

أكد الرئيس التنفيذي في شركة زين الكويت عمر سعود العمر ان زين في تطور مستمر، سواء من ناحية الخدمات او استخدام أحدث تكنولوجيا الاتصالات، مؤكدا على ان الشركة الأكثر تطورا بين شركات الاتصالات في المنطقة. وقال في حوار مع «الأنباء» ان شركة زين أخذت قرارات جريئة ومحسوبة للاستثمار في تحديث وتطوير شبكتها في وقت كان الآخرون لم يعلموا في اي اتجاه سيسرون. وأشار العمر الى جاهزية الشركة قبل غيرها في تغطية كامل مناطق الكويت وضواحيها بخدمة الجيل الرابع، والذي يرجع الى رؤية قيادة زين الواضحة لمستقبل قطاع الاتصالات. وقال ان شركات الاتصالات في العالم باتت تعاني من ارتفاع كبير في الإنفاق على التطوير والتحديث، مقابل انخفاض كبير في الإيرادات. وأكد على ان هناك أربعة أمور قد أثرت وبشكل مباشر على إيرادات شركات الاتصالات وهي: الزيادة المطردة في استخدام الهواتف الذكية، والتغير في ثقافة المستخدم، والانتشار الكبير لخدمات الانترنت، وتطبيقات برامج الـ «Voip»، واعتماد المسافرين على الاتصالات عبر شركات البلد المتواجدين فيه. وتطرق العمر الى البنية التحتية لقطاع الاتصالات في الكويت، مؤكدا على انها تحتاج الى تحديث وتطوير يواكب الخدمات التي يمكن إطلاقها على شبكة الجيل الرابع. وفيما يلي التفاصيل:

حوار: احمد يوسف

الرئيس التنفيذي لـ «زين - الكويت» أكد في حوار لـ «الأنباء»

## عمر العمر: «زين» الأكثر تطورا بين شركات الاتصالات في المنطقة



عمر العمر مستعرضا استراتيجيته «زين - الكويت» خلال 2013

تبلغ 7/7 من حجم الإيرادات للمكالمات الصوتية فقط في الفترة بين 2012 والعام 2020.

كما ان هناك أربعة أمور قد أثرت وبشكل مباشر على إيرادات شركات الاتصالات وهي: زيادة استخدام الهواتف الذكية، والتغير في ثقافة المستخدم، والانتشار الكبير في استخدام الانترنت وتطبيقات برامج الـ «Voip»، واعتماد المسافرين في إجراء اتصالاتهم على شبكات شركات البلد الموجودة فيه. في المقابل، فإن هناك رسدا كبيرا للنمو في إيرادات البيانات لشركات الاتصالات، وهو مرتبط ارتباطا وثيقا بزيادة أعداد المشتركين، وهو ما يشكل تحديا كبيرا لشركات الاتصالات.

### تأثير مباشر

إذن، كيف ستعالج «زين» هذه التحديات خصوصا ان تأثيرها مباشر على الإيرادات؟  
● هذا السؤال قد طرح قبل سنوات، والى الآن لا توجد إجابة محددة، إنما هي محاولات، ما جعل الاتحاد العالمي للاتصالات «GSMA»، يدرس عددا من الخدمات المرتبطة بالهواتف الذكية، بجسوة أعلى وضمان من المشغلين، وذلك حتى يضمن عملية التحكم بالجودة. واعتقد ان الفترة المقبلة سوف تشهد مزيدا من النمو في البيانات، فمن المتوقع ان يشهد محتوى البيانات طفرة وزيادة كبيرة.

### أسعار المكالمات

كيف تنظرون لأسعار مكالمات التليفونات النقالة في الكويت؟  
● ينظر لأسعار مكالمات التليفونات النقالة في الكويت على انها مرتفعة، لكنها هي أسعار تنافسية وهي في المعدلات المقبولة، للأسباب التالية أولا: اذا ما قارناها بدول المنطقة، ثانيا: اذا قمنا بحساب (الباجج) او العروض التي تقدمها شركات الاتصالات متضمنة عددا كبيرا من الدقائق والرسائل المجانية، والانترنت بالإضافة الى جهاز ذكي من اختيار العميل لمدة زمنية محددة، وبهذه الحسابات يكون سعر الدقيقة منخفضا جدا، ويزيد من تطور السوق، لكن في المقابل يرفع من الكلفة على شركات الاتصالات التي تقوم بإعطاء جهاز اتصالات ذكي، مقابل تحصيل ثمنه على دفعات، ما يجعل المستخدم هو الفائز وسعر دقائق المكالمات منافس لكثير من الدول.

