستثمرين" في عُمان، في مؤتمر علاقات المستثمرين الثامن "ميرا" على مستوى الشرق الأوسط وذلك في حفل توزيع الجوائز الذي أقيم في دبي.
- فوز عمانتل بست فئات في جائزة عمان للتحول الرقمي وهي فئة أفضل شركة اتصالات بالسلطنة وفئة المدن الذكية وفئة الحكومة الإلكترونية وفئة الابتكار وفئة تقنية المعلومات والاتصالات إضافة إلى جائزة أفضل شركة في أغلب الفئات ، وذلك خلال مؤتمر عمان الثاني للابتكار في الاتصالات.

## الموظفين:

بلغ عدد موظفي المجموعة (العمليات المحلية) بنهاية ديسمبر ٢٠١٨ م ٢,٥١١ موظف مقارنة في ٢,٥٣٣ موظف بنهاية ديسمبر ٢٠١٧ م، يبلغ عدد الموظفين العمانيين ٢,٢٥٩ موظفا فيما يبلغ عدد الموظفين الوافدين ٢٥٢ موظفا، تبلغ نسبة التعمين بالمجموعة ٩٠%، يبلغ عدد الذكور العاملين بالمجموعة ١,٩٧١ موظفا فيما يبلغ عدد الإناث ٥٤٠ موظفة وذلك بنهاية ديسمبر ٢٠١٨ م.



يشكل الموظفون في الفئة العمرية من ٣٦-٥٠ سنة نسبة ٦٢% من موظفي عمانتل فيما يشغل الموظفون في الفئة العمرية من ٢١-٣٥ سنة نسبة ٣٠%، وتصل نسبة الموظفين الذين يزيد عمرهم على ٥١ سنة إلى ٨% من إجمالي العاملين.

