

لمحة عن إدارة الشركة

تتميز شركة النورس بأسلوبها الخاص في أداء أعمالها، حيث يتوقع جميع عملائنا أن نقدم خدمات تنافسية في سوق الاتصالات، لذا فإننا دائماً نسعى إلى إيجاد أحدث وأفضل التقنيات التي ترضي عملائنا وتعزز من موقعنا وتميزنا.

نتطلع إلى تحقيق مبدئين هاميين هما "الاهتمام" و"التميز"؛ أما "الاهتمام" فيتجسد في انفتاحنا وأمانتنا مع عملائنا وشركائنا ومساهميننا والإنصات لهم والسعي لبناء علاقات وثيقة معهم، بينما يتجسد "التميز" في تقديم خدمات سهلة الاستخدام تمنح عملائنا شعوراً دائماً بالرضا.

ولاشك أن موظفينا هم واجهة أعمالنا المشرفة، وجوهر الأداء لدينا وأساس خططنا. ولذا فقد قمنا في عام 2011 بزيادة عدد الموظفين إلى ما يزيد على 1,000 موظف، بما في ذلك إضافة 150 وظيفة جديدة للكادر الوطني العماني والذي يأتي كجزء من المبادرة الحكومية في مجال التوظيف في عام 2011.

وإلى جانب سعينا الحثيث للنمو معاً كعائلة واحدة مترابطة، كان استمرار نمو أعمالنا هو هدفنا الأسمى خلال عام 2011، وذلك من أجل تحقيق تقدم ملموس في المجالات الرئيسية وهي: إيرادات الهاتف النقال، خدمات الانترنت والهاتف المنزلي، وفي الوقت نفسه، كرست الشركة جهداً هائلاً لتقليص التكاليف والاستفادة من مزايا الانتماء إلى مجموعة كيوتل.

ولقد كان النمو المحقق في قطاع خدمات الخط الثابت مشجعاً على نحو خاص، ولاسيما أن عام 2011 كان بمثابة أول عام يتم فيه التشغيل الكامل لهذه الخدمات، حيث قامت الشركة بتدشين خدمات الانترنت والهاتف المنزلي في شهر يونيو من عام 2010. وعلى مدار الاثني عشر شهراً الماضية، ازداد الطلب على خدمات الانترنت ذو النطاق العريض من 1 تيرابايت إلى 18 تيرابايت في اليوم، مما يؤكد على مدى اتساع نطاق التغطية وتجارب العملاء مع الخدمات الجديدة.

ويستخدم حالياً ما يقارب من ربع عملاء النورس خدمات الانترنت السريع النقال بانتظام، ويقوم ما يقرب من 50 في المائة منهم بإجراء الاتصال بخدمات الانترنت مرة واحدة في الشهر على الأقل. ومع ذلك، فلا يزال هذا القطاع يحظى بإمكانيات كبيرة لمزيد من التوسع في المستقبل. ويتم تأسيس وصلات الانترنت المنزلي على الفور إلى جانب تقديم عروض مجانية لتمكين العملاء من "التوصيل والتشغيل" على الفور. وعقب نجاح المشروع التجريبي الذي تم تنفيذه بالتعاون مع شركة حيا للمياه في توفير الانترنت السريع عبر الألياف البصرية إلى المنازل، حيث نهدف إلى توصيل أكثر من 30 ألف منزل بخدمات النورس من خلال كابل الألياف البصرية في غضون السنوات الخمس المقبلة.

نظراً للتغيرات في القواعد التنظيمية والرقابية الخاصة بإحصاء قاعدة مشتركي الهاتف النقال المدفوع مسبقاً، والانخفاض والحد الواسع به في تفعيل ما لا يزيد عن عشرة شرائح باسم عميل واحد. فقد تدنى إجمالي عدد العملاء بشكل طفيف خلال عام 2011. ومع ذلك، لا يزال عدد عملاء الدفع المسبق يتجاوز 1.75 مليون عميل، كما ازداد عدد عملاء الانترنت والهاتف المنزلي بنسبة 251 في المائة ليصل إلى 27 ألف عميل.

