



# العمليات في دولة الإمارات العربية المتحدة



# ”اتصالات“ تعزز مكانتها كأقوى علامة تجارية في قطاع الاتصالات على مستوى العالم

تُوّجت ”اتصالات“ كأقوى علامة تجارية في قطاع الاتصالات على مستوى العالم، وهي أول علامة تجارية تحقق هذا الإنجاز المرموق في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا من بين 5٠٠ علامة تجارية عالمية.

وعبر محفظة علامتها التجارية التي تزيد قيمتها على ١٢,٥ مليار دولار أمريكي، لم تقتصر إنجازات ”اتصالات“ على المحافظة على تصنيف (AAA) لعلامتها التجارية فحسب، بل حافظت أيضاً على مكانتها كأقوى علامة تجارية في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا في جميع القطاعات، والعلامة التجارية الأعلى قيمة في قطاع الاتصالات على مستوى المنطقة. وتأتي التصنيفات الجديدة لتعزز المكانة العالمية الرائدة التي تتمتع بها دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال البنية التحتية المتطورة لقطاع الاتصالات والتقدم الاستراتيجي الذي أحرزته في مسيرة التحول الرقمي.

وقد تم تسليط الضوء على هذه الإنجازات في أحدث نسخة من تقرير جلوبال 5٠٠ الصادر عن وكالة ”براند فاينانس“ العالمية، المؤسسة المستقلة والرائدة عالمياً في مجال تقييم العلامات التجارية والاستشارات الاستراتيجية والتي تأسست في عام ١٩٩٦ ومقرها في مدينة لندن، وتسعى إلى ”سد الفجوة بين التسويق والتمويل“. تقوم ”براند فاينانس“ بتقييم أكثر من 5,٠٠٠ علامة تجارية في جميع القطاعات والمناطق الجغرافية كل عام. والجدير بالذكر أن تقرير براند فاينانس السنوي ”The Global 500“ قد اشتمل أيضاً على الـ 5٠٠ علامة تجارية الأعلى قيمة.

هذا، ويأتي تصنيف علامة ”اتصالات“ التجارية، ليعزز مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة الرائدة أكثر فأكثر في مجال الاتصالات المتطورة والتحول الرقمي على مستوى العالم.

في هذا السياق، قال المهندس حاتم دويدار، الرئيس التنفيذي للمجموعة: ”يأتي فوزنا بتصنيف أقوى علامة تجارية في قطاع الاتصالات على مستوى العالم والعلامة التجارية الأعلى قيمة في قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا تأكيداً على كفاءة مبادراتنا الاستراتيجية الرامية إلى تأسيس بنية تحتية قوية للاتصالات، من شأنها توفير قيمة متميزة لعملائنا في جميع المناطق التي تغطيها خدماتنا. ومن خلال منهجية عملنا التي تركز على العملاء، نواصل سعيينا للارتقاء نحو آفاق جديدة عبر الاستثمار في الجيل المقبل من التكنولوجيا المتطورة التي تثري جودة خدماتنا وتسهم في صياغة ملامح المستقبل الرقمي“.

وأضاف دويدار: ”نسعى خلال هذا العصر الرقمي إلى تعزيز مرونتنا من أجل مواكبة التغيرات في متطلبات العملاء وتقديم خدمات ذات صلة ومرنة. فمُنذ تأسيس ”اتصالات“ عام ١٩٧٦، نعمل في إطار رؤيتنا الطموحة لتأسيس بنية تحتية عالمية المستوى لقطاع الاتصالات، من شأنها المساهمة بدور محوري في دفع عجلة التقدم الاقتصادي. ولطالما ساهم الدعم المتميز والتوجيهات المستمرة لقيادتنا الرشيدة في دولة الإمارات في إلهامنا للبقاء في طليعة الابتكار والتركيز على المستقبل لمواصلة تمكين المجتمعات وإثراء حياة الناس“.



# اتصالات الإمارات

رغم التقرير السنوي ٢٠٢١



٣٠,٢

مليار درهم إماراتي  
الإيرادات

٢,٦

مليار درهم إماراتي  
النفقات  
الرأسمالية

١,٣

مليون  
مشترك  
بخدمات النطاق  
العريض الثابت

٧,٨

مليار درهم إماراتي  
الربح الصافي

١,١

مليون  
مشترك في  
خدمات الهاتف  
الثابت

٥١%

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

١١,٠

مليون  
مشترك في  
خدمات الهاتف  
المتحرك

١٥,٥

مليار درهم إماراتي  
الأرباح قبل احتساب الفوائد  
والضريبة والاستهلاك  
والإطفاء



أكثر مع الموردين، في حين تحققت الوفورات الاقتصادية للنفقات الرأسمالية من خلال تحسين متطلبات العقود والاستفادة من التنسيق الموحد للمشتريات.

وقر مشروع التحول تغييراً تدريجياً نحو هدف استراتيجي رئيسي لاتصالات الإمارات، ألا وهو إنشاء منظومة خدمات اتصالات رقمية تركز على العملاء بالدرجة الأولى. تضمنت بعض الإنجازات الرئيسية لحملة التحول الرقمي التي تركز على احتياجات المستهلك تحويل أكثر من 52 متجراً تقليدياً إلى متاجر رقمية حديثة، وتبني رحلات التحول الرقمي بدون لمس، وزيادة عمليات إعادة الشحن الرقمية إلى أكثر من 70٪، وتحقيق انتشار لتطبيقات الأجهزة المحمولة يتجاوز نسبة 30٪ مع زيادة عدد المستخدمين شهرياً لأكثر من 3 ملايين مستخدم في عام 2021 لأول مرة.

دائماً ما تعتبر القنوات الرقمية محور تركيز اتصالات الإمارات، وتشهد هذه القنوات تحسينات مستمرة، بما في ذلك إضافة المزيد من الميزات والتحسينات الملحوظة على الشكل والتصميم العام. وواصلت الشركة أيضاً الترويج لفوائدها الرقمية، ووفرت لعملائها القدرة على الوصول رقمياً إلى مجموعة واسعة من الخدمات والحصول على خصومات وعروض جذابة في سياق حملتها التوعوية "أفضل عبر الإنترنت".

وفيما يتعلق بقطاع خدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة، فقد تم ترحيل أكثر من 50٪ منها إلى المنصات الجديدة، وتجاوز نمو الإيرادات من الخدمات السحابية 2.5 ضعف الإيرادات الأساسية. كما أسفر التركيز الكبير من قبل اتصالات الإمارات على تجربة العملاء أيضاً عن انخفاض بنسبة 50٪ في شكاوى خدمات النطاق العريض الثابت مقارنة بعام 2020.

### دفع عجلة الأداء

وعلى صعيد العمليات، من المؤكد أن اتصالات الإمارات في وضع يؤهلها لتقديم حلول متقدمة وشاملة لجميع قطاعات الخدمات الموجهة للشركات (B2B)، مثل النفط والغاز والمدن الذكية والرعاية الصحية. وقد عملت على تطوير ونشر حلول مبتكرة لدعم استمرارية الأعمال في ظل الواقع الجديد، والذي من شأنه تمكين نماذج الأعمال الرقمية الجديدة وتسريع التحول الرقمي بشكل رئيسي من خلال مجموعة شاملة من العروض السحابية.

كما شهدت الخدمات السحابية التي تقدمها اتصالات الإمارات تطوراً لتصبح مزوداً للخدمات المُدارة متعددة السحابة، مدعومة ببنيتها التحتية الحديثة، وشراكاتها العالمية مع مقدمي الخدمات السحابية فائقة النطاق، مما مكنها من توفير مجموعة واسعة من الخدمات السحابية المعززة بقدرات استشارية وتشغيلية.

وفي عام 2021، عززت اتصالات الإمارات تعاونها مع مايكروسوفت في خدمات Azure، وأبرمت اتفاقية مشتركة مع أوراكل والاستشاري أكسنشور لدفع عجلة تحولها الرقمي السلسلة. كما تدعم البنية التحتية السحابية لاتصالات الإمارات منصة Business Edge المبتكرة، والتي عززتها في عام 2021 بقدرات رقمية جديدة، لتزويد الشركات الصغيرة والمتوسطة برافعة مهمة تدعم نموها وابتكاراتها وتعمل على خلق فرص للعمل.

### شرعت "اتصالات الإمارات" في رحلة حافلة بالتحديات تهدف إلى تسريع عجلة نموها وإرساء قواعد تحولها لترسيخ مكانتها كشركة تقنية رائدة في المنطقة، والمشغل المفضل في الإمارات للقطاع الحكومي والشركات والعملاء.

في عام 2021 كانت اتصالات الإمارات على موعد مع مزيد من النجاحات والإنجازات، وحققت تقدماً استراتيجياً قوياً وأداءً مالياً كبيراً، في الوقت الذي كان فيه النموذج التشغيلي الذي تعتمده يشهد تحولاً نوعياً.

شكّل هذا العام نقطة انعطاف رئيسية لاتصالات الإمارات، واستطعننا خلاله تحقيق التوافق التام مع استراتيجية النمو والتوسع الشاملة لمجموعة اتصالات، والذي بدأ بتعيين مسعود محمد شريف كرئيس تنفيذي لاتصالات الإمارات، وأعقبه مجموعة من التغييرات التنظيمية الرامية لتعزيز القيمة للمساهمين وضمان تجربة عملاء لا تُضاهى.

ويعتبر فوز اتصالات الإمارات بلقب شبكة الهاتف المتحركّ الأسرع في العالم للسنة الثانية على التوالي أحد أبرز الإنجازات لهذا العام، وقد تكفل هذا الإنجاز بحفاظتها على مكانتها الريادية والعالمية في تحقيق أعلى نسبة نفاذ في توصيل شبكة الألياف الضوئية، وإحداث تحسينات كبيرة في تصنيف النطاق العريض الثابت والسرعات المرتبطة به.

وأسفر كل ذلك عن تحقيق نتائج مالية قوية بفضل الانتعاش الإيجابي للسوق والنشاط الاقتصادي المواتي على مستوى الدولة. وبشكل عام، تعافى قطاع الاتصالات المتنقل في الإمارات العربية المتحدة إلى مستويات ما قبل انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، في حين كان افتتاح معرض إكسبو 2020 دبي بمثابة دفعة اقتصادية كبيرة وإعلاناً عن مرونة الدولة في مواجهة التحديات.

بالتزامن مع احتفالات دولة الإمارات العربية المتحدة باليوبيل الذهبي لتأسيسها، أطلقت حكومة دولة الإمارات خطة "الاستعداد للخمسين المقبلة" لإعطاء الاقتصاد مزيداً من الزخم وخلق فرص هائلة، خصوصاً في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات من خلال مبادرات من بينها المشروع Tech Drive ومؤتمر بايثون PyCon (الشرق الأوسط وأفريقيا) وشبكة الثورة الصناعية الرابعة، و١٠٠ مبرمج كل يوم، وبهذا تواصل دولة الإمارات العربية المتحدة إظهار قدراتها الديناميكية والمرونة التي تميّزها، بينما تحظى شركة اتصالات الإمارات بمكانة تؤهلها لإطلاق العنان لهذه القيمة.

وبوجه عام، احتفلت اتصالات الإمارات بالعديد من الإنجازات هذا العام، تحققت بعضها كنتيجة طبيعية لسنوات من التخطيط المركز والاستثمارات الاستراتيجية، بينما كان بعضها الآخر محصلة لرحلة التحول الأخيرة، التي أطلق عليها اسم برنامج التحول "نورث ستار".

### التحول من أجل المستقبل

في عام 2021، أطلقت اتصالات الإمارات برنامج التحول "نورث ستار" لتحديد الأولويات الاستراتيجية الرئيسية التي تركز على الحد من المخاطر في الإيرادات، وعلى إمكانات النمو، وتحسين التكاليف، وتعزيز العناصر التمكينية في مجالات الحوكمة والمواهب والثقافة. وقد حقق البرنامج أهدافه للسنة الأولى؛ وأسفر عن وفورات في النفقات التشغيلية بفضل زيادة كفاءة الإنفاق والتعاقد بكفاءة

اتصالات المتعلقة بـ "House of Cricket" إلى واقع أكثر من أي وقت مضى، عبر استضافة محتوى وفعاليات الكريكت المتميزة على خدمة تلفزيون (e-Life) وخدمة Switch TV لعملاء تقنية محتوى الفيديو المستقل (OTT).

وفيما يتعلق ببرنامجهما لولاء العملاء "بسمات"، الذي تم اختياره كأفضل برنامج للخصومات في دولة الإمارات في الحفل الافتتاحي لتوزيع جوائز بيوت "بيتك من اختيارك ٢٠٢١"، وسعت اتصالات الإمارات ميزة تبادل المكافآت المدعومة من تقنية البلوك تشين، والتي تتيح للمستهلكين مراقبة نقاط الولاء الخاصة بهم وتبادلها عبر المنصات. كما أضافت المزيد من الشركاء المرموقين، بمن فيهم مجموعة جيمس للتعليم وشركة بتترول أبوظبي الوطنية "أدنوك" وبرنامج الولاء "شكراً"، مما يتيح للمستخدمين تتبع نقاطهم وتبادلها عبر المنصات. وفي أعقاب إطلاق خدمة توصيل الطعام عبر "بسمات"، والتي كانت مطلباً رئيسياً لمستخدمي التطبيق، تجاوز عدد مستخدمي "بسمات" ٢,٦ مليون مستخدم في عام ٢٠٢١.

وفي مجال الخدمات المالية؛ قام بنك الإمارات العربية المتحدة المركزي بمنح شركة الخدمات المالية الرقمية (DFS) ومزود المحفظة الإلكترونية (eWallet) لاتصالات، بترخيص محدث كمزود لتسهيلات القيمة المخزنة (SVF)، مما سمح لمجموعة اتصالات بالاستحواذ على أسهم بنك دبي الإسلامي في شركة الخدمات المالية الرقمية، وبالتالي رفع نسبة ملكية المجموعة إلى ١٠٪ في الشركة. ويسمح هذا الاستحواذ لشركة الخدمات المالية الرقمية بتقديم خدمات مالية مجمعة أفضل لمستخدمي المحفظة الإلكترونية (eWallet)، وتسهيل نمو الخدمة في دولة الإمارات.

