

سنطور الجيل الثالث بمليار ريال وسنصل إلى مليوني عميل في شبكة البرود باند

أكد بعد تعيينه رئيساً تنفيذياً
للشركة العزم على الارتقاء
بالاتصالات السعودية إلى أرقى
المستويات العالمية .. سعود
الدويش لـ الاقتصادية :

أكد المهندس سعود بن ماجد الدويش أن شركة الاتصالات السعودية، بصفتها المشغل الأكبر من حيث الإيرادات في منطقة الشرق الأوسط، تولى عناية فائقة لثلاثة عوامل رئيسية في تحديد اتجاهاتها الاستراتيجية، وهي: احتياجات العملاء والاتجاهات العامة في قطاع الاتصالات، والتنمية التنافسية.

وكشف الدويش في حوار موسع خص به "الاقتصادية" عقب تعيينه رئيساً تنفيذياً للشركة، أنه قد تم تخصيص مبلغ مليار ريال لمشروع الجيل الثالث المطور للجوال الذي سيتم تنفيذه خلال عام 2007، لافتاً إلى أن الشركة ستلعب دوراً رئيسياً في خدمات الجملة للتواصل والمشغلين بهدف تنميتها وتحقيق المزيد من الإيرادات في السوقين المحلية والدولية.

وقال الدويش إن الشركة حصرت العديد من الفرص الاستثمارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهي تمر حالياً بمرحلة تقييم، مشيراً إلى أن هذا التوجه سيمنح الشركة من تحقيق جزء من إيراداتها من مصادر خارجية بحلول عام 2010م.

وأعلن الرئيس التنفيذي لشركة الاتصالات السعودية أن الشركة ستطلق في كانون الثاني (يناير) المقبل (برنامج الوفاء التعليمي) لتأهيل وتدريب خمسة آلاف شاب سعودي بتكلفة 30 مليون ريال. بعد الاتفاق مع المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

الحوار استعرض أداء الشركة وتعمق في سياساتها وخططها... إلى تفاصيله:

أجرى الحوار: عبد الرحمن المنصور

أمامنا واجبات لخدمة المجتمع.. الشهر
المقبل سنطلق برنامج الوفاء التعليمي،
لتأهيل وتدريب 5 آلاف شاب سعودي



مكتفين جهودنا لتحقيق هذه الغاية. أخيراً وليس آخراً، يتوقع اتساع نطاق عملية تحرير قطاع الاتصالات في المملكة خلال العام أو العامين المقبلين مع منح تراخيص لمشغلين جدد لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة والشابته. ومن المرجح اشتداد المنافسة في قطاع الاتصالات المتنقلة والشابته وخدمات المغطيات، ما يحمل من طياته تحديات كثيرة، منها متطلبات الابتكار والتميز والحفاظ على العملاء. كما يتوقع تقاطع وتيرة التراجع في الأسعار وفي متوسط الإيراد لكل مستخدم.

أخذت "الاتصالات السعودية" إجراءات استباقية لمواجهة التحديات الناشئة عن تحرير السوق، وازدياد المنافسة، مركزة جهودها على تعزيز موقعها التنافسي، وهي تركز على تحرير السوق وفتح المجال أمام المنافسة يوفران أمامها فرصاً أكبر لاستخدامها المبكر لتحرير السوق والعمل في أجواء وظروف المنافسة.

خلال الأشهر القليلة الأولى من توليكم منصبكم، تعاونتم و فريق الإدارة العليا على إعداد استراتيجية لمواجهة هذه التحديات وترسم المسار المستقبلي للشركة. هل يمكنكم وصف متطلبات هذه الاستراتيجية؟

تمتكت الاتصالات السعودية، منذ تحويلها إلى شركة، من النجاح في أائها من خلال اعتماد استراتيجيات متكاملة مهتة السبيل للتحخيص بين عامي 1998 و2000، وركزت على بناء قدرات تنافسية قوية في الفترة بين عامي 2002 و2005 استعداداً لتحرير السوق. حينما كتبت رسالة الشركة في مطلع عام 2006

كان محور عملنا إيجاد طرق العمل الملائمة لتحفيز النمو المربح والاستمرار في كلبية تطورات عملائنا ومساهميتنا وموظفينا. وكان الجواب إقرارنا استراتيجياً للسنوات الثلاث إلى الأربع المقبلة أطلقاً عليها اسم "إلى الطليعة" أو "FORWARD"، وكل حرف من كلمة الطليعة له دلالة ومعنى

يتجاوز 2,8 في المائة سنوياً، في ظل النمو الاقتصادي المستمر في المملكة. وتوقع أن يتخطى حجم سوق الاتصالات 18 مليون نسمة في عام 2010. هذا إضافة إلى اتساع حجم سوق شركات الاتصالات وخدمات قطاع الأعمال، حيث يتوقع أن يتضاعف حجمها خلال السنوات الثلاث إلى الأربع المقبلة. في هذا السياق، أنه من واجبتنا مواصلة مسيرتنا والمساهمة في نجاح الآخرين من خلال تقديم خدمات اتصالات عالية الجودة تمكن احتياجاتهم الحقيقية.

