

تقرير إدارة الشركة

تطوير سلطنة عُمان وربط المجتمعات المحلية

إن قصة نجاح النورس خلال عام 2013 ماهي إلا انعكاس للرؤية المستقبلية للسلطنة.

فهناك أوجه عدة للتشابه: الإصرار على دخول ساحة المنافسة الإقليمية والدولية، المستويات الفائقة من الاستثمار في البنية التحتية، والالتزام بالابتكار والتحديث، لا من أجلنا فحسب، بل للارتقاء بمستوى المعيشة في السلطنة على المدى البعيد.

إن تقريرنا السنوي لهذا العام يربط أساس نجاحنا كشركة بالتطور المستمر لسلطنة عمان، ولا يغيب عنا أهمية دورنا في ربط المجتمعات المحلية وسكانها. حيث تواصل شركة النورس مساهمتها القوية في تقدم السلطنة في ظل تزويد قوة شبكتها وتوفير الاتصالات عالمية المستوى.

وها نحن قد بدأنا نجني العائد من هذا الاستثمار، الذي تمثل في نمو قوي في الإيرادات ونمو سنوي في إيرادات البيانات بلغ 60 في المائة. وقد تلاشت جزئياً هذه الزيادة في إيرادات البيانات نتيجة الانخفاض في إيرادات الرسائل النصية القصيرة والخدمات الصوتية. ومن ناحية أخرى، واصلت خدمات الإنترنت المنزلي تطورها، لتعكس الاحتياج المحلي المتزايد لمثل هذه الخدمات.

ولا شك أن هذه الاستثمارات تُثري حياة الناس، وتدعم خطة صاحب الجلالة الرامية إلى تحقيق التنوع الاقتصادي، المتمثلة في رؤية 2020. كما تزايد إقبال المؤسسات العالمية الكبرى على اختيار سلطنة عمان كمركز أعمال إقليمي، أو كجهة جاذبة للاستثمار، نظراً لما تتميز به من موقع متميز وأمان وخدمات اتصالات متطورة.

وتشمل الخطط الحكومية الطموحة الساعية لإحداث تحول اقتصادي في السلطنة، والتي ستتطلب استثماراً يبلغ 65 مليار دولار أمريكي على مدى السنوات العشر القادمة، العديد من المناطق السكنية، خمسة مطارات، شبكة سكك حديدية، ومرافق لدعم الزيادة الكبيرة في السياحة. غير أن برنامج الإنفاق الرأسمالي الخاص بشركة النورس قد توقع التحدي القادم الذي يواجه الحكومة. وعليه، وعقب تطوير شبكتنا، فإننا على ثقة من قدرتنا على الوفاء بالزيادة الضخمة في الطلب على خدمات الاتصالات والهاتف النقال والهاتف الثابت وخدمات الإنترنت من عملائنا المحليين والدوليين.

إن تنوع عروض الإنترنت للجيل الثالث والجيل الرابع، وخدمة الواي ماكس اللاسلكية الثابتة وتقنية LTE والألياف البصرية، المتوفرة جميعها للبنائيات والمنازل، يؤكد تنوع الخدمات التي تقدمها شركتنا لعملائها، كما يؤكد أننا نمضي قدماً نحو تحقيق هدفنا في تغطية 97 في المائة من الكثافة السكانية في البلاد.

دعم الأعمال التجارية

يُعد تطوير حلول الأعمال التجارية لدى شركة النورس، وتلبية دعوة جلاله السلطان المعظم في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، إثنين من أهم المواضيع الإستراتيجية الإحدى عشر التي تشتمل عليها خطة التشغيل المستقبلية التي وضعناها لمدة ثلاث سنوات، والتي تجلت بقوة في هذا العام.