وبالإضافة إلى ذلك، حققت شركة النورس ميزات كبيرة في أعقاب تدشين برنامج النخبة الجديد وتحديث برنامج نادي النخبة. ويمكن لأعضاء نادي النخبة الآن الاستفادة من المكافآت الذهبية والفضية والبلاتينية، والحصول على أكثر من 1.4 مليون نقطة قابلة للاسترداد.

وقد تم التوسع في منافذ البيع لدينا، فبحلول نهاية عام 2011 أصبح لدينا 6 موزعين رئيسيين و26 صالة للنورس، و107 وكيل بيع متميز، وأكثر من 1000 وكيل بيع معتمد، و15 ألف منفذ لإعادة شحن البطاقات. وتخطط النورس في السنة المقبلة لإضافة المزيد من منافذ البيع، لإعطاء أصحاب الأعمال الصغيرة من الشباب العماني الفرصة لمزيد من المشاركة الفعالة في نجاح شركة النورس والمساهمة في نموها الواعد.

الحفاظ على ميزتنا

تمتلك السلطنة واحدةً من القطاعات الخاصة الأفضل أداءً في منطقة الشرق الأوسط، وتعتبر بصفة عامة بيئة مزدهرة، مدعومة باقتصاد سليم يعزز ارتفاع أسعار النفط السائدة والسياسات الحكومية السليمة. وقد استمرت البلاد خلال عام 2011 في المضي قدماً على طريق النمو وكانت بمنأى والله الحمد عن الاضطرابات السياسية التي شهدتها بلدان أخرى في المنطقة.

وعلى الرغم من حالة التشبع في خدمات الهاتف النقال التي وصلت إليها السلطنة قد وصلت إليها، هناك عدداً من العوامل السكانية والاقتصادية والاجتماعية التي تعمل في صالح النمو المستقبلي المستمر.

ويعتبر حوالي 45% من سكان السلطنة دون سن الخامسة والعشرين عاماً، ونصف هؤلاء دون سن الثانية عشرة. وبالتالي وفي كل عام، يدخل جيل جديد من العملاء إلى سوق الاتصالات ويساهمون في دفع عجلة النمو السريع والمستدام في قطاع الاتصالات المتنقلة. كما يقبل على السلطنة أعداداً متزايدة من الوافدين تبلغ قرابة 300 شخص كل أسبوع، وذلك يعود إلى مشاريع البنية التحتية واسعة النطاق التي يجري تنفيذها أو التخطيط لها. ويمثل جميع هؤلاء الوافدين بالنسبة إلينا عملاء محتملين، وهدفنا هو أن نعرفهم على خدماتنا وأن نحافظ بولائهم لشركة النورس على المدى الطويل.

ولدينا بالتأكيد كافة المكونات اللازمة للقيام بذلك بالإضافة إلى مقدرتنا على الحفاظ على النمو الذي. ونحن الآن نجني ثمار استثمارتنا في إنشاء بوابتنا الدولية والبنية التحتية العالمية المتمثلة في الكابل البحري. وسوف تمكن هذه الاستثمارات النورس من تقديم خدمات دولية عالية المستوى، وتلبية النمو المتوقع في خدمات البيانات على مدى السنوات القادمة. ونحن على أتم الاستعداد الآن للجيل القادم من خدمات الاتصالات والمرحلة المقبلة في مسيرة نمو الشركة.

وبالتزامن مع هذه التطورات، وبالتعاون الوثيق مع مجموعة كيوتل، سنواصل تطوير وتحديث شبكتنا حتى نتتمكن من الاستمرار في تقديم أفضل وأحدث الخدمات لأكثر عدد ممكن من العملاء. ومع ذلك، فإن توفر الموارد التكنولوجية وتحقيق التفوق ليست سوى البداية فقط، وما يهمنا حقاً هو كيفية قيامنا باستغلال هذه الموارد لنوفر لعملائنا مجموعة من المنتجات المبتكرة والخدمات ذات الجودة العالية التي يتوقعها العملاء.