في هذه الأثناء، سيشهد قطاع الاتصالات تطوراً تقنياً سريعاً مع بروز منهجيات عمل ومنهجيات تشغيل جديدة. ونذكر من بين الاتجاهات العامة الجديدة في قطاع الاتصالات السعودي، تطوّر التقنيات البديلة ودمج الخدمات، وبروز تقنيات جديدة قبلت المقاييس في تقنيات الاتصالات مثل WiMax وWiBro، والانتشار واسع النطاق لشبكات الإنترنت فائقة السرعة، واطلاق الخدمات التي تدمج الاتصالات

والصور وجميع أنواع المحتوى - VoIP and play، والانتقال إلى شبكات الجيل الثالث، علماً بأن الاتصالات السعودية حرصية كل الحرص على رصد هذه التطورات ومراجعتها في تعريف تطورها الاستراتيجي، وعلى صعيد آخر، نشهد ميلاً متزايداً نحو الاندماجات والحيازات على المستويين الإقليمي والدولي، واعتماد منهجيات العمل المتمحورة حول العميل والمفاهيم الابتكارية لإدارة خدمات المساندة الداخلية، وستستمر في هذا السياق، كتابنا رؤانا في جلب أفضل التقنيات ومنهجيات العمل لخدمة عملائنا،

بداية تهنئكم جريدة الاقتصادية على الثقة الكريمة بتعيينكم رئيساً تنفيذياً لشركة الاتصالات السعودية.

أعرك على هذه التهنئة، وفي الواقع إنني أعتبر هذه الثقة أمانة أعتز وأتشرّف بحملها لأنها وسام وتقدير كريم من حكومتنا الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود، وولي عهده الأمين، متمنياً أن أكون والشريك العامل معي عند حسن الظن بنا، وفي الوقت نفسه لا يسعني إلا أن أشكر معالي رئيس

مجلس الإدارة الدكتور محمد بن سليمان الجاسر على دعمه وتوجيهه وكذلك لمعالي وسعادة أعضاء المجلس الموقر، وبهذه المناسبة أود أن أؤكد زمناً القوي على مواصلة بذل أقصى الجهود للارتقاء بالاتصالات السعودية إلى أعلى وأرقى المستويات العالمية، ووضع مملكتنا الغالية في موقع متقدم ومرموق عالمياً في مجال الاتصالات.

في رأيكم ما أبرز التطورات التي قد ترسم مسار تطوّر الاتصالات السعودية خلال السنوات المقبلة؟

سيفتتح شركة الاتصالات الأولى والرائدة في المملكة العربية السعودية، والمتمثل الأكبر من حيث الإيرادات في منطقة الشرق الأوسط، نضع دوماً نصب أعيننا ثلاثة عوامل رئيسية في تحديد اتجاهنا الاستراتيجي، هي، احتياجات العملاء، والاتجاهات العامة في قطاع الاتصالات، والتنمية التنافسية.

بالنسبة إلى العملاء، يتوقع أن تواصل سوق الاتصالات في المملكة النمو بوتيرة سريعة جراء ارتفاع معدل النمو السكاني والوحدات السكنية بما

تحرير السوق أتاح لنا الاستفادة من موجة النمو التي اتسمت بها صناعة الاتصالات في المنطقة

مقبلون على هيكله إدارية جديدة وسنطرح الخدمة المكتملة خلال عام

2008

وحدات الأعمال تركز على إدارة الأصول وتنمية الأعمال وستكون مراكز مسؤولة عن الربح والخسارة

التطبيق المتسرع لالتزامات منظمة التجارة العالمية ستكون له

تداعيات سلبية.. لا بد من الموازنة بين الفوائد والمخاطر

استراتيجي رسالة مهمة في مسيرة الشركة، كالتالي:
 أ - استمرار دورنا الريادي في سوق الجوال.
 ل - لعب الدور الرئيسي في خدمات الجملة للتواصل والمشغلين.
 ط - طرق خدمات متطورة للتواصل المرئي المعلومات من المنزل.
 ل - للتميز في خدمة متطلبات قطاع الأعمال.
 ي - يقين بتحقيق التوسع الخارجي لأعمال الشركة.
 ع - مزم على تطوير الهياكل الداخلية للشركة.

ت - تحقيق الكفاءة التشغيلية. وتهدف الأولويات الاستراتيجية الخمس الأولى، التي تميز بها الشركة، إلى المحافظة على مستوى النمو في إيراداتنا فيما ترمي الاستراتيجيتان الأخيرتان إلى تحسين إنتاجية الشركة. تحقيقاً لأولى استمرار دورنا الريادي في سوق الجوال، فإننا نسعى إلى تعريف المرحلة التالية في تطور السوق والمنافسة في الاتصالات الشخصية، من خلال تطوير تطبيقات الجيل الثالث عالي السرعة 3.5G، وخدمات المحتوى على نطاق واسع. وهذه الخطوة إنما تهدف إلى جعل الاتصالات السعودية مقدم خدمات من الطراز الأول في مجال الاتصالات الشخصية، وذلك بالاستفادة من الفرص المتبقية والمتاحة في سوق الاتصالات الشخصية في المملكة وإنما قطاع خدمات المعطيات واتصالات الفيديو. وقد بدأت بالفعل طلائع إنجازاتنا في هذا المجال بالظهور، إذ كنا من بين المشغلين الأوائل في العالم الذين أطلقوا خدمات 3.5G في شهر حزيران (يونيو) الماضي، وقد وصلت سرعة نقل



تصوير: أحمد تقي - الاقتصادية

الرئيس التنفيذي لشركة الاتصالات السعودية أثناء حديثه للزميل عبد الرحمن المنصور مدير التحرير.

