



الشركة تشجع الكوادر الوطنية.. ونسبة التكويت لديها تجاوزت النسبة المقررة



نجحت في تخطي آثار جائحة «كورونا» ولن تتخلى عن أي من كوادرها الوطنية

طارق عرابي

منذ الأيام الأولى للإعلان عن جائحة فيروس كورونا المتسجد كوفيد 19، حرصت شركة Ooredoo للاتصالات، أول شركة اتصالات تقدم الخدمات الرقمية المتكاملة في الكويت، على وضع الخطط والاستراتيجيات التي تضمن استمرار تقديم خدمات الاتصالات والإنترنت لعملائها دون انقطاع، مع ضمان اتباع الإرشادات الموضوعية من قبل مجلس الوزراء والتي تضمن الحفاظ على صحة وسلامة الموظفين والمراجعين على حد سواء.

رئيس قطاع الموارد البشرية والخدمات الإدارية في شركة Ooredoo للاتصالات عمر صالح البسام، خلال حوار خاص مع «الأنباء» قال إن الإدارة التنفيذية في شركة Ooredoo اجتمعت في مارس 2020، وكونت لجنة مكافحة كورونا، وهي اللجنة التي قامت بالتخطيط لأسوأ السيناريوهات المتوقع حدوثها بسبب الجائحة، والتي كان أسوأها الحظر الشامل الذي فرض على البلاد لمدة 20 يوماً. حيث قامت الشركة بوضع خطة تضمن من خلالها استمرار تقديم خدمات الاتصالات للعملاء في ظل تطبيق إجراءات الحظر الشامل دون انقطاع.

وأضاف أن اللجنة قامت بتفعيل إستراتيجية العمل عن بعد طوال فترة الأزمة العالمية، كما قامت بتفعيل متاجرها الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات للعملاء، ناهيك عن تدريب الموظفين على تقديم خدمات أفضل للعملاء سواء من خلال أفرعها المنتشرة في جميع أنحاء البلاد، أو من خلال الخدمات الإلكترونية التي أطلقتها عبر موقعها الإلكتروني.

وفي الوقت نفسه، أكد البسام أن شركة Ooredoo تقدر جهود كوادرها الوطنية وتدعمهم في أحلك الظروف، مؤكداً أنه لم ولن يتم الاستغناء عن الكفاءات الوطنية التي هي فخر للشركة. لافتاً إلى تجاوز نسبة التكويت من العاملين في الشركة عن النسبة المقررة من قبل مجلس الوزراء، وذلك في إطار حرصها على تشجيع العمالة الوطنية عملاً والتزاماً بالقانون الصادر بشأن دعم العمالة الوطنية وتشجيعها للعمل في القطاع الخاص.. وفيما يلي التفاصيل:

البسام: الإدارة التنفيذية اجتمعت في مارس 2020 وشكلت لجنة للتخطيط لأسوأ السيناريوهات المتوقعة حرصنا على استمرارية صرف رواتب موظفينا جميعهم واستمناهم بالامتيازات ذاتها طوال الفترة السابقة

هل كان لزيادة البرامج التدريبية أثر على ارتفاع حجم ميزانية التدريب في الشركة خلال جائحة كورونا؟

● على العكس تماماً، فالشركة توجهت منذ العام 2018 نحو التخلي عن التدريب الميداني والتركيز بالمقابل على التدريب عبر الإنترنت، الأمر الذي ساعد الشركة على زيادة برامجها التدريبية مع الحفاظ على مستوى مستقر من الميزانيات المرصودة للتدريب والتطوير.

الكثير من الشركات لجأ إلى تقليص أعداد موظفيها بسبب ظروف الجائحة، هل لدى شركة Ooredoo خطط من هذا النوع؟

● نحن في شركة Ooredoo نقدر جهود كوادرنا الوطنية وتدعمهم في أحلك الظروف ولن يتم الاستغناء عن الكفاءات الوطنية وهم فخر لنا. كما أننا حرصنا على استمرارية صرف رواتب موظفينا جميعهم واستمناهم بالامتيازات ذاتها طوال الفترة السابقة دون استثناء وخاصة أبناءنا الكويتيين إلى يومنا هذا على الرغم من تأثر السوق الكويتي بالجائحة.

كم نسبة التكويت الحالية في شركة Ooredoo؟

● في الحقيقة أننا قد تجاوزنا نسبة التكويت المطلوبة، وذلك في إطار رؤيتنا لتشجيع العمالة الوطنية عملاً بالقانون الصادر بشأن دعم العمالة الوطنية وتشجيعها على العمل في القطاع الخاص.

كيف تنظرون إلى تعيين عبدالعزيز الباطين كرئيس تنفيذي جديد للشركة؟

● عبدالعزيز الباطين هو أول رئيس تنفيذي كويتي في تاريخ شركة Ooredoo، ولا شك أن الباطين قد تدرج وظيفياً حتى وصل لهذا المنصب اليوم، ويمكن القول أن الباطين نموذج حي لكفاءة كويتية نفتخر بها ونسعى دوماً لاستقطاب الكفاءات الكويتية وتنميتها وصقل مواهبها للوصول لأعلى المناصب.

نقف اليوم على أعتاب المرحلة الخامسة من خطة عودة الحياة، فما استعداداتكم للعودة الكاملة للحياة مع دخول هذه المرحلة؟

● لدينا حالياً عدد من الموظفين العاملين في الشركة، وذلك على حسب الحاجة لهذا الموظف دون إلزامهم بالبقاء لمدة 8 ساعات يومياً، ولا شك أن العدد الحالي من الموظفين إلى جانب المتاجر الإلكترونية المتوافرة لدينا ساعد على إنجاز العمل بدون أي عقبات تذكر.