ومن خلال تعزيز خبراتنا في مجال الألياف البصرية، أثبتنا قدرتنا على تلبية الاحتياجات الخاصة لرجال الأعمال والحكومة عن طريق توفير خدمة الإنترنت السريع عبر الألياف البصرية مباشرة في مبانيهم، وهو ما أسهم في إتاحة فرص هامة لتعزيز الأعمال التجارية وتوفير إمكانية الربط المحلية والدولية التي تتسم بالموثوقية والسرعة والأمان. وتجري الشركات الدولية استثمارات كبيرة في البلاد، وثمة سوق حيوية مليئة بالفرص الاستثمارية للشركات الصغيرة والمتوسطة أخذة في التطور حالياً. ولذا يعد التركيز المستمر على قطاع خدمات الشركات مطلباً أساسياً للاستحواذ على حصة أكبر من هذه السوق وتلبية احتياجات مجتمع الأعمال في سلطنة عمان.

وفي نطاق قطاع الأعمال التجارية، يسرنا أن نعلن عن الدخول في شراكة مع شريك عالمي كبير ساعد في تنشيط ودعم عددٍ من المبادرات الهامة. وقد استطعنا معاً وبفضل هذه الشراكة إنجاز شبكة تعمل على موجهات بروتوكولات الإنترنت IP/MPLS من أجل أن نتيح لعملائنا من الشركات القدرة على الاتصال بفروعهم العالمية وفقاً لأعلى المعايير العالمية. ونحن نرى أن هذه الشبكة ستضعنا في صدارة المنافسة في منطقتنا.

وقد مكنا هذا التعاون من الفوز بعدد من أبرز العملاء الدوليين، من بينهم شركة بريتش بتروليوم التي أعلنت مؤخراً عن برنامج استثماري ضخم سيتم تنفيذه في سلطنة عمان، وهو أكبر برنامج تتولى تنفيذه في أي مكان في العالم. لذلك يمثل اختيار شركة نفط عملاقة، عالمية المستوى لشركة النورس لإدارة عملية ربطها بمقرها الرئيسي في المملكة المتحدة إحدى الإنجازات البارزة خلال العام.

إن التزامنا بتعزيز العلاقات مع شبكة وكلاتنا عبر 1,200 موقعاً منتشرة في مختلف أرجاء السلطنة، والأداء المتفاني الملموس لما يصل إلى 40 ألف من موظفينا، لهو خير شاهد حتى الآن على دعمنا الواسع للشركات الصغيرة والمتوسطة وللأعمال التجارية في المجتمع.

وقد امتد هذا الالتزام لتوفير دعم المبيعات والتدريب على مهارات البيع للكثير من وكلاتنا. كما قمنا أيضاً بتطبيق اللامركزية على شبكة دعم وكلاتنا والتحول إلى نموذج إقليمي يعكس بدقة أكثر الانتشار الجغرافي الواسع لشركة النورس. ونحن واثقون من أن هذا النهج سيؤدي إلى زيادة المبيعات نتيجة لزيادة فرص التواصل مع وكلاتنا في المناطق والأقاليم المختلفة.

كما كنا ضمن أوائل الشركات التي تقوم برعاية ندوة تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بتوجيه من جلالة السلطان حفظه الله ورعاه. وقد قمنا بالتعاون مع مجموعة الإبتكار في جامعة السلطان قابوس، باستضافة حفل تكريم الخريجين الذي أسسوا مشاريعهم الخاصة. وسنسى في المستقبل القريب إلى مزيد من التواصل مع رواد الأعمال.

إعادة تشكيل هيكلنا التشغيلي

أسفرت استراتيجيتنا التي أعدنا التركيز عليها أيضاً عن ظهور بعض التغييرات الرئيسية في هيكلنا التنظيمي خلال العام.

حيث قمنا بإعادة هيكلة الشركة إلى قطاعين رئيسيين هما العملاء والمؤسسات التجارية، لنلقي مزيداً من الضوء على تحولنا إلى شركة اتصالات شاملة تلبي احتياجات جميع الفئات والأسواق، بدءاً من العملاء في عمر 16 عاماً ممن يمتلكون أول هواتفهم الذكية، وحتى الشركات العالمية التي تمتلك شبكات اتصال لمكاتب عديدة ذات احتياجات معقدة في مجال خدمات الاتصالات.