مسؤولياتنا أكبر من مجرد التشغيل.. رفعتنا نسبة سعودة الوظائف

إلى أكثر من 90% مدعومة بالتدريب وبرنامج تطوير الموظفين

أخيراً، وليس آخراً، فإننا نهدف إلى تحقيق الكفاءة التشغيلية من خلال رفع مستوى إنتاجية وكفاءة العاملين في مستوى الشركة. وستقوم بتبني خطط تحسين القوى العاملة وإدارة التوظيف بهدف الوصول إلى المستوى الأمثل لعقد الموظفين ورفع كفاءتهم. هذا، وستقوم بتطبيق نموذج الخدمات المشتركة الداخلية الذي يحدد نوعية الخدمات المساندة داخل الشركة واتفاقيات مستوى الخدمة بشكل واضح والحسابية الداخلية، وقياس الجودة لرفع الكفاءة التشغيلية بصورة أكبر. وتتفرد 'الاتصالات السعودية' بتبني وتطبيق برنامج تطوير الثقافي، الذي يركز على إعادة التأهيل وقرس ثقافة خدمة العميل وتلبية مطالبته وحسن التعامل معه، والتميز في تقديم الخدمات لجميع شرائح عملاء الشركة، وهو موجّه ومصمم لجميع موظفي الشركة، وخاصة من هم في مواجهة العملاء ومراكز العناية بالعملاء. ويهدف هذا البرنامج إلى غرس فضائل

متعددة للعمل الجماعي وروح التعاون والعمل كفريق واحد وحسن التصرف عند مواجهة مطالب العملاء وطرق الاختيار والاستجابة. وتستعين الشركة لتنفيذ هذا البرنامج بشركات عالمية متخصصة لها باع طويل في هذا المجال.

استراتيجية الشركة إلى الطليعة، تبدو شاملة وطموحة، ولكن إن أي مدى ستجني في الاستمرار في تحقيق الأداء المالي الذي حقته الشركة في عام 2005

شهد عام 2005 العديد من الإنجازات التي حققتها الشركة، والتي يمكننا من تحقيق زيادة في الربحية بنسبة 34 في المائة. وقد بلغت إيراداتنا 32.5 مليار ريال سعودي بدخل صافي قدره 2.4 مليار ريال وتحقيق ربح قدره 4.65 مليار ريال. وحتى نهاية النصف الأول من عام 2006 استمرت الزيادة في الإيرادات بنسبة 7 في المائة، ونسبة الزيادة ضئيلة في عام 2004 - 2005.

وواصلنا الزيادة في الأرباح بتحقيق زيادة بنسبة 15 في المائة في صافي الدخل، ترجمت إلى ربح قدره 3.41 مليار للسهم مقارنة بربح 2.96 للسهم في النصف الأول من عام 2005. وقد تم الوصول إلى هذا المستوى من الأداء نتيجة لجهود التركيز على الأولويات الاستراتيجية لتحقيق النمو المستدام وزيادة الربحية.

ما هي خطمكم لاستغلال الفرص المتاحة خارج حدود المملكة؟
تتمثل استراتيجيتنا 'بقين تحقيق التوسع الخارجي' تنمية الإيرادات من القطاعات ذات الصلة بصناعة الاتصالات على الصعيدين الداخلي والخارجي. وهنا نهدف إلى تحقيق جزء من إيراداتنا من مصادر خارجية بحلول عام 2010 من خلال متابعة الفرص التي تتيحها عمليات التخصيص، ومنح التراخيص الجديدة، وفرص الاستحواذ المتاحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بشكل مجد اقتصادياً وقد قمنا في هذا الصدد بصر عدد من الفرص وهي في طور التقييم الآن. وقد بدأنا بالفعل في الاستثمار في شركة 'تجاري'، وهي إحدى الشركات المحلية العاملة في مجال التقنية.

هل ستتمكن شركة الاتصالات السعودية، كمجموعة، من دعم هذه المبادرات الاستراتيجية؟

تهدف المبادرات الاستراتيجية إلى تعزيز مكانة الشركة في مجال الاتصالات، وتعزيز وضعا التنافسي من خلال تعديل النموذج التشغيلي للشركة. فإننا نهدف التحول إلى شركة تركز على العملاء من خلال وحدات أعمال متخصصة تساندتها الإدارات الاستراتيجية والإجرائية المصاحبة. وستقوم وحدات الأعمال التي تتحور حول قطاعات العملاء بالعمل بصورة أساسية كمرکز مسؤولة عن الربح والحسارة بموجب قوائمها المالية الخاصة بها والتركيز على إدارة الأصول وتسمية الأعمال. وسيركز المركز التسامول لإدارة الشركة على وضع الاستراتيجية الشاملة للشركة، وتنسيق عملية رصد وتخصيص رأس المال والموارد، وإدارة المخاطر والتواصل مع المستثمرين الرئيسيين الخارجيين. أما قطاع الخدمات المشتركة فيقدم المتعاملات والخبرات السعودية التنافسية المطلوبة على مستوى الشركة ككل إضافة إلى بحث وإدارة فرص إنشاء الأعمال خارجياً هنا. وقد تم قطع شوط طويل في عملية إعادة الهيكلة وأن العديد من هياكل الإدارات جاهزة للتفتيد.

استراتيجيتكم الجديدة كيف ستعامل التحدي الإضافية جانباً في مجال أبحاثنا الثالث؟
نحن مهياون لمواكبة التغيرات في متطلبات التوازل من المنازل وتوزيع وتيرة نشر خدمات النطاق العريض DSL في المملكة، حيث عدفنا حوآن تصبح المزود المفضل لخدمات الاتصالات والترفيه المنزلية، وذلك من خلال إدخال التطبيقات متعددة الأذوار Multi-play كالمحتوى، والصورة والصوت والإدترت عبر شاشة التلفاز باستخدام شبكة النطاق العريض. وقد تم توقيع العقود الخاصة بذلك مع عدد من الشركات المرموقة لتسريع نشر شبكة النطاق العريض عبر التقنيات المتناسية.

أما بالنسبة لخدمة المحتوى، وهو المجال الذي يتخون فيه أكثر تمازنا عن المتناسيين المفضلين، فإننا لا ندخر جهداً في تعزيز وضع الشركة بصفتها مقدم خدمة المحتوى الأول في المملكة من خلال بناء علاقة خصرية مع مزودي ومهمي المحتوى.