زيادة رضا العملاء – و الاستثمار في الموظفين

لقد أسعدتني نتائج استطلاعات رضا العملاء التي تم إجرائها عن ما قريب و هي في تصاعد. فعقب أن حققت الشركة مستوى رضا عملاء بنسبة 87 في المائة في عام 2010، تحققت لدى النورس حالياً مستوى رضا عملاء ثابتة بنسبة 92 في المائة، مما يعكس إيجاباً على تعزيز تجربة العملاء من خلال برامج التدريب والتطوير التي نقدمها، والسعي في نفس الوقت لتقديم جودة ممتازة في كل مجال من مجالات أنشطتنا.

ومن أهم العوامل التي ساهمت في تحقيق ذلك هو استثمارنا في موظفينا، لاسيما موظفي خدمات خدمة العملاء، وذلك بعقد برامج تدريبية عملية وبشكل يومي لهم. كما ساهم تعيين رئيس وحدة خدمة العملاء - وهي الخطوة الأولى من نوعها في مجموعة كيوتل - في تعزيز نقاط القوة لدينا في هذا المجال، هذا بالإضافة إلى سعينا الدائم إلى دعم عملائنا والتعامل بشكل ميسر ومبسط معهم، بالإضافة إلى قيامنا بتولي زمام المبادرة نحو تعزيز تجربة العملاء وليس الاكتفاء فقط بالاستجابة لمتطلباتهم.

وتعد شركة النورس رائدة في تعزيز دور المرأة في مجال الأعمال التجارية، وذلك على مستوى شركة النورس داخلياً وعلى نطاق أوسع في البيئة الاقتصادية العمانية. وبالتعاون مع المجلس الثقافي البريطاني، قمنا بزيادة مشاركتنا في برنامج منصة الانطلاق "Springboard" الذي يتيح للمرأة تطوير قدراتها ومهاراتها، ليس فقط في موقع العمل، ولكن أيضاً على نطاق الأسرة والمجتمع. وتحثي النورس بفعاليات يوم المرأة العمانية وترعى هذا الحدث باهتمام بالغ، كجزء من جهودها الرامية إلى التعريف بدور المرأة الكبير و اسهامها في نهضة البلاد وتقديمها.

ولدى النورس بالفعل نسبة عالية من الموظفين (أكثر من ثلث أفراد عائلتنا)، وتؤكد مثل هذه المبادرات على التزام الشركة تجاه تشجيع ومساعدة المرأة العمانية في تحقيق أهدافها. كما يساهم ذلك أيضاً في تعزيز سمعتنا كجهة عمل مفضلة، وهو ما تجلّى في عام 2011 حيث حققت الشركة زيادة نسبتها 17 في المائة في أعداد الموظفين في يوم واحد، وهو ما يعد أكبر توسع تناسبي تحققه شركة في القطاع الخاص في السلطنة. ولا تزال مشاركة جميع موظفينا مرتفعة، ويعكس انخفاض معدل انتقال الموظفين حقيقة مفادها أن بيئة العمل في شركة النورس تعتبر بيئة ايجابية للغاية، وأن جميع الموظفين يشكلون جزءاً لا يتجزأ من عائلة النورس الكبيرة.

وحققت النورس زيادة في مجموع الموظفين تبلغ 1,019 موظفاً بنسبة زيادة قدرها 13 في المائة عن معدلات عام 2010، وقد تم توفير بيئة عمل مناسبة لجميع الموظفين في المقر الرئيسي الجديد الذي أطلق عليه اسم مجمع النورس والواقع في مبنى مسقط جراند مول الجديد في منطقة الخوير بمحافظة مسقط.

تطوير الأعمال التجارية للشركات

يوفر مسقط جراند مول، وهو مشروع واسع النطاق متعدد الاستخدامات لتقديم الخدمات التجارية وخدمات البيع بالتجزئة والخدمات السكنية، قدرات تجارية جديدة واسعة بالنسبة للشركة، وهو يلعب كذلك دوراً في تخفيف ضغط الطلب على المساحة من خلال زيادة مساحة المباني المستخدمة. وسوف توفر النورس خدمات النطاق العريض والاتصال اللاسلكي "واي فاي" للقاطنين والعملاء في المركز، حيث سنحظى كذلك بفرص أكثر للتعريف بعلاقتنا التجارية وتقديم حلول الأعمال المتقدمة مثل خدمات الألياف البصرية.

