

تقرير مناقشات الإدارة وتحليلاتها

يسر إدارة شركة عمان للاستثمارات والتمويل ش.م.ع أن تقدم للمساهمين الكرام تقريراً مفصلاً لهيكل القطاع وفرص التنمية والتحديات والنظرة المستقبلية وإدارة المخاطر والمخاوف، كما يضم أيضاً تحليلاً مفصلاً عن الأداء التشغيلي وغيرها من الأنشطة الرئيسية خلال العام 2020م.

باعتبار الشركة من المؤسسات الرائدة في قطاع خدمات الكهرباء والمياه والاتصالات خلال الأعوام الأربعين الماضية. وعلى مر السنين نجحت الشركة في الحفاظ على ثقة أصحاب الأعمال، من خلال الاستمرار في تنفيذ العقود الرئيسية واستمرار مساهمتها الكبيرة في قطاع خدمات المرافق من خلال تعزيز خدمة العملاء. والشركة الآن بصدد توسيع وجودها تدريجياً لتصل إلى مناطق أخرى.

1. الجوانب التنظيمية

لم تحدث تغييرات جوهرية في الجوانب التنظيمية تؤثر على الشركة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م.

2. التقرير القطاعي

تم تقديم التقرير القطاعي بشكل منفصل في هذا التقرير السنوي في إطار الملاحظات على البيانات المالية.

3. التشغيل والأداء المالي

فيما يلي ملخص السمات الرئيسية للأداء للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 م:

1. بلغ إجمالي الإيرادات للمجموعة 17.71 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م مقارنة بـ 16.14 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019م.
2. بلغت الأرباح التشغيلية من عمليات المجموعة 0.51 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م مقارنة بأرباح تشغيلية بلغت 1.05 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019م.
3. بلغت حصة الأرباح من الشركات الشقيقة 3.02 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م مقارنة بـ 5.35 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019م.
4. بلغ الربح الصافي للشركة الأم 1.75 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م مقارنة بـ 3.92 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019م.
5. بلغ الربح الصافي للمجموعة 1.98 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م مقارنة بـ 3.46 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019م.

4. الرؤية المستقبلية

تواجه الشركة منافسة قوية في عقود الخدمات وهي ظاهرة عالمية، وتؤدي هذه المنافسة إلى زيادة الضغط على هوامش التشغيل للشركة. وعلى الرغم من أن نطاق خدمات بعض العقود قد تم تخفيضه أو تعديله، فقد قامت الشركة بإعداد نفسها للقيام بأعمال العقود المعدلة.

الأنشطة الرئيسية والاتفاقيات الهامة للشركة الأم هي كما يلي:

- الاستثمار في الشركات التابعة والشركات الشقيقة والعقارات والأوراق المالية وغيرها من الاستثمارات.
- قراءة العدادات وخدمات طباعة الفواتير وتسليم الفواتير، خدمات قطع/إعادة الخدمة وخدمات تحصيل الفواتير نيابة عن مختلف أصحاب الأعمال في قطاعات الكهرباء والمياه والاتصالات وغيرها من القطاعات.
- توفير العدادات الذكية وأجهزة الاتصالات وإدارة أنظمة العدادات المدفوعة مسبقاً وحلول البيع.
- شراء الديون وخدمات تحصيل الديون.
- خدمة إعادة الشحن المدفوعة مسبقاً وتحصيل فواتير الدفع الآجل لمشغلي الاتصالات.
- خدمة إعادة الشحن لشركات توزيع الكهرباء.
- خدمات المسح الميداني لأصحاب الأعمال مثل الكهرباء والمياه والصرف الصحي وغيرها من خدمات المسح لبلدية مسقط

خلال العام وقعت الشركة عقد تحصيل جديد مع شركة كهرباء مزون ش.م.ع.م ووسعت عملياتها بافتتاح 38 فرعاً جديداً في المنطقة. مع التوسع، تمكنت الشركة من اختراق وزيادة حصتها في السوق في أعمال التحصيل مما أدى إلى زيادة في إيرادات التحصيل للشركة.

كما حصلت الشركة خلال العام على موافقة البنك المركزي العماني المبدئية على قيام الشركة بالعمل كمزود لخدمات الدفع وإنشاء محفظة إلكترونية (eWalle). حيث يمكن الاستفادة من قاعدة العملاء الحالية للشركة وزيادة بصمتها في نظام المدفوعات الرقمية، ومن المتوقع إطلاق هذه الخدمة في السلطنة بنهاية عام 2021 بالتعاون مع شركائنا.