ومن خلال استراتيجية تحقيق التميز في خدمة متطلبات قطاع الأعمال' فإننا نخطط لتشجيع الطلب على الخدمات عالية القيمة. وحتى نضيق المزود المفضل لخدمات وحلول قطاع الأعمال، فنسغد الخدمات الصوتية الثابتة والمنقلة، وخدمات المعلومات والاتصالات المرئية من طريق وصلة بيفنية واحدة، كما أننا

ستعمل على تعزيز خدمات النطاق العريض وبرتوكول الإنترنت لزيادة نسبة الانتشار وتوسعة التطبيقات وخفض الأعباء.

ولتحقيق ذلك سنبدأ، على المدى القريب، بحل الاختناقات الموجودة من خلال نشر تقنيات النطاق العريض المتناسية، وتمكين قطاع الأعمال بكل أطيافه من التواصل بشكل أسهل ومميز وسعدة تقنيات تناسب احتياجاته

المعطيات إلى 1.8 ميجابت في الثانية، أي نحو خمسة أضعاف سرعة خدمات الجيل الثالث. وقد أتاج ذلك تقديم جيل جديد من الخدمات والمحتوى المتناسية منها الاتصال المرئي Call، وتلفزيون الجوال TV Aljawal، وجوال نت Jawaln. وقد تمكنا من خلال هذه الخدمات الجاذبة والأسعار التنافسية من بناء قاعدة بيانات كبيرة قوامها 500 ألف عميل لخدمات الجيل الثالث حتى تاريخه. كذلك، وفي محاولة لتوطيد موقعنا باعتبارنا مشغلا ومثانياً، عمدنا إلى توسيع تغطية شبكة الاتصالات المنقلة خلال الأشهر الستة المقبلة لتصل إلى 95 في المائة من المناطق المغطاة وتغطية الطرق الرئيسية والشكل كافة وما يزيد على أكثر من ثمانية آلاف قرية ووجرة.

أولويتنا الاستراتيجية الثانية هي 'لعب الدور الرئيسي في خدمات الجملة للتوازل والمضيقين' بهدف إنشاء خدمات التوازل والمضيقين وتحقيق المزيد من الإيرادات في السوق الوطنية والدولية، وتقديم خدمات التوازل على توفير البنية التحتية للاتصالات المتكاملة للخدمة في المملكة وعلى المستوى الدولي، نذكر في هذا السياق مساهمتنا في فتح السوق السعودية من خلال إقامة علاقة طويلة الأمد مع المشغل الثاني وتقديم جميع الخدمات والإمكانات الفنية التي تتميز بها شبكة الاتصالات وخاصة الجوال، إضافة إلى نقل المكالمات الداخلية بين المدن والمكالمات الدولية لجميع المشغطين في المملكة، ومن ضمنها نقل خدمات البيانات والإنترنت داخلياً ودولياً. وستعمل على توسيع قاعدة عملائنا الإقليميين والدوليين من خلال عقد اتفاقات شراكة مع الاستفادة من موقع الاتصالات السعودية فيما يتعلق بشبكة الاتصال للمزودين المحليين الآخرين، وذلك بخوّل المشغطين الآخرين استخدام شبكاتنا توفير خدماتهم بشكل أسهل وتغطية أكبر وهذا كهدف رئيسي واستراتيجي لندي التحقيق في سوق صيب. يأن الله، في تحقيق هدف رئيسي واستراتيجي لندي التحقيق في السوق خاصة وكل موظفي الشركة بشكل عام، ألا وهو تعظيم حقوق المساهمين.

غير واضحة تصوير

تمكنا من تلبية الطلب على خدمة النطاق العريض بشكل ثابت مع العمل على خدمة القاعدة المتزايدة للعملاء بشكل مكثف من خلال توفير البنية التحتية اللازمة. وخلال الأشهر التسعة الأولى من عام 2006 تمكنا من زيادة عدد العملاء بثلاثة أضعاف وقمنا بتزويج 110 آلاف خط DSL ليصل إجمالي الخطوط إلى 180 ألف خط ويتوقع استمرار النمو بهذا المعدل خلال الأشهر الثلاثة المقبلة.

وتتوقع تحقيق المزيد من التوسع في شبكتنا وتعزيز وضعتنا، بصفتنا مزود الخدمة الأول، بتقوية شبكات الجيل الثاني للنطاق العريض. وفي هذا الصدد، قمنا ببناء علاقات عديدة مع مزودي وجامعي خدمة المحتوى الزيادة قيمة الخدمة للميل.

انضمام المملكة إلى منظمة التجارة العالمية ربما ترتب عليه تطبيق ضوابط تنظيمية متشددة، ما راكبكم في ذلك؟ يجب أن يلعب انضمام المملكة إلى منظمة التجارة دورا مهما في تسريع نمو قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. ولكن لا يمكن ضمان الاستفادة المستدامة والتطوير المعافى للسوق إلا بالتطبيق المتوازن للضوابط التنظيمية. وتطلب التطبيق الناجح لإطار اتفاقية التجارة الدولية التصدير والتخطيط الدقيق والموازنة بين مصالح عدد كبير من المستفيدين الرئيسيين في السوق. وشرى توخي الدقة والحذر في تطبيق التزامات منظمة التجارة الدولية والاستفادة من القوانين الاستثنائية عند انطباقها. ويجب أن يكون هدفنا هو تجسيد التوافق والحسنة للبيئة، واحترام التزاماتها، والمحافظة على مصالحنا الوطنية.