### المحافظة على العملاء

إذن، كيف تحافظون على

فيها خلال الفترة المقبلة؟  
● نحن في عصر الجيل الرابع، فانتشار أجهزة الهواتف الذكية، وتوافر نقل البيانات بحجم كبير، وزيادة البرامج التي تعمل عبر شبكة الانترنت من خلال الهواتف الذكية، كل ذلك قد أثر وبشكل كبير على إيرادات كل شركات الاتصالات، أضف الى الأسباب السابقة انخفاض الإيرادات من المكالمات الدولية، وأيضا انخفاض الرسائل النصية «SMS»، فبرامج مثل «الواتس اب» وغيرها خفضت من حجم الرسائل النصية القصيرة «SMS».

وبالنسبة للمكالمات الصوتية التي تنتم عبر الهواتف الذكية، فهناك أكثر من برنامج يمكن إتباعها مجانا - اذا كان الطرفان لديهم خدمات الانترنت - بالإضافة الى تغير كبير في ثقافة المستهلك الحالي عن المستهلك قبل 5 أعوام مضت، اما الآن، فالرسائل عبر البرامج الذكية أصبحت تستحوذ على نشاط كبير من المستخدمين، حتى أصبحت عادة يومية، وكل ذلك يؤثر بشكل كبير على الإيرادات الواردة من المكالمات الصوتية لجميع مشغلي الاتصالات المتنافسة في العالم.

وقد بينت إحدى الدراسات التي أجريت حديثا على شركات الاتصالات على مستوى العالم ان حجم الخسائر الناجمة عن استخدام الهواتف الذكية في المكالمات الصوتية من المحتمل لها ان

● نعم، هذا هو الوضع الحالي لشركات الاتصالات، فالإنفاق كبير وفي اتجاه تصاعدي مقابل انخفاض الإيرادات لا يواكب مقدار حجم الإنفاق، وهذا يزيد من صعوبة المعادلة.

وشركات الاتصالات لم تتعود في السابق على مثل هذه الأوضاع، مما جعلها اليوم تدرس الاستثمار الذكي، وذلك في ظل دورة قصيرة نسبيا لدورة التطور التكنولوجي الخاص بقطاع الاتصالات، ففي السابق كانت الدورة تستغرق من 3 الى 4 سنوات، اما حاليا، فهي قد تستغرق اقل من عام، اضافة الى ذلك التطلعات الدائمة والمستمرة من قبل العملاء بصورة أكبر من الماضي، فهم يبحثون دائما عن الأكثر حداثة وتطورا.

فقبل عام، كان هناك سؤال يدور حول ما الحاجة لخدمات الجيل الرابع في الكويت؟ وكانت الإجابة ان العملاء دائما ما يستفيدون من الخدمات الحالية ويتطلعون الى خدمات ومزايا أخرى.

وظهرت الحاجة الى الجيل الرابع، والذي جاء ليحل كثير من المشاكل التي تعاني منها الدول التي أصبحت شبكتها متسببة، ولا تستطيع ان تتحمل مزيدا من الخدمات ذات الحجم الكبير مثل الفيديو...

### النمو المتوقع

ما انعكاسات الجيل الرابع على إيرادات الشركة والنمو المتوقع

أعطانا السبق لتشغيل شبكة الجيل الرابع في وقت قياسي، لتغطي جميع مناطق وأحاء الكويت.

وفي المقابل، هناك من كان يدرس وينظر أين اتجاه الريح، حتى يسير مع اتجاهها.

### حجم الإنفاق

كم يبلغ حجم الإنفاق على تحديث وتطوير شبكة زين الى الجيل الرابع؟

● كلفة تطوير وتحديث الشبكة بشكلها الإجمالي نقل مع مرور الوقت، وقد استفادت زين كثيرا من تحديث شبكتها خلال تطوير الجيل الثاني، واستمرت الاستفادة حتى تم تطويرها وتحديثها لتدعم خدمات الجيل الرابع بشكل كامل، ولذلك من الصعوبة بمكان تحديد كلفة تحديث شبكة الجيل الرابع، لكنها جاءت ضمن مشروع ضخم أطلقته الشركة وفق خطتها الإستراتيجية، واليوم تجني الشركة ثماره.