وانسجاماً مع استراتيجيتها لمواكبة توقعات المستهلكين في العصر الرقمي، وقّعت مجموعة اتصالات في أواخر عام ٢٠٢١ اتفاقية للاستحواذ على ١٠٪ من منصة السوق الإلكتروني للبقالة "elGrocer" التي تتخذ من دولة الإمارات مقراً لها. وتدعم هذه الخطوة الطموحات الرقمية لاتصالات الإمارات من خلال إثراء خدماتها، وتقريبها من الحياة اليومية للمستهلكين وإطلاق العنان لأوجه التآزر التي تقود محفظة متنوعة ومتكاملة من المنتجات، حيث سيؤدي تواجد

واصلت اتصالات الإمارات من موقعها كمزود رائد للخدمات السحابية، البحث عن فرص في البنى التحتية، وركزت بشكل خاص على مراكز البيانات. وشهد هذا العام توقيعها لاتفاقية مع مجموعة GE٤ لدمج مراكز البيانات التابعة للمجموعتين في الإمارات، لتأسيس أكبر مزود لمراكز البيانات في الشرق الأوسط وأفريقيا. وبموجب هذه الاتفاقية، يتم دمج اثني عشر مركزاً للبيانات في مشروع مشترك جديد، مما يوفر للعملاء مجموعة فريدة من خدمات البنية التحتية، ويؤسس لشركة رائدة في السوق مؤهلة لاستضافة كبرى الشركات التقنية. وتعزز هذه الاتفاقية من مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة كوجهة مفضلة لكبرى الشركات التقنية على مستوى العالم، والتي تسعى إلى تواجد في المنطقة، والدفع بعجلة تطوير المنظومة الرقمية للدولة لدعم طموحاتها للتحول الرقمي.

وفيما يتعلق بإترنت الأشياء (IoT)، عززت اتصالات الإمارات مكائنها كمزود مفضل للخدمات (MGM) وإترنت الأشياء، وعملت على تشغيل أكثر من ١,٦ مليون بطاقة SIM لأجهزة شبكات إترنت الأشياء التي تعمل بالطاقة الخلوية من خلال منصتها الخاصة بتمكين إترنت الأشياء. وفي عام ٢٠٢١، وسّعت اتصالات الإمارات أيضاً تعاونها مع العديد من الشركات متعددة الجنسيات والشركات المحلية الرائدة، مثل اندرا وشركة أبوظبي للتوزيع، ما أسفر عن توفير واحد من أكبر حلول العدادات الذكية الشاملة في المنطقة، شملت أكثر من ١,٢ مليون عداد ذكي من المزمع توصيلها في السنوات المقبلة.

واصلت اتصالات الإمارات في مجال الخدمات الرقمية الموجهة للمستهلكين (B٢C)، ابتكار واستكشاف مشاريع جديدة، وكشفت هذا العام عن تطبيق الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت الجديد (VoIP app)، وتطبيق التواصل GoChat، مع مكالمات صوتية ومرئية ومراسلة فورية وميزات محتوى رقمي، وأطلقت أيضاً خدمة Arena Mobile، وهي منصة ألعاب تتيح الوصول إلى أكثر من ٨٥٠ لعبة مميزة ومخصصة للهواتف الذكية بدون إعلانات وباستخدام بيانات الهاتف.

وقّرت اتصالات الإمارات مزيداً من خيارات التأمين، ووسّعت مجموعتها من الأجهزة المنزلية الذكية، وعجّلت في ترجمة رؤية

## عالم جديد مترابط في إكسبو ٢٠٢٠

بصفتها شريك الخدمات الرقمية الأول لمعرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، تقوم اتصالات الإمارات بربط عالم جديد بالكامل بأكثر حدث على الإطلاق في المنطقة العربية، والذي يُشارك فيه ١٩٢ دولة ويستقطب ملايين الزوار من جميع أنحاء العالم على مدار ستة أشهر.

وقبيل الافتتاح، وقّرت اتصالات الإمارات البنية التحتية القوية اللازمة عبر تطبيق حلول تقنية وشبكات الجيل الخامس الأكثر تقدماً، وعززت بذلك سمعتها كعلامة تجارية رائدة في مجال التقنية على الساحة العالمية.

وفي سياق هذا الحدث، قامت اتصالات الإمارات بتسليم وتشغيل العديد من التطبيقات السحابية والرقمية، بما في ذلك بوابة إكسبو، وتطبيقات الهاتف المتحرك للزوار، وحل حجز الأماكن، والخريطة الرقمية التفاعلية، وغيرها من حلول تحليل الأعمال وإعداد التقارير، وعملت أيضاً على نشر بنية تحتية متطورة للاتصالات، بما في ذلك أكثر من ٦٠٠ كيلومتر من كابلات الألياف الضوئية، وأكثر من ٤٠٠٠ نقطة وصول واي فاي، وأكثر من ١٠٠ حل تغطية للاتصالات داخل المباني الموجودة في المعرض.

تجاوز الشراكة مع إكسبو ٢٠٢٠ دبي حدود البنية التحتية التقنية، حيث أطلقت اتصالات الإمارات حملة توعية شملت كافة مكونات المجتمع الإماراتي دعت بموجها لتقديم الدعم لإحياء "الحدث الأزوع في العالم" في الفترة التي تسبق الحدث. وخلال معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، الذي بدأ في أكتوبر ٢٠٢١ ويُسدل الستار على فعالياته بنهاية مارس ٢٠٢٢، لا تزال اتصالات حاضرة في الموقع من خلال مراكز خدمة الهاتف المتحرك في جميع أنحاء المعرض، وكذلك في جناح الضيافة والأماكن الأخرى ذات العلامات التجارية.

أصبح إكسبو ٢٠٢٠ دبي أول عميل من فئة المؤسسات الكبرى في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب آسيا يحصل على خدمات الجيل الخامس، مما أهل "اتصالات" لتبوء الصدارة على مستوى المنطقة والعالم وتعزيز المكانة الرائدة لدولة الإمارات العربية المتحدة على صعيد الابتكار في التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية. وينسجم هذا الإنجاز مع رؤية مجموعة اتصالات المتمثلة في "قيادة المستقبل الرقمي لتمكين المجتمعات" ومع جهودها المستمرة لتأكيد سمعة الدولة ومكانتها الريادية في مجال الابتكار والبنى التحتية الحديثة والتطور التكنولوجي.

تواصل اتصالات الإمارات تسخير واعتماد أحدث التقنيات لصالح عملائها. في عام ٢٠٢١، وسعت الشركة شبكة الجيل الخامس الخاصة بها، وقدمت تغطية أفضل وتجربة لا تُضاهى لعملائها، وعززت تفاعلها مع عملائها وشركائها من الشركات في عمليات نشر شبكة الجيل الخامس المتطورة وتقديم نماذج متميزة، مثل سيارة Ajmax X ذاتية القيادة ومحطات أدنوك الذكية التي تتيح تعبئة الوقود ذاتياً، والموانئ البحرية الذكية Smart Ports.

وتلبية الطلب المتزايد من قبل العملاء على سرعة أعلى وعرض نطاق ترددي أكبر، أطلقت اتصالات الإمارات الجيل الجديد من خدمات الشبكات اللاسلكية Wi-Fi ٦ للقطاع الحكومي وللمؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة، كما قامت بتوسيع نطاق توافر العديد من خدمات الأعمال والمستهلكين عبر شبكة الجيل الخامس، بما في ذلك باقة "eLife Triple Play" والمراقبة بالفيديو وخدمات شبكة "Enterprise SDWAN"، بالإضافة إلى أدلة متنوعة على المفاهيم الخاصة بتطبيقات الثورة الصناعية الرابعة "E-Industry".

### قيادة سوق البيع بالجملة

حافظت "اتصالات الإمارات" من خلال قطاع الخدمات والبيع بالجملة التابع لها على مكانتها الرائدة كأكبر ناقل لخدمة توزيع المكالمات الصوتية، ومركز الرسائل القصيرة الرائد ومزود الاتصال الدولي الأكثر مرونة.

في عام ٢٠٢١، وقعت اتصالات الإمارات - كجزء من تحالف متعدد الأطراف - عقد توريد نظام الكابلات البحرية أفريقيا-١، والذي يعزز وصول اتصالات الإمارات إلى أفريقيا ويوفر تنوعاً إضافياً لشبكتها الدولية تجاه أوروبا.

وعملت أيضاً على توسيع مرافق مركز البيانات الذكي "SmartHub" عبر افتتاح مركز بيانات جديد في دبي، مما عزز تجربة العملاء من خلال خدمات غنية بالمحتوى، مثل بث الفيديو والألعاب وتطبيقات التداول المالية.

"elGrocer" القوي على الإنترنت إلى تعزيز عروض توصيل الطعام والعروض الأخرى من "بسمات"، ويعزز من القدرة على كسب النقاط واستردادها في أكثر من ٧٠٠٠ منفذ في جميع أنحاء الدولة.

### تقديم خدمات وتجارب استثنائية

وعلى صعيد الخدمات الأساسية، واصلت اتصالات الإمارات المزج بين عروضها الأساسية والرقمية لتعزيز الصلة والمرونة، وتلبية الاحتياجات المتنوعة لسكان الدولة، وتزويدهم بقيمة لا تُضاهى من خلال مجموعة واسعة من المزاي غير المسبوقة.

في عام ٢٠٢١، وسعت اتصالات الإمارات من محفظة شرائح باقات الهاتف المتحرك من خلال تقديم عروض جديدة، مثل باقات إماراتي Freedom وباقات Wasel Flexi وباقة Five-all-Rounder، بجانب إضافات Game Ong Youth Music On، والتي توفر لشريحة الشباب مزاي ترفيهية مع البيانات.

بالإضافة إلى ذلك، وقّرت اتصالات الإمارات محفظة خدمات eLife Ultra التي تحتوي على مزاي رقمية إضافية إلى جانب سرعات فائقة، والحصول على ترقية مجانية لسرعات الإنترنت لجميع عملائها، ولغاية ١ جيجابايت في الثانية لمستخدمي eLife Unlimited احتفاء بالذكري الخمسين لتأسيس الدولة.

علوة على ذلك، عززت اتصالات الإمارات مركز خدمات الهاتف المتحرك التابع لها بما يوفر مزيداً من الوضوح والتحكم لعملائها من قطاع الأعمال، ورفدهم بقدرات الخدمة الذاتية سهلة الاستخدام، وإمكانية الاطلاع على الاستهلاك في الوقت الفعلي، ومحرك ذكي لتقديم التوصيات المتعلقة بالاشتراكات بناءً على معدل الاستخدام الشهري.

وفي مجال خدمة العملاء، ركزت اتصالات الإمارات على توسيع نطاق استخدام المساعدين الافتراضيين المدعومين بالذكاء الاصطناعي، والذين يلعبون دوراً محورياً في خدمة عملائها بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما ساعد على تحقيق زيادة ملحوظة في معدلات إتمام الرعاية الشاملة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، فضلاً عن تحسين معدلات الرضا، والتي حازت على الكثير من التقدير هذا العام على شكل جوائز تجربة العملاء.

## الاحتفال باليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة

المناسبات التي لا تتكرر جديرة بحملة ليس لها مثيل. ومن هذا المنطلق، واحتفاءً باليوم الوطني الخمسين لدولة الإمارات العربية المتحدة، بادرت اتصالات الإمارات بإطلاق حملة للاحتفاء بهذه المناسبة العظيمة والغالية على قلوب أبناء الإمارات والمقيمين على أرضها.

الإمارات منارة أمل في العالم ومثال ساطع للتسامح والوحدة. تجسيداً لروح الاتحاد، ومن روح العلامة التجارية لمجموعة اتصالات "معاً"، أطلقت المجموعة حملة فريدة تحمل رسالة "0٠ عاماً من الاتحاد، 0٠ عاماً متحدين على جبهنا".

وقد كرمت الحملة ذكرى الأب المؤسس لدولة الإمارات العربية المتحدة الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان "طيب الله ثراه"، وعرضت إنجازات الدولة على مدى الخمسين عاماً الماضية. وأظهرت الحملة أيضاً الشعور بالوحدة والانتماء الذي يشعر به المقيمون تجاه الإمارات، ووعدهم الخمسين عاماً القادمة للوطن.

شارك في الحملة شخصيات من جميع أطياف وقطاعات وشرائح المجتمع؛ من الشيوخ إلى الوزراء ونجوم الرياضة والإعلاميين والمؤثرين من المواطنين والمقيمين.

ورافق فيلم الحملة الرئيسي أغنية متعددة الثقافات قدمتها الفنانة الإماراتية الشهيرة أحلام، مما ساعد في رفع مستوى الحملة، وأدخل الأغنية على الفور إلى الموروث الغني للأغاني الوطنية لدولة الإمارات.

حققت الحملة نجاحاً واسعاً وحظيت بإعجاب أبناء الإمارات عبر كل من وسائل الإعلام الاجتماعي والتقليدي، واستطاعت إظهار ملحة التأثر الذي يشعر به الجميع تجاه بعضهم البعض، بطريقة لا تستطيع سوى اتصالات تحقيقها.

## التطلعات المستقبلية

ستواصل اتصالات الإمارات في العام ٢٠٢٢ التزامها بشراكاتها مع عملائها ومواصلة كونها ركيزة للتطور والازدهار في مجتمعها. وعلى الرغم من أن التوقعات المستقبلية تعطي مؤشرات إيجابية، إلا أنها تقتضي وجود إستراتيجية مختلفة لمواجهة التحديات واغتنام الفرص، وبالتالي تتطلب نهجاً جديراً في إدارة ديناميكيات السوق وتحقيق تطلعات النمو.