هل ضمن استراتيجيتكم المستقبلية التركيز على العمل عن بعد في بعض الأقسام؟

● العمل عن بعد يعتمد على الوظيفة نفسها، فهناك وظائف تسمح بالعمل عن بعد وأخرى لا تسمح، وقد تم بالفعل تحديد أقسام معينة في بعض الإدارات للعمل عن بعد، وأكبر مثال على ذلك الخدمة الهاتفية التي لا تحتاج حضور موظفيها للمبنى للعمل، حيث يمكنهم خدمة العملاء من خلال العمل عن بعد.



(قاسم باشا)

عمر البسام يتحدث للزميل طارق عرابي

العمل عن بُعد وتفعيل المتاجر الإلكترونية ساهما في تقديم أفضل الخدمات للعملاء

الباطين أول رئيس تنفيذي كويتي في تاريخ الشركة.. تدرج وظيفياً حتى وصل لهذا المنصب

المرممة من الدوام، كما عملت الشركة على إغلاق طابق المطاعم الواقع في الدور السادس بالمبنى الرئيسي، كما أغلقت المصلى، وبالإضافة إلى ذلك كله عملت على توفير الكاميرات الحرارية والإزماء الموظفين بارتداء أقنعة الوجه الواقية وتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي داخل المبنى وأثناء ركوب المصاعد.

ومن ضمن الإجراءات الاحترازية الأخرى التي اتخذتها شركة Ooredoo، الحرص على عدم اجتماع أكثر من خمسة موظفين في مكتب واحد، وما يزيد عن ذلك يجب أن يتم من خلال الأونلاين، كما قمنا بمنح الموظفين مزيداً من المرونة في أوقات الدوام.

الوقائية المهمة لمساعدة الموظفين وبشكل أساسي في مواجهة هذا المرض المعدى، واعتبارها جزءاً من الروتين اليومي للموظفين بينما يتواجدون في أروقة الشركة والإدارات التي يعملون بها.

الإجراءات الداخلية

هل توقفت جهودكم عند هذا الحد، أم قمتم بتطبيق إجراءات أخرى على الصعيد الداخلي؟

● على صعيد الإجراءات الداخلية المتبعة مع الموظفين، فقد اتخذت شركة Ooredoo عدداً من الخطوات التي تضمن سلامة موظفيها، حيث تم إلغاء نظام بصمة الحضور والغياب، كما قامت بإعفاء أصحاب الأمراض

كما قامت الشركة بتوضيح إجراءات السلامة على لافتات موزعة في جميع أنحاء المقر الرئيسي للشركة والأفرع لحث الموظفين على ضرورة اتباع قواعد السلامة في مقر العمل وخاصة تلك المتعلقة بمستلزمات الحماية الشخصية، والتي تخص على ضرورة ارتداء أقنعة الوجه الواقية في مقر العمل، وعلى جميع موظفي الأفرع ارتداء قناع الوجه الواقية حتى في ظل وجود الحواجز الشفافة في مقر العمل، مع ضرورة اتباع الموظفين لإرشادات التباعد الاجتماعي لتجنب أي تلامس جسدي كالمصافحة تحت ذلك قمنا بتقديم الإرشادات

ببرامج تدريبية تساعدهم على تطوير قدراتهم لمساعدتهم على العمل بشكل أكثر فعالية في المستقبل. قامت شركة Ooredoo بتزويد جميع موظفيها بكاميرات حرارية في مقرها الرئيسي الكائن في مدينة الكويت، وتأتي هذه الخطوة لتعزيز التزام الشركة بالحفاظ على صحة وسلامة موظفيها وعمالها في ظل تفشي فيروس كورونا (كوفيد-19) المستجد. حيث يمكن لنظام الكاميرات الحرارية التعرف على درجات حرارة العملاء والموظفين بما يساعد الشركة في التعرف على الشخص الذي يعاني من ارتفاع الحرارة وبالتالي قد يكون عرضة لأية أعراض أخرى.

وفي الوقت نفسه، سعت شركة Ooredoo لمواصلة خدمة عملائها على أكمل وجه وبأحسن جودة خلال الفترة الاستثنائية الماضية، وحرصت في الوقت ذاته على الحفاظ على أعلى المعايير وجميع الإجراءات المتبعة لضمان صحة وسلامة جميع الموظفين والاستمرار بأعمال الشركة من دون انقطاع، فقامت بتزويد جميع الموظفين بسعة إنترنت إضافية لتمكينهم من العمل عن بعد، بالإضافة إلى تسجيلهم في برامج العمل بعد والتي تتيح لهم إمكانية عقد اجتماعات مع زملائهم.

كتيب العودة للعمل

أطلقت الشركة كذلك كتيب «العودة للعمل» والذي يتضمن مجموعة من القواعد والأشراط التي تساعد الموظف على حماية نفسه وحماية العملاء على حد سواء.

استبيان سنوي

تقوم شركة Ooredoo بعمل استبيان سنوي للموظفين، لكن استبيان العام الحالي كان مختلفاً نوعاً ما، حيث تم التركيز خلال الاستبيان الذي أنجز بالتعاون مع شركة «ماكيني» على فيروس كوفيد - 19.



الحرص على اتباع إجراءات التباعد الاجتماعي بين العملاء والموظفين داخل الشركة