

لمحة عامة عن الاستراتيجية

نطلق إلى المستقبل مرتكزين على أسس متينة

تقدم مجموعة e& خدماتها لأكثر من ١0٩ مليون مشترك في ١7 دولة، وهي مُصنفة كمشغل الاتصالات الأول أو الثاني في ١٣ دولة من بين تلك الدول من حيث حصة القيمة، كما أنها تتمتع بوتيرة مستمرة من الأداء المتميز. وصلت e& إلى مستويات غير مسبقة في مجالات متنوعة بدءاً من ابتكار المنتجات والمبيعات إلى الشبكات والترويج للعلامة التجارية، حيث تمتلك e& أسرع شبكة هواتف محمول في العالم، إلى جانب أعلى نسبة انتشار لتقنية الألياف البصرية في العالم بفضل استثماراتها داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد أثمر هذا الأداء النموذجي عن حصد المجموعة لقب العلامة التجارية الأعلى قيمة في مجال الاتصالات، كما تفوقت على شركات الاتصالات الأخرى حول العالم خلال العام الماضي من حيث أداء سعر سهم المجموعة، والذي زاد أكثر من الضعف جنباً إلى جنب مع القيمة السوقية. وسجلت e& إيرادات تجاوزت 0٣ مليار درهم إماراتي من خلال تطبيق نموذج تشغيلي عالي الكفاءة ساهم في تحقيق أداء عالمي المستوى من حيث الأرباح قبل احتساب الفوائد والضريبة والإستهلاك والإطفاء. وفي الوقت نفسه، حققت e& تحسناً كبيراً على مستوى تقييمات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية عقب إطلاق أطر عمل للاستدامة، وتحديث السياسات بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.

لم يكن هذا الأداء الاستثنائي وليد الصدفة، بل كان ثمرة لجهود المجموعة في إرساء ركائز راسخة لأعمالها الأساسية كمشغل اتصالات عالمي المستوى، بالتركيز على البنية التحتية وتجربة العملاء. ولا تعتزم المجموعة أن تركز إلى هذا الأداء المتميز في أعمالها الأساسية فحسب. ففي الوقت الذي تحتل فيه المجموعة مكانة رائدة كمشغل اتصالات، فإنها تواصل جهودها لتوفير أساس متين بما يحقق تطلعاتها المستقبلية في توسيع نطاق خدماتها لما هو أبعد من خدمات الاتصالات.

استشراف المستقبل الرقمي برؤية جديدة

تعمل الثورة الرقمية العالمية، التي تسارعت وتيرتها جراء تأثير الجائحة، على تغيير العالم بسرعة أمام الأعمال والعملاء على حد سواء. ويؤدي هذا التغيير إلى خلق مساحة وإيراز فجوات تنطوي على فرص هائلة لتقديم حلول جديدة ومبتكرة. وتمتلك e& المقومات والإمكانات التي تؤهلها لاقتناص هذه الفرص المستقبلية لتصبح رائدة في مجالات التكنولوجيا، بدءاً من الذكاء الاصطناعي إلى إنترنت الأشياء، والتكنولوجيا المالية، وأحدث المحتويات الرقمية، حيث تعمل المجموعة على تسريع بصمتها في هذه الحلول التكنولوجية الرائدة لتحقيق القيمة للمستثمرين وإتاحة إمكانيات جديدة لعملائها.

لكي يتسنى ل e& التميز والريادة في هذه المجالات، يتعين عليها التحول عبر مجموعة من المقومات، مثل ضرورة بناء قدرات جديدة، وتقديم حلول مبتكرة للسوق، وإقامة شراكات جديدة ضمن المنظومة، ومواصلة تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتطبيق أساليب مرنة وطرق عمل جديدة وحديثة في قطاع الاتصالات.

وقد رسمت e& لنفسها قبل كل شيء رؤية إستراتيجية طموحة لكنها ممكنة وهي التحول من مشغل الاتصالات الرائد في المنطقة إلى مجموعة عالمية في الحلول الرقمية والتكنولوجية. والأهم من ذلك، أن مجموعة e& قد شرعت بالفعل في مسيرة

تحولها من خلال زيادة بصمتها التكنولوجية وتوسيع نطاقها لتحقيق العديد من الإنجازات البارزة في عام ٢٠٢١. فعلى سبيل المثال، بدأت e& مع مجموعة "G42" مشروع مشترك لتأسيس أكبر مزود لمراكز البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يفتح الباب أمام e& لتصبح رائدة في السوق في هذا المجال. كما زادت e& حصتها في شركة "الخدمات المالية الرقمية" واستحوذت على "elGrocer"، وهو سوق إلكتروني للبقالة يضم أكثر من 0٠٠ منفذ.