ومن هذا المنطلق، تعمل اتصالات الإمارات على تطبيق استراتيجية جديدة تتجاوز الدفاع عن الجوهري، حيث ستركز على الموضوعات المتعلقة بتنمية وتوسيع نطاق القطاعات الرقمية وتحويل الشبكة وبناء اتصالات رقمية تركز على العملاء وتتحل بالمرونة، بينما تعمل وفقاً لثقافة تستند إلى الأداء وتعمل على تنمية المواهب بشكل عام ودعم المواهب الإماراتية على وجه الخصوص.

ويسرُّ شركة اتصالات الإمارات أن تكون جزءاً من إكسبو ٢٠٢٠ دبي، الذي سيستمر حتى نهاية الربع الأول من عام ٢٠٢٢، وتعمل على ضمان قيامها بدور محوري في مجموعة من المشاريع الرئيسية القادمة المتعلقة بخطة الإمارات "الاستعداد للخمسين المقبلة".

بالإضافة إلى ذلك، عززت الشركة سمعتها باعتبارها المشغل الذي يتمتع بأكبر شبكة تجوال دولي على مستوى العالم، حيث تضيف باستمرار المزيد من شركاء التجوال من الجيلين الرابع والخامس. ومع وصول عدد شركاء التجوال إلى ١٠٠ بنهاية العام، أصبح بوسع عملاء اتصالات الإمارات الاستمتاع بخدمات الجيل الخامس في جميع أنحاء العالم.

## ابتكارات لا تتوقف

يظل تعزيز مفاهيم الابتكار المفتوح من خلال برنامج المسرعات "المستقبل الآن" (FutureNow##) ركيزة استراتيجية لاتصالات الإمارات. وتواصل الشركة الارتقاء بمنظومة الابتكار في دولة الإمارات العربية المتحدة نحو آفاق جديدة، وتعزيز فعالية الشراكات القائمة مثل مسرع التكنولوجيا المالية فينتك هايف في مركز دبي المالي العالمي (DIFC Fintech Hives) ومسرعات دبي المستقبل (Dubai Future Accelerators)، وتوقيع اتفاقيات استراتيجية جديدة مع بعض أهم مؤسسات القطاع الخاص والمؤسسات الحكومية، مثل Hub71 ومكتب أبوظبي للاستثمار.

بالإضافة إلى مركز اتصالات للابتكار في دبي، افتتحت اتصالات الإمارات رسمياً في أكتوبر مركز الابتكار الثاني في أبوظبي، لمساعدة العملاء على اكتشاف أفضل وأحدث التقنيات، والعمل كمصدر إلهام على صعيد التحول الرقمي لأعمالهم.

كما أطلقت اتصالات الإمارات خدمة "الإنترنت الرقمي المميز"، وهي عرض فريد من نوعه للمؤسسات يوفر الإنترنت مع الخدمات الرقمية، وتطبيق نموذج "حسب الاختيار"، مما يسمح بالاختيار من بين العديد من الوظائف الإضافية عند الطلب.

## مرة أخرى، الشبكة الرائدة في العالم

تفتخر اتصالات الإمارات بتطوير واحدة من أفضل شبكات الاتصالات على مستوى العالم، وقد حصدت في هذا العام وللعام الثاني على التوالي، لقب "المشغل الرائد عالمياً من حيث أداء شبكة الهاتف المحمول"، وحافظت على المرتبة الأولى عالمياً في انتشار شبكة الألياف الضوئية.

ونشرت اتصالات الإمارات في عام ٢٠٢١، تقنيات تخطيط الشبكة المعرفية، مما أتاح التنبؤ الآلي بدون لمس لتخطيط سعة الشبكة وأنشطة التوسع. علاوة على ذلك، عملت الشركة وانطلاقاً من روح التعاون الجماعي، على توسيع استخدام منصة الشبكة الذكية لشبكات الهاتف المتحرك (A٣) لتعميمها على المجموعة.

تتخذ اتصالات الإمارات خطوات جادة نحو تحويل شبكتها وتقنية المعلومات لديها إلى نموذج سحابي وقائم على الذكاء الاصطناعي، وتقوم ببناء تجهيزات هجينة متعددة السحابة لنواة تقنية المعلومات لديها. وتلتزم الشركة بتولي زمام القيادة في الجيل الخامس وتقديم أفضل تجربة جيل خامس لعملائها، مع تغطية المدن الرئيسية في الدولة بنسبة تصل إلى ٩٥٪ بنهاية عام ٢٠٢١. علاوة على ذلك، عملت الشركة بصفتها شريك الاتصالات والخدمات الرقمية الرسمي لمعرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، بشكل وثيق مع فريق إكسبو لضمان الاتصال السلس للمنظمين والزوار على حدٍ سواء.



# شركة رؤية الإمارات

الأمم الأفريقية ٢٠٢١ والدوري الهندي الممتاز للكريكت (IPL) ودوري أبطال أوروبا، وبطولة أمم أوروبا ٢٠٢٠ وكوبا أميركا والدوري الإنجليزي الممتاز، والدوري الإسباني الدرجة الأولى (لا ليغا) والدوري الفرنسي (Ligue 1) والبطولة الكبرى لكرة المضرب (جراند سلام)، وبطولة كأس العالم FIFA التي ينتظرها عشاق كرة القدم بشغف في ٢٠٢٢ وغيرها من المحتويات الرياضية المتميزة.

كما حصلت رؤية الإمارات على حقوق بث بطولة كأس العالم للكريكت للرجال ٢٠٢١، والتي طال انتظارها، لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مما سيسعد عشاق لعبة الكريكت في جميع أنحاء المنطقة. وكذلك أطلقت قناة CricLife Max وقامت بمنح رخص فرعية للمحتوى للوصول إلى جمهور أوسع في دول مجلس التعاون الخليجي، وللمرة الأولى على الإطلاق، وزعت قنوات CricLife في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بحيث لم تعد مقتصرة على المشاهدين في دولة الإمارات.

ومن الإنجازات غير المسبوقة الأخرى الاتفاقية الموقعة مع روتانا و ART بهدف الحصول على أفضل محتوى عربي، بما في ذلك الأفلام والمسلسلات التلفزيونية والمسرحيات، من أجل تعزيز عرض المحتوى العربي الذي تقدمه رؤية الإمارات في كل من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر.

## زيادة رقة الوصول

وفيما يتعلق بالتوسع الدولي، تقوم رؤية الإمارات بصفتها المزود الوحيد لمجموعة متكاملة من حلول التلفزيون/المحتوى لـ "اتصالات مصر" في جمهورية مصر العربية وموبايلي في المملكة العربية السعودية، بدور محوري في تلفزيون اتصالات TV وموبايلي TV على التوالي، حيث توفر أكثر من ١٣,٠٠٠ ساعة من المحتوى المفضل. وواصلت الشركة العمل بشكل وثيق مع كل من موبايلي واتصالات مصر لزيادة نمو أعداد المشتركين في المملكة ومصر. كما أطلقت عروض استحواذ فرعية جديدة، بما في ذلك حزم مع عروض اشترك مجانية لعملاء الخدمات المميزة (مثل باقة اميرالد من اتصالات مصر وباقة راقي من موبايلي).

في باكستان، واصلت رؤية الإمارات حصد نجاح منتجات TVoD eJunior / وعملت بالاشتراك مع StarzPlay لتوسيع الخدمة لمشتركي يوفون (Ufone) لتقديم فواتير مريحة من خلال منصة Ufone DCB. كما توصلت رؤية الإمارات وStarzPlay أيضاً إلى اتفاق مع شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة (PTCL) لإطلاق حزمة فيديو لقاعدة عملاء الشبكة الثابتة/ الألياف الضوئية عالية السرعة الجديدة.

## تجربة مُعززة

أطلقت رؤية الإمارات رسمياً خدمتها المبتكرة لقياس المشاهدات التلفزيونية (TAM) مع أفضل شركات البث الدولية والمحلية، ونتيجة لذلك، تم إدراجها في القائمة المختصرة لجائزة أفضل مبادرة في مجال الاتصال والبث التلفزيوني للعام على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في حفل توزيع جوائز بروكاست برو.

ومع استمرار سوق الضيافة في التعافي من تأثير جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، التزمت رؤية الإمارات باستراتيجية عدم فقدان العملاء في حساباتها الحالية، ونجحت في الفوز بعقود توفير

تلتزم شركة رؤية الإمارات بأن تكون أكبر منصة لتجميع المحتوى الأكثر تنافسية وكفاءة في المنطقة، وخلق قيمة مضافة لشركات الاتصالات من خلال تزويدها بعروض المحتوى المميزة والحلول المتكاملة لأنظمة البث التلفزيوني عبر بروتوكول الإنترنت (IPTV) وخدمات توفير الفيديو والصوت من دون مشاركة مزود خدمة الإنترنت (OTT)، لتمكينها من التركيز على أنشطة التسويق والمبيعات الرئيسة لديها.

وانسجاماً مع التزاماتها بدعم وخلق قيمة مضافة لعملائها من شركات الاتصالات، قدمت "رؤية الإمارات" أداءً قوياً ونفذت بشكل كامل استراتيجيتها خلال هذا العام، والتي تشمل:

## تنوع

وتوسيع خدمات تجميع المحتوى المقدمة إلى شركات الاتصالات من اجل المستهلكين وقطاع الضيافة بما يشمل مختلف الأنواع ويرضي كافة الأذواق من مختلف الخلفيات والثقافات، ومن اجل الخدمات الخطية وخدمات الفيديو حسب الطلب (VoD) عبر منصات البث التلفزيوني عبر بروتوكول الإنترنت (IPTV) وخدمة توفير الفيديو والصوت من دون مشاركة مزود خدمة الإنترنت (OTT).

## تجميع

التطبيقات التي تغطي نطاقاً موسعاً من المحتوى الترفيهي، بما في ذلك الفيديو والموسيقى والألعاب والرياضة الإلكترونية وما إلى ذلك.

## تحسين

عرض خدماتها وجودتها، بما في ذلك توفير عدد أكبر من القنوات الخطية (المجانية والمتميزة)، والاشتراك حسب الطلب (SVoD)، ومشاهدة الفيديو حسب الطلب (TVoD)، وإدارة وخدمة المحتوى، وتوفير دليل البرامج الإلكترونية (EPG) وغيرها.

## زيادة

محتواها الرياضي في المنطقة، مع التركيز بشكل خاص على لعبة الكريكت.

## توسيع

قاعدة عملائها وإقامة شراكات جديدة.

## محتوى متنامي

خلال عام ٢٠٢١، واصلت رؤية الإمارات الوفاء بوعودها ونجحت في تنفيذ العديد من البرامج الإستراتيجية والتشغيلية، وتحقيق نتائج متميزة واضحة بذلك نفسها على طريق الازدهار والنمو المستقبلي.

ولخدمة المستهلك وسوق الضيافة ومخاطبة شرائح العملاء المتعددة، عززت رؤية الإمارات عروضها من خلال إضافة العديد من القنوات الجديدة بتقنية إتش دي (HD) والقنوات الفائقة الوضوح (4K) من فئات مختلفة إلى قائمة برامجها.

وقامت أيضاً بتجديد الاتفاقية المبرمة مع beIN بشروط جديدة تشمل باقة Ultimate الجديدة مع قنوات الأحداث الخاصة لبث جميع الأحداث الرياضية الكبرى. تضمن المحتوى المميز الرئيسي: كأس

# evision

## التطلعات المستقبلية

ستواصل رؤية الإمارات في عام ٢٠٢٢ تقديم العروض الرياضية الأكثر تنافسية في السوق، مع الحفاظ على الصدارة من حيث عروضها الترفيهية، لتلبية أذواق كافة أفراد الأسرة وجميع شرائح المقيمين في دولة الإمارات بمختلف أطيافهم وخلفياتهم الثقافية.

وتواصل رؤية الإمارات أيضاً العمل بشكل وثيق مع شركات التشغيل الدولية لإثراء محتواها بشكل تدريجي وتقديم تجربة مميزة لعملائها.

خدماتها لـ ٣٦ منشأة ضيافة جديدة، بما في ذلك أول فنادق وارنر براذرز في العالم.

وإثراء محتوى الفيديو حسب الطلب (VOD)، أصدرت رؤية الإمارات لأول مرة على الإطلاق أكثر من ٢٠ عنواناً رائجاً من شركات إنتاج عالمية مرموقة على شكل فيديو عند الطلب/ إصدار مبكر مميز، بعد خمسة أسابيع من عرضها في دور السينما.

وعلى صعيد خدمة مشاهدة الفيديو حسب الطلب (TVoD) والاشتراك حسب الطلب (SVoD)، جددت رؤية الإمارات العلاقات الإستراتيجية مع شركات إنتاج كبرى وأقامت شراكات جديدة، بهدف تعزيز وتنويع محتواها وإثراء تجربة العملاء.



# اتصالات للخدمات القباضة



الجهد المنخفض للغاية (ELV) ورفع مستوى مركز توزيع الألياف (FDH)/الميل الأخير.

بالإضافة إلى حصولها على المزيد من عقود الأعمال، أطلقت "تمديد" أيضاً مبادرة لبناء شبكة من العلاقات العامة والشراكات الإستراتيجية مع أكبر اللاعبين في السوق، وهي خطوة أساسية تُساعد على تحديد واغتنام المزيد من فرص الأعمال في المستقبل.

