

# الهاجري: زين الكويت تنظر إلى العام الجديد على أنه عام الانتماء والتحدي

**حوار**  
الرئيس التنفيذي  
في شركة زين الكويت  
في حوار مع 'الأخبار'  
مؤكد أن أهداف  
وطموحات زين  
في 2010 تفوق  
بكثر 2009

أحمد سمير - أحمد يوسف

بتفاؤل محسوب ورؤية واثقة استهل الرئيس التنفيذي في شركة زين الكويت م. خالد الهاجري حديثه مع 'الأخبار' قائلا: 'نحن ننظر إلى عام 2010 على أنه عام الانتماء والتحدي' في إشارة واضحة إلى طبيعة ملامح المرحلة المقبلة التي تخطط لها 'زين' على الصعيد المحلي.

وفي حوار اتسم بالصرامة والوضوح اعترف الهاجري بوجود حالة من الركود الاقتصادي الذي خلفته الأزمة المالية العالمية خلال العام الماضي إلا أن ذلك الوضع الذي ساد المنطقة والعالم اجمع لم يمنح الشركة من تحقيق أهدافها حيث شدد في أكثر من موقع في الحديث بقوله: 'إن أهداف وطموحات زين في 2010 تفوق بكثير ما حققناه في العام الماضي.'



م. خالد الهاجري

وبشياء من التفصيل أوضح المدير التنفيذي لشركة زين في الكويت أن تأثيرات تداعيات الأزمة المالية العالمية لم تطل قطاع الخدمات إلا في وقت لاحق عن قطاعات أخرى طالتها الأزمة أسرع بكثير مثل قطاع شركات الاستثمار والبنوك فيما تزامن التأثير الذي طال قطاع شركات الخدمات في الربعين الثالث والرابع مع دخول المشغل الثالث للخدمة في سوق الاتصالات بالكويت. ومن دون مواربة وصف الهاجري الوضع الحالي لقطاع الاتصالات في الكويت بأنه غير صحي وغير سليم بالمره بل إنه يتناقى مع أبسط مبادئ وقواعد الاتصالات والخدمات بشكل عام ونساءل بدهشة: كيف يمكن لشركات الاتصالات أن تشيد شبكاتها باستثمارات ضخمة من أجل تمرير مكالمات مجانية؟

وانتقد الهاجري مشروع قانون هيئة تنظيم الاتصالات واعتبره مشروعا بلا مميزات وناقصا وقد يسبب الشلل لقطاع الاتصالات في حال تطبيقه لأنه مشوه ولن يؤدي الغرض الذي انشئ من أجله. وأوضح الهاجري أن الثاني في وضع قانون لهيئة الاتصالات تتشارك في وضع بنوده كل الجهات المعنية والمختصون سيخدم القطاع بشكل عام في الكويت وليس شركة زين وحدها ونساءل هنا أيضا: لماذا تبدأ من الضر وهناك تجارب سبقتنا إليها دول في المنطقة بهذا الشأن؟

وجدد الهاجري حديثه عن الاستراتيجيات المرسومة التي تحدد بها 'زين' مرحلة عملها المقبلة في سوق يتكثف بالمنافسة ويتسم بالحدودية. مشيرا إلى إصرار الشركة على المحافظة على حصتها السوقية ومعدلات النمو استنادا إلى تاريخ حافل بالخبرات ويمتد إلى الوراء ربع قرن. مؤكدا أن كل تلك المعطيات تضع 'زين' دائما في المقدمة وعلنا أن زين قد بلغ عدد عملائها 1.880 مليون عميل وهو أعلى معدل عملاء في تاريخ الشركة. وبيدولوماسية وبلغة التاجر النشط أكد الهاجري أن زين تعد لعملائها في 2010 باقة من المفاجآت التي ستقدمها لعملائها على جميع المستويات وجميع شرائح المجتمع ومحاكاة طبيعة الشرائح السكانية في الكويت مع الاستمرار في سياسة رفع مستوى الأداء رغم حالة الركود الاقتصادي التي يعاني منها العالم والتركيز على ضرورة استمرار امتلاك زين لأفضل وأقوى شبكة موجودة على مستوى العالم إذ أن زين هي الوحيدة التي تمتلك شبكة توفّر التغطية الشاملة من الحدود إلى الحدود بسرعات 21.6 ميغا فيما تلجأ الشركات في دول أخرى إلى تغطية محدودة للمناطق عالية الكثافة. وقد شمل الحوار محطات أخرى عديدة ومهمة. وفيما يلي تفاصيل الحوار:

أين المنافسة الآن؟  
المنافسة موجودة في السوق، ليس فقط على مستوى تقديم الخدمات، وإنما أيضا على جميع المستويات. فلا بد من وجود خطة إستراتيجية معينة من أجل الحفاظ على عملائكم. فلا بد من وجود خطة إستراتيجية معينة تتبناها لذلك. فهل يمكن التعرف على بعض ملامحها؟  
لدينا استراتيجيات مرسومة تحدد مسارات الشركة للمرحلة المقبلة، ومن الاستراتيجيات التي تحتل مكانة كبيرة في استراتيجيات الشركة العنوان الخاص بالمحافظة على الحصص السوقية ومعدل النمو. وهناك خطط يتم تنفيذها الآن تستهدف العملاء في المقام الأول، وخطط أخرى تخص المنتجات والخدمات، فهدفنا أن نحافظ على ريادتنا وأن نبقي المشغل الأول في السوق. ولا اعتقد أن فترة ربع القرن من الزمان والشهادة على تاريخ زين قد مرت هكذا، فـ«زين» خلقت خبرات وكفاءات مترامية دولية أصبح لها شأن كبير في أسواق المنطقة والأسواق المجاورة. وبالتالي أصبح لدينا مخزون استراتيجي للعديد من الخبرات.

وكيفيتنا فخرنا أن عدد عملاء زين اليوم في الكويت بلغ أعلى معدل عملاء في تاريخ الشركة 1,880 مليون عميل.

كان سوق الاتصالات يعتمد في الأساس على تقديم مزيد من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.. فماذا ستقدمون من خدمات في 2010؟  
من يقول أن سوق الاتصالات يعتمد فقط على الخدمات، فالسوق أكبر من ذلك، فكل شيء مطلوب الآن في سوق الاتصالات، لا سيما أن سوق الاتصالات في الكويت قد بلغ مستوى الذروة من التشبع، لكن نحن كشركة زين يبقى لدينا الجديد والفريد دائما، واعتقد أن العام 2010 سيحمل علامات رئيسية للشركة، خصوصا أننا نعتبرها سنة الانتماء والتحدي، والمحافظة على الريادة والرقم واحد في السوق، وهذا شيء لا جدال فيه، فلو سالت أي فرد من عائلة زين في الكويت فيسيبدا ركب على الفور بهذه الإجابة فالجميع يعمل بهذه الروح.

ما مفاجآتكم للعملاء بالسوق الكويتي خلال 2010؟  
هي ليست مفاجأة وإنما مفاجآت، وستكون على جميع مستويات الخدمات التي تقدمها الشركة، وأيضا جميع شرائح المجتمع، وشرائح السوق، وتشمل كذلك جميع الاستخدامات، وأيضا طبيعة التركيبة السكانية في الكويت، لكن في الكويت نجد أن نسبة غير الكويتيين أكبر من الكويتيين، وهذا يحتاج إلى طبيعة خاصة في العروض التي تقدمها الشركة، هذا من جانب ومن جانب آخر، فإن الشركة نجحت كثيرا في تجربة «البلاك بيري» حيث لم يوجد منافس لنا على الإطلاق في الأسعار لهذه الخدمة، وقرق الأسعار بيننا وبين غيرنا كبير جدا، لا تتكلم عن 5 أو 10٪ وإنما نتكلم عن فرق أكثر من ذلك بكثير في الأسعار، وهذا نتيجة التزامنا لعملائنا.