التطبيق المتسرع وغير المتوازن قد يؤثر على أداء قطاع الاتصالات والاقتصاد الكلي لطموح الاتصالات وتقنية المعلومات كما ستكون له تداعيات اجتماعية أيضا. إن قبول التزامات منظمة التجارة العالمية في إطارها والاستعداد لتنفيذها حقيقيا دون الموازنة بين الفوائد والمخاطر المترتبة عليها مع فتح الأسواق قد يكون مقيدا ومحتازا ضد الشركات المحلية مع تفضيل المستثمر الأجنبي عليها. وقد يتطرق ذلك على العديد من القطاعات الأخرى وليس على قطاع الاتصالات فحسب. قد يؤدي مثل هذا الإجراء إلى إضعاف الحافز على الاستثمار في البنية التحتية

ومميز هو برنامج "تصدير" لمكافحة ضلالتنا عن كل سنة إضافية يقضونها مع خدمة الجوال. وقد كان لبرنامج "تصدير" أكبر الأثر في تشجيع الطلب على برنامج "قطاف"، حيث يهدف البرنامج إلى "تصدير العملاء" على شكلهم بشركة الاتصالات السعودية ويوصله علاقتهم بالشركة ويكثف التواصل مع شرائح عملاء الشركة كافة. وتتميز برامج الاتصالات السعودية للمحافظة على العملاء عن سواها من برامج المتخلفين على مستوى العالم بأنها سهلة الاستيعاب وشفافة ومباشرة، حيث يسهل استبدالها بخدمات متعددة من خلال الاتصال أو إرسال رسائل قصيرة لهذا البرنامج أو من خلال موقع الشركة الرئيس STC.COM.SA

تحقيق فرص النمو من خلال الابتكار والتنوع في تقديم الخدمات الجديدة. ماذا فلتتم لرفع مستوى ولاه العملاء ومنع تناقض أعدادهم؟

ثبتت وطورت الشركة استراتيجية للمحافظة على العملاء، منذ عام 2004 وذلك من خلال برامج جديدة وتأتي مردود عالٍ ولملموس يستفيد منه العملاء مباشرة، ويغطي احتياجاتهم من خلال مكافآتهم على استخدام خدمات ومنسجحات الاتصال السعودية، ومنذ عام 2004 أطلقنا برنامج "قطاف" الذي حقق نجاحا منقطع النظير حتى الآن. حيث يشترك فيه ثلاثة أرباع عملائنا في الجوال من أجل الدفع (المفتوح) تقريبا، والأكثر تشجعا ارتفاع معدل

ولكن لا ترون أنكم قد قلتم من شأن الأثار التي قد ترتبت على ارتفاع حدة المنافسة بالرغم من الزيادة الواضحة في عدد عملاء المشغل في النصف الأول من عام 2006، فإن الجوال ما زال يحتفظ بنسبة 75 في المائة من الحصة السوقية و85 في المائة من الإيرادات الكلية لهاتف المتنقل. هذا وما زال عملائنا متمسكين باختيار الجوال بالنسبة لخدمات الجيل الثالث عالي السرعة وخدمة سوا، وعلى سبيل المثال فإن حزمة "بيلاش" التي تعتبر ظاهرة اجتذبت العديد من العملاء الجديان. فترتقا المستمرة على الاستماع إلى عملائنا وتفسير علاقتهم معنا معنتنا من قبول المنافسة وتنمية السوق، وميزت الجوال عن غير.

التحدينا إجراءات استباقية لمواجهة التحديات الناشئة عن تحرير السوق وازدياد المنافسة



خدمة النطاق العريض تعرضت لبعض التأخير. كيف ستلبي احتياجات العملاء لتوسع انتشارها؟ حقيقة، لقد وجدنا طلبا متزايدا على خدمة DSL، والنطاق العريض فاق قدرتنا على تلبيةه، في البداية. وقمنا بنورا بوضع الضوابط اللازمة للإسراع بتدريج فرق التركيبات الداخلية، والتعاقد مع خمسة مقاولين مختلفين لزيادة معدل التركيبات، ونتيجة لذلك

الاستفادة من استبدال النطاق، وزيادة عدد أعضاء نادي "قطاف" الذين يتبادلون نقاطهم بالمكافآت ما يظهر حماسهم الشديد للبرنامج ومزاياهم. لذلك كان تأثير البرنامج كبيرا في ولاه العملاء، حيث أدى إلى خفض إمكانية تناقض عدد عملاء "قطاف" بثلاثة أضعاف. وفي أيلول (سبتمبر) 2006، تم تعزيز برنامج "قطاف" ببرنامج جديد

لعدد أتاح تحرير السوق إمكانية استفادة الشركة من موجة النمو التي اتسمت بها صناعة الاتصالات في المنطقة. وفي النهاية فإننا نهدف إلى قيادة سوق الاتصالات في المملكة من خلال التطوير المستمر لخدماتنا التي تقدمها لعملائنا، ومن خلال الاستثمار في أخذ زمام المبادرة بإدخال التقنيات الحديثة لدعم هذه الخدمات، ويعتبر الذي حققته خدمات الجيل الثالث عاليا الأستمره دليلا واضحا على إمكانية

وعلى صعيد الرعاية الصحية، أطلقت الشركة برنامجاً فريداً من نوعه هو برنامج الفؤاء الصحي الذي يهدف إلى بناء 28 مركزاً وعبادة طبية في جميع مناطق المملكة، وقد بدأ العمل فعلياً في تنفيذ باكورة المشروع، وهو مركز رعاية صحية في منطقة الرياض، ودعم مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة بخصم ملايين ريال لمدة خمس سنوات، إضافة إلى قيام الشركة برعاية برامج رياضية متعددة على مستوى المنتخبات الوطنية وجميع الأندية السعودية وبرامج الصحة العامة مثل حملات مكافحة التدخين وبرامج السلامة وخلافها.