الإستثمار في الشركات التابعة:

- تمتلك الشركة حصة بنسبة 100% في شركة واصل للصرافة ش.م.ع.م التي تصنف على أنها "إستثمار في شركة تابعة". وقد بدأت عمليات شركة واصل للصرافة خلال شهر أبريل عام 2015 ونحن متفائلون حول مستقبل أعمالها، حيث نتوقع وصول عدد فروعها الى 22 فرعاً بنهاية العام بعد الحصول على موافقة الجهات المعنية.
- إمتلك الشركة نسبة 92% في شركة آفاق المصنعة للتجارة ش.م.م والتي يتم تصنيفها على أنها "إستثمار في شركة تابعة". وتعمل شركة آفاق في مجال المقاولات الكهربائية وبناء محطات توزيع الكهرباء، وكذلك الحفر الأفقي (HDD) وعمليات حفر الأنفاق الصغيرة (Microtunneling). في ضوء بيئة العمل المتطلبة والتحديات الداخلية، تأخرت جهودنا لترشيد العمليات. ولكن فإن وضع دفتر الطلبات أمر مشجع للغاية بالإضافة إلى عملية إعادة هيكلة العمليات نتوقع أن يحدث ذلك تحولاً قريباً في الشركة، ونحن متفائلين بشأن مستقبل الشركة.

الإستثمار في الشركات الشقيقة:

- تماشياً مع خطتها الاستراتيجية طويلة المدى حافظت الشركة على نسبتها 15.37% في بنك صحار الدولي ش.م.ع.ع، وقد تم تصنيف الاستثمار في بنك صحار بـ "إستثمار في شركة شقيقة". ولم يكن أداء بنك صحار الدولي ش.م.ع.ع خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م ضمن التوقعات. حيث كان لتداعيات إنتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد19) تأثير كبير على الأداء والنتائج المالية للبنك.

- تمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 21.82% في شركة المركز المالي ش.م.ع.ع "فينكوب". وقد تم تصنيف الاستثمار في فينكوب بـ "استثمار في شركة شقيقة". حققت فينكوب خسارة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020م.

إستثمارات أخرى:

وتمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 6.15% في شركة تأجير للتمويل ش.م.ع.ع. حيث قامت الشركة بهذه الإستثمارات لوجود مجال لتوزيع أرباح وزيادة رأس المال من الاستثمارات في شركات التمويل والبنوك.

يتم تمويل كل هذه الاستثمارات جزئياً من خلال قروض طويلة الأجل وقروض قصيرة الأجل وفوائض داخلية ونعمل الآن على إيجاد توازن يضمن القدرة على السداد وكذلك القدرة على الإستثمار في حالة وجود فرص إستثمارية جيدة.

الاندماج:

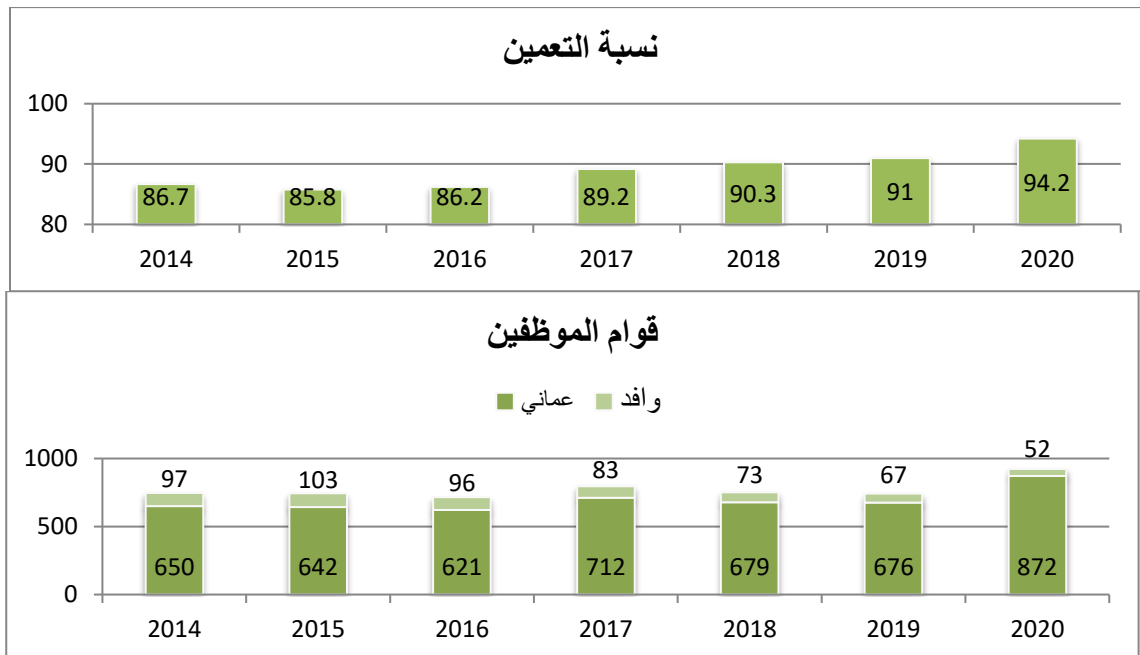
خلال العام دخلت الشركة في اندماج بالضم مع الشركة الخليجية لخدمات الاستثمار القابضة ش.م.ع.ع، وبناءً على الصفقة كان هناك مكسب قدره 722 ألف ريال عماني موضح في بيان الدخل. مزيد من التفاصيل حول الموضوع موضحه في البيانات المالية.

