



كان العام 2018 عاما مميزا في رحلتنا نحو التحول الرقمي، حققنا فيه العديد من الإنجازات الكبيرة، منها إطلاق خدمات وقنوات رقمية جديدة، وكذلك تحديث مهم لتطبيق Ooredoo الحائز على جوائز. ومن أجل تعظيم فعالية الخدمات الرقمية، توفر شبكتنا سرعة وتغطية رائعة تمتد بين طول البلاد وعرضها. وقد اصلنا في العام 2018 الاستثمار في التغطية، ونستطيع الآن ليس فقط الافتخار بتغطية شبكة الجيل الرابع لمعظم أنحاء سلطنة عمان وبنسبة 95% من الكثافة السكانية، بل نفخر أيضا بأن السرعة أصبحت عالية بشكل مستمر. لقد توصلنا بنجاح إلى المعالم البارزة التي خططنا لها في إطار عمل استراتيجية التحدي في عام 2017؛ وهي مبادرة استراتيجية تُجهز Ooredoo لزيادة المنافسة والنمو على المدى الطويل. وقد تمكنت Ooredoo من زيادة العوائد والأرباح على الرغم من التحديات التي واجهتها في هذا العام الذي شهد خسارة سوق الهاتف النقال لنسبة 6.0% من المشتركين.

وما كانت سرعة شبكتنا لتمر دون أن تُلقت انتباه مؤسسة Ookla، وهي المؤسسة الرائدة عالميا في اختبار وتحليل الإنترنت والبيانات، ولديها منتجها المعروف باسم "Speedtest" وهو معيار موثوق به في هذا المجال لقياس سرعة وجودة الاتصالات المتنقلة والثابتة وتوصيلات النطاق الثابت، وقد اختارت المؤسسة شركة Ooredoo كأسرع شبكة للاتصالات المتنقلة في سلطنة عمان للربعين الأول والثاني من العام 2018. وتؤكد نتائج تحليل Speedtest من Ookla على أن Ooredoo قد حققت أكبر سرعات لشبكة الهاتف النقال في سلطنة عمان خلال الفترة المذكورة؛ وهو إنجاز يؤكد على استثمارنا المستمر في الشبكة.

وفي العام 2018، شهد تطبيق Ooredoo تحديًا كبيرًا من أجل تعزيز التجربة الرقمية لعملائنا وتزويدهم ببنافذة إلى عالم من العروض والخدمات والخبرات الحصرية فيها ما يحتاجونه للاستمتاع بالإنترنت، حيث يمكن لعملائنا الآن الاشتراك في باقات الهاتف النقال بل وتصميمها حسب متطلباتهم، كما يمكنهم إدارة الحساب ودفع الفواتير والاشتراك في برنامج نجوم للمكافآت والحصول على المساعدة التي يحتاجونها على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع والحصول على مجموعة من المزايا الأخرى. وبحلول نهاية العام 2018، كان يستخدم التطبيق نحو 350000 مستخدما وتم تحميل التطبيق 700000 مرة، وهو ما يدل على أن هذا التطبيق يلبي الاحتياجات الرقمية المتغيرة للعملاء بالإضافة إلى واجهة المستخدم الفريدة وفاعلية وظائفها.



وفي العام 2018، رحب العملاء أيضا بـ "سعيد"، الروبوت التفاعلي للردشة المباشرة، الذي يخدم العملاء من خلال التطبيق ومن خلال موقع Ooredoo الإلكتروني كذلك. وتعد هذه الخدمة هي الأولى من نوعها في السلطنة، وهي خدمة ندعمها ببيانات تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث يخدم "سعيد" العملاء على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع ويتعامل مع ما يصل إلى 3500 مكالمة هاتفية ترد إلى مركز الاتصال كل يوم؛ وهي تمثل أكثر من 50% من مجموع المكالمات. وتعد هذه الخطوة خطوة مبتكرة أخرى من Ooredoo، كونها أول شركة في عمان تتبنى تقنية الذكاء الاصطناعي وتسهل الوصول إليه من أجل تفاعل العملاء، حيث يتيح سعيد لشركة Ooredoo التفاعل مع المزيد من العملاء، مما يقلل من وقت الانتظار عبر قنوات التفاعل الأخرى المختلفة. ونتيجة لتطور تقنية الذكاء الاصطناعي، أصبح سعيد منصة مهمة تحاكي السلوك البشري وتستجيب للاستفسارات بأسلوب شيق.