وفي عام 2005 دعمت الشركة موسم الحج بشكل قياسي وينجح تام من خلال تصميم برنامج خاص باتصالات الحجاج بنوويهم في أنحاء العالم كافة، وقد تطلب تقديم الخدمة للحجاج بناء البنية التحتية المكثفة للهاتف الثابت والمتنقل لاستخدامها لأزيد أيام قفله، إضافة إلى توزيع دليل الحاج، وقد بلغت الاستثمارات الكلية 80 مليون ريال في عام 2005، بينما بلغت الإيرادات المحققة 30 مليون ريال قفله، ما يؤكد حرصنا على أداء دورنا الوطني والتشرف بخدمة ضيوف وحجاج بيت الله الحرام بغض النظر عن الريح العادي.

مع الاستمرار في خفض أسعار خدمات الاتصالات، هل نحن بصدد حرب أسعار محمومة بين المشغلين؟ تسمى شركة الاتصالات السعودية إلى الجديد دائماً، ومن ذلك مواصفة مجلس إدارة الشركة أخيراً على خطة 10.40، بمعنى تحقيق 10 في المائة، إضافة إلى الإيرادات من الاستثمار سواء المحلي أو الخارجي، كما أنها تعتبر المشغل المسيطر والرئيسي للاتصالات في المملكة، وفي إطار تنظيم السوق وضعت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات قيوداً لتتمكن المشغل الجديد من دخول السوق، وهي أن الشركة عندما تريد تقديم خدمة جديدة أو تسخير خدمة قائمة يجب عليها أن تطلب موافقة

الخاصة بخدمة النواقل والمشغلين.

ما سبب تباطؤ شركة الاتصالات السعودية في توسيع عملياتها التشغيلية عن طريق التوسع خارجياً؟ بصفتنا أكبر شركة اتصالات في المنطقة، فقد استحوذت السوق المحلية على جميع اهتماماتنا وجهودنا لتعزيز وضعنا التنافسي ومواجهة المنافسين الجدد، لم يكن تحقيق اقتصاديات الحجم - الذي يعتبر الدافع الرئيسي لاتساق سياسة الشراء في الشركات في المنطقة، هو العامل الحاسم بالنسبة لنا حتى هذه اللحظة. لقد تمكنا من خلال التركيز والاهتمام بالسوق المحلية من المحافظة على وضعنا كأ أكبر مشغل للاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

إلا أنه حسب المخطط واستراتيجية الشركة، فإننا نتعمل على متابعة فرص التوسع الخارجي بغاية والتعاون مع مشغلي الاتصالات الرئيسيين على مستوى العالم للاستفادة من فرص نقل المعرفة.

بصفتكم المشغل الوطني للاتصالات في المملكة، ماذا تقدمون لموظبيكم وللمجتمع بشكل عام؟ بينما نتعمل أهدافنا الرئيسية في تحقيق القيمة لمساهميننا، فإننا نرى أن مسؤولياتنا أكبر من مجرد تشغيل أعمال الاتصالات. فنحن نعمل على دعم القضايا الوطنية وعلى إثراء حياة المواطنين.

إن مسؤوليتنا تجاه المواطنين أتت إلى رفق نسبة سعودة الوظائف إلى أكثر من 90 في المائة مدعومة بالبرامج التدريبية الجديدة وبرامج تطوير الموظفين، وذلك لتعزيز مبادرتنا الخاصة برفع كفاءة الموظفين السعوديين داخل الشركة وخارجها. في العام الماضي حصل 12620 موظفاً من مجموع موظفي الشركة البالغ عددهم 22800 على التدريب اللازم، إضافة إلى رعايتها المشاريع الجامعية وأعمال الأبحاث والتطوير في جامعات المملكة سنوياً. كما قمنا بتقديم التدريب لعدد 11500 طالب جامعي خلال السنوات الماضية.

للاتصالات في الوثبة، ولن نتمكن شركة الاتصالات السعودية من الاستمرار في القيام بدورها بمسئلتها المشغل الوطني للاتصالات، ما يؤدي إلى إضعاف العمود الفقري لـ "الاتصالات" الذي يقدم خدمات القيمة المضافة، والتقليل من جاذبية فرص الاستثمار في قطاع الاتصالات وتثقيف المعلومات بالنسبة للمستثمرين الجدد.

فتصبح السوق، والموازنة بين مصالح جميع المستفيدين الرئيسيين سبباً لضعف الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية إلى فرصة بالنسبة لشركة الاتصالات السعودية، فقد تؤدي الاتفاقيات الثنائية إلى إيجاد رؤايد جديدة للاستثمارات والشراكة الاستراتيجية المتعملة بالدول الأخرى المنضمة للمنظمة، لقد قمنا سلفاً بتعزيز تحرير السوق لخدمة منافسين محلياً ووطنياً، وذلك من خلال تأسيس وحدة الأعمال الجديدة في الشركة

يتوكل مع المرحلة التي تعيشها، مما يتطلب تغييراً في أسلوب تقديم الخدمة وتغييراً في التقنيّة وطرح الخدمات الجديدة، ومن الخدمات الجديدة ما يسمى (الخدمة المكتملة) وسيتم طرحها خلال عام 2008 على عدة مراحل.

يقول البعض إن شركة الاتصالات السعودية تأخرت كثيراً في الاستثمار الخارجي والبعث عن فرص أفضل.. ما تعليقكم؟

لم تتأخر الشركة في دخول الأسواق الخارجية، حيث كان اهتمام الشركة في المصنوع الأول منصعباً على السوق الداخلية، حيث باتت الشركة الآن في المشغل المسيطر على السوق الداخلية، وكان بالإمكان عند بداية تأسيس الشركة توزيع الجهود والنظر للسوقين الداخلية والخارجية، على حد سواء، ولكن السوق السعودية تعتبر الأفضل على مستوى المنطقة، ولعلم فإن بعض الشركات التي لديها توسعات خارجية فإن مجمل إيراداتها لا يشكل ثلثي إيرادات شركة الاتصالات السعودية من السوق المحلية حالياً، ومع ذلك فإن الفرصة الخارجية لم تفت على الشركة، وقد تضمنت الخطة الاستراتيجية للشركة التوسع خارجياً.