النموذج التشغيلي الجديد لمجموعة e&

في إطار سعيها لتحقيق طموحاتها في أن تصبح مجموعة عالمية في الحلول الرقمية والتكنولوجية، أطلقت مجموعة e& نموذجاً تشغيلياً جديداً يتكون من خمسة قطاعات متخصصة مدعومة بالأعمال المشتركة للمجموعة.

تمت هيكلة القطاعات المحورية الخمسة على النحو التالي:

- اتصالات الإمارات - مواصلة الريادة في الأعمال الأساسية وتعزيز تجربة العملاء الرقمية والمرونة التشغيلية
- الاتصالات الدولية - تسريع وتيرة النمو الدولي لتمكين توسع المجموعة في أسواق جغرافية جديدة
- e& الحياة - توفير منظومة رائدة من الخدمات الرقمية للمستهلكين بداية من التكنولوجيا المالية والترفيه
- e& المؤسسات - تسريع وتيرة النمو في مجالات السحابة الإلكترونية، والأمن الإلكتروني، وإنترنت الأشياء، والتوسع دولياً من خلال نماذج أعمال جديدة سريعة النمو
- e& الاستثمار - الاستحواذ وتنمية ودعم الأعمال التكنولوجية ذات الرؤية المستقبلية لتحسين الحياة

سيؤدي تطوير مثل هذا النموذج التشغيلي إلى زيادة الاهتمام الإداري والمرونة التنظيمية لكل قطاع من القطاعات المحورية ذات الأولوية، وتمكين تسهيل تنفيذ عمليات الدمج والاستحواذ، وجذب الشركاء الاستراتيجيين والمستثمرين بما يتماشى مع أهداف النمو، وتسهيل استقطاب المواهب والاحتفاظ بها لدفع عجلة كل قطاع مع تمكين زيادة التآزر وتضافر الجهود على مستوى المجموعة.

اتصالات الإمارات

تُعد اتصالات الإمارات أكبر مساهم في الإيرادات، والأرباح قبل احتساب الفوائد والضريبة والاستهلاك والإطفاء، وصافي الربح للمجموعة، وتسعى إلى مواصلة ريادتها في الأعمال الأساسية. وفي عام ٢٠٢١، استمرت قصة نجاح اتصالات الإمارات بتحقيق إيرادات بلغت ٣,٠٢ مليار درهم إماراتي، و١0,0٥ مليار درهم إماراتي من الأرباح قبل احتساب الفوائد والضريبة والاستهلاك والإطفاء بهامش ربح قبل احتساب الفوائد والضريبة والاستهلاك والإطفاء 0١٪ وصافي ربح ٧,٨ مليار درهم إماراتي بهامش صافي ربح بلغ ٧٪.

عززت جائحة كوفيد-١٩ من أهمية خدمات الاتصالات الأساسية، باعتبارها شريان الحياة للاقتصاد والمجتمع. ونظراً لتلك الأهمية الجوهرية، يمكن أن تلعب اتصالات الإمارات دوراً أقوى في "نهضة الاتصالات" مدفوعة بجدول الأعمال الحكومية الجريئة، والتطبيق المتسارع للتكنولوجيا والوضع الطبيعي الجديد، والتي توفر فرصاً للنمو في كل من الأعمال الأساسية والخدمات الرقمية للمستهلكين. ومن هذا المنطلق، تعيد اتصالات الإمارات من تموضعها لتصبح

”شركة اتصالات رقمية رائدة للعملاء في عالم رقمي فائق الارتباط.“
وتماشياً مع هذا الطموح، يتم تنفيذ استراتيجية جديدة تركز على ٣ ركائز تتمثل في ”نمو - تحوّل - تميّز“ إلى جانب أولويات استراتيجية محددة لكل ركيزة على النحو التالي:

نمو: الخدمات الأساسية والرقمية

- **خدمات المستهلك (B2C):** تقديم خدمات متميزة للمستهلك مع تجارب رقمية منتقاة لتحقيق أقصى قدر ممكن من المشاركة
- **خدمات الشركات (B2B):** التحول من مزود لخدمات الاتصالات إلى قائد منظومة شركات الاتصالات

تحويل: التكنولوجيا والنموذج التشغيلي

- **الشبكة وتكنولوجيا المعلومات:** بناء تكنولوجيا مُبسطة ومتقاربة تدعم الاستخدامات المبتكرة
- **النموذج التشغيلي:** إنشاء نموذج تشغيلي رقمي يتسم بالمرونة والكفاءة

تميز: في تجارب العملاء والموظفين

- **تجربة العملاء:** تقديم تجارب مدعومة بالتحليلات والخبرات شخصية من خلال قنوات مادية ورقمية
- **الموهبة والثقافة:** إرساء ثقافة عامرة ومنفتحة وشاملة تشجع الابتكار، حيث يمكن للمواهب أن تصل إلى كامل إمكاناتها وطاقاتها

سيتم نجاح تنفيذ استراتيجية "نمو - تحول - تميز" لاتصالات الإمارات في نهاية المطاف مواصلة مسيرة نموها، والحفاظ على دورها كمحرك رئيسي لتحقيق القيمة للمجموعة. علاوة على ذلك، ستعمل اتصالات الإمارات بشكل وثيق مع القطاعات المحورية الأخرى في المجموعة سعياً لتحقيق أقصى قدر ممكن من تكامل الإيرادات وكفاءة التكاليف.

الاتصالات الدولية

تطورت محفظة الاتصالات الدولية - على مر السنين - لتشمل عملياتها ١٥ دولة منتشرة في ٣ مناطق جغرافية في الشرق الأوسط وإفريقيا وآسيا، وهي تحتل مكانة قوية في السوق، باعتبارها مصنفة كمُشغل الاتصالات الأول أو الثاني من حيث حصة القيمة في معظم هذه الدول. واليوم، يعتمد النمو في هذه الأسواق بشكل أساسي على إيرادات البيانات والمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

على مدى السنوات الأربع الماضية، كانت العمليات الدولية محركاً رئيسياً لنمو المجموعة. واليوم، تجاوزت قاعدة عملائها ١٤٦ مليون مشترك بإيرادات بلغت ٢٢,٦ مليار درهم إماراتي، تمثل ٤٢٪ من الإيرادات الموحدة للمجموعة والأرباح قبل احتساب الفوائد والضريبة والاستهلاك والإطفاء بقيمة ١,٨ مليار درهم إماراتي، مما يسهم بنسبة ٤٠٪ في الأرباح الموحدة للمجموعة قبل احتساب الفوائد والضريبة والاستهلاك والإطفاء، بهامش ربح يبلغ ٤٨٪.

لقد رسمت الاتصالات الدولية استراتيجية واضحة لتعظيم قيمة المساهمين بالاستفادة من محفظتها المتنوعة ووفورات الحجم والوصول إلى المواهب والموارد المتخصصة. وطوّرت الاتصالات الدولية أحدث المهارات والقدرات المتقدمة، على سبيل المثال في المجالات الرقمية، والذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، والمحاكاة الافتراضية، وتعمل على توسيع نطاق مراكز التميز لخلق قيمة عبر الشركات التابعة لها.

ستسعى الاتصالات الدولية، بجانب مواصلة النمو الأساسي "الذاتي"، إلى اقتناص فرص النمو غير الذاتي في مناطق جغرافية جديدة واستكشاف فرص تطوير أعمال جديدة مثل الشراكات الاستراتيجية والمشاريع المشتركة في مناطق محددة، بما يمكنها من توسيع نطاق أعمالها وتحقيق وفورات الحجم من تكامل الأعمال مع تقليل الاعتماد على الأسواق المحلية وتنويع حدودها الجغرافية.

e& الحياة

تم تأسيس e& الحياة لتصبح رائدة في منظومة الخدمات الرقمية للمستهلكين بداية من الخدمات المالية والترفيه. وسوف تخلق e& الحياة قيمة للمجموعة، باعتبارها ذراع جديد للنمو سيستفيد من الطلب المتزايد على الخدمات الرقمية للمستهلكين، وذلك من خلال توسيع نطاق الأعمال الرقمية الجديدة للمستهلكين بالإضافة إلى دعم قطاعات الاتصالات للمجموعة في زيادة إيراداتهم الأساسية.