ومن بين أكثر الأنظمة التي يفضلها مستخدمو Ooredoo نظام شبابية، الذي تم توسيع منتجاته وخدماته في العام 2018. ويتضمن نظام شبابية الجديدة بيانات غير محدودة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومزيدا من المرونة فيما يتعلق بالاشتراك أو الإضافات إلى الباقات أو إدارة الاستخدام أو إعادة شحن الرصيد وغير ذلك. ويمكن الاستفادة من هذا النظام من خلال التطبيق فقط، وهو يعد الحل الأمثل للاحتياجات المتغيرة للمستخدمين الذين يرغبون في المزج والتوفيق بين الباقات التي يستخدمونها. وقد وصل عدد مستخدمي هذا النظام المميز إلى أكثر من 100000 مشترك بحلول نهاية العام 2018، وكان هناك مزيدا من الإثارة مع عرض 50% بيانات مجانية لعمليات الاشتراك الجديدة، وبالنسبة لمن يقومون بتجديد باقاتهم هناك أيضا 50% بيانات إضافية مجانا كل شهر لمدة ثلاثة أشهر.

كما شهد العام أيضا تحسينات كبيرة لخدمات الإنترنت المنزلي؛ كلا من "الإنترنت المنزلي السريع" (وصّل وشغّل) و"الإنترنت المنزلي فائق السرعة" (الفاير). وقد أطلقت الشركة مجموعة من باقات الإنترنت السريع الجديدة في بداية العام، منحا العملاء زيادات كبيرة في مخصصات بياناتهم. كما أننا أدخلنا أيضا عملية ترحيل البيانات، بحيث يمكن للعملاء ترحيل بياناتهم غير المستخدمة إلى الشهر التالي مجانا لتحقيق أقصى استفادة من مخصصات البيانات الخاصة بهم. كما أدخلت Ooredoo تسهيلات لعملاء الإنترنت المنزلي السريع والإنترنت



المنزلي فائق السرعة بعقود الدفع الأجل من خلال الدفع على أقساط، وهو ما يتيح للعائلات والمستخدمين الحصول على أفضل خدمة في تجربة الواي فاي المنزلي بسهولة وبأسعار في متناول أيديهم. كما أن العملاء الذين يستخدمون الألياف استمتعوا أيضا بزيادة السرعة إلى ثلاثة أضعاف بنجاح كبير، فاستمتعوا بذلك بسرعاتنا البرقية لمدة ثلاثة أشهر مقابل رسوم رمزية.

وفي نهاية العام 2018 تم إطلاق منتج Ooredoo TV، وهو منتج ترفيهي منزلي مجهز للتوصيل والتشغيل مباشرة باستخدام تكنولوجيا متاحة لكل من لديه اتصال بالإنترنت. وتقدم هذه الخدمة مجموعة من البرامج بمحتوى عربي وإنجليزي وآسيوي، وتتوفر هذه الخدمة في صورة جهاز تلفاز فقط أو حزمة منزلية أو صندوق إعداد جاهز وتقدم أفلاما ودراما وبرامج أطفال وأفلام وثائقية حسب الطلب.

أما على صعيد الأعمال التجارية، فقط أطلقت Ooredoo تطبيقا مخصصا لمستخدمي "أعمال لأعمال"، يمنحهم القدرة على إدارة حسابات شركاتهم ومراقبتها؛ وهي خدمة مبتكرة في سلطنة عمان. وقد تم تصميم هذا الإصدار من التطبيق لتسهيل إدارة حسابات الشركة على المستوى الفردي، وسيتبعه تحديث سيوفر ميزات أكثر تطورا على مستوى الشركة ككل.

وعلى صعيد آخر، أدت زيادة عدد الهواتف الذكية وزيادة عدد الأجهزة المتصلة بشبكة واحدة إلى زيادة تعرض الشركات للخطر، حيث يمكن أن تكون التهديدات السيبرانية كارثية على الشركات غير المحمية حماية كافية. ولكن مع أنظمة الحماية الأمنية التي توفرها Ooredoo على شبكة الإنترنت، توفر للعملاء أفضل خدمات الأمان عبر الإنترنت، مما يسمح لهم باستخدام الخدمات الرقمية دون القلق من المتطفلين والفيروسات وغيرها، حيث يمكنهم تجنب كوارث رقمية بدءا من التهديدات المستمرة المتقدمة (APT) والتصيد الاحتيالي وفيروس حصان طروادة (Trojan) وبوت نت (Botnet) ورائسوم وير (Ransomware) وليس انتهاء بهجمات الحرمان من الخدمات (DDoS) وهجمات وايبر (Wiper) وسرقة الملكية الفكرية وغيرها.



ولتلبية الاحتياجات المتزايدة لمستخدمي الأعمال التجارية في سلطنة عمان، أطلقت Ooredoo الخدمات السحابية للتخزين على خوادم مستضافة محليا مدعومة باتفاقيات مستوى خدمة على مستوى عالمي وتوفر حولا فعالة من حيث التكلفة.

وتقدم شركة D2C، وهي شركة تابعة لشركة Ooredoo، استراتيجية احتياطية فعالة من خلال خدمة الحلول السحابية. وقد عينت شركة D2C رئيسا تنفيذيا عمانيا للشركة من داخلها، وتعد هذه الشركة خطوة كبيرة للأمام من حيث توفير المرافق الرقمية في سلطنة عمان.