يمثل تقديم العروض المصممة خصيصاً النهج المثالي الذي نتبعه من أجل تطوير قطاع الأعمال لدينا، وتحديد المجالات الرئيسية التي هي بحاجة لمزيد من التحسين، ومن ثم تطويرها حسب الوسائل المناسبة لها. وفي عام 2011، أصبحنا مزود الاتصالات الأول في منطقة الشرق الأوسط الذي يوفر خدمة الدفع المسبق لعملائنا من الشركات التجارية، وهو ما يمثل السبب الآخر الذي مكنا من استقطاب قرابة 50 في المائة من عملاء الهاتف النقال لدى كبرى الشركات في عمان والاحتفاظ بهم.

ومن المشجع بشكل خاص أننا نقوم باستقطاب الدوائر الحكومية على نحو متزايد. وتضم الشركة حالياً إدارة متخصصة لخدمة القطاع العام، ويسعدنا أن تضم قائمة عملائنا وزارة المالية، ووزارة الدفاع، مستشفى جامعة السلطان قابوس والشركة العمانية لإدارة المطارات.

هذا وسنواصل دمج خدمات الانترنت نوالنطاق العريض الثابتة والمتنقلة، وسنسعى إلى الاستحواذ على حصة متنامية في سوق الانترنت من خلال التركيز المستمر على تطوير المنتجات المفضلة لدى العملاء، طرح العروض المصممة خصيصاً لشرائح محددة واستخدام قنوات الاتصال المختلفة. ويعتبر ذلك أمراً في غاية الأهمية ولاسيما في قطاع الشركات، حيث يمكننا الاعتماد على مركزنا القوي الحالي في هذا القطاع لتطوير باقات متخصصة وعروض بيانات متعددة.

أما الكابل العالمي، والذي دخل حيز التشغيل الكامل اعتباراً من أكتوبر 2011، فهو جزء لا يتجزأ من مسيرة تطوير مجموعة من الإستثمارات طويلة الأمد لخدمات الاتصالات المتقدمة مثل الإنترنت العالمي، -MPLS based VPN، إدارة الأمن، IaaS (خدمة البنية التحتية) و Telepresence العالمية. كما يساهم هذا الكابل في تقليل تكاليف الاتصال الدولي، وتكاليف استئجار خطوط النقل الوطنية والدولية، كما يتيح لنا إمكانية المراقبة المتكاملة للجودة.

ونتيجة لذلك، تتبوأ الشركة مكانة متميزة في عمان تتيح لها أن تقدم خدمات عالية الجودة والسرعة وبتكلفة معقولة للشركات متعددة الجنسيات وكبرى الشركات المحلية.

تعزيز نجاحاتنا

وبالنظر إلى المستقبل، ستمضي الشركة قدماً في الاعتماد على المبادئ الموثوق بها التي أوصلت الشركة إلى ماهي عليه اليوم. وعلى الرغم من أننا سنواجه بلا شك منافسة حادة ومستمرة داخل السوق، إلا أننا نتميز بامتلاك بيئة اقتصادية مستقرة وقوية، مدعومة بسجل حافل من الأداء المتميز والنجاحات والإنجازات على مدى السنوات السبع الماضية.

وبشكل عام، تهدف الشركة إلى زيادة إيرادات الهاتف النقال بشكل أسرع، وتطوير مصادر جديدة للدخل، والتركيز على التكلفة المعقولة. ومع استكمال برنامج النفقات الرأسمالية المكثفة، سنستفيد من خفض التكلفة الإجمالية وتحقيق النمو في أعمالنا الخاصة بخدمات الخطوط الثابتة والمتنقلة. كما أن لدينا الفرصة أيضاً للفوز بحصة كبيرة من سوق خدمات الإنترنت المتنامية؛ وستساعدنا منتجاتنا وخدماتنا المتكاملة والموثوق بها في استقطاب المزيد من الأعمال الخاصة بالشركات التجارية بالسلطنة، وهو ما سيشجع لنا زيادة انسيابية حركة البيانات الدولية وتحسين كفاءة التكلفة عبر استخدام الكابل البحري الخاص بشركة النورس.