### اتصالات لإدارة المرافق

في عام ٢٠٢١، استطاعت اتصالات لإدارة المرافق أن ترفع من إيراداتها من خلال أنشطة البيع المكثفة والتميز التشغيلي، والذي تحقق بفضل الفوز بعقود جديدة. كما قامت بتجديد ١٣ عقداً رئيسياً، من خلال مبادرات استباقية لرضا العملاء، والتي تضمنت مسارات منتجات جديدة للذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، وإترنت الأشياء، بالإضافة إلى مبادرات لتعزيز التنفيذ التشغيلي واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

وفي هذا العام، أطلقت اتصالات لإدارة المرافق عدداً من منتجات وخدمات الاستدامة وكفاءة الطاقة مع شركاء تقنيين رائدين، بما في ذلك أجهزة الشحن فائقة السعة؛ وخلايا الوقود؛ والصيانة التنبؤية ومنصة تشغيلية لتوفير الطاقة للذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وإترنت الأشياء؛ ومراقبة وتحليل جودة الهواء باستخدام الذكاء الاصطناعي؛ التعقيم بالتحفيز الصوتي.

وتواصل اتصالات لإدارة المرافق التزامها بأعلى معايير الجودة وتسعى للحصول على الاعتمادات والشهادات التي تجعلها في صدارة المنافسة، حيث حصلت الشركة بنجاح على شهادة ISO18788: ٢٠١٥ لإدارة الأمن، وشهادة ISO خاصة من مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية (OSHAD)، وشهادة ISO 41001: 2018 لنظام إدارة المرافق (FMS). تعد اتصالات لإدارة المرافق الآن واحدة من ثلاث شركات فقط في العالم حاصلة على شهادة ISO18788 لإدارة الأمن وإدارة أعمال الأمن الخاصة (PSBD) / إدارة تنظيم شركات الأمن الخاصة (PSFRD) من وزارة الداخلية.

### أكاديمية الاتصالات

لدى أكاديمية اتصالات سجل حافل في تقديم حلول تعليمية مبتكرة ومتنوعة لعملائها في جميع أنحاء دولة الإمارات. ولضمان بقائها في صدارة المنافسة، تعمل الأكاديمية باستمرار على تحسين عروضها والتركيز على محافظ التطوير الرقمي والتجاري والشخصي لمجموعة واسعة من فئات الجمهور المستهدف، بدءاً من الطلاب الشباب إلى المهنيين ذوي الخبرة وقادة الأعمال.

**أوفت شركة اتصالات للخدمات القابضة بوعودها هذا العام، حيث واصلت الابتكار وخلق قيمة كبيرة للمجموعة من خلال تقديم الدعم عبر المجالات الرئيسية من خلال كياناتها التشغيلية السبعة.**

### شركة أعمال إدارة التعهيد

تأسست شركة أعمال إدارة التعهيد في عام ٢٠٢٠ ككيان منفصل لتقديم خدمة أفضل للسوق المتنامي للخدمات المشتركة والاستعانة بالمصادر الخارجية داخل المنطقة. وتهدف شركة أعمال إدارة التعهيد إلى أن تصبح صاحبة الريادة في السوق من خلال توفير حلول متكاملة ذات قيمة مضافة للعملاء من القطاعين العام والخاص ضمن مجالات خبرتها.

خلال عامها الأول من التشغيل الكامل المستقل، نجحت شركة أعمال إدارة التعهيد في التكيف مع الديناميكيات الجديدة للأعمال، على الرغم من التحديات الكبيرة التي تسبب فيها الجائحة. بشكل عام، قامت الشركة بتعيين أكثر من ١٨٠ موظف لخدمة العملاء، وإطلاق مجموعة من الخدمات الجديدة، وأعدت تنظيم الأعمال لتكون أكثر كفاءة وتطوراً، وأرست أساساً قوياً لتصبح واحدة من أكبر اللاعبين في مجالها وتقدم خدمات متعددة لبعض أبرز الشركات الكبرى في جميع أنحاء المنطقة.

### تمديد للمشاريع

حققت شركة تمديد للمشاريع نجاحاً كبيراً في إنجاز مجموعة واسعة من المشاريع الإستراتيجية وذات القيمة العالية لعملائها هذا العام، مع التركيز على تحسين التكلفة، واتبعت نهجاً مركزاً لإنجاز المشاريع.

كان أكبر مشروع للشركة هذا العام هو معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، حيث خصصت "تمديد" فرق عمل مكرسة وذات خبرة عالية تعمل على مدار الساعة لضمان تلبية جميع المتطلبات وفقاً للجدول الزمني المتفق عليه. ومن منطلق أهمية هذا الحدث لدولة الإمارات العربية المتحدة، نجحت الشركة في تركيب أكثر من ٤,٠٠٠ نقطة وصول و٨,٠٠٠ هوائي ومد ٢,٥٠٠ كيلومتر من الألياف، كما قامت أيضاً بتقديم تقنية معلومات واتصالات متكاملة لجنح المغرب وجنح الفرص (Opportunity)، وستواصل تقديم الدعم والصيانة حتى نهاية الحدث.

علاوة على ذلك، قامت "تمديد" أيضاً بإنجاز مشاريع هامة لمجموعة من العملاء الرئيسيين في القطاعين العام والخاص، بما في ذلك:

- الاتصال بمراكز بيانات مايكروسوفت الجديدة في دبي
- البنية التحتية للألياف بالمنطقة الغربية لديوان ولي العهد
- الاتصال وجدار الحماية لقصور مملوكة لكبار الشخصيات
- الحل السمعي البصري لدفاع مدني أم القيوين
- ترقية تغطية الهاتف المتحرك لمول الإمارات ودبي مول وياس مول وديرفيلدز مول
- مكونات شبكات فعالة وشبكة لاسلكية (WiFi) لسبع مدارس في أبوظبي

كما واصلت "تمديد" النمو وتنويع مصادر إيراداتها. وتبني حالياً نهجاً مركزاً لتعزيز قدراتها في المجالات التي تتطلب تحسين تجربة المستخدم، وتشمل نشر الجيل الخامس، وتحديث الشبكة، ومشاريع

في عام ٢٠٢١، واصلت الأكاديمية تقديم برامج حصرية ومخصصة للطلاب من جميع المستويات والأعمار، مثل معسكرات الشباب والمخيمات التدريبية لتكنولوجيا المعلومات وغيرها من المشاريع الخاصة. كما واصلت تقديم برامج مخصصة للعملاء من القطاع الحكومي ووسعت نطاقها في قطاع الشركات والقطاع الدولي، وجذبت عملاء بارزين مثل موانئ دبي العالمية، ومؤسسة عيسى صالح القرقي، و«ماتل»، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (المملكة العربية السعودية)، وغيرها.

ومع تركيزها على تنمية القدرات الفردية، أطلقت أكاديمية اتصالات برامجها التدريبية العامة، حيث قدمت برامج خاصة بالقطاع حسب الطلب وحلولاً جديدة تتماشى مع أحدث الاتجاهات العالمية واحتياجات المؤسسات والشركات محلياً وعالمياً.

من الإنجازات البارزة في عام ٢٠٢١ أيضاً الانتقال الناجح إلى أسلوب التعليم المختلط. وفي هذا العام تم عقد أكثر من ٩٠٪ من المشاريع التدريبية تقريباً افتراضياً، انسجاماً مع الوضع الجديد، ولضمان استمرارية الأعمال. وتمكنت أكاديمية اتصالات أيضاً من الحفاظ على درجة رضا عملاء ممتازة تزيد عن ٩٥٪.

ولضمان قيادة أكاديمية اتصالات للسوق وانسجامها مع توقعات السوق الحالية والمستقبلية، قامت بتحليل استراتيجيات القوى العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة للسنوات الخمس المقبلة، وذلك وفقاً لما تم الإعلان عنه في إطار مبادرات الإمارات في رحلتها نحو الخمسين عاماً القادمة. وتؤمن أكاديمية اتصالات بأن الأشخاص الذين يتوقون إلى التعلم هم أولئك الذين يمكنهم خلق عالم أفضل وتفخر بأن أتيحت لها الفرصة لمواصلة إلهام المجتمعات التي تخدمها.

## اتصالات لخدمات المعلومات

هذا العام، أطلقت اتصالات لخدمات المعلومات عدداً من الخدمات الجديدة لدعم العملاء بشكل أفضل، بما في ذلك باقات إدارة منصات التواصل الاجتماعي للشركات الصغيرة والمتوسطة، وخدمات باقات التجارة الإلكترونية للشركات الصغيرة والمتوسطة، وخدمات تحسين الظهور في نتائج محركات البحث (SEO). تم دعم هذه الجهود من خلال مشاريع التحول الرقمي المستمرة لتحقيق زيادة بنسبة ٦٪ في تنفيذ الخدمة في عام ٢٠٢١.

نجحت اتصالات لخدمات المعلومات أيضاً في زيادة معدل الاحتفاظ بالعملاء من ٣٢٪ في عام ٢٠٢٠ إلى ٥٥٪ في عام ٢٠٢١، وزاد عدد عملاء الفئة الأولى من ٣٨ في عام ٢٠٢٠ إلى ٥٣ في عام ٢٠٢١ (بزيادة ٤٠٪). كما تحسن مستوى التحصيل بنسبة ٢٠٪ مقارنة بعام ٢٠٢٠. وبوجه عام، يوفر النجاح المحقق هذا العام أساساً متيناً للنمو المستقبلي للشركة.

## غرفة الإمارات لمقاصد البيانات

تماشياً مع استراتيجيتها لتوسيع وجودها على مستوى العالم، توسّعت غرفة الإمارات لمقاصد البيانات من مقرها الرئيسي في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى سبعة مواقع جغرافية جديدة حول العالم هذا العام: كندا وغامبيا وساحل العاج والكونغو والهند وسريلانكا وأذربيجان.

ولدعم هذا النمو، أطلقت الغرفة مشروع تغيير العلامة التجارية ليعكس التوسع العالمي في المبيعات والتركيز على المنتج. وشمل ذلك تجديد تصميم موقعها الإلكتروني وحساباتها على منصات التواصل الاجتماعي، فضلاً عن زيادة التغطية الصحفية واستضافة حدث اتصالات عالمي (مؤتمر النظام العالمي لاتفاقيات وحلول البيع بالجملة الخاص بالجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول في مارس ٢٠٢١).

ارتفع مستوى رضا العملاء خلال العام إلى (٩٨,١٧٪)، مدفوعاً بإدخال مجموعات التركيز وتعيين مديري الخدمة للعملاء من كبار الشخصيات، مما رسّخ تفوق خدمة العملاء كميزة تنافسية قوية للشركة.

في عام ٢٠٢١، أطلقت الغرفة عمليات الخدمة من الهند وباكستان ومصر أيضاً. حيث كان يتم في السابق تقديمها فقط من دولة الإمارات، وقد ساعد ذلك في تحسين التكلفة واستمرارية الأعمال والدعم متعدد اللغات. وزادت الغرفة توقيت الدعم المنتظم ليغطي ١٢ ساعة كل يوم، وتهدف إلى زيادة التغطية إلى ٢٠ ساعة في عام ٢٠٢٢، مع تغطية الساعات الأربع المتبقية كدعم للطوارئ عبر المكالمات الهاتفية.

ونجحت الغرفة في ترحيل نظام المقاصة الأساسي Core Clearing الخاص بها إلى منصة LINUX، مما يضمن تحسين المعالجة وتوفير التكاليف. كما نمت قوتها العاملة، وأضافت المعرفة والخبرة العميقة للأعمال التجارية، من أجل تسريع تطوير المنتجات في الأسواق المختلفة، والذي من شأنه تعزيز الخدمات الحالية وفتح المجال لتقنيات جديدة، مثل منصة الاتصالات كخدمة (CPaaS) وبلوك تشين، مما يُساعد في تحديد الاتجاه المستقبلي للشركة.

## ابتكار لأنظمة الباقات

في عام ٢٠٢١، أدخلت شركة ابتكار لحلول الباقات نظام العمل بثلاث مناورات لتوفير الإنتاج والدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتعظيم القدرة الإنتاجية وتحسين الجداول الزمنية للتسليم دون أي تأخير أو غرامات. كما أضافت eSIM، النسخة الرقمية لبطاقات SIM، إلى مجموعة خدماتها ونجحت في تقديم هذه الخدمة إلى اتصالات الإمارات، وشركة الاتصالات الصومالية "سومتل" و 9 Mobile، وطورت تطبيقاً لإنشاء رموز QR لبطاقات eSIMs ومشاركتها تلقائياً بتنسيق PDF.

بالإضافة إلى ذلك، طورت ابتكار ملف تعريف بطاقات SIM (من آلة إلى آلة) لصالح اتصالات، وبطاقات MFF2 (عامل الشكل من آلة إلى آلة) للوابات الصناعية، ووفرت الدعم أيضاً لعملاء بطاقات SIM لغير خدمات الاتصالات المتنقلة. كما طور الفريق تطبيقات صغيرة لبطاقات M2M SIM.

وبفضل هذه الخدمات والحلول المحسّنة، شهد عام ٢٠٢١ نجاح ابتكار في زيادة تصنيف البائعين لعميلتها اتصالات الإمارات، إلى ١١٣٪ من ٧٤٪ في العام السابق.

شهد العام الماضي إطلاق أعمال عمليات المسح البحري للشركة، والتي تقدم حلولاً ومعدات شاملة للمسوحات البحرية، كما يجري العمل قُدماً في مشروعها الأول للمياه العميقة. ولتلبية احتياجات السوق المتزايدة وبهدف زيادة الإيرادات وحصة السوق، تخطط الإمارات للاتصالات والخدمات البحرية لزيادة قوة الأسطول والمعدات والبنية التحتية لمرافق التخزين وقواعدها في السنوات القادمة.

## الإمارات للاتصالات والخدمات البحرية

تُعد شركة الإمارات للاتصالات والخدمات البحرية المزود الرائد الموثوق به لحلول الكابلات البحرية في الشرق الأوسط وشرق أفريقيا وشبه القارة الهندية لما يقرب من ثلاثة عقود، مع أسطول حديث يتكون من خمس سفن وزورق واحد لمسح المياه الضحلة.

خلال عام ٢٠٢١، تم تسجيل الشركة وتأهيلها مسبقاً لدى العديد من كبريات شركات النفط والغاز والمرافق. وحصلت على مشاريع مسح وتركيب بحرية مرموقة خلال العام وفازت بعقود صيانة جديدة للكابلات مما زاد من تغطيتها. كما نجحت في إنجاز عمليات الإصلاح التي تمت في خلال ما يزيد عن ٣٢١ يوم عمل.