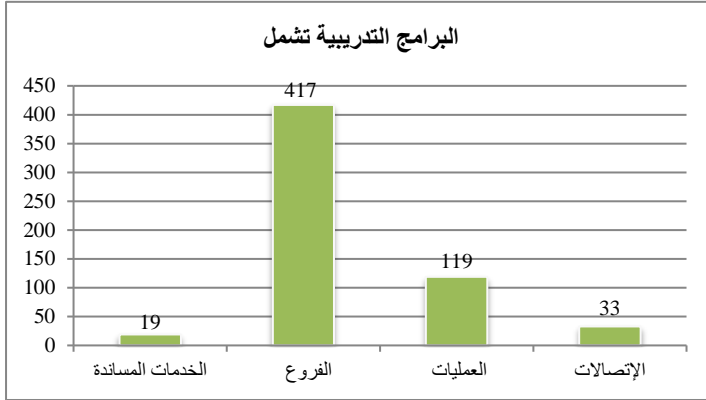
5. الموارد البشرية

تتبنى الشركة نهجاً تعاونياً، وتمثل الشفافية والانفتاح في جميع مجالات عملها، ويتم مراجعة الهيكل التنظيمي للشركة باستمرار من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وفقاً لمقتضيات الأمور.

يعتمد نجاح الشركة بشكل كبير على قدرتها على جذب الموظفين ذوي الكفاءة والإبقاء عليهم. وتركز الشركة على توظيف مجموعة من المواهب الماهرة، ونحن على ثقة من أن التركيز على نمو وتطور الموظفين سوف يدعم الشركة في تحقيق أهدافها على المدى الطويل، كما هو موضح في الخطة الاستراتيجية.

وقد تضافرت الجهود في الشركة للمحافظة على مستوياتها العالية في التعمين بما يفوق المستويات المقررة وبلغت نسبة التعمين حتى ديسمبر 2020م، نسبة 94.3% مقابل النسبة القياسية المقررة للقطاع 65%. ويعمل بالشركة حالياً عدد 924 موظف، منهم 869 موظف عماني .





التعلم والتطور :

خلال السنوات القليلة الماضية، قدمت إدارة الموارد البشرية مجموعة متنوعة من فرص التدريب والتطوير التي تهدف إلى بناء قدرات الموظفين على تقديم الخدمات وتلبية الاحتياجات الاستراتيجية والمواءمة مع قيم الشركة والخطة الاستراتيجية والمهمة الشاملة.

تلقى 63% من موظفينا دورات تدريبية عملية. مما يزيد من فرصة إستيعاب المعلومات المكتسبة بشكل جيد.

ركزت برامج التدريب والتطوير على مجالات مختلفة تعكس احتياجات العمل المستقبلية مثل الرقمنة والتحول وبناء الفريق والقيادة وفعالية التعامل مع الآخرين ومجالات تشغيلية محددة من خلال منصات تدريب وورش عمل وشهادات مختلفة عبر الإنترنت.