الهاجف الغال؟  
من قال ذلك، فالوزارة تنظم قطاع الاتصالات ونقل المعلومات، بغض النظر عن الاتصالات المنقلبة، فالقانون لا بد أن يكون مظلة للجميع، وأول جهة يجب أن تكون تحت مظلة القانون هي الوزارة.

ولماذا لم يشارك المعنيون بقطاع الاتصالات في وضع نقاط مشروع القانون؟  
أفضل أن تكون إجابة هذا السؤال لدى الجهة التي أصدرت مشروع القانون، اعتقد أن هذا المصلحة الكويت وليس مصلحة شركة زين أو غيرها، فلا بد من أن يشارك الكل، سواء اختلفنا أو اتفقنا في هذا الموضوع، فثلاثة عقول أفضل من عقل ومن عقليين، والتجارب التي سبقتنا في دول العالم كثيرة، ولماذا نبدأ من الصفر؟ هذا ليس له داع، فكل الدول لديها قانون ينظم قطاع الاتصالات.

لماذا لم تتقدموا بمبادرة لتعديل نقاط في مشروع القانون؟  
اعتقد أنك لو عرفت أن مجرد المحاولة للاطلاع على مواد المشروع، يتم رفضها فإنك ستسحب سؤالك هذا، فكلمنا حاولنا أن نطلع على القانون بقولون -بعدين- لكن هذا لن ينعنا بالتأكد من إبداء مداخلات وطروحات حول هذا الأمر، سواء في مجلس الوزراء أو في مناقشات مجلس الأمة، فنحن نعتقد أن النواب الأفضل سيكون لهم دور كبير في أن يخرج هذا القانون بالصورة التي يرضيها الجميع.

ألم تر في مواد مشروع القانون إيجابية واحدة؟  
الإيجابية الأكيدة والوحيدة هي في الاسم «هيئة تنظيم الاتصالات»، لكن المشروع المقدم تشويهه نواقص كثيرة، ولم يغط الأساسيات، فالمفروض أن يشمل القانون تنظيم جميع الاتصالات لتكون تحت غطاءه مع تمتعه بالاستقلالية الكاملة، بمعنى الكلمة، وعدم تبعية هذه الهيئة بأي شكل من الأشكال للوزارة، لا بد أن يتبع مجلس الوزراء بصورة مباشرة، حتى لا تكون هي الخصم والحكم في نفس الوقت، خصوصا أنها أكبر جهة تقدم خدمات للشركات والمؤسسات وغيرها.

المنافسة في السوق  
ماذا أنتم فاعلون للحفاظ على عملائكم واستقدام عملاء وخدمات أخرى للحد من المنافسة في السوق، خصوصا مع إعلان المنافسين عن زيادة حصصهم؟  
بإمكاننا اليوم طرح مليون خط بالسوق، وأعلن عن زيادة كبيرة في حجم قاعدة عملائنا، لكن كم عدد المشغلين للخط؟ هذا السؤال الأول.. كم عدد المشغلين المقدم تشويهه نواقص كثيرة، ولم يغط الأساسيات، فالمفروض أن يشمل القانون تنظيم جميع الاتصالات لتكون تحت غطاءه مع تمتعه بالاستقلالية الكاملة، بمعنى الكلمة، وعدم تبعية هذه الهيئة بأي شكل من الأشكال للوزارة، لا بد أن يتبع مجلس الوزراء بصورة مباشرة، حتى لا تكون هي الخصم والحكم في نفس الوقت، خصوصا أنها أكبر جهة تقدم خدمات للشركات والمؤسسات وغيرها.