كما استحدثنا منصبين إداريين رئيسيين، هما الرئيس التنفيذي للوحدة التجارية والرئيس التنفيذي لوحدة الأعمال، نتيجة للتركيز على هذين القطاعين.

وثمة حقيقة مفادها أن أسواق الاتصالات أصبحت نتيجة لتطورها تشتمل على الكثير من القطاعات وذلك على نحو متزايد. فاعتماداً على عوامل القوة والاستقرار التي توفرها شبكتنا الجديدة بعد تقويتها، تمتلك شركة النورس الآن هيكلًا ومنصة تشغيلية قوية، تمكنها من تحقيق أقصى قدر من إجراءات التطوير والتحديث وبالتالي تقديم مجموعة واسعة من العروض الشاملة، التي تغطي منتجات وخدمات الهاتف النقال، وعلى نحو متزايد منتجات وخدمات البيانات والهاتف الثابت، وذلك لكل من العملاء من الأفراد والشركات.

إن إنشاء قسم العلاقات الحكومية وقسم المبيعات بهدف التركيز على تطوير وتعزيز أعمالنا وعلاقتنا مع الوزارات والجهات الحكومية، يعكس ويؤكد تصميمنا على أن نصبح مزود خدمات الاتصالات المبتكر والمفضل لتلبية احتياجات هذه الجهات.

كما أطلقنا أيضاً برنامج تدريب في قسم خدمة العملاء لصالح هيئة حماية المستهلك، وسواصل البحث عن مزيد من الفرص الحكومية للاستفادة من سمعتنا كشركة رائدة في مجال خدمة العملاء.

تعزيز تجربتنا مع العملاء

لقد ظل فهم احتياجات عملائنا، ووضعها في صدارة كل ما نقوم به - تجربة العملاء - حجر الزاوية في استراتيجيتنا ومضمون علامتنا التجارية.

ويُعد تحويل رغبات العملاء إلى وعود صادقة وتبسيط حياتهم من خلال خدماتنا هدف دائم لا نعيد عنه أبداً، فقد أعدنا تصميم عدد من عملياتنا، وقمنا بإجراء دراسات سوقية عن أنماط الشراء وسلوك العملاء، ثم بدأنا النظر إلى نقاط التواصل مع مختلف شرائح العملاء للاستمرار في الارتقاء بتجربتهم.

وقد يسرنا على عملنا إجراءات التعامل معنا من خلال عدة تدابير تتيح أفضل مستويات التفاعل إلكترونياً، بالإضافة إلى تحديث أنظمة الفوترة لدينا لعملاء الدفع الآجل. وفيما يخص مبادرة الفوترة الإلكترونية، التي تهدف إلى تشجيع عملائنا على التحول إلى الفوترة غير الورقية، فقد تجاوزت المستهدف بنسبة 40 في المائة. ونحن نمضي قدماً في طريق تحوّل 50 في المائة من عملائنا إلى استخدام الفوترة الإلكترونية خلال عام 2014. كما طرحنا أيضاً نظاماً لتقييم الائتمان استناداً إلى أنماط الدفع للحد من إزعاج العملاء، وتبسيط عمليات الفوترة وإعادة الخدمة، مع إدخال قنوات أكثر تنوعاً لدفع الفواتير وخيارات إعادة الشحن.

ولا تزال خدمة العملاء أهم نقاط التواصل مع العملاء؛ فنحن نتلقى أكثر من 30 ألف طلب كل يوم، يتم التعامل مع 70 في المائة منها بشكل تلقائي، في حين يتم التعامل مع باقي الطلبات من قبل فريق متعدد اللغات وبأنظمة متقدمة للغاية. وقد أطلقنا خطة لتحويل مركز الاتصال لدينا إلى مركز تجاري يتيح خيارات البيع والترويج من خلال استخدام حلول ذكية لتقديم المشورة لعملائنا وإطلاعهم على أفضل العروض والخدمات المتاحة بأفضل الأسعار.