تتمتع e& الحياة بوضع فريد يسمح لها بالاستفادة من نقاط القوة المالية والتشغيلية والعلامة التجارية الحالية للمجموعة، مثل السوق الكبيرة وقاعدة العملاء الحاليين التي يمكن الوصول إليها، والمركز المالي القوي للمجموعة، والشبكات ذات المستوى العالمي، والقدرات التكنولوجية إلى جانب كونها العلامة التجارية الأقوى للاتصالات في العالم.

تم اختيار التكنولوجيا المالية والوسائط المتعددة، من بين نطاق محفظة الخدمات الذي يغطي مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية المحتملة للمستهلكين، كمجالات ذات أولوية للتوسع الأولي لـ e& الحياة، حيث يقدم كلا المجالين فرصة كبيرة ومتزايدة في السوق إلى جانب امتلاك e& الحياة مزايا استراتيجية يمكن أن تؤدي إلى نجاح توسيع نطاق الأعمال. أما بالنسبة للمزايا الإستراتيجية، فعلى سبيل المثال، يمكن أن تستفيد e& الحياة - في كلا المجالين - من قاعدة العملاء الكبيرة، وشبكة التوزيع واسعة النطاق، والمصادر الغنية بالبيانات، والمنصات والبنية التحتية الفائقة للشبكة، إلى جانب القدرات التكنولوجية المتميزة.

بالنسبة للخدمات المالية، تطمح e& الحياة إلى أن تصبح الشركة الرائدة في المنطقة خلال خمس سنوات، وأن تنشئ منصة شاملة للتطبيقات "Super-App" ضمن منظومة الخدمات المالية، مدعومة بشراكات وحالات استخدام تمتد من المدفوعات والتحويلات إلى الخدمات المصرفية المفتوحة والتأمين وإدارة الثروات والقروض الصغيرة.

أما بالنسبة للوسائط المتعددة، فتطمح e& الحياة إلى تطوير أعمال إقليمية شاملة للمحتوى الإعلامي والترفيهي من خلال الاستفادة من منصة رؤية الإمارات لبناء شركة إعلامية "MediaCo" متخصصة بعيداً عن أعمال الاتصالات الأساسية. وتُعد رؤية الإمارات بالفعل أكبر منصة لتجميع المحتوى في دولة الإمارات العربية المتحدة، وستقوم بتنويع محتواها في الفيديو والألعاب والصوت وتوفيرها للعملاء من خلال منصة مباشرة للعملاء وكذلك عبر الحلول المحتملة للخدمات بين الشركات.

ستحقق e& الحياة طموحها للنمو القوي من خلال مزيج متوازن من فرص النمو الذاتي وغير الذاتي.

e& المؤسسات

تم تأسيس e& المؤسسات في إطار تنفيذ إستراتيجية المجموعة المتمثلة في تسريع وتيرة النمو وتسخير قيمة إضافية من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك عن طريق فصل اتصالات ديجيتال. والغرض من إنشاء e& المؤسسات هو تسريع وتيرة النمو في السحابة الإلكترونية، والأمن الإلكتروني، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، وتوسيع البصمة الدولية من خلال نماذج أعمال جديدة سريعة النمو. وقد أدى هذا بدوره إلى صياغة رؤية واضحة تسترشد بها e& المؤسسات في مسيرتها نحو النمو المستقبلي، وهي "قيادة التحول الرقمي للحكومات والمؤسسات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان".

ومن الجدير بالذكر أن e& المؤسسات حققت بالفعل مكانة قوية في السوق من خلال خبراءها الرقميين البالغ عددهم ما يقرب من ١٠٠٠ خبير، ومجموعة من المنصات الرقمية المتقدمة، والأنظمة البيئية المتكاملة، ونماذج الخدمات المرنة، إلى جانب القدرات التشغيلية القوية المُدارة بالكامل. وقد أثمرت الركائز الاستراتيجية لـ e& المؤسسات إلى تحقيق نمو مستدام في الإيرادات بنسبة ٢٤٪ سنوياً منذ إنشاء "اتصالات ديجيتال" وبلغت إيراداتها حوالي ١,٨ مليار درهم إماراتي. كما تم توفير مجموعة واسعة من البيانات عن العملاء الاستراتيجيين الرئيسيين من خلال تنفيذ مشاريع بارزة، مثل تصميم وتنفيذ بنية تحتية متعددة الوسائط شاملة لإكسبو ٢٠٢٠ في الإمارات العربية المتحدة.

e& الاستثمار

في إطار التحول من مُشغّل الاتصالات الرائد في المنطقة إلى مجموعة عالمية في الحلول الرقمية والتكنولوجية، ستركز e& الاستثمار على الاستحواذ وتنمية ودعم الأعمال التكنولوجية ذات الرؤية المستقبلية لتحسين الحياة.