وفي الوقت نفسه، يمكن الاستحواذ على حصة أكبر من أنشطة الربط الدولي، إلى جانب بيع فائض القدرة الإنتاجية إلى مزودي الشبكات ومشغلي الخدمات الآخرين.

وعلى وجه التحديد، سيكون تقديم القيمة المضافة للعملاء إحدى أولوياتنا أكثر من أي وقت مضى. ونحن نعلم جيداً أن عملاءنا يسعون وباستمرار إلى التطور والتقدم، ومن ثم فإن هدفنا لن يتمثل في مواكبة متطلباتهم فحسب، بل سيتجاوز ذلك إلى الوفاء بتوقعاتهم. وتتمثل التحديات التي نواجهها في أن نعمل من منطلق تجربة العملاء، والاستجابة لهذه التجربة من خلال أسلوب يتسم بالفتنة

ولتحقيق ذلك، سنتوجه إلى تقديم الخدمات بحسب القطاع، مدعومةً بالعروض الترويجية المبتكرة التي تلائم الاحتياجات الخاصة بكل قطاع على حدة، كذلك سنعمل جاهدين على تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المتوفرة لدينا في مجال الإنترنت ذو النطاق العريض، ومواردنا من تقنيات الجيل الجديد وتوفيرها بشكل ملائم وبسعر معقول لعملاء الخطوط المتنقلة والثابتة.

النورس أولاً

تواصل شركة النورس نشر روح الابتكار، وذلك من خلال تدشين خدمة "باكستيج" التي تتيح للعملاء تنزيل أحدث الإصدارات الموسيقية الأجنبية والعربية بلا حدود، بالإضافة إلى خدمة نورسي لأجهزة الآي باد. كما يمنح برنامج النخبة الجديد العضوية الفضية، والعديد من المكافآت عند استقبال المكالمات. وعلى صعيد المنتجات، يأتي في مقدمتها خدمة "محلل الفواتير"، وخدمة "رناتي النورس"، وخدمة "الإمساكية"، وخدمة "قصص الأنبياء"، وخدمة "إعجاز القرآن باللغة العربية"، و"الخدمات الإسلامية". أما عرض المكالمات الدولية "6+6" فقد منح العملاء ست دقائق مجانية نظير إجراء مكالمة دولية لمدة ست دقائق، كما أطلقنا حلول الدفع المسبق للعملاء. وبالنسبة لعملاء الدفع الأجل من الشركات، فقد قدمنا خدمة تقارير أداء الإنترنت المجانية وخدمة "النورس مسبق" للدفع المسبق للشركات – والتي تعتبر الأولى من نوعها على مستوى المنطقة، وليس في عمان وحسب.

تطوير علامتنا التجارية

انصب تركيزنا في عام 2011 على دعم المجتمع العماني، من خلال تحقيق التميز والجودة في جميع أنشطتنا، مما يضمن بالتالي أن تصبح شركة النورس العلامة التجارية الرائدة في مجال الاتصالات في عمان والمنطقة على نطاق أوسع.

وتعتبر علامتنا التجارية ذات جودة وقيمة راسخة منذ ، وقد تم تعزيز مكانتها المتميزة في عام 2011 من خلال سلسلة من الجوائز التي تستهدف تقدير جوانب الأداء المتنوع – بدءاً من الابتكار وتميز الموقع الإلكتروني إلى القيادة التنفيذية والتوسع التنظيمي.

وشهد النمو الكبير في الأنشطة التجارية خلال العام تطورات واسعة في مختلف المجالات، حيث تم إعادة إطلاق خدمة "شبابية" بشكل جديد، جدير بالذكر أن هذه الخدمة حائزة على العديد من الجوائز وهي مصممة خصيصاً للشباب، وبالتالي أسهمت في زيادة حضور الشباب عبر الموقع الإلكتروني، وعملت على توفير وسيط اجتماعي ساهم في إثارة الحماس بشكل مكثف على المدى الطويل. وقد استقطب حفل تدشين خدمة "شبابية"، والذي تخلله

عروض فنية مباشرة من فرقة الروك العالمية "30 Seconds to Mars" أكثر من 4000 شاباً تتراوح أعمارهم بين 16 إلى 25 عاماً.