كما أسهمت زيادة عدد صالاتنا المتخصصة إلى 29 صالة وزيادة عدد أجهزة الخدمة الذاتية وكذلك التوزيع الاستراتيجي لعدد 1,500 منفذاً من منافذ إعادة الشحن في مختلف أرجاء السلطنة في تعزيز حضور علامتنا التجارية وزيادة رضا العملاء وتقليل عدد شكاوي العملاء فيما يتعلق بسهولة وصولهم للخدمات المختلفة وتوفيرها.

ويتمتع عملاؤنا الآن بسرعة أكبر وتغطية أفضل في الأماكن الداخلية، وذلك في المناطق التي انتهينا من تنفيذ برنامج "تزويد قوة الشبكة" فيها، هذا البرنامج الذي حظي بتأثير إيجابي على عملاؤنا من خلال تمكينهم من الوصول الأسرع والأسهل لخدمات الإنترنت. كما يُعد مشروع "صوت العميل" الذي يدعو العملاء لإبلاغنا عما يعتقدون أننا بحاجة إلى القيام به بمثابة خطوة إيجابية إلى الأمام في إعطاء العملاء الفرصة للمساهمة الفعالة بدلاً من مجرد تقديم آرائهم وملاحظاتهم.

كما استحدثنا أيضاً نظاماً لتقييم الائتمان استناداً إلى أنماط الدفع، لإدارة الديون بأقل قدرٍ من الإزعاج للعملاء. وسنقوم بتبسيط عمليات الفوترة وإعادة الخدمة في عام 2014، بالإضافة إلى إدخال قنوات أكثر تنوعاً لدفع الفواتير والاشتراك في الخدمات.

وتزامناً مع قيامنا بتقييم الأعمال وفهم أوضاع السوق، شهد عام 2013 بداية مسيرة التحول. ونحن نمتلك الآن شبكة ذات مستوى عالمي تقدم خدماتها إلى نسبة كبيرة من السكان. وعقب التحديات التي واجهناها في بداياتنا فيما يتعلق بسعة الشبكة والأداء مما أدى إلى تجربة عملاء أقل من تطلعاتنا، حققنا الآن تحولاً كاملاً في نظرة العملاء لشركة النورس، حيث أعرب أكثر من 80 في المائة منهم عن رضاهم عن جودة شبكتنا وأدائها.

وسيمنحنا تحويل علامتنا التجارية إلى Ooredoo في عام 2014 فرصاً أقوى للبناء على هذا النجاح ومضاعفته والتأكيد على التزامنا تجاه عملائنا، حيث سيتم دعم هذا الالتزام بخطط تستهدف الاستفادة القصوى من مختلف الملاحظات والآراء، بما في ذلك ملاحظات وآراء العملاء الحالية. وسنحافظ على مركز الريادة الذي نتمتع به لدى وسائل الإعلام الاجتماعية وتشجيع السعي للحصول على قنوات اجتماعية جديدة بهدف ترسيخ ولاء العملاء وحبهم لهذه العلامة التجارية. وتواصل صفحتنا على الفيسبوك تحقيق أكبر شعبية في سلطنة عمان، وتوفر منبراً حراً للتفاعل على كافة المستويات.

البيئة التنافسية

تتمتع صناعة الاتصالات في سلطنة عُمان بقدرات تنافسية عالية وتقدم مزايا عديدة ومتنوعة للسكان. ومنذ أن دشنت النورس عملياتها في عام 2005، حرصنا على المنافسة الصحية، وتقديم المنتجات والخدمات المبتكرة، والاستثمار، والتعليم، والأهم من ذلك زيادة الخيارات المتاحة أمام العملاء. وقد ساعدت النورس في دفع سوق الاتصالات إلى المستوى الذي وصلت إليه الآن.

وقد تجاوزت نفقاتنا الرأسمالية حتى الآن، منذ الإعلان عن برنامج "تزويد قوة الشبكة" الذي يستمر لثلاث سنوات من عام 2012 قيمة 139 مليون ريال عماني، وهو برنامج لا مثيل له من حيث الحجم والنطاق، ويفوق بكثير ما قدمته شركات الاتصالات الإقليمية والدولية الأخرى خلال الفترة نفسها، عند مقارنة أدائها بالقدرات المالية لتلك الشركات وحجمها. وتتجاوز نسبة رأس المال الاستثماري إلى الإيرادات لهذا المشروع 30 في المائة، وهي نسبة تفوق ضعفي معايير هذا القطاع.