# العمليات في دولة الأسواق الدولية



# مجموعة اتصالات المغرب



٣٥,٨

مليار درهم مغربي  
الإيرادات

١,٩

مليون  
مشترك  
بخدمات النطاق  
العريض الثابت

٢,٣

مليون  
مشتركي  
خدمات  
الهاتف الثابت

٧٠,٠

مليون  
مشترك في  
خدمات الهاتف  
المتحرك

٥,٦

مليار درهم مغربي  
النفقات  
الرأسمالية

٦,٠

مليار درهم مغربي  
الربح الصافي

٥٢%

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

١٨,٦

مليار درهم مغربي  
الأرباح قبل احتساب الفوائد  
والضريبة والاستهلاك  
والإطفاء



حلول "Zoom Business"، وهي منصة موحدة للاتصالات عبر الفيديو.

### الاستثمار في الشبكة

واصلت مجموعة اتصالات المغرب الاستثمار في قطاع النطاق العريض والنطاق العريض الفائق، للوفاء باحتياجات عملائها المتنامية لخدمات البيانات والصوت. فركزت الشركة في استثماراتها على مستوى البلدان التي تعمل فيها بغرب أفريقيا على تطوير البنية التحتية وتحديثها لتحسين مستويات التغطية وزيادة سرعات نقل البيانات عبر شبكات الهاتف المتحرك.

وتوجت الشركة جهودها بتوجيه استثماراتها في المغرب إلى نطاق تغطية الألياف البصرية المنزلية باستخدام تقنية الألياف إلى المنزل (FTTH) وتحسين سرعة بيانات الهاتف المتحرك لعملائها. كما وصل معدل تغطية اتصالات المغرب لسكان المملكة المغربية بشبكة الجيل الرابع إلى 99٪ مع نهاية العام 2021.

وفيما يتعلق بالشركات التابعة لها، واصلت اتصالات المغرب استراتيجيتها لنشر تقنيات النطاق العريض للهاتف المتحرك من خلال مواصلة برامج توسيع وزيادة كثافة تغطية البيانات ومد نطاق تغطية الألياف البصرية المنزلية إلى شبكات الهاتف الثابت على الشبكات المنزلية في موريتانيا وبوركينا فاسو ومالي والجابون وساحل العاج وتشاد.

### تحسين تجربة العميل

طبقت اتصالات المغرب، كجزء من استراتيجية التحول الرقمي التي انتهجتها الشركة، مجموعة من المشاريع والمبادرات للوفاء بتطلعات المستخدمين وتحسين تجربة العميل.

فوفرت لعملائها هذا العام تجربة أبسط وأكثر سلاسة وأماناً للحصول على الخدمات الرقمية، واستمرت في مسيرة تطوير وتنويع وسائل الدفع الإلكتروني المنتشرة بين العملاء، سواءً كانت رقمية أم مادية، وسواءً كانت مباشرة أم عن طريق طرف ثالث من الشركاء.

كما عملت الشركة على دمج شبكات التواصل الاجتماعي ضمن منظومتها لإدارة العلاقات مع العملاء بهدف جعل التواصل مع العملاء مباشر وأكثر تفاعلاً. علاوة على تأسيس وتحسين قنوات التواصل الرقمي الخاصة بالشركة، للسماح للعملاء بطرح استفساراتهم حول الفواتير عبر شبكة الإنترنت عن طريق الرعاية الذاتية "Selfcare" أو عبر تطبيق الواتساب. وعلى مدار هذا العام، خضعت الوسائط التفاعلية للتحديث حتى أصبح من الممكن سداد الفواتير وإعادة ملء الرصيد باستخدام البطاقات الائتمانية، في حين دعمت العروض الترويجية الحصرية وعروض السحب العشوائي جهود اجتذاب المزيد من العملاء من خلال المتجر الرقمي على شبكة الإنترنت (e-shop).

كما تطورت طريقة معالجة ملفات العملاء لتتم عبر المنصات الرقمية مع نشر اللوحات اللمسية للتوقيع الإلكتروني. حيث تشكل حماية البيانات الشخصية ركيزة أساسية في منهجية اتصالات المغرب، حيث ان الشركة لديها شهادة الجودة (الآيزو 27001) منذ العام 2007، للتأكيد على التزامها الراسخ بحماية بيانات العملاء.

**يعد كل من التحول الرقمي والابتكار من الأولويات الاستراتيجية لمجموعة اتصالات المغرب، حيث تواصل مسيرتها في الاستثمار الهادف إلى توسيع وتقوية شبكاتها في جميع المناطق والأقاليم مع تقديم أحدث التقنيات. دشنت اتصالات المغرب هذا العام علامة جديدة، وهي "موف أفريقيا"، لتجمع الشركات التابعة لها تحت مظلة هوية بصرية واحدة، حيث تعزز تموضعها الاستراتيجي كمشغل رئيسي على مستوى القارة الأفريقية.**

### ريادة الابتكار الاستراتيجي

خلال هذا العام من النجاح والأداء المتسارع، تمكنت اتصالات المغرب من الحفاظ على تركيزها والتزامها بدعم التحول الرقمي وتيسير الوصول إلى الابتكارات التقنية لكبر عدد ممكن من البشر.

وحتى تتمكن الشركة من تلبية الطلب المتزايد على خدمات البيانات، حسنت الشركة من عروض الدفع الأجل والباقات مسبقة الدفع لشبكة الهاتف المتحرك، مع زيادة سرعة الإنترنت في شبكة الهاتف الثابت، لتضمن تمتع عملائها بتجربة إيجابية، من خلال تقديم خدمات متطورة وعروض ترويجية دورية.

ولمساعدة العملاء على اقتناء الهواتف الذكية، عرضت الشركة تخفيضات كبيرة على أسعار الهواتف، لا سيما من خلال عروض التخفيضات الخاطفة عبر البوتيك الإلكتروني، لتصبح بذلك تجربة العميل إلكترونية بنسبة 100٪.

وحتى تصبح شبكات التواصل الاجتماعي أقرب للجمهور، أطلقت اتصالات المغرب خدمة فايسبوك أوتوفليكس، لتسمح من خلالها للمستخدمين بالبقاء على اتصال مع مجتمعهم المحلي حتى لو انتهت الباقة.

كما تسعى الشركة إلى دعم عملائها في استخداماتهم اليومية للتكنولوجيا الرقمية من خلال تنويع كتالوج ملحقات الإنترنت المعروضة عليهم بإضافة أجهزة شبكية جديدة، كنقاط الوصول ومقويات الإشارة والموجهات الشبكية، التي تستخدم لتوسيع مدى شبكات الواي فاي.

تمتلك اتصالات المغرب، كجزء من استراتيجيتها للابتكارات، مجموعة من الأجهزة المتصلة المعنية بأمن والراحة والصحة، وذلك بالشراكة مع كبار الموردين على المستوى الدولي. كما أنها أول شركة تقدم شريحة eSIM في السوق المغربية، وهي شريحة رقمية تسمح للمستخدمين ممن يمتلكون هواتف تدعم هذه الخاصية بتفعيل الخط بمجرد مسح رمز الاستجابة السريعة (QR).

أما بخصوص خدمات المحتوى، فقد أطلقت اتصالات المغرب خدمة "MT TV"، وهي الخدمة الأولى من نوعها من حيث التكامل بين وسائل العرض لتقديم تجربة أفضل للبث عالي الجودة من خلال المحتوى الثري لقنوات التلفزيون وخدمة المشاهدة عند الطلب من إنتاج أكبر الأستوديوهات السينمائية وبمزايا متقدمة.

هذا إلى جانب الدعم الذي وفرته اتصالات المغرب للأعمال التجارية من خلال تيسير الوصول السريع إلى الخدمات الرقمية وإمكانية العمل عن بعد عبر خدمة "MT VISIO" لمؤتمرات الفيديو باستخدام



## التطلعات المستقبلية

ستعمل كل من اتصالات المغرب وموف أفريقيا في سنة ٢٠٢٢ على تسريع رحلة النمو، من خلال تقديم الخدمات الرائدة على مستوى السوق، وعبر عروض الدعم والتمكين للأفراد والأعمال التجارية والشركاء الحكوميين على مستوى قارة أفريقيا.

## تدشين علامة "موف أفريقيا"

في العام ٢٠٢١، غيرت اتصالات المغرب العلامة التجارية للشركات الإحدى عشر التابعة لها على مستوى القارة الأفريقية، لتنضوي جميعها تحت علامة "موف أفريقيا". مع أكثر من ٧٠ مليون مشترك لديها في القارة الأفريقية، قامت المجموعة بتوحيد شركاتها التابعة تحت هوية بصرية واحدة "موف أفريقيا"، في خطوة أخرى على طريق تنمية عملياتها الدولية وتقوية وضعها الاستراتيجي كواحدة من أكبر شركات الاتصالات العاملة في القارة.

تجسد الهوية الجديدة رؤية اتصالات المغرب "لأفريقيا متطورة" من خلال مبدأ مشاركة المعارف والخبرات المتراكمة لدى الشركة، ومن خلال قدرتها على الابتكار والتطوير لصالح الدول والمجتمعات التي تمارس الشركة عملياتها فيها.





## تنشيط الرياضات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

انطلاقاً من رسالة موبايلي للرياضات الإلكترونية بالتوعية بما ينجم عن ألعاب الإنترنت من مزايا عديدة وأضرارٍ محتملة في الوقت ذاته، فقد أطلقت حملةً طرحت فيها سماعاتٍ مصممة خصيصاً للأطفال تحت اسم "ProtectSet".

وقد صرحت الحملة بأن هذه السماعات قد صممت خصيصاً لتغيير نبرة صوت الطفل تلقائياً لنبراتٍ أكثر نضجاً، بهدف تقليل خطر الاستهداف من قبل المترصدين على الإنترنت. وقد أسفرت الحملة عن الطلب المتزايد على المنتج المعلن عنه، إلا أنه تم الإعلان بعدها أن سماعات "ProtectSet" لم تكن إلا حملةً تسويقيةً لمنهجٍ متخيل وأن المنتج تجارياً لم يخرج بعد. وما كان ذلك إلا دافعاً لخلق حالةٍ من الزخم والنقاش حول عدم قدرة التقنيات الحديثة وحدها على علاج مثل هذه المشكلات وأن تفاعل الآباء مع أبنائهم وخوضهم حواراً بناءً لهُو من أهم السبل للانتفاع بالمزايا الحقيقية لمزاولة مثل هذه الألعاب على نحوٍ آمن.

وقد أحدثت هذه الحملة صدىً كبيراً في وسائل الإعلام وبين أفراد المجتمع على حدٍ سواء، بما مكنتها من حصد العديد من جوائز الدعاية في هذا المجال، بما في ذلك مهرجان Cannes Lion و Dubai Lynx ومهرجان NY. وقد فازت هذه الحملة بجائزتين ذهبيتين وجائزتين فضيتين واثنتين من البرونز فضلاً عن وصولها لقائمة المرشحين لأكثر من ٩ مرات.



٢,١

مليار ريال سعودي  
النفقات  
الرأسمالية

٣٨%

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

٥,٦

مليار ريال سعودي  
الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

١٤,٨

مليار ريال سعودي  
الإيرادات



وقد أطلقت موبايلي خدمة نقل الرقم الثابت (FNP) لباقات الاتصال المباشر SIP Trunk، بما يتيح لعملائها الإبقاء على الأرقام الأرضية حال الانتقال من أي شبكةٍ أخرى لموبايلي.

ومن منطلق تيسير سبل التجارة الإلكترونية، وقعت موبايلي وشركة Tech Mahindra اتفاقيةً لتنفيذ منصة التجارة الإلكترونية المتقدمة "Blue Marble" والتي من شأنها أن تعزز رضا عملاء موبايلي فضلاً عن زيادة إيرادات القنوات الرقمية. وستعمل هذه المنصة على أتمتة كل طلبات عملاء القنوات الرقمية ودمجها بأنظمة موبايلي وخدمات الدفع الإلكتروني وأنظمة الشحن والتوصيل فضلاً عن تعزيز سرعة تقديم الخدمات وتحسين تجربة العملاء.

كما أطلقت موبايلي خدمة Amazon Prime لتكون أول مشغل اتصالات يطلق هذه الخدمة في المملكة - وهي الخدمة التي توفر لعملاء موبايلي مزايا تسويقية وعروض حصرية على Amazon.sa، كما تتيح مشاهدة الفيديوهات عبر Amazon Prime Video وغير ذلك الكثير.

## العلامة التجارية الأسرع نمواً في قطاع الاتصالات بالشرق الأوسط

حسب تقييم شركة "براند فاينانس"، حلت موبايلي في المرتبة السابعة ضمن قائمة العلامات التجارية الأفضل قيمةً في المملكة، متقدمةً بذلك مركزين عن العام الماضي. وقد باتت موبايلي الشركة الأسرع نمواً في قطاع الاتصالات بالشرق الأوسط لعام ٢٠٢١ بفضل تزايد قيمة علامتها التجارية، إذ تزايدت بنسبة ١٧٪ عن العام الماضي لتبلغ قيمتها ٤,٨ مليار ريال سعودي، كما حققت الشركة أعلى درجة في مؤشر قوة العلامات التجارية في تاريخها ببلوغها تصنيف AA+.

ولم تكن هذه النتائج الاستثنائية لتخرج إلا بالجهود الجماعية المستمرة لموظفي موبايلي حرصاً منهم على الارتقاء بمستوى الخدمة وتجارب العملاء علاوةً على حرصهم على تطوير البنية التحتية للشركة وتعزيز التحول الرقمي بما يعزز المكانة التي تتبوؤها موبايلي في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية والشرق الأوسط.