وفي خطوة أخرى ضمن الخطوات الأولى من نوعها في دول مجلس التعاون الخليجي وسلطنة عمان، أطلقت Ooredoo عمان شبكة LoRa للاستفادة من إنترنت الأشياء (IoT). وسيبدأ الجيل الأحدث من تقنيات الاتصال داخل الشبكة في وضع أسس لحلول المدينة الذكية وتسريع مبادرات الحكومة الذكية وفي نفس الوقت تعزيز الكفاءة في القطاعين العام والخاص، حيث سيشهد المستخدمون اختلافا فوريا ليس فقط في نطاق التغطية وقوة الاتصال، بل أيضا في عمر البطاريات وانخفاض التكاليف.

وفيما يتعلق بثروتنا البشرية، فنحن جميعا معنيون ومهتمون بتطوير أفراد مؤسستنا، من خلال تمكين العاملين ليصبحوا جيلا جديدا من القادة، لذلك أخرجت Ooredoo موجهها الأولى من المديرين كجزء من برنامج تطوير القادة في الشركة، وهو برنامج مصمم خصيصا لتزويد المديرين بتقنيات متناسقة وفعالة لتبسيط الإجراءات وتوفير المرونة واتخاذ القرارات بشكل مباشر وتسهيل الإدارة وبالتالي تحقيق الاتساق في جميع جوانب المؤسسة.

ومن خلال هذا البرنامج وعدد من البرامج التدريبية وورش العمل الأخرى، فإن الشركة لا تدعم نمو Ooredoo فحسب بل تعمل أيضا على ترسيخ مكانتها كجهة عمل مختارة لكثير من المواهب المحلية التي تسعى إلى تطوير حياة مهنية ناجحة.



هذا، ومازالت المسؤولية الاجتماعية للشركات هي العمود الفقري للالتزام Ooredoo بإثراء حياة الناس، وفي قلب هذا الالتزام يأتي برنامج انطلاقة الذي يكتسب زخما كل عام، وكذلك برنامج جديد تم إضافته في العام 2018 هو برنامج خطوة للأمام "Spring-Forward".

يهدف برنامج انطلاقة إلى دعم المرأة العمانية التي لديها طموحات رقمية من خلال منحها الدعم والأدوات اللازمة لتطوير أفكارها وإطلاقها في المجال العام، وما زال هذا البرنامج يواصل إظهار الكثير من قصص النجاح. وقد انضم إليه في العام 2018 برنامج آخر هو برنامج خطوة للأمام "Spring-Forward"، وهو مبادرة موجهة للرجال والنساء الذين يتطلعون إلى القيادة. ويعمل هذا البرنامج على توفير التسهيلات للمشاركين للاستفادة من الإنترنت في المشاريع الرقمية التي يشروعون في ممارستها، ويركز البرنامج على تنمية وتطوير مهاراتهم من خلال التعلم المستهدف، كما يستفيد المشاركون أيضا من الخبرات التي يقدمها رواد هذه الصناعة ويقدمها مدربون معتمدون. وقد سجل في البرنامج 150 مرشحا من مجموعة من القطاعات والوزارات في العام 2018، ثم بدأوا بعد ذلك جلساتهم الأولى. وينضم برنامج خطوة للأمام إلى برنامج انطلاقة كجزء أساسي من استراتيجية الشركة الرامية إلى دعم النمو البشري والاقتصاد من خلال ريادة الأعمال الرقمية.

وضمن المسؤولية الاجتماعية للشركات هناك مبادرة رئيسية أخرى هي قافلة Ooredoo الخير السنوية. ففي نسختها الرابعة عشرة، قام متطوعو قافلة Ooredoo الخير بزيارة المناطق المتضررة من الإعصار في محافظة ظفار بالإضافة إلى المحافظات الشمالية، حيث زاروا عشر مدن لإنشاء مشاريع مجتمعية ودعم برامج Ooredoo الحالية. كان موضوع الرحلة في نسختها الأخيرة هو "الاستدامة" حيث أدخلت الرحلة تطبيقا مجانيا يمنح الأشخاص من جميع الأعمار إمكانية الوصول إلى موارد التعلم. كما تعاونت الرحلة أيضا مع وزارة التنمية الاجتماعية للعمل مع الأسر الفقيرة لتحسين أوضاعها. وتم كذلك تنفيذ العديد من المبادرات الأخرى، منها افتتاح أربع حاضنات جديدة للنساء، ليصل بذلك العدد الإجمالي إلى ثلاثين حاضنة. وتعمل هذه الحاضنات على توفير التدريب المهني للنساء في مجالات تكنولوجيا المعلومات والطهي والتجميل والخياطة، حيث تقوم بتزويد المزيد من النساء بالمهارات اللازمة للالتحاق بسوق العمل أو بدء مشروعاتهن الخاصة.



في المجمل، كان العام 2018 عاما جيدا حققت فيه Ooredoo ما وعدت به في العام 2017 ورسخت مكانتها  
لتنمو بشكل أقوى في العام 2019 وما بعده.