وعلى الرغم من أهمية هذا الاستثمار على المدى القصير المتمثلة بإضافة المزيد من القوة لشبكتنا لمواصلة مسيرة النمو المتزايد وتلبية احتياجات عملائنا، إلا أن هذا الاستثمار كان ضرورياً أيضاً لمستقبل السلطنة من خلال ربط المجتمعات المحلية وزيادة قدرات الاتصال. وقد جاءت البيئة التنافسية المترتبة على ذلك في صالح المستهلكين بعدد من الطرق. إن انتشار الهواتف الذكية، والاستحواذ على تقديم الخدمات ذات الصلة بها، إلى جانب التنافس في تقديم خدمات الجيل الرابع وتوفير نطاق واسع من خدمات الجيل الثالث، قد أكدت جميعها بما لا يدع مجالاً للشك أنه بالإمكان توفير أجواءٍ من المنافسة الصحية في نفس الوقت الذي يتم فيه تقديم العديد من المزايا للعملاء.

ومع ذلك، ومن خلال عرضي لتقرير إدارة الشركة الأول بصفتي الرئيس التنفيذي الجديد لشركة النورس، أود التحذير من الإفراط في المنافسة، وأود كذلك أن أوضح آثارها السلبية المحتملة. حيث يمكن القول بأن السوق المعرضة لفرط المنافسة يمكن أن تؤدي إلى حالة من الازدواجية غير الضرورية في الاستثمار. وبالنسبة لسلطنة عُمان، ومع وصول نسبة انتشار الهواتف النقالة في الأونة الحالية إلى مستوى 150 في المائة، يعد النمو المحدود في العملاء حقيقة واقعة. لكن ومع بلوغ السوق إلى دورة نمو ناضجة ومستوى عالٍ من نسبة انتشار الهواتف النقالة، فسينصب تركيزنا على توسيع الشبكة، وتطوير الخدمات والعروض المستهدفة. وفي نهاية المطاف، يجب أن ينعكس الاستثمار في الصناعة على أسعار المنتجات والخدمات التي يستطيع المستهلكون دفع قيمتها خصوصاً مع حرصهم المتزايد على التكلفة.

وعادةً ما يستهدف الوافدون الجدد إلى السوق العملاء المتواجدين في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية، مع تخصيص موارد أقل وميزانيات أصغر لاستقطاب عملاء جدد وتوسيع شبكة الاتصال الخاصة بهم أو تحسين إمكانات السوق بشكل عام. وفي مثل هذه الحالات لا تضيف خطط إعادة توزيع العملاء قيمة إلى السوق وتؤدي في كثير من الأحيان إلى خفض هوامش الأرباح.

ومع ذلك، سوف تستمر شركة النورس مواصلة الاستثمارات الضخمة وتوسيع الشبكة في مختلف أرجاء السلطنة، مع الالتزام بجعل العملاء في المقام الأول وتقديم أفضل قيمة وإثراء تجربتهم في جميع الأوقات، مدعومةً بالمنافسة وبالذافع والرغبة في أن تصبح الشركة الأفضل في كل ما نقوم به.

اعتماد العلامة التجارية Ooredoo

أعلنت مجموعة Ooredoo خلال العام عن اقتراحها بتغيير العلامة التجارية لشركة النورس بما يتفق مع استراتيجية المجموعة. ونتوقع استكمال مسيرة تحولنا إلى العلامة التجارية Ooredoo خلال النصف الأول من عام 2014.

وعلى الرغم من أن العلامة التجارية لشركة لنورس تمتلك وعن جدارة سمعة متميزة في مجال الابتكار والخدمات، إلا أنه من المهم التأكيد على عدم فقدان الدافع والالتزام مع بلوغنا مرحلة هامة أخرى في مسيرتنا لنصبح إحدى أشهر شركات الاتصالات المرموقة في المنطقة.