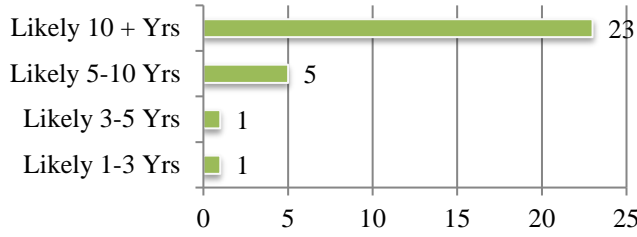
مخطط برنامج النمو

شهر	شهرين	شهر ونصف	شهر ونصف
المشروع	التخصص	المهارات السلوكية	الاساسيات
مشروع يساعد في تحسين اقسام الشركة	<ul style="list-style-type: none"> الموارد البشرية والإدارة التحصيل تقنية المعلومات المحاسبة التسويق والعلامات التجارية قانون 	<ul style="list-style-type: none"> لغة انجليزية مهارات القيادة إدارة الوقت مهارة التفاوض مهارات خدمة العملاء 	<ul style="list-style-type: none"> لغة انجليزية تقنية معلومات مهارات خدمة العملاء
جماعي	مفرد	جماعي	جماعي

قادة المستقبل:

تواصل الشركة وضع القيادة والثقافة في نصب جهودنا في التغيير والتحول، حيث يتضمن هذا العمل تكثيف ودعم الموظفين الموهوبين لدفع الأداء العالي والابتكار والتعلم في الشركة، وتعتمد هذه المرحلة في إدارة المواهب المؤسسية على الممارسات التنفيذية الحالية من خلال زيادة التركيز على جاهزية الإدارة، وتطوير المواهب العليا والتحفيز، وكذلك إعداد كادر جيد يستطيع تولى المناصب في المستقبل.

Key Positions Retirement Status



لذلك في عام 2020، استهدفنا 30 منصباً رئيسياً تم تحديد 41 خلفاً لها. خضع الخلفاء للاختبار التقييمي ورسم خرائط الكفاءات لتطوير خطة التطوير المهني الخاصة بهم. يتضمن التحديد تقييماً لرسم خرائط لقدراتهم وكفاءاتهم التي سيتم تعزيزها وتطويرها.

برنامج الامتياز:

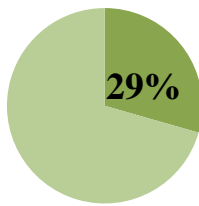
سعدت الشركة العمل مع 17 متدرباً في عام 2020، حيث تم توظيف كل متدرب مع القسم الذي له صلة بمجال دراسة المتدرب داخل الشركة. ويوفر ذلك للخريجين رؤية واسعة لسوق العمل العماني ويساعدهم في تقييم قراراتهم المهنية المستقبلية بشكل واقعي. كما يسعى كل من يشارك في كل برنامج إلى ضمان حصول جميع المتدربين على تجربة جذابة ومجزية.

إشراك الموظفين:

مع سعيينا لتحسين تجربة موظفينا في العمل ودعم الانفتاح ، قمنا بإعداد استبيان مشاركة الموظفين لدينا في الربع الأخير من عام 2020. مما يتيح لنا قياس مدى الالتزام وتمكين القوى العاملة لدينا، وتحديد الاتجاهات وتطوير الإجراءات لمعالجة الثغرات.

المكافآت والتقدير:

تغطية المكافآت



تم تنفيذ برنامج المكافآت للحفاظ على ثقافة المؤسسة عالية الأداء، وتعزيز مشاركة الموظفين والأداء والتحفيز. ونحن نهدف إلى الاعتراف وتقدير أبطالنا في الوقت المناسب، تغطي استراتيجية المكافآت الكاملة لدينا جميع الإدارات التشغيلية في سلطنة عمان.

6. التدقيق الداخلي والالتزام

لدى الشركة قسم داخلي للتدقيق الداخلي تشرف عليه لجنة التدقيق والمخاطر. حيث يقوم القسم بمراجعة قائمة على المخاطر للأنشطة الرئيسية للشركة. ويتم رفع نتائج التدقيق بشكل مستقل إلى لجنة التدقيق والمخاطر، التي تشترك في مراقبة فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية السائدة في الشركة. وتتم متابعة المسائل الرئيسية لمراجعة الحسابات بانتظام ويتم عرض التحديثات على لجنة التدقيق والمخاطر حتى يتم حلها.

7. تقنية المعلومات

تقنية المعلومات هي واحدة من مراكز القوة الأساسية والعمود الفقري للشركة ولذلك تعمل الشركة باستمرار على تطوير التقنية في الأنشطة الرئيسية. مع التغيير في طبيعة عقود الأعمال الأساسية للشركة فإننا نؤمن بأنه من الضروري وجود البنية التحتية القوية لتكنولوجيا المعلومات لضمان استمرار النجاح.

