

إثراء تجربة الموارد البشرية في الشركة

واصلت Ooredoo جهودها على مدار العام الماضي لتعزيز ثقافة عمل مثرية وإيجابية. ففي حين يقوم فريق خدمة العملاء بتوثيق علاقات الشركة مع عملائها، يحرص فريق الموارد البشرية على منح الموظفين أفضل معاملةٍ يستحقونها بحيث يكونون خير سفراء للشركة أينما حلّوا.

وقد شهد عام ٢٠١٧ إنجازاً كبيراً تمثل في تنفيذ برنامج لتنمية المهارات القيادية يستهدف مديري الموارد البشرية تحت عنوان "قادة". وقد كان الهدف منه صياغة معايير قيادية تتميز بالوضوح والثبات على كافة مستويات Ooredoo. وقد ضمّ هذا البرنامج مجموعة من الوحدات التدريبية مثل الممارسات العامة للقيادة وإدارة القيادة وإدارة الفريق وإدارة الأفراد والتطور الوظيفي وإدارة الأداء والمقابلات القائمة على الكفاءة، إضافة إلى عددٍ من الجوانب الخاصة بالتدريب والتغذية الراجعة وثقافة العمل. وقد كان هذا البرنامج عبارة عن مبادرة جاءت نتيجة استبيان تم إجراؤه لإشراك العاملين، طُلب فيه من الموظفين صياغة معيار ثابت في إدارة الموارد البشرية عبر جميع دوائر العمل ومستويات القيادة.

ونتيجة لذلك؛ فقد خضع المديرون لنفس المعايير، وبات الموظفون يرون اتساقاً في الطريقة التي يتمّ التعامل فيها معهم؛ وهي طريقة Ooredoo وليست أي طريقة فردية أخرى.

كما تمّ استكمال برنامج خاص باشرت به الشركة في عام ٢٠١٦ ويتعلّق بإطار مرجعي للكفاءات ويربط كل موظف بالوصف الوظيفي الخاص به، وهي مهمة كبيرة تم إنجازها في إطار مبادرات أخرى قيد التنفيذ. وفي ضوء التركيز الرقمي المحوري الذي تتبناه Ooredoo، فقد ساعدت هذه الممارسة الخاصة بالإطار المرجعي للكفاءات على الاستفادة من الموارد والمواهب البشرية لتسريع التحوّل بعيداً عن القنوات التقليدية، والإعداد المستمر لتلك الموارد والمواهب باتجاه العصر الرقمي ومستجداته المتسارعة.

كما تم تعزيز اللجنة التنفيذية للشركة بإضافة عضوين عُمانيين من ذوي الكفاءة العالية، ألا وهما بدر بن عبدالله الهاشمي الرئيس التنفيذي لوحدة التدقيق الداخلي، وسلطان بن أحمد الوهبي الرئيس التنفيذي لوحدة الأعمال التجارية ومبيعات الجملة. ونتيجة لجهود التوظيف المكثفة للمواهب الوطنية على كافة المستويات الوظيفية، فقد بلغت نسبة التعمين ٩٠%، متجاوزة النسبة المستهدفة والبالغة ٨٩%.

كما تم أيضاً استهداف المواهب الشابّة ضمن المستويات الوظيفية دون الإدارة العليا بخطة تنمية ركّزت على التعلم والتطوير المهني، حيث يعتمد هذا البرنامج باستمرار إلى تقييم الموظفين وتحديد نقاط القوة التي يمكن تشجيعهم على تنميتها لديهم. كما ويجري أيضاً العمل على مبادرة يتم من خلالها تشجيع نقل المعارف والخبرات عبر دوائر ووحدات العمل المختلفة. وفي ضوء عملية التحوّل المتواصلة نحو التكنولوجيا الرقمية؛ تقوم هذه المبادرة بتقييم وتطوير القدرات الداخلية للأفراد وذلك من خلال تنفيذ سلسلة من المحاضرات والدورات التدريبية بهذا الخصوص. ولا شكّ بأنّ لهذه المبادرات والبرامج قيمة نوعية كبيرة في تنمية وتطوير ثقافة عمل متماسكة

ولا سيّما بين أعضاء الأقسام المختلفة وعلى كافة المستويات. كما تحرص الشركة كذلك على دعم وتنمية المواهب داخل أقسامها بشكل مستمر.