وتقدم علامة Ooredoo التجارية عدداً من المزايا والقيم التي تصب في مصلحتنا ومصلحة عملائنا. وقد صنّفت الجمعية العالمية للاتصالات المتنقلة، مجموعة Ooredoo في المرتبة الحادية والعشرين عالمياً، وهو مستوى من التقدير يعزز حضورنا القوي في السوق. إن علاقتنا الرسمية مع مجموعة Ooredoo تنعكس بشكل إيجابي على عملياتنا اليومية ومسيرة نمونا في المستقبل. وبصرف النظر عن تحقيق التواجد القوي الذي يمكننا الاستفادة منه على مستوى الشركة، إلا أنها يمكن أن تسهم في تعزيز سمعتنا وهوية علامتنا التجارية في سلطنة عمان ودول مجلس التعاون الخليجي على نطاق أوسع، ولاسيما مع انتقال أعضاء آخرين بالمجموعة إلى العلامة التجارية Ooredoo. علاوة على ذلك، فإن القوة المالية لمجموعة Ooredoo تضمن لنا درجة أكبر من الدعم المالي عند تعاملنا مع الموردين والموزعين والنظراء العالميين في هذه الصناعة.

وفي هذه السوق التنافسية المدفوعة بالأسعار بشكل متزايد، فإننا ننظر إلى علاقتنا مع مجموعة Ooredoo كقوة إيجابية تعمل على تعزيز قدراتنا التفاوضية بما يعود بالنفع على جميع عملائنا.

إننا نتطلع بكل ثقة إلى تطوير شراكتنا المستمرة مع مجموعة Ooredoo ، وستظل قيمنا الأساسية التي قادت مسيرة نجاحنا لما يقرب من 10 أعوام راسخة دون تغيير. كما سيتيح لنا الوجود القوي لعلامتنا التجارية في المنطقة منبراً للبناء على هذه المزايا وبالتالي تطوير قطاع الاتصالات في السلطنة.

برنامج "تزويد قوة الشبكة"

خطى برنامج "تزويد قوة الشبكة" الذي يستهدف تحديث الشبكة وتوسعتها وتحسينها، والذي أعلن عنه في عام 2012، خطوات متسارعة خلال العام، وأسهم بدرجة كبيرة في تعزيز قدراتنا الأساسية في مجال التكنولوجيا وتحقيق النتائج المذهلة. وقد حققنا مكانة بارزة في سلطنة عمان نتيجة امتلاكنا لتكنولوجيا البيانات التي تضاهي نظيرتها في الدول الأوروبية المتقدمة، وهو إنجاز رائع بالنظر لفترة تواجدها القصيرة نسبياً في السوق.

وقد أسهم الانتهاء من تحديث الشبكة في مسقط في مطلع العام في تبوأنا مركز الريادة في مجال التكنولوجيا في العاصمة، في حين ساعد نشر النطاق UMTS 900 في تحسين التغطية في الأماكن الداخلية، مع إتاحة إمكانية وصول أفضل وسرعة أكبر.

كما حققنا تقدماً في مشروع تركيب كابلات الألياف البصرية في مختلف أرجاء البلاد، حيث تم الانتهاء من وصل الألياف البصرية الرئيسية في جنوب السلطنة، مما يمنحنا شبكة أساسية أكثر قدرة على الصمود في المستقبل وتتضمن قدرات إضافية كبيرة لخدمات البيانات الجديدة. ونحن نخطط للحصول على شبكة ألياف وطنية مستقلة تماماً بحلول عام 2015، وهو ما يمثل إنجازاً هاماً آخر، لاسيما في ضوء التحديات التي تطرحها صعوبة التضاريس في سلطنة عمان.

وقد شهد النصف الثاني من العام بدء تنفيذ برنامج "تزويد قوة الشبكة" في المناطق الشمالية الغربية من السلطنة، واستطعنا في نهاية العام تعزيز الإنجازات التي حققها هذا البرنامج من خلال تفعيل ناقل البيانات الثالث لشبكة الجيل الثالث 3G بنطاق ترددي U900 في جميع شبكات منطقة الباطنة.