## التطلعات المستقبلية

ستكمل موبايلي خلال العام المقبل مسيرتها المفعمة بالنجاح مستندةً إلى النمو والأداء القوي الذي حققته في العام ٢٠٢١، وستواصل تنفيذ استراتيجيتها والحرص على الابتكار من أجل الارتقاء بتجربة عملائها والاستثمار في بنيتها التحتية وقدرات موظفيها وإمكاناتهم وبالتالي خلق قيمةٍ راسخةٍ مستدامةٍ لمساهميها ولأصحاب المصلحة جميعهم بمختلف فئاتهم.

**تمكنت موبايلي من تنفيذ استراتيجيتها وتحقيق أهدافٍ قياسيةٍ خلال عام ٢٠٢١، وكان مدفوعاً بتركيز موظفيها الدائم على رؤية الشركة ووضعها نصب أعينهم، الذي مكنتها من التغلب على التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩ لتسطر أداءً مالياً قوياً وعماماً آخر مكللاً بالنجاح.**

## ابتكار وأداء استثنائي

واصلت موبايلي، خلال العام ٢٠٢١، جهودها لخلق قيمةٍ لعملائها وأصحاب المصلحة عبر مجموعةٍ من المبادرات المبتكرة مع مواصلة الاستثمار في البنى التحتية وتطوير قدرات الأفراد وممارسات الاستخدام فضلاً عن استمرارها في تقديم تجربةٍ رياديةٍ لعملائها.

لقد نجحت موبايلي عبر شراكتها مع نوكيا في تجربة تجزئة شبكة الاتصال اللاسلكي الثابت (FWA) لشبكة الجيل الرابع والخامس - وهي بذلك أول عملية تجزئة لشبكة الاتصال اللاسلكي الثابت على مستوى العالم. وسيتيح هذا الحل الفرصة لموبايلي لتقديم لعملائها ذوي الأولوية من الأفراد والمؤسسات خدماتٍ جديدةٍ من الاتصال اللاسلكي الثابت (FWA)، فضلاً عن إتاحة التجزئة على مستوى التطبيقات، بما في ذلك الخدمات الصوتية والبيانات والألعاب الإلكترونية والتطبيقات المنزلية والمكتبية.

كما رسخت موبايلي ونوكيا شراكتهما في مجال الخدمات المدارة بتوقيع اتفاقية قوامها ثلاث سنوات تتولى نوكيا بموجبه إدارة وصيانة شبكات الراديو والنقل في الرياض ومناطقٍ أخرى، كما تم الانتهاء من نشر شبكة إترنت الأشياء ضيقة النطاق (NB-IoT) بما أتاح ربط أكثر من ٤٠٠٠ موقع وتعزيز تغطية نطاق خلايا هذه الشبكة بما يتيح تقديم أفضل الخدمات لعملائها من الشركات.

كما أرست موبايلي هذا العام أيضاً شراكةً جديدةً مع شركة إريكسون لنشر حزمة برمجياتٍ جديدة على شبكة الجيل الخامس في المملكة العربية السعودية. وتهدف هذه الشراكة لزيادة سرعات التحميل وتحسين تجربة المستخدم، بما يتماشى مع هدف موبايلي نحو رفع أداء شبكتها إسهاماً في تحقيق أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠.

ومن منطلق زيادة موبايلي لتقنيات الجيل الخامس، فقد أبرمت اتفاقيةً مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" لتمكين رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من تبني الابتكارات التقنية من أجل تحقيق الاستفادة والكفاءة والنمو في السوق السعودي وذلك بالاستفادة من تقنيات الجيل الخامس المتقدمة.

كما طرحت موبايلي خدمة Mobily TV، وهي خدمة للمشاهدة حسب الطلب توفر عدداً كبيراً من أحدث الأفلام والمسلسلات والوثائقيات وأكثرها صيماً فضلاً عن البرامج الترفيهية للأطفال.

# اتصالات مصر

شملت الخدمات الجديدة التي أطلقتها اتصالات مصر هذا العام:

## البنية التحتية السحابية Cloud IaaS

- توفير بنية تحتية موثوقة بنموذج IaaS لجميع الشركات المحلية
- الاستحواذات: ٢٤٠ مركز بيانات افتراضي
- الإيرادات: ١٠ ملايين جنيه مصري في العام الأول

## محفظة إلكترونية للشركات

- زيادة مستويات الإقبال على استخدام اتصالات كاش من قبل الشركات
- خدمة تنفيذ المعاملات المالية (التحويل، الإقراض، ... إلخ)
- زيادة قاعدة عملاء اتصالات كاش بنسبة ١٠٪

## دمج برمجة واجهة التطبيقات

- تفعيل الرسائل النصية الخاصة بالمعاملات
- الشركات المصرفية ومزودو الخدمات على رأس القائمة
- ٥٠٪ النمو المتوقع في إيرادات الرسائل النصية التسويقية



٥,٨

مليار جنيه مصري  
النفقات  
الرأسمالية

١٣,٤٪

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

٨,٩

مليار جنيه مصري  
الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

٢١,٥

مليار جنيه مصري  
الإيرادات



## التوسع في منصات نمط الحياة الرقمية

تماشياً مع استراتيجية اتصالات مصر الشاملة لتقديم العروض المركزة التي تستهدف شرائح محددة من العملاء بهدف إثراء نمط الحياة في عالم يتسم بالتغير المستمر، فقد واصلت الشركة جهودها لتسريع برنامج التحول الرقمي هذا العام، ويركز البرنامج على رقمنة عدد من خدمات البيع الرئيسية للمستهلكين، وتعزيز إمكانات التجارة الإلكترونية، وتقديم عدد من تطبيقات الترفيه ذات المحتوى حصري من أجل تلبية طلب المستهلكين المتزايد على المحتوى عالي الجودة.

أدى إطلاق تطبيقات اتصالات ميوزيك، واتصالات TV، واتصالات سبورتس إلى الارتقاء بمكانة اتصالات مصر لتصبح العلامة التجارية الأقوى والأكثر صلة بالترفيه الرقمي في السوق المصرية. وجنباً إلى جنب مع محافظتها الحالية من العلامات التجارية القوية التابعة لها، فقد أدى ذلك إلى تعزيز الصورة الشاملة لعلامتها التجارية لتتصدر الشركة السوق من حيث صافي نقاط الترويج (NPS) منذ بداية عام ٢٠٢١.

وبالبناء على ريادة شبكتها وخدماتها الرقمية، أطلقت اتصالات بكل ثقة حملتها الرمضانية لعام ٢٠٢١ "أقوى بكثير"، والتي تجاوزت ١٠ مليون مشاهدة على وسائل التواصل الاجتماعي، وشارك فيها كبار النجوم مثل نانسي عجرم وأمير كرارة لإيصال رسالة حصرية مفادها أن اتصالات توفر عروضاً فريدة لعملائها في مصر.

خلال هذا العام الحافل بالأحداث، أطلقت اتصالات مصر أيضاً تطبيق My Etisalat، الذي لعب دوراً محورياً في زيادة استقطاب العملاء ومستويات تفاعلهم وتعزيز الإيرادات.

ودعماً لجهود التحول الرقمي في مصر، بدأت الشركة أيضاً بتقديم شهادات التوقيع الإلكتروني، وخدمات الختم الإلكتروني والطابع الزمنية للأفراد والشركات. ويهدف التوقيع الرقمي إلى ربط الخدمات الحكومية بالقطاع الخاص والمجتمع المدني.

## التطلعات المستقبلية

تتطلع اتصالات مصر للاستفادة من موقعها القوي وخدماتها الفريدة في السوق المصرية لتحقيق نمو وأداء مالي قوي قوين في العام المقبل، فيما ستستمر في دعم وتمكين عملائها وموظفيها وشركائها لتحقيق أهدافهم من خلال قدرات شبكتها المتطورة وحلولها التكنولوجية المبتكرة.

**تواصل "اتصالات مصر" العمل على تسريع وتيرة نموها العضوي بالتوازي مع زيادة حصتها السوقية وتقديم خدمات وعروض رائدة في السوق لتعزيز جودة حياة العملاء. خلال هذا العام، ركزت "اتصالات مصر" على دعم منظومة خدماتها لإرساء مستويات أعلى من الشمول المالي، فيما واصلت الجهود لتمكين المشاريع الضخمة والانتقال إلى الاقتصاد الرقمي تماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠.**

وفي خضم هذا العصر من الاتصال الفائق الذي يعيد تشكيل الطريقة التي نعيش بها حياتنا وكيفية تفاعلنا مع محيطنا والعالم، كانت "اتصالات مصر" سباقة في بناء الأساسيات مبكراً لتتمكن من تبني نهج الابتكار وتحول القطاع. وفي هذا الإطار، حيث ركزت على تقديم مجموعة موسعة من خدمات النطاق الترددي العالي مثل الخدمات التعليمية والترفيهية وحلول بناء المؤسسات الرقمية لضمان مستويات أفضل من خدمة العملاء وتنمية أعمالها.

في عام ٢٠٢١، أعلنت الشركة عن تقديم تجربة جديدة تجمع بين خدماتها وخدمات الترفيه لتقديم نهج أكثر قوة ودقة فيما يتعلق بنقاط الاتصال مع العملاء. يتماشى ذلك مع رؤيتها الهادفة لأن تكون العلامة التجارية الأفضل للاتصالات الرقمية في مصر، وهو ما يعد توجهاً مواكباً للاستجابة للوضع الطبيعي الجديد، مع التركيز على التحول الرقمي الداخلي والخارجي من خلال تنفيذ خطتها الاستراتيجية لمدة ٣ سنوات.

برهنت "اتصالات مصر" هذا العام على إمكاناتها القوية ومرونتها الكبيرة في بيئة تشغيلية مليئة بالتحديات. وباعتبارها ثاني أكبر مشغل في السوق المصرية، فقد نجحت في التفوق على الشركة الرائدة في السوق من حيث معدلات نمو إيرادات الخدمات، فضلاً عن زيادة قاعدة المشتركين النشطين إلى مستوى قياسي هذا العام، مدفوعة بالجهود الموجهة إلى خدمات الإنترنت عبر الهاتف المحمول والعروض المركزة التي تستهدف شرائح بعينها من العملاء.

نمت قاعدة مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف المحمول بوتيرة مطّردة، وذلك بفضل إطلاق العروض المبتكرة، بينما حلت الشركة في المركز الأول في جميع مقاييس تجربة العملاء بما يشمل صافي نقاط الترويج (NPS)، تؤكد بذلك على مكانتها الريادية في السوق المصرية.

## تقديم عروض مبتكرة

عززت باقات ميغا الشهرية الجديدة من سوبر كونكت نمو إيرادات الخدمات المنزلية وتجديد الاشتراكات من خلال مضاعفة الاستخدام على التطبيقات المفضلة للعملاء، بما في ذلك الاستخدام غير المحدود لتطبيق WhatsApp بعد استهلاك الحزمة بالكامل. كما طرحت الشركة أول عملة ترفيهية رقمية في مصر "e-Coins" لتوفير خدمات ترفيهية متطورة للعملاء ذوي القيمة العالية.

حصلت اتصالات مصر على رخصة تقديم خدمات الدفع الإلكتروني عبر رمز الاستجابة السريع QR code من البنك المركزي المصري، وهي طريقة سهلة وآمنة لتنفيذ وقبول المدفوعات إلكترونياً دون الحاجة إلى أجهزة نقاط البيع التقليدية. وستعمل الشركة على تفعيل الخدمة في أكبر عدد من منافذ البيع لدعم متاجر التجزئة وعملائهم.

# شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة



١٣٧,٦

مليار روبية باكستانية

الإيرادات

٣٥,٠

مليار روبية باكستانية

النفقات  
الرأسمالية

١,٦

مليون

مشترك  
بخدمات النطاق  
العريض الثابت

٢,٦

مليار روبية باكستانية

الربح الصافي

٢,٥

مليون

مشترك في  
خدمات الهاتف  
الثابت

٣٠٪

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء

٢٢,٧

مليون

مشترك في  
خدمات الهاتف  
المتحرك

٤١,٧

مليار روبية باكستانية

الأرباح قبل احتساب  
الفوائد والضريبة  
والاستهلاك والإطفاء



### إطلاق علامة تجارية رقمية فرعية

بصفتها شركة رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في باكستان، تركز شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة على تسريع التحول الرقمي من خلال مشاريع تطوير الأجهزة والبنية التحتية واسعة النطاق والتي تضمن للشركة الحفاظ على ريادتها للتحول الرقمي في باكستان وتوفير خدمات الاتصال الأكثر موثوقية لعملائها.

هذا العام، أطلقت الشركة Flash Fiber، وهي علامة تجارية فرعية موجهة للشباب تم تصميمها لتقديم خدمات البيانات عبر الألياف البصرية المنزلية لتلبية احتياجات الاتصالات والتصفح والألعاب والترفيه للجيل الحالي والمستقبلي من مستخدمي البيانات بشكل مكثف.

وبفضل توفير سرعات الإنترنت أعلى وأكثر موثوقية وتجربة أفضل للمستخدمين، استقطبت Flash Fiber مستويات عالية من الاهتمام في السوق. ومع طرح خدماتها في المدن الكبرى حالياً، فقد نجحت في جذب عملاء جدد وساهمت في تعزيز سمعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة.

### وضع العملاء في مقدمة الأولويات

واصلت شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة في عام ٢٠٢١ تحسين شبكتها وخدماتها لتعزيز تجربة العملاء ورضاهم. وتماشياً مع إطار مؤثر سعادة المتعاملين، تم تنفيذ العديد من مشاريع تحسين الشبكة لتوفير مستويات معززة من خدمات البيانات وسرعات أعلى وتجربة أفضل لجميع العملاء. ونتيجة لذلك، انخفض معدل الشكاوى هذا العام بشكل كبير وحافظ على إيجابيته في العامين الماضيين.