هذا، ويحظى الموظفون الأكفاء من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية بالتقدير والتكريم خلال الفعاليات التي تقيمها Ooredoo، مما يساهم في إيجاد دافعية وتحفيز لدى الموظفين لبذل المزيد من الجهود ويعكس حرص الشركة على الاحتفاظ بموظفيها. ويتم إشراك الموظفين في الفعاليات على كافة المستويات الوظيفية خلال أيام الأحد والخميس من كل أسبوع لندارس وتداول ما تم تحقيقه على مدار الأسبوع ضمن مواضيع تدرج تحت عددٍ من المسارات الاستراتيجية للشركة مثل موضوع 'الرقمية'. ويتم تنظيم عدد من الأنشطة المتعلقة بالموضوع قيد النقاش بهدف زيادة تفاعل الموظفين ومشاركة مختلف فرق العمل.

وتبقى دائرة العلاقات الحكومية إحدى المجالات الرئيسية في Ooredoo، حيث تواصل بناء العلاقات المستدامة مع المؤسسات الحكومية جنباً إلى جنب مع الفرق المعنية بالشؤون التجارية والتنظيمية. وقد نجح فريق العلاقات الحكومية في عام ٢٠١٦ بإطلاق إحدى أهم مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الجهات الحكومية المختصة، ألا وهو برنامج "نقطة انطلاق". ويشهد هذا البرنامج تعاوناً مثمراً بين Ooredoo وعددٍ من الوزارات لتدريب الموظفين من النساء في مجال قيادة الأعمال وتزويدهن بالمهارات اللازمة لتحقيق الاستقلالية والاستقرار المالي لهنّ ولأفراد أسرهنّ.

واستمراراً لجهودها المتواصلة خلال الأعوام الماضية، سيّرت الشركة قافلة Ooredoo الخير خلال شهر رمضان المبارك لعام ٢٠١٦، حيث قطع فريقها من المتطوعين أكثر من ٥٠٠٠ كيلومتراً بين الثاني عشر والسادس والعشرين من شهر يونيو في ذلك العام. وقد ركزت رحلة هذا العام على تعزيز التنمية المستدامة من خلال تمكين شريحتي المرأة والشباب. وقد تمّ الإعداد لهذه الرحلة لتشمل ثلاث عشرة ولاية، حيث تفاعلت Ooredoo من خلالها مع المجتمعات المحلية ووفرت لهم المواد الأساسية والمستلزمات التعليمية في محاكاةٍ حقيقية مع روح العطاء لشهر رمضان المبارك.

جديرٌ بالذكر أن قافلة Ooredoo الخير قد انطلقت في عام ٢٠٠٤، وواصلت تطورها منذ ذلك الحين لتحقيق المزيد من الإنجازات أثناء تجوالها في مختلف محافظات السلطنة في شهر رمضان المبارك لتقديم الدعم والمساندة وتعزيز التنمية المستدامة للعديد من الأفراد والمؤسسات والجمعيات الخيرية.

المسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية ركيزة مهمة لشركة Ooredoo وجزء من رؤيتها ورسالتها. قامت الشركة بتنظيم قافلة Ooredoo الخيرية الثالثة عشر الناجحة في عام ٢٠١٧، وقد جابت القافلة جميع محافظات السلطنة وقدمت كافة أشكال الدعم الممكنة لعدد من الأفراد والأسر والمؤسسات الخيرية، فضلاً عن تأسيس عدة مشاريع

جديدة. حيث تم إفتتاح البرنامج لتدريبي حاضنة **Ooredoo** في كل من العوابي والسيب وإبراء وضلكوت وبهلاء لتساهم في رفد النساء بالمهارات المهنيّة اللازمة لإعدادهنّ لسوق العمل وبدء مشاريعهنّ الخاصة. بالإضافة إلى توفير عدد من الكراسي المتحرّكة لمجموعة من ذوي الاحتياجات الخاصّة وتأتيث عدد من مسارح في الجمعيات الخيرية المتواجدة في المناطق. علاوة على ذلك، أعطت **Ooredoo** اهتماما خاصا للأنشطة المختلفة لتمكين الأطفال مثل رعاية دوري عمان للمدارس لكرة القدم بالإضافة الى رعاية مهرجان خريف صلالة ومهرجان مسقط.