وتنفرد الشركة بنظام ربط شامل مع جميع مشغلي الخدمة والبنوك الرئيسية. وتماشيا مع رؤية السلطنة الرقمية 2040 التي تشمل الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي فقد أطلقنا بنجاح تطبيقنا للهاتف المتحرك والأجهزة الذكية "خدمة" كما قمنا أيضا بتحديث موقع الشركة الحالي، نحن على ثقة بأن هذه الإجراءات ستحول تجربة العملاء مع الميزات البارزة مثل تسهيل عمليات السداد لفواتير الدفع الآجل من مختلف مزودي الخدمة واصحاب الأعمال وخدمة إعادة شحن الرصيد لجميع حسابات الاتصالات والكهرباء مسبقا الدفع. في الوقت الذي سهّلت فيه الشركة للعملاء إمكانية الدفع عبر الإنترنت، إستمر التركيز على تحسين تجربة العملاء من خلال تمكين نظام إدارة شكاوى العملاء عبر الإنترنت الذي تتم إدارته على الفور من قبل قسم خدمة العملاء لدينا.

وقد حققت الشركة في مسيرة التحول الرقمي معدلات قياسية في زيادة عدد التعاملات المسجلة عن طريق تطبيق خدمة حيث بلغت قيمتها ما يقارب 52 مليون ريال عماني خلال سنة 2020 من خلال أكثر من 1.7 مليون معاملة وهو نمو بنسبة 216% مقابل مبلغ التحصيل خلال عام 2019. كما سجل الموقع الإلكتروني تحصيل قيمة 18.5 مليون ريال عماني موزعة على 341 ألف معاملة خلال عام 2020 وهو ما يمثل نمواً بنسبة 274% مقارنة بحجم المعاملات المسجلة خلال عام 2019. وسجلت الشركة بنجاح 463 ألف مستخدم يقومون باستخدام تطبيق الشركة في نهاية عام 2020م، وهو ما يمثل نمواً بنسبة 164% لقاعدة المستخدمين مقارنة بقاعدة المستخدمين في عام 2019 ، ونتوقع نمواً جيداً لهذا العدد في المستقبل وكل ذلك يساعد في تحسين عقود التحصيل التي تديرها الشركة وتسهيل عمليات الدفع والقراءات للمستهلك

يوجد لدى الشركة عدد (54) من آلات دفع الفواتير تم تركيبها في مواقع مختلفة في البلاد لتوفير خدمات الدفع الآجل لرسوم المرافق والخدمات المتعلقة بالاتصالات. وبالإضافة الى ذلك توفر الشركة خدمات إعادة تعبئة الرصيد لخدمات الدفع المسبق المقدمة مع جميع شركات الاتصالات وشركات توزيع الكهرباء العاملة في السلطنة، وذلك من خلال ماكينات الشركة الموزعة في أفرعها المنتشرة في جميع أنحاء السلطنة. كما تم مؤخراً توفير خدمة الدفع عن طريق بطاقات البنوك في ماكينات دفع الفواتير لتحسين تجربة العملاء وتزامنا مع التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. وتسعى الشركة حالياً إلى توزيع المزيد من القنوات المبتكرة وذات التكلفة الفعالة للمجموعة في المستقبل القريب.

ويسعدنا أن نعلن أن الشركة حصلت على عقد مقالة من مجموعة نماء القابضة لتطوير نظام الدفع المسبق المركزي لقطاع الكهرباء حيث سيتم توجيه جميع معاملات فواتير الكهرباء المدفوعة مسبقاً في جميع أنحاء السلطنة من خلال نظامنا الإلكتروني بغرض توفير حلول الكترونية لمجموعة شركات نماء القابضة. ونحن فخورون بتقديم مثل هذا المشروع المرموق بما يرضي مجموعة شركات نماء القابضة وأصبح النظام المذكور يعمل بكامل طاقته الآن.

خلال عام 2020 أضافت الشركة بنجاح خدمات جديدة للتحصيل. كانت الإضافة الرئيسية في مجموعة خدمات التحصيل والتي تم تعزيزها خلال عام 2020 تقديم تسهيلات لتحصيل إشتراكات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية (PASI) وتسهيل إعادة شحن الكهرباء لشركة مسقط لتوزيع الكهرباء.

كما إتجهت الشركة نحو تنويع نشاطها الأساسي بشكل فعال عن طريق إسناد عقد تحصيل لجميع شركات توزيع الكهرباء في السلطنة. كما أسند لنا عقد لتوريد العدادات الذكية لمجموعة شركات نماء القابضة.