المنافسة في السوق  
ماذا أنتم فاعلون للحفاظ على عملائكم واستقدام عملاء وخدمات أخرى للحد من المنافسة في السوق، خصوصا مع إعلان المنافسين عن زيادة حصصهم؟  
بإمكاننا اليوم طرح مليون خط بالسوق، وأعلن عن زيادة كبيرة في حجم قاعدة عملائنا، لكن كم عدد المشغلين للخط؟ هذا السؤال الأول.. كم عدد المشغلين المقدم تشويهه نواقص كثيرة، ولم يغط الأساسيات، فالمفروض أن يشمل القانون تنظيم جميع الاتصالات لتكون تحت غطاءه مع تمتعه بالاستقلالية الكاملة، بمعنى الكلمة، وعدم تبعية هذه الهيئة بأي شكل من الأشكال للوزارة، لا بد أن يتبع مجلس الوزراء بصورة مباشرة، حتى لا تكون هي الخصم والحكم في نفس الوقت، خصوصا أنها أكبر جهة تقدم خدمات للشركات والمؤسسات وغيرها.

هل ذلك لأن مساحات الكويت صغيرة نسبيا ببعض الدول؟  
يمكن، لكن لاحظ أن دولة مثل البحرين وقطر أصغر من الكويت ولا توجد بها نسبة التغطية الشاملة التي تمتلكها زين في الكويت، وهذا على سبيل المثال.

ماذا عن الاستثمارات التي أنفقتها الشركة على تطوير شبكتها خلال 2009 مقارنة بـ 2008؟ وما خطط الإنفاق المستقبلية؟  
الاستثمارات في تحسين وتطوير ورفع أداء الشبكة لا تتوقف ومستمرة، وخلال 2010 ستكون شبكة زين أكبر بكثير من حيث التغطية الشاملة في الكويت والمنطقة، فخطبة الإنفاق مستمر، وأنا أخصد في 2010 ما تم إنفاقه قبل عامين، وإنفاق 2010 ساحصده في 2012.

هل ذلك لأن مساحات الكويت صغيرة نسبيا ببعض الدول؟  
يمكن، لكن لاحظ أن دولة مثل البحرين وقطر أصغر من الكويت ولا توجد بها نسبة التغطية الشاملة التي تمتلكها زين في الكويت، وهذا على سبيل المثال.

ماذا عن الاستثمارات التي أنفقتها الشركة على تطوير شبكتها خلال 2009 مقارنة بـ 2008؟ وما خطط الإنفاق المستقبلية؟  
الاستثمارات في تحسين وتطوير ورفع أداء الشبكة لا تتوقف ومستمرة، وخلال 2010 ستكون شبكة زين أكبر بكثير من حيث التغطية الشاملة في الكويت والمنطقة، فخطبة الإنفاق مستمر، وأنا أخصد في 2010 ما تم إنفاقه قبل عامين، وإنفاق 2010 ساحصده في 2012.



من موقعه كرئيس تنفيذي لشركة زين الكويت.. كيف تقرأ تأثيرات الأزمة وتداعياتها المستمرة على قطاع الاتصالات عالميا ومحليا؟  
اعتقد أن الحديث عن الأزمة وتأثيرها على قطاع الاتصالات قد تم تناوله في الفترة الأخيرة بشكل كبير من قبل المحللين والخبراء في هذا المجال سواء على الصعيد العالمي أو على الصعيد المحلي، ولا ينكر أحد أن الأزمة الاقتصادية كان لها بالتأكيد بالغ الأثر على الجميع، لكن التأثير علينا كقطاع اتصالات جاء متأخرا بعض الشيء.