إن e& الاستثمار في وضع جيد يسمح لها بالمشاركة في رأس المال الاستثماري والاستفادة من فرص استثمارات الأسهم الخاصة والاستحواذ على حصص أقلية كخطوة يمكن أن تولد مكاسب إستراتيجية رئيسية للمجموعة بالكامل. في الواقع، فإن e& ستكون قادرة - من خلال استثمارات e& الاستثمار - على التحرك أسرع نحو استكشاف التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال، وسد الفجوات في القدرات بالاستفادة من المرونة والابتكار لدى الشركات الناشئة ودفع عجلة المزيد من النمو في مجالات الأعمال الداعمة مع الحفاظ على الدور الفاعل في التوجهات الناشئة والتكنولوجيا الجديدة، مما سيسمح للمجموعة في نهاية المطاف بتوسيع نطاق استراتيجيتها للاندماج والاستحواذ من خلال زيادة نطاق الشركات التي تستهدفها إلى جانب التحقق مسبقاً من مجالات التوسع الجديدة ذات الأولوية.

وضعت e& المؤسسات توجهاً استراتيجياً واضحاً في كل جانب من جوانب محفظتها، ولا سيما السحابة الإلكترونية، حيث تُمكن العملاء في رحلتهم نحو السحابة الإلكترونية من خلال توفير خدمات شاملة ومتعددة، مدعومة بأقوى شبكة لمركز البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة. أما في مجال الأمن الإلكتروني، تقدم e& المؤسسات - من خلال شركتها المتخصصة "Help AG" - خدمات وحلول رائدة من الجيل التالي لمساعدة العملاء على التصدي للهجمات الإلكترونية وزيادة مستوى الحماية لديهم. وأخيراً، في مجال إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي، طورت e& المؤسسات خدمات تركز على العملاء باستخدام أحدث المنصات والتقنيات ودمج الذكاء الاصطناعي في مركز الحلول الخاصة بها، إذ تتيح e& المؤسسات - من خلال فريق متخصص من خبراء إنترنت الأشياء وعلماء البيانات وممارسي الذكاء الاصطناعي - أتمتة العمليات واتخاذ القرارات المدروسة لعملائها على أساس البيانات الفورية.

تعمل e& المؤسسات كذلك على توسيع نطاق برنامج "FutureNow"، الذي يُعد المحرك الرئيسي للابتكار والنموذج المرجعي للتعاون مع المنظومة الأوسع، وهو برنامج واسع النطاق يشمل مراكز الابتكار المفتوحة، ومختبرات الابتكار، وبرامج التعاون مع جهود توسيع النطاق، مع إقامة مشروع يتم إطلاقه قريباً مصمماً لإطلاق مشاريع جديدة بطريقة مرنة وصناعية.

يتبلور طموح e& المؤسسات بوجه عام حول مضاعفة إيراداتها بحلول عام ٢٠٢٥م، وتسريع وتيرة نموها من خلال التوسع على المستوى الإقليمي وكذلك اقتناص الفرص المحددة للنمو غير الذاتي. لتحقيق هذا الطموح، ستعمل e& المؤسسات على تعزيز نموذجها التجاري، والاستثمار في تنوع القدرات والمنصات وإعادة مكانتها في السوق بالعلامة التجارية الجديدة.

دراسة حالة

معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي

صلة الوصل لأكبر معرض في العالم

يمثل معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي أكبر حدث على الإطلاق في المنطقة والعالم منذ بداية جائحة كوفيد-١٩. وكمنصة هائلة لعرض الابتكارات الرائدة، التي تجمع العالم بأكمله في دولة الإمارات، كان من الأهمية بمكان أن يكون لمعرض إكسبو شريكاً مناسباً يتمتع بالخبرات والقدرات اللازمة لتقديم البنية المتقدمة والمعقدة المطلوبة لتوفير تجربة سلسة للمستخدمين.