من خلال عملية التكامل بين الشركة ومعظم البنوك الرائدة في السلطنة، قامت الشركة بإتاحة خيارات واسعة للعملاء لدفع فواتير الخدمات العامة عبر الإنترنت وسداد فواتير الاتصالات الدفع الآجل وخدمة إعادة شحن الرصيد لجميع حسابات الاتصالات والكهرباء مسبقاً الدفع.

8. إدارة المخاطر والتحديات

تستند الأعمال الأساسية للشركة على عقود محددة بفترات زمنية ثابتة توفر عنصراً من الغموض في النظرة المستقبلية. وعلى مدى العقود الأربعة الماضية فقد مكنت خبرة الشركة في أعمال الفوترة وشراء الديون والتحصيل من تطوير آليات فعالة للتحصيل والتي نؤمن بأنها ستضعنا في موقف جيد. ونظراً لطبيعة أعمال الشركة تقوم الشركة بوضع احتياطات لإنخفاض القيمة كافية والتي يتم تدقيقها وإعتمادها من قبل لجنة التدقيق والمخاطر ومجلس الإدارة. ونحن على ثقة من أن هذه الأحكام كافية لتغطية أي عجز في التحصيل.

وتقوم الشركة بتحصيل مبالغ نقدية من العملاء والفروع المختلفة، ويتم إدارة ذلك من خلال تغطية تأمينية كافية، والتحقق الدوري، والإيداع اليومي في المصارف، والمراجعة اليومية للنقد، والرصد المنتظم للتغطية التأمينية وشروطها وأحكامها.

9. نظام المراقبة الداخلي ومدى كفايتها

لدى الشركة ضوابط داخلية كافية تتناسب مع حجم وطبيعة عملياتها. قام مجلس الإدارة بتفويض صلاحياته من خلال دليل الصلاحيات، الذي يحدد مستوى الصلاحيات التي يجب اتباعها لتنفيذ العمليات اليومية المختلفة. كذلك، فإن السياسات المكتوبة المعتمدة مجلس الإدارة حسب الأصول تحكم العمليات الرئيسية.

كما يتم متابعة نظام الرقابة الداخلية بانتظام من قبل المجلس ولجنة التدقيق والمخاطر والإدارة ودائرة التدقيق الداخلي. وقد أنشأ المجلس هيكل إداري يحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات.

يتم مراجعة أداء أعمال الشركة بصورة منتظمة من قبل الإدارة ويتم رفع التقارير إلى مجلس الإدارة بشكل دوري، حيث تتم مراجعة الأداء الفعلي مقابل الميزانية وأداء السنوات السابقة ومراقبتها عن كثب. يتم إعداد المعلومات/التفاصيل المالية باستخدام السياسات المحاسبية المناسبة التي يتم تطبيقها باستمرار.

10. العلامة التجارية والتسويق

شرعت الشركة في تطوير صورة علامتها وهويتها التجارية مع التركيز على إبراز هويتها الأساسية كشركة مقدمه للخدمات.

خلال عام 2020م تم تنفيذ عدد من الأنشطة التسويقية مثل الرسائل النصية القصيرة لتعزيز خدماتنا في جميع أنحاء سلطنة عمان، وإعلانات الصحف، والمشاركة في الأحداث والمعارض التجارية والنشرات والإعلانات وتحديث الموقع وتحديث تطبيق الهاتف والعلاقات الإعلامية ومنصات التواصل الاجتماعي.

11. المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR):

تستند سياسة الشركة في دعم المجتمع على تقديم الدعم الفعال والمباشر للمواطنين العمانيين وللجمعيات الاجتماعية الرسمية والجمعيات الخيرية المعتمدة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية. وهذه الجمعيات متخصصة مهنيًا لخدمة المجتمعات المحلية العمانية من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية الخاصة والحرية.

م	المستفيد	طبيعة التبرع
1	وزارة الصحة	المساهمة في الصندوق الوقفي لدعم الخدمات الصحية لمكافحة فيروس كورونا "كوفيد 19"
2	وزارة التنمية الاجتماعية	التبرع بمعدات وأجهزة تعويضية طبية
4	الهيئة العمانية لأعمال الخيرية	تم توقيع اتفاقية مع الهيئة لتخصيص مساهمة سنوية من الشركة وفقاً للمتطلبات التي تحددها الهيئة لدعم بعض العائلات المتضررة من الحرائق ودعم بعض العائلات في شراء مستلزمات الدراسة عن بعد لأطفالهم وغيرها من أوجه الدعم.
3	فريق العامرات الخيري لجنة التنمية الاجتماعية ولاية العامرات	التبرع لتأمين المؤن الغذائية لمنطقة العامرات خلال فترة جائحة فيروس كورونا .