تقنيات مثرية

فيما يخصّ الفريق التقنيّ المتوسّع باستمرار في Ooredoo، شهد التحول المتنامي نحو التكنولوجيا الرقمية عدداً من المبادرات التي تمّ تنفيذها على مدى الأعوام القليلة الماضية اعتماداً على فكرٍ مبتكرٍ ومتجدد.

وفي إطار هذه المبادرة الرقمية التوسعية للشركة، تم نشر أكثر من ١٤٠٠ موقعاً لشبكة الجيل الرابع (4G) مما ساهم في زيادة التغطية وأثرى تجربة البيانات لدى المزيد من العملاء في مختلف أرجاء السلطنة. ومنذ عام ٢٠١٦ فقد زادت تغطية بيانات الجيل الرابع لكثافة السكانية من ٥٤% إلى ٨٥%، وهي زيادة كبيرة عن النسبة المستهدفة وعن توقعات فريق العمل.

وإلى جانب التزام Ooredoo بتوسعة شبكتي الجيل الرابع (4G) والجيل الرابع فائق السرعة (4G+)، تتطلّع الشركة نحو تحقيق المزيد من التطور ومواكبة آخر المستجدات المستقبلية. ومن هنا، فقد باشر فريقها التقنيّ باختبار قدرات شبكة الجيل الخامس (5G) خلال مهرجان خريف صلالة في شهر يوليو ٢٠١٧. وقد قام الفريق بتجربة تقنية الجيل الخامس بنجاح؛ وهي علامة فارقة في تاريخ Ooredoo، حيث إنها أول شركة اتصالات في السلطنة تباشر بذلك. ونتيجة للتجارب الناجحة في هذا السياق تقوم إدارة Ooredoo حالياً بالتفاوض مع هيئة تنظيم الاتصالات لتخصيص ترددٍ خاص بحيث يمكن اختبار الأطياف الموجية تمهيداً لإطلاق خدمات الجيل الخامس بشكلٍ فعليٍّ لعملائها في السلطنة. ورغم أن اختبار شبكة الجيل الخامس مثل دلالة واضحة على مدى فعالية عروض Ooredoo وجهودها الحثيثة لمواكبة العصر الرقمي، فلن يتمّ طرح هذه الخدمة العصرية بشكلٍ فعليٍّ حتى عام ٢٠١٩.

ورغم المنجزات الكبيرة للفريق التقنيّ في الشركة في العام ٢٠١٧ في مجال تشييد المواقع الجديدة لشبكات الجيل الرابع والجيل الرابع فائق السرعة واختبار قدرات الجيل الخامس، فقد كان تطبيق Ooredoo Oman هو محور التركيز الرئيسي وقصة النجاح الأساسية لدى Ooredoo. فقد منح هذا التطبيق العملاء الحرية في اختيار الخدمات والمنتجات التي يفضلونها، مما وفر لهم الوقت والجهد وأتاح لهم الاستفادة من مجموعة متكاملة من خدمات Ooredoo حيثما كانوا.

ومع التحول الكبير نحو التقنيات الرقمية، فقد كانت هناك حاجة لتغيير شامل في استراتيجية العمل واستشراف إمكانات شبكة الجيل الرابع وتجاوز محدودية شبكة الجيل الثالث. كما تمثل شبكة الجيل الرابع فائق السرعة (4G+) نقطة محورية بالنسبة للشركة، فهي ستساهم بنقل Ooredoo إلى المستوى التالي فضلاً عن بقائها على اتساقٍ كامل مع بقية شركات المجموعة.