والأهم من ذلك، أن معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي احتاج إلى اختيار شريك لديه البنية التحتية للاتصالات والخدمات الرقمية الضرورية لضمان ربط موقع الحدث العالمي من خلال أحدث التقنيات الذكية والسريعة والموثوقة طيلة فترة إقامته والتي تمتد لستة أشهر.

قدرات اتصال رائدة على نطاق مذهل

اختار معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي اتصالات لتكون الشريك الرسمي الأول للاتصالات والخدمات الرقمية في هذا الحدث العالمي التاريخي، مما يجعل إكسبو ٢٠٢٠ دبي أول عميل تجاري لشبكة الجيل الخامس من اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب آسيا.

وتماشياً مع رؤية المجموعة المتمثلة في "قيادة المستقبل الرقمي لتمكين المجتمعات"، قدمت هذه الشراكة فرصة فريدة من نوعها لتأسيس واحد من أكثر المواقع في العالم سرعةً وذكاءً واتصالاً، مما يساهم في وضع إمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة كمرکز عالمي رائد للابتكار في مجالات التكنولوجيا والبنية التحتية.

تجربة استثنائية للزوار

تعاونت اتصالات مع فريق إكسبو للوفاء بهذا الوعد من خلال التحضير لكل الاحتمالات وضمان نجاح الجهود. وبمساهمة أكثر من مئة خبير في موقع الحدث، طورت اتصالات بنية تحتية متطورة تقوم بتشغيلها - من الاتصالات والخدمات السحابية المتطورة إلى الحلول الرقمية - لتشكيل تجارب لا تُنسى لملايين الزوار من جميع أنحاء العالم.

• **البنية التحتية للاتصالات:** توفر اتصالات الامارات تغطية متنوعة على كامل منطقة إكسبو ٢٠٢٠، مع سرعة شبكة الجيل الخامس وتوزيعاتها، وشبكة واي-فاي متنوعة الوسائط، وشبكة MPLS المحلية (بتقنية متعددة البروتوكولات لإعادة توجيه البيانات، لزيادة السرعة والتحكم في حركة الشبكة)، وخدمة الاتصال المخصص للإنترنت (IDA)، التي تمثل خدمات الاتصال عبر الإنترنت والمخصص بالكامل لخدمة الأعمال. يتم ذلك من خلال أكثر من ٨٠٠٠ نقطة وصول ومايزيد على ٦٠٠ كيلومتر من أحدث تقنيات

- **الخدمات السحابية وإنترنت الأشياء:** تستضيف اتصالات الإمارات وتدير البنية السحابية المتعددة لمعرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي وتوفر منصات القيادة والتحكم لتعزيز القدرات التشغيلية للمعرض، من إصدار التذاكر إلى منصات تتبع العاملين والمراقبة، بهدف تقديم حلولنا كخدمة من خدمات اتصالات.
- **تجربة الزوار:** توفر "اتصالات الرقمية" خدمات تحليل الأعمال وتطبيقات التسويق والاعتماد وإدارة الفعاليات والحلول الذكية لتعزيز تجربة الزوار، بما في ذلك الموقع الإلكتروني للزوار والبوابات وتطبيق الهاتف المحمول.
- **أجنحة الدول:** تقدم اتصالات حلولاً للمشاركين الدوليين في معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي لزيادة حركة الزوار إلى الأجنحة وتقديم تجارب لا تُنسى والعمل بسلاسة نتيجة لاستخدام البنية التحتية للاتصالات الحديثة وخدماتنا وحلولنا الرقمية.
- **إدارة المشاريع والعمليات:** بعد حفل الافتتاح الضخم والنجاح لمعرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، انتقل فريق اتصالات من الفنيين والخبراء إلى تقديم الدعم في موقع الحدث على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، والتعاون بشكل وثيق مع فرق إكسبو للوفاء بوعد دولة الإمارات باستضافة أفضل معرض في التاريخ وجمع العالم في دولة واحدة.

استضافة العالم في صالة اتصالات للضيافة

من خلال صالة الضيافة في موقع الحدث، تمكنت اتصالات من استضافة ١٤٠ زيارة لعملاء معرض إكسبو.