12. تجربة العملاء

تعد تجربة العملاء حجر الزاوية لجودة عملياتنا، وخلال عام 2020 نفذت الشركة عدد من المبادرات التي تركز على خدمة العملاء بما في ذلك ما يلي: -

(1) شبكة فروع خدمة

تمتلك الشركة شبكة واسعة من الفروع تبلغ 61 فرعاً و4 منافذ لخدمة في جميع أنحاء السلطنة تلبي احتياجات عملائنا الكرام. جميع الفروع ومنافذ الخدمة تتمتع بالربط الإلكتروني على شبكة الإنترنت، كما أن جميع الفروع مجهزة ومعدة على أعلى مستوى من إجراءات السلامة والأمن وفقاً لما هو منصوص عليه من قبل السلطات. ونواصل تعزيز فروعنا عن طريق تحديث الشكل والمظهر ويتم تجديدها أو نقلها إلى مواقع استراتيجية، كلما اقتضت الحاجة.

(2) آلات خدمة لدفع الفواتير

تسعى الشركة باستمرار إلى التركيز على القيمة مقابل المال لعملائها من خلال تقديم بدائل ميسورة التكلفة منخفضة الصيانة. فقد قامت الشركة بتنصيب عدد إضافي من آلات دفع الفواتير في مواقع استراتيجية لإتاحة المزيد من منافذ الدفع لعملائنا الكرام. وبلغ عدد آلات دفع الفواتير في 31 ديسمبر 2020 (54) آلة، تعمل في جميع الولايات الرئيسية بالسلطنة. وكانت الشركة قد وزعت 17 آلة لدفع الفواتير في منطقة العاصمة في حين تم توزيع 36 آلة في المناطق الداخلية.

(3) تطبيق خدمة

بعد طرحه خلال شهر يوليو 2016م، اكتسب هذا التطبيق قبولا واستخداما واسع النطاق بين العملاء، حيث تعد قاعدة المستخدمين الحالية والمعاملات المالية التي أنجزت من خلال تطبيق الهاتف ظاهرة. وبعد التطبيق الأول من نوعه في السلطنة ويمكن العملاء من دفع فواتير المياه والكهرباء لصالح جميع شركات توزيع الكهرباء الرئيسية في السلطنة. كما يسهل التطبيق أيضا دفع فواتير الاتصالات لصالح الشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل) والشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع (Ooredoo) وشركة أواصر. ويمكن التطبيق العملاء من إعادة

شحن الرصيد للهواتف النقالة المدفوعة مسبقاً من جميع مشغلي خدمات الاتصالات وخدمات الكهرباء المدفوعة مسبقاً من شركات توزيع الكهرباء. وعند تصميم التطبيق فقد اهتمت الشركة بمراعاة راحة العملاء، حيث لا تقتصر خدمات التطبيق على إتاحة دفع الفواتير فقط ولكن أيضاً يمكن للمستخدم تحديد أماكن فروع الشركة وماكينات دفع الفواتير وإستعراض الفواتير على الانترنت. وبحلول نهاية السنة المالية 2020 إنعكس نجاح التطبيق على إحصائيات استخدامه حيث تم تحميل التطبيق من قبل أكثر من 463 ألف مستخدم كما تم من خلاله إجراء أكثر من 1.7 مليون معاملة مالية تقدر بأكثر من 52 مليون ريال عماني.

(4) منافذ خدمة

بالإضافة إلى شبكة الفروع المتكاملة التي أنشأتها الشركة خلال السنوات الماضية، تم افتتاح منافذ "خدمة" في عدد من مراكز التسوق لراحة العملاء، وتقدم هذه المنافذ خدمة العملاء لساعات ممتدة بعد ساعات العمل العادية، وفقاً لساعات العمل في مراكز التسوق، وأيضاً خلال عطلة نهاية الأسبوع والأعياد، لتلبية إحتياجات العملاء لسداد فواتير الخدمات العامة في الوقت الذي يناسبهم. لدى الشركة حالياً أربعة منافذ تقع في مسقط جراند مول، ومركز سيتي سنتر- السيب ونيسنو هايبر ماركت في المعبيلة وسفير مول في صحار.