وقعت شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة هذا العام أيضاً اتفاقية مع نوكيا لتعزيز قدرات منصة إدارة الخدمات (SMP) لتقديم خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) وقنوات الخدمة الذاتية لدعم تجربة القنوات المتعددة لحل شكاوى العملاء بشكل سريع وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتمكّن قناة الخدمة الذاتية الجديدة العملاء من استكشاف الأخطاء وإصلاحها بأنفسهم بسهولة وبسر، الأمر الذي أسهم في تقليل الأعباء على وكلاء الخدمة والعملاء بشكل كبير وتحسين فرص حل المشكلات من المكالمة الأولى.

كما دخلت شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة في شراكة مع شركة ويل كلاود لتحديث نظامها الأساسي لشحن الرصيد والفوترة، وأتمتة العمليات اليدوية وتمكين العملاء من الحصول على فواتيرهم عند الطلب، مع السماح للشركة بإدارة ديون العملاء ومعاملات الائتمان بفعالية أكبر.

وأخيراً، وفي إطار خدمة النطاق العريض للهاتف المتحرك والتي تقدم باقات إنترنت غير محدودة طوال الشهر، أطلقت شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة حملة خاصة على مستوى الدولة لتعزيز مكانتها وجذب عملاء جدد لاستفادة من سرعات إنترنت أعلى في جميع أنحاء باكستان.

### واصلت عمليات المجموعة في باكستان ادائها بزخم قوي هذا العام لتقديم عروض جديدة ومبتكرة للعملاء، وإقامة شراكات استراتيجية جديدة وتعزيز القيمة المضافة للمساهمين، مع تعزيز التعاون للتغلب على تحديات السوق المتقلبة.

شهد عام ٢٠٢١ زيادة التعاون والمواثمة بين شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة وشركة يوفون لتعزيز مستويات الكفاءة من خلال الاستخدام الأمثل للشبكة والبنية التحتية. شرعت الشركتان بتنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات، بما في ذلك دمج الموقع، وترشيده المساحة، واعتماد حل أممي موحد، ودمج مركز الاتصال، وتحسين كابلات النقل وشبكة RNA، وتعزيز أوجه التآزر في مختلف المجالات الأخرى.

بالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ العديد من مشاريع التآزر المتعلقة بعمليات يونيك (Ubank) لزيادة حصة الخدمات المصرفية التي تستخدمها شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة وشركة يوفون بشكل تدريجي من خلال قطاع الخدمات المصرفية التابع للمجموعة.

### شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة

شهد عام ٢٠٢١ انتعاشاً في طلب العملاء مدفوعاً بدناميكيات السوق، لتعاود بذلك شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة النمو في قطاعي الأفراد والشركات. وقد دفع الاعتماد المتزايد على خدمات الاتصال الموثوقة الشركة إلى ترقية بنيتها التحتية وتقديم حلول مخصصة واعتماد التحول الرقمي على مستوى الشركة بأكملها للتمكن من اغتنام الفرص المتاحة في السوق في مجال الاتصال والخدمات المدارة.

واصلت الشركة تركيزها خلال عام ٢٠٢١ على الاستثمار في توسيع شبكة الألياف البصرية المنزلية FTTH. كما قامت بعدة استثمارات لحماية أمن بيانات قاعدة العملاء الحالية، فيما نفذت مشاريع توسعية في شبكتها لتلبية متطلبات النمو لكل من شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة وشركة يوفون. وشكلت ترقية نظام الفوترة وعملية التحول لشبكة IP Edge Transport جزءاً كبيراً من الاستثمارات لهذا العام.

### الالتزام بالابتكار المستمر

في عام ٢٠٢١، شرعت شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة في مهمة تحويل وتحديث شبكتها المتطورة من خلال اعتماد حل أكثر فعالية. وستسهم هذه المبادرة الاستراتيجية في مضاعفة سرعة نقل البيانات طويلة المدى والمقدرة بالتيارات في الثانية، مما سيمكن الشركة من تقديم خدمات أفضل في جميع أنحاء الدولة. وتم في المرحلة الأولى اختيار ٤٦ من المواقع الأكثر حيوية وهيئتها للتحديث المرتقب.

تماشياً مع التزامها بتزويد عملائها بأحدث الحلول وتعزيز تجربتهم من خلال أفضل المنتجات التكنولوجية، أطلقت الشركة مشروعاً لاستبدال شبكتها الحالية التي تربط بين المدن والشبكات طويلة المدى بشبكة (10-G OTN) الحديثة والقادرة على التعامل مع حركة مرور بيانات بسرعات نقل تقدر بالتيارات في الثانية وتقديم خدمات أفضل في الدولة. وساعدت هذه المبادرة في توفير شبكة متقدمة ومرنة وقابلة للتطوير.

عززت الشركة أيضاً محفظتها الحالية من المنتجات السحابية من خلال تقديم حلول المنصات كخدمة (PaaS) لمؤسسات الخدمات المالية في باكستان. كما أطلقت المنصة التعليمية الرقمية Q-Taleem القائمة على التقنيات السحابية لتمكين تقديم تجربة تعليمية افتراضية شاملة، بدءاً من التدريب عبر الإنترنت وحتى دعم العمليات، وذلك من خلال نافذة واحدة.

## يوفون

قدمت شركة يوفون أداءً مالياً وتشغيلياً قوياً خلال عام ٢٠٢١، مدعوماً بأنشطة نشر وترقية الشبكات إلى جانب إطلاق العديد من المبادرات التجارية المصممة لتحفيز نمو الأعمال والاستدامة.

حافظت إيرادات الشركة على زخمها الإيجابي، مدفوعة بالنمو المسجل في خدمات البيانات ومحفظة "سوبر كارد". وعلاوة على ذلك، حافظت يوفون على مكانتها الرائدة كواحدة من أكبر اثنين من مشغلي شبكات الهاتف المتحرك في باكستان من حيث "مقاييس ولاء العملاء" هذا العام، بناءً على صافي نقاط الترويج (NPS).

كما واصلت مستويات الطلب على خدمات النطاق العريض للأجهزة المتحركة في باكستان نموها خلال عام ٢٠٢١، مما جعل من إنتاجية البيانات وتغطية النطاق العريض للأجهزة المتحركة مجال تركيز رئيسي بالنسبة لمشغلي شبكات الهاتف المتحرك. وكتيجة لذلك، شاركت يوفون في المزاد الذي نظّمته الحكومة الباكستانية لتراخيص الطيف الترددي لخدمات النطاق العريض للأجهزة المتحركة وفازت بما مجموعه ٩ ميغاهرتز إضافية ضمن النطاق الترددي ١٨٠٠ ميغاهرتز المفضل بالنسبة للشركة لقاء ٤٧,٢ مليار روبية باكستانية. ويشكل الطيف الترددي الذي استحوذت عليه الشركة مؤخراً، جنباً إلى جنب مع خططها القوية الرامية لتوسيع نطاق التغطية، ركيزة أساسية تستند إليها استراتيجية أعمال يوفون خلال السنوات القادمة لتحسين قدرتها التنافسية في السوق.

وفي ضوء الاستحواذ على الطيف الترددي، ركزت استثمارات الشركة على ترقية مواقع الشبكة لتمكين خدمات الجيل الرابع. ونشرت يوفون حوالي ٢٥٠ من مواقع الجيل الرابع الجديدة خلال عام ٢٠٢١ بهدف تحسين تغطية الشبكة في جميع أنحاء الدولة. وبالإضافة إلى ذلك، أنجزت الشركة ٤,٩٢٨ عملية ترقية للمواقع الحالية متجاوزة الهدف السنوي البالغ ٤,٧٨٩ عملية ترقية، وذلك بهدف مواجهة التحديات المرتبطة بالسعة في المناطق التي تشهد زيادة ملحوظة في معدلات استخدام البيانات ومستويات الطلب عليها. ويتمثل الهدف الاستراتيجي للشركة بالاستفادة من الحاجة المتنامية لتوظيف بيانات المشتركين وتوليد السيولة المالية من الطيف الترددي وتحسين تجربة العملاء.

وفي ذات الوقت، تمحورت استراتيجية البيانات الخاصة بالشركة حول تجديد كامل محفظتها عبر طرح باقات تنافسية جديدة بحجم أكبر وبأسعار تنافسية على مستوى السوق. ومنح مشروع الاستحواذ على الطيف الترددي الإضافي شركة يوفون الفرصة لمعالجة احتياجات البيانات المتنامية لعملائها بصورة أكثر فعالية.

## "يوفون" تلامس مشاعر الباكستانيين في يوم الاستقلال

جسدت يوفون منارة حقيقية للأمل طوال فترة تفشي جائحة كوفيد-١٩ عبر تقديمها لمجموعة متعددة من المحفزات للأشخاص الأكثر تضرراً بفعل الجائحة ورفع الروح المعنوية في البلاد بشكل عام. وكان يوم استقلال باكستان بمثابة شرارة لإحياء مشاعر الأمل والمحبة والتآخي والإنسانية.

وانطلاقاً من كونها علامة تجارية ذات جذور باكستانية، أطلقت يوفون حملة تهدف لتعزيز مستويات السعادة والشعور بالانتماء إلى هذه الدولة وتراثها العريق وثقافتها الغنية. واتسمت الحملة بطابع إنساني من خلال تسليط الضوء على قصص وتجارب أفراد المجتمع الباكستاني.

ومن خلال هذه الحملة، كرّمت يوفون أشخاصاً من مختلف المقاطعات والأديان والأعراق والأعمار والأجناس. ولطالما كانت مسألة التركيز على العملاء تجسّد أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها يوفون، عكست هذه الحملة صورة عن ارتباطها العميق بالشعب الباكستاني وعمالئها الكرام.

ولاقت هذه الحملة ترحيباً واسعاً وتقديراً لافتاً لما قدمته من رسائل أصيلة أضفت البهجة على نفوس الشعب الباكستاني.

## خدمات وحلول مبتكرة

في عام ٢٠٢١، أعادت يوفون إطلاق علامتها التجارية للخدمات المالية الرقمية UPaisa برؤية تهدف إلى منح الأولوية لتسهيل تجربة العملاء وتعزيز راحتهم. وفي سوق لا يزال يشهد اعتماداً غالبةً للعملاء على طرق الدفع التقليدية، توفر UPaisa تجربة خدمات رقمية مريحة وسهلة الاستخدام عبر تطبيق مخصص للهواتف المتحركة يتيح إجراء المعاملات بصورة أكثر سرعة وسهولة.

وفي أعقاب الاستجابة الأولية الإيجابية، أطلقت UPaisa العديد من العروض الترويجية على مدار العام عبر الحملات الرقمية، لتحقيق بذلك نمواً بنسبة ٧٥٪ في قاعدة عملائها النشطين خلال العام. وسجلت أحجام المعاملات زيادة بنسبة تتجاوز ١٤٪، الأمر الذي ساهم في تمكينها من استقطاب المزيد من العملاء وتحقيق النمو أثناء مواصلة إثراء محفظتها وتوسيع قنوات المدفوعات الرقمية في المستقبل.

وفيما يتعلق بشبكة الجيل الخامس، أجرت يوفون تجربة ناجحة لتشغيل شبكة الجيل الخامس بعد حصولها على التراخيص المطلوبة من الجهة التنظيمية المعنية، كما شاركت في مزاد الجيل التالي من خدمات الهاتف المتحرك (NGMSA) لعام ٢٠٢١ في باكستان، بالإضافة إلى إقليم جيلجيت- بالتستان وأزاد كشمير.

ومنذ إطلاق BizEaze، واصلت يوفون تعزيز عروضها الموجهة للشركات. وفي عام ٢٠٢١، قامت الشركة بتحديث بوابتها على شبكة الإنترنت من خلال العديد من الإضافات القيمة والتحسينات التي شملت تجربة المستخدم الإجمالية. وأتاحت هذه البوابة للعملاء الاستفادة من مستويات عالية من الحرية والراحة لاختيار ما يناسبهم

### التطلعات المستقبلية

خلال العام المقبل، ستواصل عمليات مجموعة اتصالات في باكستان سعيها لمواصلة البناء على الزخم الإيجابي الذي حققتة خلال عام ٢٠٢١ المفعم بالنجاحات.

وستعمل شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة على الاستفادة من شبكة الألياف الضوئية المنزلية (FTTH) لاغتنام فرص النمو المتاحة في قطاع البيانات المتنامي، وتقديم خدمات متفوقة في مجال الخطوط الثابتة للأفراد والشركات، مع توصيل أبراج مشغلي شبكة الهاتف المتحرك بشبكة الألياف الضوئية الخاصة بها وتقديم مجموعة شاملة من خدمات الشركات.

وفي ذات الوقت، تعتزم يوفون الاستفادة من الفرصة التي أتاحت لها بفضل الاستحواذ على الطيف الترددي لشبكة الجيل الرابع عبر تبني استراتيجية لنشر وترقية الشبكات. وخلال العام المقبل، ستعمل يوفون على ترقية حوالي ٩٥٪ من شبكتها إلى تكنولوجيا الجيل الرابع وتحسين التغطية بشكل ملموس، لتتمكن بالتالي من تقليص فجوة التغطية الحالية مع الشركات المنافسة وتحسين جودة خدماتها وتعزيز تجربة العملاء.

وتكتمل ملامح استراتيجيتها الخاصة بالشبكة من خلال الاستحواذ المكثف على المشتركين والتركيز على توسيع خدمات البيانات. ومن أجل تحقيق أقصى نمو ممكن من البيانات، ستركز يوفون على تقديم منتجات تنافسية والاستفادة من فئة العملاء الراقية، في حين ستخضع محافظة النطاق العريض للهواتف المتحركة (MBB) للمزيد من التحسينات عبر تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات في جميع أنحاء باكستان.

من حزم المكالمات الصوتية والبيانات والرسائل النصية المخصصة ومشاركتها مع أرقام الهواتف الأخرى المتصلة بها.