كما قامت الشركة أيضاً بمراجعة علامة النورس التجارية المخصصة للشركات والمستهلكين وإعادة هيكلتها، مما أثمر عن تحسينات إضافية كبيرة سيتم طرحها في أوائل عام 2012. ويشتمل دليل العلامة التجارية الشامل الجديد على كافة الخدمات التي تقدمها الشركة، ويساهم في تغيير الأسلوب الذي تقدم به النورس نفسها لعملائها، إذ يشتمل الدليل على كافة الجوانب التشغيلية للشركة داخلياً وخارجياً.

علاوة على ذلك، يساهم النمو في استخدام خدمات النطاق العريض للإنترنت، سواء المتنقل أو الثابت، في تمكيننا من مواصلة تعزيز علامة النورس التجارية، من خلال الاستفادة من وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعية. ولقد دأبت النورس دائماً على التواصل مع العملاء، وتبادل الأفكار والخبرات، وإيجاد الفرص المواتية لبناء العلامة التجارية، في ظل ارتباط سلطنة عمان المتزايد بشبكة الإنترنت.

الجوائز

حققت النورس على مدار تاريخها القصير سمعة تحسد عليها من خلال الحصول على العديد من الجوائز المرموقة المحلية والإقليمية والدولية، تقديراً لانجازاتها في قطاع الاتصالات، أو على مستوى عالم الشركات ككل. وقد حافظت الشركة على هذا التفوق خلال عام 2011 حيث حصدت النورس جائزة القيادة المتميزة لعام 2011 في حفل توزيع جوائز تي إم تي فاينانس الشرق الأوسط، وجائزة أفضل اكتتاب عام في الشرق الأوسط لعام 2010 من مجلة "EMEA Finance".

وحصدت النورس أيضاً جائزة "أفضل ابتكار في مجال الموارد البشرية" ضمن جوائز أفضل علامة تجارية للتوظيف في آسيا، كما منحت مجلة الاقتصاد والأعمال شركة النورس جائزة أفضل شركة من حيث الأداء والقيمة السوقية. وفي حفل توزيع جوائز التميز في مجال الموارد البشرية العالمية، جاءت النورس في المرتبة الأولى في فئة القيادة الإستراتيجية، تليها جائزة حسن الإدارة المالية ضمن جوائز عروض ACT للشركات بالشرق الأوسط، هذا بالإضافة إلى جائزة التوسع التشغيلي من مجلة CommsMEA.

ولطالما احتلت النورس دائماً مكانة بارزة في حفل توزيع جوائز عُمان للمواقع الإلكترونية، ولم يكن عام 2011 استثناءً في ذلك، حيث حصدت النورس خمس جوائز هي: الجائزة الماسية و الجائزة الذهبية لأفضل موقع إلكتروني في السلطنة لعام 2011 عن الموقعين الإلكترونيين www.nawras.om و www.bawabaty.om، على التوالي، والجائزة الفضية عن الموقع الإلكتروني www.shababiah.om، والجائزة البرونزية عن الموقع الإلكتروني لحارس المرمى علي الحبسي.

عائلة النورس

تمتلك شركة النورس رؤية لإثراء حياة الأفراد في عمان من خلال تحسين خدمات الاتصالات، وتمثل رسالتها في أن تكون جهة التوظيف ومزود خدمات الاتصالات المفضل لدى العملاء. وتتبنى عائلة النورس - كما نُطلق عليها - القيم الأساسية المتمثلة في مبادئ الاهتمام والتميز وتطبيقها في كل جانب من جوانب الأعمال التجارية، ولاسيما في إدارة الموارد البشرية، وهو ما تجلّى واضحاً خلال عام 2011.