كما وشهدت خدمات الإنترنت المنزلي فائق السرعة من Ooredoo تحولاً مماثلاً في الاستراتيجية، حيث أنّ هناك تحركاً متواصلًا لتحرير الشركة من الاعتماد على الشركة العُمانية للنطاق العريض والتركيز أكثر على تطوير شبكة خاصة بالشركة. ويفضل هذه الشبكة المتقدمة، ستقوم Ooredoo بسد الثغرات الموجودة حالياً بين المنافسين، الأمر سيصب في مصلحة المستخدم النهائي.

كما نفذت الشركة مشروعاً ضخماً آخر تمّ من خلاله القيام بترقية شاملة لأنظمة تقنية المعلومات من أجل ضمان جاهزية الحلول الرقمية وتوفير خدماتٍ وفق أعلى المعايير ودون إنقطاع. ولتحقيق أقصى قدر من الكفاءة في عملية الترقية، تم إجراء تقييم موسع لرصد مستوى النجاح وتحليل نقاط الضعف لرفع التوصيات الخاصة بأية تغييرات لازمة. وقد كفلت هذه الترقية لأنظمة تقنية المعلومات أقصى درجات الجاهزية للتحوّل الرقمي على مستوى جميع أقسام الشركة، بدءاً من المبيعات والخدمة، وصولاً إلى الموارد البشرية والخدمات اللوجستية.

ومما لا شك فيه بأنّ أكبر خطوة للتحوّل الرقمي تمثلت بتطوير وإطلاق وتنفيذ تطبيق Ooredoo Oman. ورغم إطلاق التطبيق قبل عام ٢٠١٦، فقد شهد العام الماضي زيادة هائلة في أعداد المستخدمين قادت إلى استثمار كبير نتيجة الحاجة إلى زيادة التوعية بفوائد التطبيق وكيفية استخدامه بأفضل شكلٍ ممكن. ويتمّ تبني دورة سنوية بحيث تواكب فيها Ooredoo التغيرات الجارية في السوق وتستجيب لها. وقد تمّ وضع هذه الاستراتيجية على أساس الأبحاث التي تبين وجود عددٍ كبيرٍ من المستخدمين المبتدئين، والذين يندرجون تحت الفئة العمرية الأصغر سناً من العملاء المشتركين في التطبيق، وهي الفئة التي تدفع عجلة نمو التطبيق إلى الأمام بالوتيرة التي نراها حالياً.

يدرك الجانب الأكثر نضجاً في السوق الحاجة للتحوّل نحو التقنيات الرقمية ويدركون المفاهيم الجديدة المتعلقة بها، رغم أنّ هناك حاجة متواصلة للتوعية والتثقيف. وقد تم إطلاق حملة لتعريف المستخدمين على عددٍ من القنوات المتاحة لهم وتعزيز ثقّتهم في إدارة الحسابات عبر الإنترنت، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بتسديد المدفوعات عبر الإنترنت.

وعلى مدى عام ٢٠١٧ كان هناك نقاش مستمر حول دخولٍ وشيكٍ لمشغل ثالث إلى السوق. وقد رأى الفريق التقنيّ في ذلك فرصة مميّزة للتأكيد على إملاك Ooredoo لأفضل المنتجات والخدمات التي تلبّي كافة احتياجات العملاء في السلطنة. وقد شهد هذا الموضوع كثيراً من النقاش على المستوى الداخلي في الشركة واختتم بإطلاق برنامج "تحدي". وقد ساهمت النقاط التي تمخّضت عن برنامج "تحدي" بالدفع باتجاه التغيير على مختلف مستويات الشركة وعلى مستوى القرارات التي يتخذها الفريق التقنيّ.