ومن ناحية أخرى، ساهم التركيز القوي على أنشطة إدارة قيمة العملاء (CVM) في تحقيق مكاسب ملموسة للشركة هذا العام، بالتوازي مع زيادة مساهمة هذه الأنشطة في الإيرادات لتصل إلى نسبة ٧٪ تقريباً بالمقارنة مع نسبة ٥٪ خلال العام الماضي. وفتح الإطلاق الأخير لشبكات الجيل الرابع الباب واسعاً أمام آفاق جديدة للنمو بالنسبة لشركة يوفون، فضلاً عن الدور الأساسي الذي تلعبه أنشطة إدارة قيمة العملاء (CVM) في استقطاب المزيد من مستخدمي خدمة الإنترنت عبر شبكة الجيل الرابع. وركزت هذه الأنشطة على تعزيز القيمة المقدمة مدى الحياة لمستخدمي الإنترنت الحاليين والتعاون الوثيق مع أصحاب المصلحة المعنيين لزيادة انتشار شرائح SIM التي تدعم تكنولوجيا الجيل الرابع ضمن قاعدة مشتركي يوفون. ومن خلال تطبيق نماذج تعلم الآلة، قدمت يوفون أيضاً نماذج ذكاء اصطناعي جديدة للاحتفاظ بالعملاء والتفاعل معهم، في أثناء المضي قدماً نحو تطبيق نموذج رقمي لإدارة قيمة العملاء من أجل تحسين تجربة العملاء.

ومن أجل تعزيز تجربة العملاء الرقمية، أضافت يوفون المزيد من الحوافز ضمن تطبيق My Ufone، بما يشمل التفاعل مع العملاء من عشاق رياضة الكريكيت من خلال CrickWick، المزود المحلي لخدمة أخبار الكريكيت، لإبقاء العملاء على اطلاع دائم على نتائج المباريات. وبالإضافة إلى ذلك، قامت يوفون بتحسين تجربة المستخدم وأمن التطبيق الذي تتم ترقيته بصورة مستمرة بناءً على أفكار ومقترحات العملاء بهدف تعزيز مشاركتهم.

وتماشياً مع مبادرة مجموعة اتصالات الرامية لتعزيز التعاون والتآزر بين جميع شركات المجموعة، قامت يوفون بترحيل مشغل تبادل تجوال بيانات الهاتف المتحرك (GRX) إلى مجموعة اتصالات، مما أدى إلى تحقيق وفورات كبيرة على مستوى التكاليف التشغيلية. وحافظت الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على مكانتها كوجهتين رئيسيتين لتجوال البيانات لعملاء يوفون. وواصلت يوفون استفادتها من هذا الأمر عبر طرح عروض "تجول كأنك في دارك" لاغتنام الفرصة التي يوفرها معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي. وبالإضافة إلى ذلك، وفي سابقة في الأولى من نوعها على مستوى السوق الباكستاني، أطلقت "يوفون" باقة بيانات الهدايا (Gift Data Bucket) التي تمكن العملاء من استلام هدايا على شكل باقات بيانات بسعة ١ جيجابايت من المشتركين الآخرين أثناء التجوال في المملكة العربية السعودية أو الإمارات العربية المتحدة.

# اتصالات أفغانستان





وشهد هذا العام إجراء عملية تحسين واسعة النطاق لقدرات اتصالات أفغانستان. وعملت الشركة على تعزيز مستويات انتشار مستخدمي البيانات وجهود تعزيز القيمة التي تستهدف المشتركين الحاليين بشكل كبير من خلال أدوات إدارة الحملات (Campaign Manager) والتسعير الديناميكي (Dynamic Pricing). وتوفر أداة التسعير الديناميكي قدرات مبتكرة تمكن الشركة من تقديم عروض ديناميكية لتسعير البيانات على أساس توافر الموارد وحركة البيانات واستهلاك العملاء.

ومن بين الإنجازات الرئيسية الأخرى، يبرز إطلاق نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية الديناميكي (Dynamic IVR) الذي ساهم في تعزيز تجربة العملاء عبر مراكز الاتصال وتقليص أحجام المكالمات الواردة بشكل كبير. كما أثبت هذا النظام أنه يمثل قناة فعالة لأنشطة تفعيل الباقات عبر مراكز الاتصال دون التأثير على إنتاجية الوكلاء أو زيادة التكاليف. وعلاوة على ذلك، تم إطلاق قناة خدمة ذاتية قائمة على بيانات الخدمة التكميلية غير المنتظمة (USSD) لاستضافة جميع العروض العامة والعروض التي تستهدف شرائح محددة من العملاء، الأمر الذي يمنح اتصالات أفغانستان ميزة تنافسية كبرى في السوق.

وساهمت برامج الاحتفاظ بالعملاء والانتقال إلى الباقات الأقل بشكل فعال في تطبيق نموذج الأعمال الذي وضعتته الشركة في عام ٢٠٢٠ لتقليل معدل انحسار المشتركين. وساعدت هذه المنهجية في بناء نموذج أعمال عالي الربحية يساهم في تحقيق زيادة إيجابية صافية في عدد المشتركين على أساس شهري بالتوازي مع تسجيل معدلات صحية لانخفاض عدد المشتركين وزيادة إجمالية كبيرة في عدد المشتركين الجدد.

ويهدف تسليط الضوء على تركيزها على الابتكار وتحسين البنية التحتية، أطلقت اتصالات أفغانستان حلاً ديناميكياً لتخصيص الطيف الترددي GSM-LTE ونجحت في إثبات المفهوم التجاري لشبكة النفاذ الراديوية المفتوحة (Open RAN) بالتعاون مع شركة Parallel Wireless على مستوى شبكات الجيلين الثاني والرابع.

### التطلعات المستقبلية

تواصل اتصالات أفغانستان التزامها بتقديم أداء قوي خلال عام ٢٠٢٢. ووضعت الشركة استراتيجية محكمة تغطي جميع جوانب الأعمال، كما يبدي فريق الشركة مستويات عالية من التركيز والحافز لتحقيق أهدافها لعام ٢٠٢٢.

وخلال العام المقبل، ستركز اتصالات أفغانستان على توسيع نطاق تغطية البيانات عبر ترقية ١٥٠ موقعاً من الجيل الثاني إلى الجيل الثالث، و٩١ موقعاً من الجيل الثالث إلى الجيل الرابع. كما ستضخ الشركة استثمارات ملموسة في تحديث الشبكة ومواصلة مسيرة الانتقال إلى السحابة المحلية وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتخديم عملائها بشكل أفضل، بالإضافة إلى إطلاق مجموعة جديدة من أدوات الأمن السيبراني للحفاظ على سلامتهم.

### بعد عقد من الابتكار في سبيل إحداث تغيير إيجابي على مستوى قطاع الاتصالات في البلاد وتعزيز تجربة العملاء، توفر مجموعة اتصالات في الوقت الراهن حزمة أساسية من خدمات الاتصالات في أفغانستان وتلعب دوراً نشطاً ومحورياً في مسيرة التحول الرقمي للبلاد.

أرست اتصالات أفغانستان مكانتها الرائدة منذ دخولها السوق الأفغانية، حيث نجحت في طرح مجموعة من الخدمات والارتقاء بسوية الخدمات المقدمة لعملائها بصورة مستمرة. وهناك العديد من الأمثلة التي تبين طبيعة العروض المبتكرة التي طرحتها الشركة في أفغانستان، بدءاً من خدمات إنترنت ما بعد الجيل الثالث (3,VOG) والخدمات المالية عبر الجوال وشبكة LTE وصولاً إلى تطبيق الخدمة الذاتية وشريحة eSIM.

وبالرغم من بيئة العمل الحافلة بالتحديات التي فرضتها الجائحة في البلاد، واصلت اتصالات أفغانستان إحراز تقدم ملموس على صعيد تحقيق أهدافها التجارية وتمكين الشعب الأفغاني. وخلال هذا العام، شغلت الشركة ١٥٨ موقعاً جديداً من مواقع الجيل الثالث، وبدأت من ١١٩ مواقع الجيل الرابع بتوفير خدمات LTE في ١٢ مقاطعة جديدة، بينما تم إطلاق نظام الفوترة التلقائية لكافة خدمات الشركات (B2B) بالإضافة إلى تنفيذ حل جديد لإدارة المعلومات والأحداث الأمنية.

### تحديد أولويات الأهداف الاستراتيجية

خلال عام ٢٠٢١، سخرت اتصالات أفغانستان كوارثها ومواردها بهدف إرساء الأسس لثلاث ركائز استراتيجية تكفل تحقيق طموحاتها بالرغم من البيئة التشغيلية المحفوفة بالصعوبات والتحديات:

١. الريادة في مجال البيانات
٢. استقطاب العملاء ذوي القيمة العالية وتعزيز القيمة المضافة لهم
٣. بناء العلامة التجارية والترويج لها

وتحولت هذه الأهداف واسعة النطاق إلى أهداف واضحة على مستوى الأفراد والشركات والعلامة التجارية.

### تسريع وتيرة الإنجاز

ركزت اتصالات أفغانستان جهودها هذا العام على تحقيق الركائز الاستراتيجية الواردة أعلاه، مدعومة بإنجازها لأكثر من ٢٥٠ عملية ترقية للمواقع وتوسيع نطاق شبكة الجيل الرابع LTE للعملاء خارج العاصمة كابول لتشمل "أهم خمس مدن" و"المدن الـ ١٣ التالية".

وتمثل أبرز عروض القيمة المقدمة للعملاء خلال العام باقات "مكمل" (Mukammal) التي توفر للمشاركين مزايا هجينة (الاتصال الصوتي + البيانات) إلى جانب خطوط بغمات متدرجة فضية/ ذهبية/ بلاتينية - ويعتبر هذا العرض عامل تمييز واضح في السوق خلال الوقت الراهن. ويتمتع عملاء "مكمل" بأهلية الحصول على باقات المتابعة الحصرية التي تقدم حزمة من المزايا الهجينة عالية القيمة. وساهمت هذه المبادرة الناجحة في تمكين عمليات استحواد عالية القيمة وتحسين مستويات انتشار مستخدمي خدمات البيانات، لتحقق الشركة بذلك زيادة بنسبة ٤٥٪ في متوسط العائد لكل مشترك (ARPU).

التي حققها النادي خارج الملعب، مع تصنيفه كالنادي الأكثر ابتكاراً في الرياضة العالمية، وواحد من بين أفضل ٤ أندية كرة قدم على مستوى العالم من حيث قيمة العلامة التجارية. ويعني هذا الأمر بدوره أن مجموعة اتصالات تواصل حصد ملايين الدولارات في مجال القيمة الإعلامية على مستوى العالم من خلال حضور علامتها التجارية على بعض من أبرز الأصول الإعلامية الرئيسية للنادي. وتشتمل هذه الأصول على نظام LED للإعلانات المحيطة بالملعب الذي تمت ترقيته مؤخراً إلى جدار LED مزدوج الطبقات، والخلفيات الخاصة بمناطق إجراء المقابلات الإعلامية والمؤتمرات الصحفية، فضلاً عن حضور العلامة على منصات الألعاب مثل EA و FIFA Sports.

## تسخير قوة كرة القدم من خلال نادي مانشستر سيتي لكرة القدم

عادت مشاعر الحماس والشغف لتهيمن على مشهد فرق كرة القدم ومشجعيها على حد سواء بالتوازي مع عودة الجماهير إلى الملاعب في عام ٢٠٢١، الأمر الذي أتاح المزيد من الفرص في تناول مجموعة اتصالات للارتقاء بعلامتها التجارية على نطاق عالمي وتفعيل مشاركة المشجعين في الأسواق التي تخدمها من خلال شراكتها مع نادي مانشستر سيتي لكرة القدم.

وحقق نادي مانشستر سيتي نجاحات مذهلة داخل المستطيل الأخضر خلال موسم ٢٠٢٠-٢٠٢١، مع حصده لخامس ألقابه على مستوى بطولة الدوري الإنجليزي الممتاز خلال العقد الماضي، ولقب "كأس رابطة الأندية الإنجليزية المحترفة" الرابع على التوالي، وبلوغ المباراة النهائية لدوري أبطال أوروبا. ويتردد صدى النجاحات الرياضية



وخلال شهر رمضان المبارك، تعاونت اتصالات مع نادي مانشستر سيتي للتفاعل مع لاعبي FIFA في مصر والإمارات العربية المتحدة عبر بطولة إلكترونية تقدم للفائزين جوائز نقدية قيمة وأجهزة PlayStation 5. ولعبت اتصالات دور شريك التقديم لهذه البطولة، وتم بث النهائيات في مصر والإمارات عبر منصتي "تويت" و"فيسبوك".

ومع تخفيف القيود المفروضة بسبب الجائحة في أواخر عام ٢٠٢١، سخرت مجموعة اتصالات شراكتها مع النادي لتنظيم أنشطة على الأرض شملت إحصار كؤوس البطولات التي حصدها نادي مانشستر سيتي إلى الإمارات والتفاعل مع المشجعين في مكاتب اتصالات ومعرضي "جيتكس جلوبال" و"إكسبو ٢٠٢٠ دبي".

وواصلت كل من اتصالات ومانشستر سيتي مسيرة الابتكار على مشهد محتوى وسائل التواصل الاجتماعي خلال عام ٢٠٢١، من خلال مجموعة متعددة من الفيديوهات التحريرية التي تشمل فيديو جديد ينشر خلال يوم المباراة تحت اسم "ملخص سريع لأبرز اللقطات من اتصالات" بالإضافة إلى فئة المحتوى الطويل التي تحظى بشعبية واسعة بين الجماهير والتي تشهد قيام اللاعبين بطرح أسئلة الجماهير من حول العالم على زملائهم تحت مسمى "اتصالات تقربكم أكثر". وساهم هذا المحتوى الرائد الذي يحظى بمستويات مشاهدة وتفاعل عالية بشكل مباشر في تحقيق المزيد من القيمة الإعلامية لاتصالات بالإضافة إلى انسجامه مع وعود العلامة بتمكين التآزر من خلال التكنولوجيا وارتباطه بأداء شبكتها.