(5) الموقع الإلكتروني للشركة

تم إطلاق موقع جديد متكامل حيث تم تجديده بالكامل ليشمل جميع مبادرات خدمة العملاء التي شهدت تعزيزاً ملحوظاً بغرض توفير تجربة جديدة متكاملة على الانترنت لعملائنا الكرام. حيث لا يسهل الموقع فقط إستعراض ودفع الفواتير ولكن يدعم أيضاً المعاملات الالكترونية لعملائنا من الشركات لإضافة حسابات متعددة والقيام بسداد فواتير الشركات من خلال موقعنا على الانترنت. وخلال عام 2020م سجل الموقع أكثر من 341 ألف معاملة تصل قيمتها إلى 18.5 مليون ريال.

(6) قنوات دفع شركة واصل للصرافة

تم إضافة فروع شركة واصل للصرافة ش.م.ع.م وهي شركة صرافة مرخصة من البنك المركزي العماني، مملوكة بالكامل من قبل شركة عمان للإستثمارات والتمويل ش.م.ع.ع. حيث بدأت شركة واصل للصرافة بتقديم خدمة دفع فواتير العملاء لخدمات الكهرباء والمياه والاتصالات وإعادة شحن رصيد الهواتف النقالة إلى عملائها عبر فروعها العشرين.

13. التغيير والتحول:

بدأ فريق "التغيير والتحول" رحلته في يونيو 2019 لتخطيط وتقييم وتنفيذ عناصر الاستراتيجية التنظيمية.

يصنف هيكل فريق الإنجاز إلى ثلاث فئات رئيسية: الإستراتيجية التنظيمية، وإعادة هندسة عمليات الأعمال، وإدارة المشاريع للمبادرات على مستوى الشركة.

خلال العام قام الفريق بدور أساسي في قيادة المشاريع التنظيمية الرئيسية (بما في ذلك مشروع المحفظة الإلكترونية الرائد) والمبادرات، ودفع خارطة طريق التحول، وبناء وقيادة الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن، ودعم تطوير الأعمال الجديدة.

النتائج الرئيسية:

- كان للفريق دور أساسي في حصول الشركة على الموافقة المبدئية من البنك المركزي العماني للعمل كمزود خدمات الدفع.
- تقييم مقترحات الأعمال ومفاوضات الموردين لمشاريع التحول المختلفة على سبيل المثال لا الحصر فرز وتجميع الفواتير وتجربة العملاء - نظام إدارة التذاكر ، وما إلى ذلك.
- مشاريع التحسين المستمر - في المقام الأول حول تحسين التكلفة وتحسين العمليات وتحسين الجودة وتجربة العملاء ، وما إلى ذلك.
- المشاريع الرقمية - تشمل هذه المشاريع أتمتة عمليات سير العمل ، طرح أنظمة / تطبيقات جديدة لتجربة أفضل للعملاء ومزايا تجارية.
- الفوائد المحققة من الإيرادات الإجمالية بحوالي 1.1 مليون ريال عماني حتى نهاية عام 2020

14. شكر وعرفان

بالإنابة عن الشركة، نغتنم هذه الفرصة بأن نتقدم الى المقام السامي حضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق المعظم (حفظه الله ورعاه) بجميع آيات الولاء والطاعة لقيادة البلاد إلى آفاق جديدة من الرخاء والتنمية.

والشكر موصول كذلك للمساهمين الكرام على دعمهم المستمر ونشكر الهيئة العامة لسوق المال وسوق مسقط للأوراق المالية والبنك المركزي العماني للتوجيه والدعم المستمر.

ويسرني بالإنابة عن فريق الإدارة أن أشكر رئيس وأعضاء مجلس الإدارة لدعمهم وثقتهم ، كما أود أن أعرب عن إمتناني للهيئة العامة للمياه وبلدية مسقط وشركة الكهرباء القابضة والشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع (عمانتل)، وشركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م، وشركة كهرباء مجان ش.م.ع.م وشركة كهرباء مزون ش.م.ع.م وشركة الكهرباء الريفية ش.م.ع.م وشركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م. والشركة العمانية لخدمات الصرف الصحي ش.م.ع.م (حيا للمياه)، والهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية والشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع. (Ooredoo)، وشركة أواصر والبنوك التي تتعامل معها الشركة، لدعمهم ومساندتهم لنا خلال العام، كما أود أيضا أن أعرب خالص شكري لفريق الإدارة وجميع الموظفين على جهودهم ومساهماتهم القيمة متطلعين لدعمهم المستمر.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

سعيد بن أحمد صفرار
الرئيس التنفيذي