### التكنولوجيا الحديثة

تكنولوجيا الاتصالات الحديثة عادة ما تقوم بالهدم والإطاحة بسابقتها، فالجيل الرابع قد أتى على الجيل الثالث، وهذا يشكل تحديا كبيرا في الإنفاق لشركات الاتصالات الباحثة عن الحدثة والتطوير المستمر، فكيف تنظرون لهذا الأمر؟

### 2013 سيكون

### حافلاً بالمفاجآت

### أولها تشغيل

### الهواتف الذكية

### على شبكة الجيل

### الرابع

### في كل دول

### العالم شركات

### الاتصالات تقوم

### بتشغيل الاتصالات

### الدولية

### وأنفس هذا الموقف قد تكرر

بداية، ما أهداف «زين - الكويت» الإستراتيجية خلال 2013؟ وما المفاجآت المتوقعة للعملاء مع بداية العام الجديد؟

● «زين» في تطور مستمر، سواء من ناحية الخدمات او استخدام أحدث تكنولوجيا الاتصالات، وكانت «زين» ولا زالت هي الأكثر تطورا بين شركات الاتصالات في المنطقة، وبالعودة الى الماضي فالشركة كانت من أوائل المشغلين لشبكات الجيل الثالث، ولم يتخذ معظم المشغلين لخدمات الاتصالات النقلة في المنطقة قرار التحديث والتطوير مثلما فعلت «زين».

وكما هو معلوم فإن حجم الاستثمار في تطوير وتحديث شبكات الاتصالات كبير جدا ومردوده الاستثماري في البداية ضعيف وربما غير مجد بالنسبة للآخرين، نظرا لحجم العملاء والذي قد لا يتناسب مع حجم الاستثمار المدفوع في تحديث شبكة كاملة، لكن القرارات الجريئة التي اتخذتها قيادات الشركة وتم تنفيذها في ذلك الوقت جعلت زين رائدة وسبقا الى وقتنا هذا، ووصلت الى ما وصلت اليه اليوم كونها الوحيدة في المنطقة التي تغطي كامل شبكتها من الجيل الرابع جميع أنحاء الكويت.

واليوم تطورت الحاجة الى نقل البيانات والمعلومات عبر أجهزة الهواتف الذكية، وكانت «زين» هي الأكثر حداثة وجاهزية من غيرها، في الوقت الذي تعاني فيه البنية التحتية لقطاع الاتصالات

في الكويت من القدم وعدم مناسبتها للتحديات التي وصلت اليها تكنولوجيا الاتصالات، فالبنية التحتية لوزارة المواصلات ليست بالشكل المناسب الذي يساعد في نقل البيانات والمعلومات للمستخدمين الأفراد، بالإضافة الى تزايد أعداد مستخدمي زين في خدمات نقل البيانات، حتى فاق عدد مشتركها في هذه الشريحة عدد مستخدمي الهواتف الثابتة والنقالة للشبكات الأخرى في الكويت، وهو ما عزز اتخاذ قرار التحديث والتطوير، والحفاظ على خدماتها بالمستوى العالي الذي تعود عليه العملاء، وهذا بدوره زاد من حجم الإنفاق على تحديث الشبكة في إطار رؤية أوضح لمستقبل قطاع الاتصالات.

وأنفس هذا الموقف قد تكرر خلال فترة العام ونصف العام الماضية، حيث لم يكن هناك ما يسمى الجيل الرابع لشبكات الموبايل، لكن ومع اختلاف الظروف التي حدثت وقت اتخاذ قرار التحديث باتخاذ قرار الإنفاق وتطوير شبكة «زين»، لم تكن الترددات التي يمكن ان نستثمر فيها لتحديث وتطوير شبكتنا معلومة، ولا نعلم هل هذه الترددات التي سيتم الاستثمار فيها صالحة لدول الخليج او منطقة الشرق الأوسط ام لا، وهذا شكل تحديا كبيرا بالنسبة لنا، ففي كل تغيير كلفة كبيرة تتحملها الشركة، وهذه كانت أيضا مغامرة محسوبة قامت بها شركة «زين»، فقد كان تحليلها برؤية واضحة دائما عاملا كبيرا في اتخاذ مثل هذه القرارات الصائبة.