وقد عقدت الشركة أول احتفال سنوي لها ضم الموظفين وعائلاتهم تحت شعار "كلنا يد واحدة" في عام 2006. حيث دأبت الشركة منذ انطلاقتها بفريق عمل يقل عن 100 موظف على الاجتماع معاً في يوم واحد من أجل التواصل فيما بين موظفيها ولتبادل الخبرات والحديث عن خطط السنة المقبلة. وبعد ست سنوات، حققت النورس قفزة هائلة إلى الأمام، حيث وصل عدد أفراد عائلة النورس إلى قرابة 1,100 موظف، حيث تقم الشركة للقاء السنوي للموظفين على مدار يومين لتمكين جميع أفرادها من المشاركة.

ولا يستقطب هذا الحفل السنوي جميع موظفي النورس المباشرين فحسب، ولكنه يضم أيضاً مقدمي الخدمات مثل وموظفي العقود، ويتاح لجميع العاملين بالشركة طرح الأسئلة أو الاستفسارات على أعضاء فريق الإدارة التنفيذية خلال جلسة نقاش مفتوحة.

واستجابة للمبادرة الحكومية في مجال التوظيف، استضافت النورس 134 متدرباً، حيث ساهم توظيف حماسهم، جنباً إلى جنب مع مبادئ الشركة، في تعزيز الخدمة المقدمة لعملاء النورس. ويتولى العديد من تلك الكوادر الجديدة حالياً مهام تتضمن التواصل المباشر مع العملاء بالإضافة إلى المهام التقنية، حيث يساهم وجودهم في إضفاء طابع شخصي للشركة. كما ساهمت موجة التعيينات الجديدة أيضاً في فتح المجال لتطوير الموظفين الحاليين، حيث تم تعيين تسعة منهم كمدرسين في إدارة الموظفين.

ويمثل التوظيف الداخلي حالياً إحدى الأولويات، حيث تم شغل 96 وظيفة من أصل 150 وظيفة خلال العام. وتستند سياسة التوظيف بالشركة إلى ضمان قيام النورس بتعيين أفضل المرشحين لكل منصب، وستمضي الشركة قدماً في تعزيز سمعتها باعتبارها منشأة العمل المفضلة في عمان.

وتقدر شركة النورس التفاني والابتكار. فبالإضافة إلى المكافآت وحوافز المبيعات، تقدم الشركة التقدير المالي والعيني من خلال عدد من البرامج المختلفة. وتشمل تلك البرامج جائزة "أفضل موظف خلال الشهر" في مركز الاتصال، والجوائز الفورية التي تهدف إلى تقدير الأداء أو الإنجازات المتميزة، بالإضافة إلى جائزة الرئيس التنفيذي لأفضل مساهمة بارزة من قبل أي موظف أو فريق عمل. وثمة المزيد من الحوافز التي تشمل جوائز التشجيع، والخدمة الطويلة، وجائزة التفوق في نداء الواجب، والخاصة بمشروعات معينة.

وقد قام برنامج التدريب "منصة الانطلاق" أو "Springboard" والمصمم من أجل تطوير مهارات المرأة العمانية وقدراتها بتخريج 50 متدربة. وقد أثرى هذا البرنامج حماس المتدربات، فقاموا بتنظيم فعالية عامة في عام 2011 تحت شعار "نحن نهتم" حيث استقطب هذه الاحتفال مئات الزوار، بالإضافة إلى تشجيع المشاريع التجارية الصغيرة، وجمع مبلغ كبير من المال تم تقديمه للأعمال الخيرية. ونتيجة لهذا النجاح الباهر الذي حققته الفعالية، طالب المشاركون فيها من النورس إقامة فعالية "نحن نهتم" الثانية والتي يجري التخطيط لها حالياً.

وقد تجلت أكبر مكافأة حصلت عليها الشركة من برنامج "منصة الانطلاق" في معرفتها بأن جهودها المشتركة قد ساعدت النساء على النجاح في الوصول إلى عملاء جدد إلى جانب كسب الثقة التي تساعدن على المضي قدماً في أعمالهن. وبالإضافة إلى ذلك، تم جمع أكثر من 2,600 ريال عماني للجمعية الوطنية للتوعية بالسرطان. وقد تم حتى الآن إقامة 4 ورش عمل لبرنامج "منصة الانطلاق" كما تم اكتمال التسجيل بورشة العمل الخامسة بالفعل.