ولضمان استقرار وثقة العملاء من الشركات ممن يعتمدون على Ooredoo في تخزين نسخهم الاحتياطية على أنظمة الحوسبة السحابية، فقد شهدت مراكز البيانات عمليات ترقية مستمرة وفقاً لأعلى المعايير المتبعة. وهناك خمسة مراكز بيانات تشكل قلب شبكة Ooredoo، حيث يقع أحد هذه المراكز في بوشر، والذي تفرّد بزيادة تقنيات الشركة حتى افتتاح مركزٍ مماثلٍ في صحار. وقد تم إجراء العديد من الاختبارات لمعرفة إمكانية التبديل بين مراكز البيانات والقيام بعملية تحويل سلس في حالة حدوث أية مشكلات أو كوارث. وقد شهد عام ٢٠١٧

تقدماً كبيراً في إنشاء مركز جديد للبيانات في الدقم ومن المقرر توصيله بالإنترنت في عام ٢٠١٨؛ وهو خيار آمنٌ آخر في حالة حصول أي عطل.

وفي الوقت الذي تواصل فيه سلطنة عُمان نموها، فقد سعت Ooredoo لمواكبة هذا النموّ وتلبية كافة الاحتياجات السكنية والتجارية. فبينما يتواصل إنشاء الطرق وبناء المنازل وتوصيل المصانع بالإنترنت، تقوم Ooredoo بتشييد المزيد من الأبراج والمحطات الجديدة. وقد تم في الماضي تركيب شبكة الجيل الثاني، ثم تمت ترقيتها في وقتٍ لاحق، أما في وقتنا الحاليّ، يقوم المشغلون بتركيب شبكة الجيل الرابع كحدٍ أدنى منذ البداية من أجل توفير تغطية بيانات سريعة للعملاء.

وبشكلٍ عام، فقد شهد عام ٢٠١٧ قيام الفريق التقنيّ بدعم وتعزيز العديد من التطوّرات التي تم ابتكارها على مدى الأعوام الماضية، وقام في الوقت ذاته بوضع استراتيجيات جديدة للمضي قدماً ولمواكبة كافة المستجدات المتسارعة.

إثراء تجربة العميل

كان التحول إلى التكنولوجيا الرقمية هو محور تركيز Ooredoo كشركة، إلا أن فريق خدمة العملاء قد تكيف بشكل استباقي مع الاحتياجات المتغيرة التي تنشأ من وقت لآخر. ويظل في مقدمة تجربة Ooredoo تصميمها على تأكيد أن يظل اعتبار الناس لـ Ooredoo كخيار أول قويا كما كان دائما.

لقد شهد عام ٢٠١٧ دفعات متضافرة في مجال الخدمات الرقمية، ولكن خدمة العملاء بدأت في عملية التحول منذ عام ٢٠١٤، حيث أخذت هذه الخطوات الأولية الصغيرة تكبر على نحو متزايد. ووفقا لمسح تم إجراؤه على العملاء من الشركات والمستهلكين، وجد أن هناك تفضيل واضح لاستخدام الوصول الرقمي إلى خدمات العملاء وهم في منازلهم أو في مكاتبهم أو أثناء تنقلهم. لقد أصبح مفهوم استدعاء وكيل أو أن يظل العميل قيد الانتظار على الهاتف شيئا من الماضي، وقد تم اتخاذ خطوات متضافرة من أجل التحول إلى القنوات الرقمية.

والقناة الرئيسية لهذا التحول الرقمي هي من خلال تطبيق Ooredoo الذي يتيح للمستخدمين الوصول إلى نحو ١٠٠% من الخدمات التي يحتاجونها. وقد كانت ردود الأفعال والملاحظات على التطبيق إيجابية بصفة عامة، وهي ملاحظات يتم معالجتها ودمجها في التطبيق عندما تؤدي إلى تطور إيجابي للعملاء.

ويتم تشجيع العملاء على التحول من الطرق التقليدية إلى التكنولوجيا الرقمية من خلال فريق خدمة العملاء الذي يوجههم من خلال التطبيق ويعرفهم بالفوائد التي يمنحها لهم هذا التطبيق. وأما من يحتاجون إلى مزيد من المساعدة فهناك خدمة "الردشة الحية"، رغم أنه من خلال هذه القناة أيضا يتم حث العملاء على التحول إلى استخدام التطبيق للحصول على جميع الخدمات.