وهذان خياران، لا ندري ما هي الأجهزة التي ستدعمها، لكن جراحة «زين» ساعدتها على اتخاذ القرار الصائب، وبالتالي فقد ساهمت هذه الخطوة في مزيد من تقدمها عن غيرها من المشغلين في المنطقة، وهذا يؤكد على ان القدرة التي تتمتع بها زين على الإنفاق، خصوصا في مجال التطوير والتحديث المستمر.

وقد تم تجهيز أساسيات الجيل الرابع، من خلال مشروع ضخم لتطوير وتحديث الشبكة، وهذا ما

### المنافسة في سوق الاتصالات

### الكويتي صحية وتجعل شركات

### الاتصالات تنظر بعين الاعتبار

### إلى السوق والمستخدم معاً



### شركات الاتصالات تدرس

### الاستثمار الذكي لقصر

### دورة التطور التكنولوجي

### في قطاع الاتصالات

Wiyana Connect 4G LTE  
تمنحك جوهر السرعة بكل مناطق الكويت

الآن وأول مرة في جميع أنحاء الكويت، إنترنت 4G أسرع على الإطلاق خصيصا من زين إنترنت في أي من شبكات Wiyana Connect 4G LTE. واستمتع بجعل الإنترنت الجديد، ثم دربرك لرفع الأرقام إيت اليوم.

زين - علم جميل

### الجيل الرابع جاء ليحل كثيراً

### من المشاكل التي تعاني منها

### الدول ذات الشبكات المتشعبة

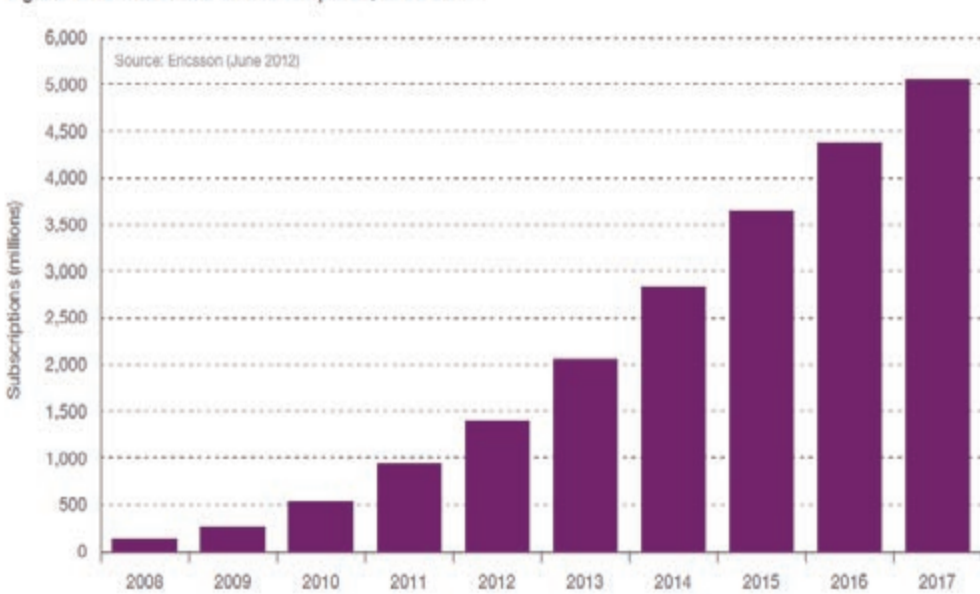
### ولا تستطيع أن تتحمل مزيداً

### من الخدمات ذات الحجم

### الكبير مثل الفيديو



Figure 13: Mobile broadband subscriptions, 2008-2017



- رسم بياني يوضح حجم النمو المقدر لعدد الاشتراكات ( في العالم ) لخدمات البيانات حتى العام 2017.