وبفضل شراكتها مع إكسبو، تمكنت اتصالات من عرض كيفية توفير شبكة فائقة القدرات وتجربة رقمية للمشاركين في معرض إكسبو وزواره.

يمثل ذلك قدرات دبي الإبداعية في تعزيز رسالة معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي "تواصل العقول وصنع المستقبل" حيث يمكن لاتصالات أيضاً أن تعرض أحدث الابتكارات التكنولوجية من خلال عروضها التجريبية وتطبيقاتها المتقدمة.

خلال معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي، تتيح اتصالات لملايين الزوار الافتراضيين والفعليين بالتواصل في أي وقت ومن أي مكان. يتمتع الزوار بتجربة رقمية سلسة ومنتطورة وتفاعلية عبر شبكتنا المتقدمة.



دراسة حالة

“Smiles” (بسمات)

بسمات أكثر من خلال تطبيق إلكتروني لطبات توصيل الطعام عبر الإنترنت

تنامى طموح اتصالات الامارات في تطوير برنامج الولاء “Smiles” (بسمات) تدريجياً ليصبح هذا البرنامج منصة تجارية متكاملة تتم تعاملاتها “عبر الإنترنت ودون إنترنت”، إضافة إلى نماذج التعاملات “عبر الإنترنت بنسبة ١٠٠٪” بهدف خدمة الاحتياجات المتنوعة للعملاء على أ+فضل وجه. ومن خلال التركيز على الأوجه العصرية الأكثر استخداماً في أساليب الحياة الراقية، استهدفنا زيادة نمو أعداد المستخدمين وتعزيز رضاهم من خلال الاستمرار في تحسين عروضنا وزيادة حصة المحفظة.

عرض فريد من نوعه لعملائنا

تماشياً مع استراتيجيتنا المتكاملة (٣٦٠٠)، تم تحديد خدمة توصيل الطعام عبر الإنترنت باعتباره أول مرحلة للتوسع الطبيعي لبرنامج الولاء “Smiles” (بسمات) ليكون في فضاء الإنترنت بنسبة ١٠٠٪، مع مراعاة مايلي:

- سلوك المستخدم وتفضيلاته - برزت تجربة تناول الطعام “دون اتصال بالإنترنت” (إكمال المعاملة في وضع غير متصل بالشبكة) باعتبارها الفئة الأكثر شيوعاً، من حيث حجم المعاملات وتكرارها؛

- مكانة السوق - مع الحضور القوي لتجربة تناول الوجبات عبر إتمام التعاملات في وضع غير متصل بالشبكة، حيث تمثلت المرحلة التالية في التوسع في مساحة توصيل الطعام عبر الإنترنت؛
- معايير السوق - أظهرت كل من المؤسسات العالمية وتلك التي تتخذ من دولة الإمارات مقراً لها، نموًا كبيراً في القيمة، وتعزز هذا الاتجاه بشكل أكبر بسبب القيود التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩؛
- معايير سلوك العملاء - تأكيد النمو القوي السنوي من ناحية زمن استخدام تطبيق توصيل الطعام، والحصة الكبيرة من معاملات توصيل الطعام عبر الإنترنت؛
- أوجه التعاون والدمج المحتملة - مع أعمالنا الأساسية ونظامنا الرقمي (مثل المحفظة الإلكترونية).

تحقيق النمو والمشاركة

من خلال توسيع برنامج الولاء “Smiles” (بسمات) إلى نموذج تعاملات “عبر الإنترنت بنسبة ١٠٠٪” لتوصيل الطعام، إضافة إلى الجهود المتواصلة لتعزيز قدرات البرنامج وتجربة العملاء خلال العام، توّج برنامج الولاء “Smiles” عام ٢٠٢١ بنتائج مذهلة تمثلت في أكثر من ٢,٦ مليون مستخدم، ونمو سنوي بثلاثة أضعاف في زمن استخدام العملاء للتطبيق الإلكتروني، مما رفع القيمة بالنسبة للعملاء وفتح فرصاً متعددة لأعمالنا.

إن ارتفاع زمن استخدام العملاء لتطبيق “Smiles” (بسمات) إلى ثلاثة أضعاف هذا العام، يبرز بوضوح مدى زيادة التفاعل مع البرنامج ومزاياه الفريدة لإسعاد عملائنا وإضافة قيمة فريدة إلى حياتهم.