وقد طال التأثير قطاع البنوك وشركات الاستثمار والقطاع العقاري، لكن قطاع الخدمات لم يشعر بالأزمة في ضرباتها الأولى في العام 2008، وفي الربعين الثالث والرابع من العام 2009 بدأت آثار الأزمة تطلت قطاع الخدمات بصفة عامة، وأخذت تبرز تأثيرات مباشرة وأخرى غير مباشرة على قطاع الاتصالات. ولكن لو قصرنا حديثنا هنا على شركة زين الكويت، فدعني أوضح لك شيئا، لم نلمس أي تداعيات مباشرة خلال هذه الفترة، لكن كانت هناك تأثيرات غير مباشرة خلال هذه الفترة، والتي تزامنت مع دخول المشغل الثالث لسوق الاتصالات في الكويت. هذا من ناحية، أما من الناحية الأخرى فمسن يطالع جيدا أوضاع بعض البنوك وشركات الاستثمار ومؤشرات البورصة والقطاع العقاري يعرف حجم التأثير والى أي مدى صار، ولولا أنه كان هناك حكم لصالح بيت التمويل الكويتي لكان وضع العقار أكثر تدهورا، فأغلب شركات ومؤسسات القطاع الخاص تتبع حاليا سياسة تشريد الإنفاق، ووصلت هذه السياسة إلى كيفية تعامل الأفراد والشركات مع الاتصالات، وسجل العام الماضي أعلى معدل للاتصالات الأرضية المجانية، والتي زادت بشكل مهول خلال هذه الفترة.

الاتصالات المجانية  
هل هناك حديث حول تقنين الاتصالات المجانية مع الأطراف المعنية؟  
دعني أؤكد على شيء مهم هنا، وهو أن الوضع الحالي غير صحي وغير سليم بالمره ويتناقى مع أبسط مبادئ وقواعد الاتصالات والخدمات بشكل عام، واعتقد أنه من الصعوبة بمكان أن تشيد شركات الاتصالات شبكاتها باستثمارات كبيرة من أجل تمرير مكالمات مجانية، وكيف للكويت التي تطلح لأن تكون مركزا ماليا أن تقصد المنهج الاشتراكي؟

برأيكم هل ستستمر سياسة التحفظ لدى الشركات والمؤسسات خلال 2010؟  
للأسف وضع الأزمة قد فرض نفسه، لكن هذا يؤكد أن وجودنا القوي سيستمر وستظل أهدافنا وطموحاتنا في 2010 تفوق بكثير ما حققناه في 2009.

بما أن الحديث قد تطرق إلى المكالمات المجانية عبر وزارة المواصلات.. فهل تعتقد أن المكالمات الدولية عبر الإنترنت تمثل صداعا دائما لدى شركات الاتصالات.. وما الحل من وجهة نظركم، خصوصا أن ذلك يحدث في العديد من دول العالم ويكبد شركات الاتصالات خسائر فادحة؟  
هذا الأمر لم يؤثر على زين على الإطلاق فلنأنا متضررين من ذلك، إلا أن المتأثر الرئيسي من هذا الوضع هو وزارة المواصلات، ومع الأسف توجد سوق سوداء للاتصالات الدولية في الكويت وتزايدت بشكل كبير وملحوظ خلال العام 2009 وعلى الوزارة ألا تتهاون في هذا الملف.

هل قانون الاتصالات في الكويت يمنع ذلك؟  
بالقطع القانون يمنع هذه الاتصالات.

مشروع قانون هيئة لتنظيم الاتصالات.. ما تقييمكم له؟ وكيف ترونه؟  
لدينا بعض التحفظات على ما تضمنه قانون هيئة تنظيم الاتصالات، فسم أن أي مميزات لمشروع هذا القانون، فهو ناقص، ويسبب شللا في تطبيقه، فبهذه الطريقة التي وضع بها يكون مشوها ولا يؤدي الغرض الذي أنشئ من أجله.

فمن سيكون المسؤول عن رقابة وتنظيم الاتصالات في الكويت؟  
الوزارة، فالسواد الأعظم من قطاع الاتصالات يتم تقديمه عبر وزارة المواصلات الآن.

لكن الوزارة لا تقدم خدمات

## في الكويت يتم تفصيل أي قانون ويصبح جاهزا

## نختلف اختلافاً كاملاً مع مشروع قانون هيئة الاتصالات

## ولا ميزة للقانون سوى اسمه

## مفاجآت زين في 2010 كثيرة

## وعلى كل المستويات ولجميع الشرائح وطوال العام

## نجحنا في نشر «البلاك بيري» وفارق المنافسة والأسعار عليه أكبر بكثير من الآخرين