**كنا نعلم «أين اتجاه الهوا» وقت أن كان الآخرون حائرين وإنفاق «زين» على تحديث شبكتها جاء في إطار رؤية أوضح لمستقبل قطاع الاتصالات**

**مركز العملاء 107 من أفضل مراكز خدمات الاتصالات في الشرق الأوسط وحصل على العديد من الجوائز العالمية**

**«زين» أول شركة اتصالات متنقلة تأسست على مستوى العالم وعملية نقل الأرقام تشكل تحدياً للشركات الثلاث**

أن القرارات الجريئة التي اتخذتها الشركة جعلتها رائدة وسبابة

# وتشغيل شبكة الجيل الرابع في الكويت مشروع ضخم وخطة طموحة

للاتصالات في الكويت، فإن زين تقوم بعمليات تطوير مستمرة لشبكتها، وهو ما ساعدها كثيراً في تشغيل شبكة الجيل الرابع LTE بهذه الجودة والكفاءة في جميع مناطق الكويت، وتوجد لدينا خطة أكبر وأكثر طموحاً من أجل زيادة حجم الخدمات على شبكات الجيل الرابع ليستفيد منها العميل.

## وزارة المواصلات

إذن انتم تطالبون وزارة المواصلات بتحديث البنية التحتية من أجل خدمات أفضل يشعر بها المستخدم؟

**لا أستطيع أن أنافس وأطور الشبكات والخدمات وغيرها في ظل عدم وجود ربحية**

● الوزارة اليوم تقوم بأدوار كثيرة، فهي تقوم بعملية التشريع، وتقديم الخدمات الأرضية، وهي التي تقوم على الرقابة، ومنذلة في كل شيء يتعلق بالاتصالات، وهذا بالطبع يعود لعدم وجود هيئة تنظيم الاتصالات، التي مازال البت فيها داخل أروقة مجلس الأمة، فهي تنتقل من مجلس إلى آخر، بسبب التجاذبات السياسية التي لم تساعد على خروجها للنور بعد.

واعتقد أن ظهور هيئة الاتصالات للنور سيغير أموراً كثيرة، ومن المتوقع أن تظهر الحاجة إلى شركات متخصصة في تشغيل شبكات الألياف الضوئية، حسب مخططات عمل معروفة مسبقاً، يمكن على أساسها أن تنظم الشركات عملها وفق هذه المخططات.

## الجانب السياسي

إذن، هل تعتقد أن الجانب السياسي هو السبب الرئيسي في تأخير عمل هيئة الاتصالات؟

● بالطبع نعم، فالجانب السياسي وراء تأخر كثير من الأمور، ليس فقط هيئة تنظيم الاتصالات.

## خصخصة الاتصالات

كثير الحديث عن خصخصة قطاع الاتصالات، كيف يمكن لنا أن نقيم عملية الخصخصة لقطاع الاتصالات الأرضية في القانون الحالي؟

● لا شك أن القطاع الخاص سيحدث نقلة وطفرة في قطاع الاتصالات متى ما تم تخصيصه، وبالرجوع إلى الخدمات التي كانت تقدمها الشركة أثناء ملكية الدولة لها نجد أن هناك اختلافاً كبيراً.

ففي السابق، كان العميل يقف في طابور طويل، وعليه أن ينتظر لفترات طويلة، وربما لا يحصل على الخدمة التي يريد، هذا فضلاً عن نوعية الخدمات والتكنولوجيا التي كانت تعتمد عليها.

كل ذلك تغير كلياً في ظل القطاع الخاص الذي أنفق واستثمر فيها حتى وصلت الخدمات التي تقدمها الشركة بقيمة يرضى عنها العميل.

ما المفاجآت المتوقعة للعملاء مع بداية العام الجديد؟

● تشغيل خدماتنا على شبكة الجيل الرابع الـ LTE هي مفاجأتنا للعملاء، فهم يستطيعون الآن التمتع بالسرعات العالية على شبكة الانترنت، والتي قد لا يجدونها لدى أي من المشغلين والمزودين لخدمات الانترنت الأرضي.



عمر العمر متحدثاً لرئيس قسم الاقتصاد هشام أبو شادي والزميل أحمد يوسف

**«زين» لديها عملاء من مختلف شرائح المجتمع واشتاقت لعملائها المغتربين**

**البنية التحتية لـ «المواصلات» ليست بالشكل المناسب الذي يساعد في نقل البيانات والمعلومات للمستخدمين**

هل هناك اجتماعات أو قرارات من المتوقع صدورها قريباً بشأن نقل الأرقام؟

● هناك اجتماعات بصفة دائمة تضم الشركات الثلاث مع الشركة الوطنية للتكنولوجيا والاتصالات، واعتقد أن وزير المواصلات سالم الأذينة لديه رؤية خاصة بهذا الموضوع، وأتوقع أن يتم تنفيذها قريباً.