ما جهود شركتكم في التحول إلى الكيومية الإلكترونية؟

تعمل الشركة على تطبيق برنامج التعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، والدليل على ذلك هو موقع الشركة على الإنترنت www.stc.com.sa الذي يحتوي على أكثر من 50 خدمة إلكترونية مقدمة لمكاتبها دون تكليفهم مناه الذهاب لمكاتب لعناية بالعملاء من أجل الحصول على الخدمة، فقد بلغ عدد المسجلين في الموقع أكثر من 300 ألف عميل، ويعتبر الموقع جزءاً من تعاملات الحكومة الإلكترونية.

إضافة إلى اعتماد برامج آتية للتعامل

طويلة في السوق السعودية مقارنة بإعداد الخيرة من جانب المشغل الآخر في طبيعة السوق السعودية. ولهذا السبب تجد أن 80 في المائة من شركات الاتصالات الأصلية في العالم هي الناجحة والمسيطرة، كما أن الشركة تعتبر شركة وطنية لأن 70 في المائة من رأسمالها مملوك للدولة و40 في المائة تمتلكها مؤسستا معاشات والتقاعد والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، والباقي يملكه المواطنون.

ما البرامج الجديدة التي تمل شركة الاتصالات السعودية على تقديمها لمعاملتها وجميع أفراد المجتمع؟

تتهتم "الاتصالات السعودية" بالمجتمع وأفرادها، فهناك (برنامج الوفاء الصحي)، وكذلك الاهتمام بشريحة مهمة من المجتمع هم المعاقون، حيث إن الشركة عضو مؤسس لمركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة، وقد قام الدكتور محمد الجاسر رئيس مجلس إدارة الشركة أخيراً بزيارة للأمير

سلطان بن سلمان رئيس مجلس إدارة جمعية الأطفال المعاقين وتسليمه الشيك الثالث من قيمة العضوية، والأمير سلطان بن سلمان مثنى قضية الأطفال المعاقين ويعتبرها قضية وطنية، وكذلك قضية الحد من الإعاقة وتوعية الناس للحد منها، وتعتقد الشركة أن هذه القضية قضية وطنية وتتماشى مع توجه وسياسة الشركة في العمل الاجتماعي..

وتعمل "الاتصالات السعودية" على الاتّفاق مع المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني ضمن (برنامج الوفاء التعليمي)، الذي سيطبق خلال شهر كانون الثاني (يناير) المقبل، وتهدف الشركة من هذا البرنامج إلى تأهيل الشباب السعودي لسوق العمل من خلال تأهيل وتدريب خمسة آلاف شاب بـ 30 مليون ريال.

وقد أقرت الشركة (برنامج التثقيف الثقافي)، وهو برنامج يهدف إلى تغيير اهتمامهم العملي في الشركة وتركيز مقبله على تطبيق هيكل إداري جديد

الهيئية، وأهدفها هو أن المشغل الجديد يتمكن من الدخول في السوق، بعد وصول المشغل المتنافس إلى مستوى معين من الجاهزية والكفاءة، ورات الهيئية أن السوق وصلت إلى مرحلة تسمح بالتنافس فإنها بذلك تقوم برفع القيود عن المشغلين. ولكن السؤال هل يعني هذا حدوث حرب أسعار؟ نحن نقول إنه لا يوجد مصلحة لا للمتنافس ولا لشركة الاتصالات السعودية ولا للعميل، لأنه كما تم تسعير الخدمة بأقل من سعر التكلفة فإن الجودة تقل، وهذا ينطبق على جميع الخدمات والسلع، وتعتقد أن الأسعار مناسبة مقابل الخدمة التي يتم تقديمها والتثقيف في طريقة تقديمها ووعيتها وشمولية التغطية.

وتعتبر الشركة فريدة من نوعها في السوق، لأنها تقدم طيفاً متكاملاً من الخدمات غير الجوال مثل الهاتف وخدمات البيانات وبرامج متنوعة مثل "قطاف" وغيرها..

كيف تنظرون إلى سوق الاتصالات المحلية بعد دخول مشغل آخر، كما أن هناك مشغلاً ثالثاً سيدخل في المنافسة قريباً؟

تعتبر "الاتصالات السعودية" هي المشغل الأساسي ولا يمكن للمشغل الآخر العمل دون الاعتماد على ما تملكه شركتنا من بنية تحتية متطورة وشاملة.. ولذلك فإن العلاقة القائمة بين المشغلين علاقة تجارية ومستمرة، فنحن في الوقت الحالي نقدم مع المشغل الآخر عدة خيارات وخدمات متنوعة من التميز والجمهور حرية الاختيار.. كما تظهر النتائج أن غالبية العملاء يختارون الجوال لأنه ثبت بالتجربة أنه لا يتم تقديم الخدمات الجديدة إلا بعد أن تجرب ويعطي العملاء التميز إكمانية تجريبياً، وبعد ذلك تطرح للعملاء في السوق، إضافة إلى أن الشركة ترتبط مع عملائها بروابط تاريخية قديمة، وتمتلك خبرة

بحلول عام 2010 ستحقق جزءاً من إيراداتنا من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

«إلى الطليعة» ستجعلنا المزود المفضل لخدمات الاتصالات والترفيه المنزلي



سعود الدويش يطلع بالاقتمادية، على الخدمات التي يوفرها موقع الشركة على الإنترنت.