كما تم أيضا افتتاح قناة الرد التفاعلي، حيث يتم توجيه ٧٠% من المكالمات إليها. وقد أبدى العملاء إعجابهم بالقدرة على تفعيل أو تعطيل الخدمات ودفع الفواتير وزيادة البيانات ومجموعة كاملة من الخدمات الأخرى من خلال هذه القناة.

ويجري أيضا تطوير تطبيق آخر من Ooredoo يستهدف قطاع الأعمال وهو سوف يكون مكملا لتطبيق المستهلك. ويتم حاليا اختبار التطبيق مع إضافة خصائص متطورة أخرى باستمرار، مما سيجعله مبسطا وفعالاً كمنظيره تماما.

وفي المجمل فإن مستويات رضا العملاء مرتفعة، والاستثمار في الوقت والأموال لإحداث التحول الرقمي يؤتي ثماره.

وكما هو الحال مع الواجهة الأمامية، وهي الجانب المواجه للعملاء من العمليات، كان على العاملين التكيف مع الساحة الرقمية في الخلفية كذلك. وقد تم تنفيذ تغيير كامل لبيئة العمل مع تطوير أساليب تدريب جديدة لتشجيع قبول العملاء للأدوات الجديدة مثل تطبيق Ooredoo. وكان هناك أيضا تحولا مطلوباً في الطريقة التي يتحدث بها العاملون مع العملاء بهدف توصيل فكرة التحول إلى التكنولوجيا الرقمية. كما تم أيضا تقديم حوافز شجعت العاملين على تبني العديد من الخدمات التي تقدمها Ooredoo.

كما تم أيضا تشجيع العاملين على قيادة الابتكار من الداخل، استنادا إلى ردود الأفعال والملاحظات التي يحصلون عليها من تفاعلهم مع العملاء واهتمامهم باحتياجاتهم.

ورغم أن التطبيق كان واحدا من الأدوات الأساسية التي تدفع تجربة العملاء إلى الأمام، فقد واصلت وسائل التواصل الاجتماعي مكانتها كمؤشر رئيسي لرأي العملاء وتجاربهم.

إن ردود الأفعال والملاحظات هي جزء ذو أهمية متزايدة من حيث تحسين تجربة العملاء، وحتى من خلال التحول إلى الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، واصلت خدمات العملاء الاستثمار في صوت العميل، سواء كان من الشركات أو المستهلكين. وفي أي من النقاط الرقمية أو المادية، يتم دائما إرسال رسالة للعميل تطلب منه ملاحظاته بشأن ما إذا كانت تجربته إيجابية وكيف يمكن تحسين التجربة أو الخدمة. وهذه الملاحظات يتم تحليلها بعد ذلك على يد فريق مخصص ويتم اتخاذ الإجراءات ذات الصلة؛ وإذا كان هناك تغيير جوهري مطلوب، يتم نقل الأمر إلى مستوى تنفيذي.

باعتبارها مركزا للربح، قامت دائرة خدمة العملاء بتشجيع المكالمات الصادرة لتعزيز المزيد من الخدمات للعملاء. ومن خلال استهداف الخدمات التي يتم الوصول إليها عن طريق التطبيق، حوّل الفريق خدماته إلى مكاسب ليساهم بنحو ٥٠٠,٠٠٠ ريال عماني من خلال المبيعات حتى نهاية العام.

وقد زاد عدد منافذ البيع في السلطنة خلال عام ٢٠١٧، مما شكّل تحديا أمام فرق خدمة العملاء تمثل في ضمان أن تظل تجربة الخدمة متماثلة في جميع أنحاء الشبكة. وما يقرب من ٥٠% من هذه المنافذ هي منافذ يتم امتلاكها وتشغيلها من خلال الامتياز، ٢٥ متجر امتياز مقابل ٢٦ متجر مملوك لصاحبه، ولكن المعايير موحدة في جميع المنافذ.