وزين الكويت تقدم التعاون الكامل مع الوزارة والشركة الوطنية للتكنولوجيا لإتمام عملية نقل الأرقام، حيث تم الاتفاق على جميع القواعد - وإن كنا كـ «زين» مختلفين على البعض منها - وجار عملية التنفيذ والتي تحتاج إلى مراجعة المشغلين الثلاثة بالإضافة إلى مقسمات وزارة المواصلات.

**شركة اتصالات رابعة**

هل ترى أن السوق المحلي يستوعب شركة اتصالات رابعة؟

● في رأيي، السوق أصبح متشبعاً، ولا يستوعب مزيداً من المشغلين، واعتقد أن هناك مزايا أخرى يمكن أن تعود على السوق المحلي من إعطاء بوابة الاتصالات الدولية للشركة للعمل على تقديم خدمات أفضل، فهي تحكم السعر، وتعطي قيمة مضافة للسوق، وتحافظ على المال العام، ففي كل العالم شركات الاتصالات هي من تقوم على تشغيل الاتصالات الدولية، وبالنسبة للبنية التحتية

قبل فودافون وغيرها، فهي تاريخ عريق، وسجل حافل بالإنجازات، ونحن نحافظ عليه، وإسأل الله أن يقدرننا على استمرار المحافظة على مستوى الإيرادات، حتى نظل نقدم أفضل الخدمات للعملاء كما تعودوا عليها.

**زين الكويت**

نلاحظ أن زين الكويت هي صاحبة أكبر إيرادات في المجموعة، مع الفارق الكبير في حجم الأسواق والتعداد السكاني، ليس كذلك؟

● صحيح، فمعدل الإيرادات لزين الكويت أكبر من غيرها من أسواق المجموعة، فالاستمرار في النجاح يحتاج إلى رؤية وتخطيط وتطور وتحديث، فزين 2010 تختلف عن زين 2011 وتختلف عن زين 2012 أيضاً، ونحن نحاول التقرب إلى عملائنا بصورة أكبر ونفهم احتياجاتهم ونحافظ عليهم، واعتقد أن اليوم لا يوجد عميل لم يجرب الشركات الثلاث.

**نقل الأرقام**

هل ترى أي تأثير إيجابي أو سلبي على زين من تطبيق قرار نقل الأرقام؟

● اعتقد أن ذلك تحد على أي مشغل، فالأيام الشركات الثلاث لديها حجم مشتركين لا بأس به، والحركة وإرادة على الجميع، وأؤكد أننا في زين اشتقنا لعملائنا المغتربين.

**اجتماعات**

تحت مظلة القطاع الخاص، فقد شكل ذلك تحدياً كبيراً في منافسة الشركات الحكومية، وقد تفوقت زين على نفسها بقوة في هذا التحدي.

وأؤمن كثيراً بأن وزن أي منافسة، لا بد أن يقاس في النهاية بمستوى ربحيتها، فلن نستطيع مواصلة التطوير والتحديث والاستمرار، في ظل منافسة لا تجلب لنا ربحية.

فعدسما قدمنا خدمات الجيل الرابع في الكويت الـ LTE وقمنا بتغطيتها بكامل مساحتها بكلفة عالية جداً، احتاج هذا الأمر إلى قرار جريء، لم يقدر عليه غيرنا، وهذا يؤكد ريادتنا، والفارق كبير.

**التطور في المجموعة**

هل التطور في إستراتيجية زين يتزامن مع التطور في مجموعة زين بشكل عام؟

● بالطبع نعم، فنحن ماضون وفق إستراتيجية واحدة لشركات المجموعة، لكن تظل لزين الكويت خصوصية خاصة بها، فهي الشركة الأم، والتي انطلقت منها المجموعة، وهي التي مدت الشركات الأخرى بالخبرات طوال سنوات عملنا في أسواق خارج الكويت وساعدت في زيادة انتشار عمليات المجموعة، بالإضافة إلى أنها تستحوذ على الحصة الأكبر في إيرادات المجموعة، وللعلم فإن زين هي الشركة الأولى في العالم المتخصصة في الموبايل،