وتمثلت أبرز أنشطة برنامج "تزويد قوة الشبكة" في عام 2013 في افتتاح مركز بيانات نموذجي جديد في صلالة، وافتتاح مركز بيانات قياسي في نزوى، والانتهاء من مركز البيانات الرئيسي الجديد وافتتاحه رسمياً في مسقط. وقد أسهم افتتاح هذه المرافق الجديدة في زيادة عدد مراكز البيانات التابعة لنا في السلطنة إلى خمسة مراكز. وقد مكنتنا مركز البيانات الكائن في مسقط، والذي يتضمن مركز عمليات جديد، من إجراء تغييرات رئيسية تضمن تقديم أفضل جودة ممكنة للخدمات المتكاملة لعملائنا.

وقد لاقت هذه التغييرات الاستحسان الكبير من عملائنا، فقد وفرت سهولة استخدام العملاء لجميع خدمات البيانات. وتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لمركز البيانات الجديد في قدرته على متابعة تقديم خدمات العملاء بشكل أكثر كفاءة. ولا تزال جودة الخدمات التي نقدمها لعملائنا هي الحافز الرئيسي لأعمالنا وهي تنصدر كل ما نقوم به.

ونتوقع الانتهاء من برنامج التحديث البالغة مدته ثلاث سنوات في عام 2014، وذلك قبل ستة أشهر من الموعد المحدد. وقد لمسنا النتائج المترتبة على هذا البرنامج بالفعل، ليس فقط على مستوى التحول الكبير الذي شهدته الصناعة، بل أيضاً على مستوى الزيادة الهائلة المتوقعة في الطلب على خدمات البيانات الحديثة في السنتين أو الثلاث سنوات القادمة.

دعم عملنا

جاء التطور الكبير في أداء الشبكة متوافقاً مع الاستحواذ واسع النطاق على العروض والخدمات الجديدة، وهو ما يُعد أفضل اعتراف ممكن بنجاح استراتيجيتنا. لكن وعلى الرغم من ريادتنا للتقنية المستقبلية، إلا أننا لن نكتفي بمستوى النمو الحالي، وسنبحث عن مقومات الابتكار في كل فرصة تلوح أمامنا.

وثمة خطر كامن في أن يصبح السعي وراء أحدث التقنيات هو أهم أولوياتنا مما قد يبعدنا عن الهدف الحقيقي الذي نسعى إليه، ألا وهو عملاؤنا. لقد تمثلت إحدى النتائج الإيجابية لبرنامج "تزويد قوة الشبكة" في العمل مع شبكة وكلائنا وموزعينا لتقديم مزايا إضافية للعملاء والتواصل معهم بشكل مباشر. وقد نجحنا من خلال ذلك في أن يتبوأ البرنامج مكانة متميزة تتيح الوصول الأفضل والأسرع إلى التقنيات المتطورة.

فريق النورس

إن استثمارنا المستقبلية تتوافق بشكل كامل مع التزامنا بالاستثمار في تنمية مواردنا البشرية، لذا فقد أطلقنا عدداً من المبادرات التي تسعى إلى تطوير الموظفين خلال العام، تحت مسمى (تطوير).

وكان على رأس تلك المبادرات مبادرة تخطيط التعاقب الوظيفي على مستوى الإدارة، والربط القوي لأهداف موظفينا الشخصية وأهداف الإدارات بخطتنا التشغيلية السنوية. ومع استمرارنا في مسيرة النمو كمنظمة، سينصب تركيزنا على إيجاد بيئة عمل تسمح بقدر أكبر من التمكين والتطوير الشخصي للموظفين.

وتحقيقاً لذلك، نفذنا عدداً من المبادرات التدريبية الموجهة للعملاء، بما فيه مبادرة الذكاء العاطفي، استناداً إلى أهداف الشركة لعام 2015، والموارد التي تحتاجها لتحقيق هذه الأهداف.