ويهدف برنامج "رواد النورس" للخريجين الجدد إلى استقطاب المواهب العمانية من خلال منحهم الدورات التدريبية المتخصصة ليصبحوا محترفين في عالم الاتصالات السلكية واللاسلكية. وقد استقطب البرنامج أكثر من 2500 طلباً لشغل 33 وظيفة.

وعقب إتمامهم مرحلة التوجيه، شغل الخريجون وظائفهم الجديدة في مجال هندسة الشبكات، التسويق، تقنية المعلومات، المالية، الموارد البشرية، الشؤون القانونية والمبيعات. وقد حظي الخريجون بمعرفة وفهم أوسع لجوانب كثيرة من العمل مع تنقلهم بين كافة أقسام الشركة. كما استفاد الخريجون أيضاً من جامعة أريكسون في كندا من خلال تقديم دورات منتظمة لتشجيع ودعم تطورهم، وعقد الاجتماعات الشخصية مع منسق الخريجين والذي يتولى مسؤولية متابعة تقدم وتطور كل فرد من الأفراد مع مديره المباشر في العمل.

وسيختتم البرنامج فعالياته بإعداد خريجين مدربين تدريباً جيداً يعتبرون قادةً مستقبليين لشركة النورس، وهم مدربون ومجهزون بالكامل لمواجهة التحديات المقبلة، ومن المقرر أن يتم تخريج هذه المجموعة في أبريل 2012.

وكجزء من مواصلة مسيرة الاستثمار في الموظفين، تم تأهيل 40 موظفاً من شركة النورس للحصول على دبلوم من المعهد البريطاني للقيادة والإدارة. ويضم هذا البرنامج المعترف به على مستوى العالم والحائز على العديد من الجوائز 23 موظفاً آخراً في الوقت الحالي، حيث يهدف البرنامج إلى تطوير وصقل مهارات القيادة والكفاءة.

علاوة على ذلك، تتيح شركة النورس ساعات عمل مرنة، وتمنح العاملين إجازة سنوية مدفوعة الأجر لمدة 30 يوم عمل، وإجازة حج لمدة 15 يوماً، بالإضافة إلى إجازات الأمومة والأبوة، وإجازة الزواج، والإجازة الخاصة، وإجازة مرافقة المريض، كما تخصص الوقت اللازم للموظف للمشاركة في الألعاب الرياضية الوطنية

والفعاليات الثقافية. وتقدم الشركة أيضاً رواتب تنافسية للغاية على أساس الجدارة والتي من شأنها أن تساعد على استبقاء الموظفين.

كما تطبق الشركة نمط عمل يتسم بالانفتاح في جميع أقسامها، بما في ذلك الإدارة العليا، مما يشجع على الانتقال السلس للأفكار وسهولة التواصل بين جميع الموظفين.

وبالإضافة إلى التدريب على المنتجات والخدمات، تقدم الشركة أيضاً يد العون لتطوير المهارات الشخصية لموظفيها من خلال التعليم الأكاديمي وذلك من أجل دعم الأداء الفردي لهم والارتقاء بخطط التطوير.

ويتضمن الدعم المقدم لأفراد عائلة النورس المساعدة في تعليم الأطفال، ومزايا خدمات الاتصالات، فضلاً عن التأمين الطبيو التأمين على الحياة .

شكر وتقدير

وفي الختام، يُسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لجميع عملائنا ولزملائني على ما حققناه من نجاحات وإنجازات في عام 2011. إننا نعمل في شركة يُعد موظفوها أئمن مواردها وركيزة نجاحها، وسيغدو أفراد "عائلة" النورس دون شك أكثر قوة واقتداراً عاماً بعد عام. وإنني على ثقة تامة من أن مهارات موظفينا وتفانيهم ستشكل ملامح مرحلة أخرى من مراحل النجاح في مسيرة النورس على درب بناء مجتمع عُمان أفضل.

روس كورماك
الرئيس التنفيذي