عملائكم؟

● هناك منافسة كبيرة، «زين» كانت في السوق قبل أن يكون الآخرون، فنحن كنا وما زلنا نتميز بالمحافظة على الصدارة في حجم وعدد العملاء، بالإضافة إلى القيمة والريادة في استباق تقديم التكنولوجيا والخدمات، فضلاً عن استحواذ الشركة على جميع شرائح المجتمع، فهي الشركة الأولى، وداًماً لدينا إستراتيجية مميزة في الحفاظ على العملاء، واتحدى أي شركة أو مؤسسة أو بنك في الكويت لديها خدمة عملاء على مستوى «زين» فرقم الخدمة (107)، يلي للتعامل كل احتياجاته، فمعدل الرد على المكالمات في حدود 3-4 ثوان، ويستطيع العميل إنجاز معاملته كاملة في حدود دقائق، وليس هذا فحسب، بل دائماً ما نطمح إلى الأفضل، وكل ذلك من أجل عملائنا، حتى يشعروا بأنهم عملاء متميزين «كونهم على شبكة زين»، كما حصل مركز خدمة العملاء (107) على جوائز متميزة على مستوى منطقة الشرق الأوسط.

**زين الأقدم**

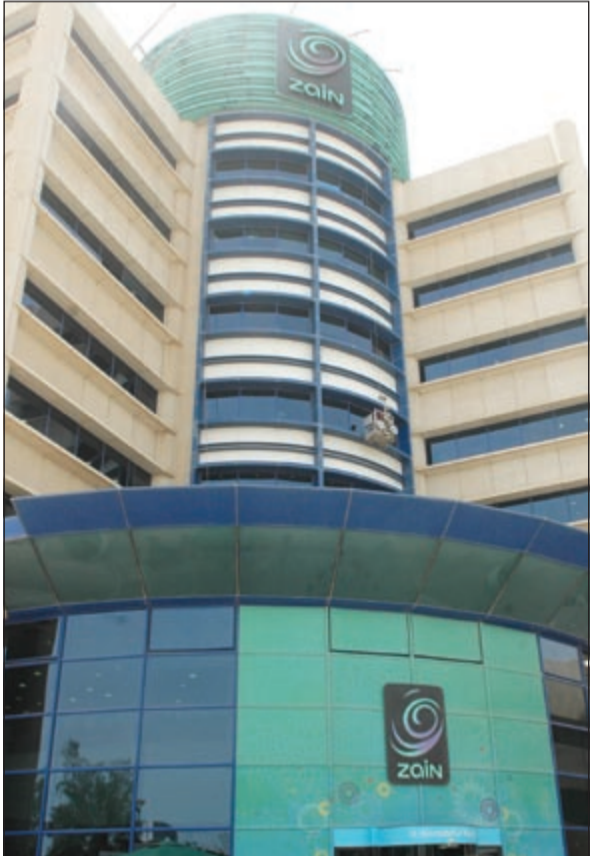
هل انتم الأفضل كونكم الأقدم؟

● لا، الأقدمية فقط لا تكفي لأن تكون متميزاً، فهناك العديد من العناصر التي لو تحققنا لوفرت النجاح، ونحن نسعى دائماً للأفضل، والمحافظة على ذلك لسنوات ليس بالأمر اليسير في عالم الاتصالات التائر والتغير بصفة مستمرة، وقد حصلنا على جوائز عديدة في مجال خدمة العملاء، فالخدمة وجودتها في نظرنا الأساس الذي نهدف إليه لا الجوائز، ومع ذلك نحرض على الجودة في الخدمة والمحافظة على تلبية احتياجات العميل، وبالطبع هذه الأهداف تحتاج إلى استثمار وتطوير مستمر.