كما سننتهي في عام 2014 من برنامج تقييم الموظفين بالتعاون مع الإدارة الوسطى بالشركة. وستركز الدورات التدريبية في المستقبل بشكل أكبر على التنمية الذاتية الفردية، مع التركيز بشكل أقل على الدورات التدريبية الخارجية التقليدية.

التحديات المقبلة

أكملت النورس مسيرة تحولها إلى شركة اتصالات شاملة ومتطورة يمكنها أن تقدم مجموعة كاملة من خدمات العملاء الأفراد والشركات بما فيها خدمات الهاتف الثابت والنقال، الألياف البصرية، خدمات الجيل الثالث 3G، خدمات الجيل الرابع 4G، خدمة الواي ماكس / LTE، والشبكة الافتراضية الخاصة IP VPN.

ومع تزايد قطاعات السوق والتي أشرت إليها في وقت سابق، فقد شهدت الأسواق أيضاً تبايناً متزايداً للمنتجات والخدمات والأسعار، غير أن شركة النورس كانت على أتم الاستعداد للاستجابة لتلك التحديات من خلال إطلاق مجموعة واسعة ومتنوعة من خدمات الهاتف النقال والبيانات ومنتجات الإنترنت المنزلي. وقد ساعدنا ذلك على تبوأ مكانة متميزة للفوز بحصتنا من السوق في عام 2014.

وتمتلك شبكتنا في الآونة الحالية العديد من القدرات التي لا تتوفر في كثير من البلدان المتقدمة. وقد أسهم قيامنا بتدشين تقنية الجيل الرابع 4G، الموجهة بصفة مبدئية إلى الإنترنت المنزلي، والذي تلاه بفترة وجيزة الإنترنت السريع للهاتف النقال، في وضع سلطنة عمان في صدارة الركب التقني بين العديد من دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى.

كما ساعدتنا خدماتنا التجارية المتطورة على أن نتبوأ مكانة متميزة كمزود خدمات الاتصالات المفضل للحكومة والشركات الكبرى، نظراً لأنها تلبى خطط تطوير البنية التحتية التي تقوم بها الحكومة والمشاريع الكبرى الأخرى الهادفة إلى تنمية الاقتصاد الوطني.

وتتمثل أهدافنا للسنة المقبلة في الحفاظ على مكانتنا الرائدة من حيث إيرادات البيانات، الانتشار الواسع في السوق، تحسين الخدمات لعملائنا، تعزيز قدراتنا الدولية، والنمو على نحو أكثر فعالية على مستوى تقديم الخدمات للعملاء.

وفي الختام، أودّ أن أشيد بالفضل للسيد روس كورماك الذي شغل منصب الرئيس التنفيذي السابق، والذي انتقل إلى ميانمار ليشغل منصب الرئيس التنفيذي الجديد لشركة Ooredoo ميانمار. وقد أسهم روس في تعزيز الحماسة والابتكار ووضع علامتنا التجارية وشركتنا في مكانة متميزة تمكنها من مواجهة تحديات السنوات المقبلة. وإنني أشعر بدهشة كبيرة لهذه الأجواء الرائعة التي تسود جميع أنحاء الشركة، وروح الثقة بالقدرة على تحقيق الهدف لدى زملائي الأعزاء، ويمكننا أن نعزو جزءاً كبيراً من هذا الشعور المتميز إلى العزيمة والتصميم الذين تركهما الفاضل/ روس لدى موظفينا، تدعمهما رؤيته الثاقبة.

كما أود أيضاً أن أشكر مجلس إدارة شركة النورس، وهيئة تنظيم الاتصالات، والموظفين على حسن استقبالهم ودعمهم لي ولعائلتي منذ وصولنا إلى سلطنة عمان، حيث شعرنا جميعاً بحفاوة الترحيب بنا في هذا البلد الرائع.

وسيتمثل التحدي الأبرز أمامي خلال السنوات المقبلة في النهوض بشركة النورس أو مجموعة Ooredoo كما ستغدو قريباً، والبناء على الأسس الناجحة التي تم إرسائها بالفعل، وأنا أتطلع قدماً لخوض غمار هذا التحدي.

جريج يونج

الرئيس التنفيذي