وقعتنا عقوداً مع شركات مرموقة

لتسريع نشر شبكة النطاق العريض DSL

بتقنيات متطورة

إجمالي إيرادات بعض الشركات التي

تتوسع خارجياً لا يشكل ثلثي إيراداتنا

من السوق المحلية

«الاتصالات السعودية»

ستكون حجر الزاوية

في تقديم خدمة

التوصيل النيني

للشبكات لمختلف

المشغلين

موقعنا على الإنترنت

يحتوي على أكثر من

50 خدمة لعملائنا وهو

جزء من تعاملات

الحكومة الإلكترونية



الدويش في سطور

في تطوير البنية التحتية ورأس المال البشري، على حد سواء، وكذلك إدخال التقنيات الجديدة لعملائنا. ونحن نعمل على الحفاظ على وضع الشركة في طليعة مقدمي الخدمات الابتكارية لتوفير الخدمات عالية الجودة والمنتجات الرافعة لعملائنا. وستعمل بصورة مستمرة على تطبيق استراتيجية استثمار مكثفة خلال السنوات الأربع المقبلة لتوسيع البنية التحتية على مستوى المملكة ورفع الكفاءة التشغيلية والنهوض بدور خدمات الاتصالات في تشجيع التنمية الاقتصادية.

ويعتبرها المزود الوطني لخدمات الاتصالات، سيستمد اهتمام الشركة بالسوق السعودية إلى ما لا نهاية. ونتيجة لذلك ستظل السوق المحلية هي دائما هدفا المفضل للاستثمارات المستقبلية عندما تتوافر الفرص المناسبة، علما بأن الشركة حريصة على الوفاء بنورها والتزاماتها نحو ازدهار المجتمع السعودي ورفاهيته، بجانب اهتماماتها التجارية، وذلك من خلال تحقيق المساواة والعناية الاجتماعية في توفير الخدمات. كما تتطلع الشركة لأن تكون حجر الزاوية في تقديم خدمة التوصيل البيئي للشبكات لمختلف المشغلين طبقا للتوجهات التنظيمية. إن مستقبل صناعة الاتصالات في المملكة يعتبر واعدا للغاية، وشركة الاتصالات السعودية في وضع جيد يمكنها من الأخذ بزمام المبادرة والقيادة في تحقيق النمو والقطع وتوسيع أفق عملائنا واحترام قيمهم وتقاليدهم وضمان نجاح أعمالهم بإذن الله.

مع المشتريات تمكن الموردين لشركة من الاتصال الإلكتروني فيما بيننا ويتم المشتريات وفق هذا البرنامج، ويندرج هذا في إطار سياسة الشركة نحو تقليل النفقات وزيادة الكفاءة. كما أن الشركة تعتبر شركا مؤسسا في شركة "نجاري"، وهي الرابط بين الحكومة وقطاعات الأعمال، فالشركة جاهزة ومستعدة للدخول في عالم التجارة الإلكترونية.

ما المشاريع الجديدة التي تخطط شركة الاتصالات السعودية لإطلاقها في 2007؟

تعكف الشركة الآن على مشروعين هما مشروع الجيل الثالث لمشروع للجوال، والذي تبلغ تكلفته نحو مليار ريال وسيتم خلال 2007، وسيحقق هدفين هما التغطية المميزة للجبل الثالث، وكذلك سيوفر سرعات عالية لتلبيط بالإنترنت تستصل إلى 4 ميجابايت، والمشروع الثاني هو الوصول إلى مليوني عميل في شبكة اليرود بأند، بحيث تقدم سرعات عالية وخدمات مضافة متنوعة وسيتم توفيرها بسرعة وبأسعار مناسبة..

ما هي رسالتكم التي تودون إيصالها إلى الجمهور وأصحاب الأعمال؟
التدلافا من نمو الاقتصادي الكبير الذي تشهد المملكة والمنطقة، نرى أن من مسؤوليتنا كلاعبين أساسيين في قطاع الأعمال أن نقوم بتعزيز العناصر الأساسية للاقتصاد في المنطقة واستدامة هذه الجهود. وتلتزم الشركة بزيادة سرعة النمو من خلال الاستثمار

3 عوامل أساسية لتوجهنا الاستراتيجي.. احتياجات العملاء

والاتجاهات العامة في قطاع الاتصالات والتنمية التنافسية

عمل المهندس سعود بن ماجد الدويش في شركة الاتصالات السعودية منذ تأسيسها. رئيسا لوحدة الجوال، وكان قبلها نائب الرئيس لشؤون المناطق وشغل قبلها وظيفة مدير عام الاتصالات الملكية.

وأين المهندس الدويش لحانا رئيسية وفرق عمل عمدة في الشركة، من أهمها فريق عمل تأسيس الجوال وبناء شبكة الجوال في المملكة وفريق عمل بناء استراتيجيات التسويق والبيع لخدمة الجوال في المملكة، إضافة إلى قيادة لجان عمل أخرى في أعمال تخصيص الاتصالات السعودية وتحديد احتياجات ومتطلبات التخصص.

التحق سعود الدويش بالحاصل على بكالوريوس في الهندسة من جامعة جنوب كاليفورنيا عام 1980 بتدورات متعددة في عدة جامعات عالمية مرموقة في مجال الإدارة المالية والاتصالات منها دورات في مجال الإدارة المالية في معهد MIP. في إيطاليا، وبرنامج القيادات في جامعة ستانفورد في برشلون في إسبانيا، وبرنامج الإدارة المالية العليا في جامعة إنسباد في فرنسا، ودورة التخطيط الاستراتيجي التقني في معهد كاليفورنيا للتقنية CALTECH وبرنامج نقل التقنية في شركة بل كندا.



الدويش يعمل مجسما لبرنامج التغيير الثقافي الموجه لموظفي الاتصالات السعودية ويمثل في استخدام فكرة برنامج الفوري ميلا 1 الذي يمتد على روح الشريك الواحد.

انفردنا بالتعبير الثقافي .. إعادة التأهيل وغرس ثقافة خدمة

العميل وتلبية طلباته