**منافسة**

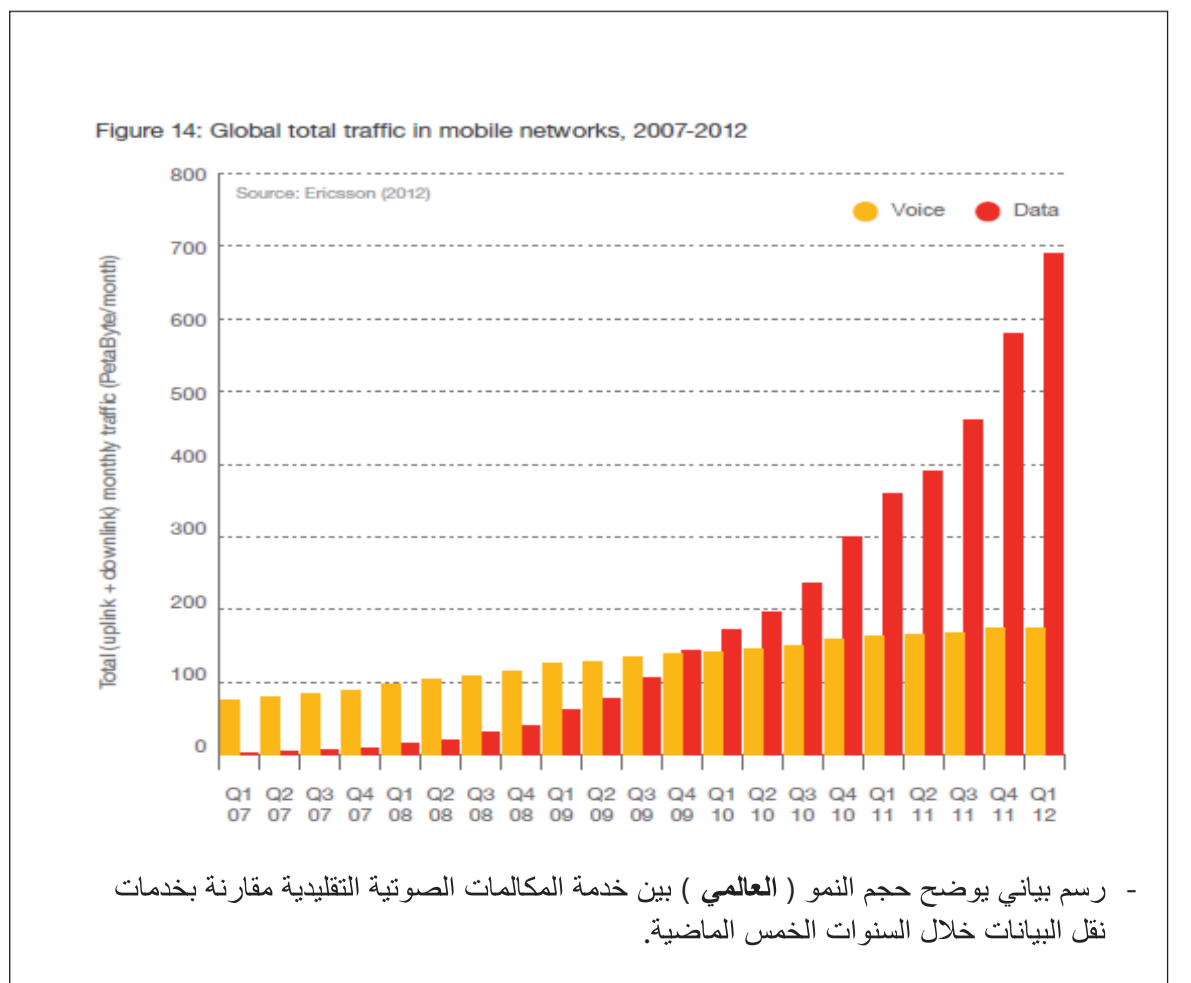
كيف تنظرون للمنافسة مع الشركات الأخرى؟

● المنافسة في سوق الاتصالات الكويتي لا شك أنها صحية، فالمنافسة في الخدمات والأسعار تجعل شركات الاتصالات تنظر بعين الاعتبار إلى السوق والمستخدم معاً، ويفضل الله حافظنا على إيراداتنا بشكل كبير، رغم انحسار القنوات التقليدية لنا في هذا الجانب، والتي شكلت ضغوطاً كبيرة على مشغلي الاتصالات، فزين شركة تجارية خاصة تعمل في منطقة بها مشغلون حكوميون مدعومون بقوة من حكوماتهم، فمنذ أن تم تخصيص الشركة والعمل



**سوق الاتصالات الكويتي متشبع ولا يتحمل مشغلاً رابعاً.. وظهور هيئة الاتصالات للنور سيغير أموراً كثيرة ويخلق فرصاً عديدة لشركات الاتصالات**

وبالنسبة لنا سيكون العام 2013 حافلاً بالعديد من المفاجآت، وأولها مع بداية العام الجديد، وهي تشغيل الجيل الرابع على شبكة الاتصالات في جميع مناطق الكويت.



رسم بياني يوضح حجم النمو (العالمي) بين خدمة المكالمات الصوتية التقليدية مقارنة بخدمات نقل البيانات خلال السنوات الخمس الماضية.