

تطلع قدماً لمزيد من «التطوير» وتقديم أفضل الخدمات والمنتجات

«Ooredoo الكويت» تختتم عاماً من النجاحات المذهلة



المبنى الرئيسي لـ «Ooredoo الكويت»



عبدالعزیز یعقوب الباطین

- **عبدالعزیز الباطین: قمنا بتنفيذ خطتنا الإستراتيجية لنقل تجارب العملاء إلى مستوى متطور غير مسبق**
- **طوّرنا منتجاتنا وخدماتنا وعروضنا على مختلف الصعد وعززناها رقمياً لتزويد عملائنا بأفضل تجربة بالسوق**
- **شراكتنا مع My Rateb عبر «Ooredoo business» هي الخطوة الأولى نحو تقديم مفهوم الخدمات المالية عبر الموبايل**
- **النتائج المبهرة هي دليل على القيادة الفعالة والإستراتيجيات المبتكرة التي تقدمها الشركة لعملائها والتي تستهدف الارتقاء بخبراتهم**

مع Ooredoo IT Landscape. وتقديرًا لموظفيها باعتبارهم الأصول الرئيسية داخل الشركة، أقامت Ooredoo الكويت برنامجاً تدريبياً لفرق مراكز خدمة العملاء Premium Call، وهو برنامج تدريبي لمدة عام مصمم للاستثمار في كفاءاتهم حيث يصنف الموظفون وفقاً لأدائهم، ويساعد الآخرين على التطور داخل فرقهم. وفي طريقها نحو التحول الرقمي، حددت Ooredoo الكويت إستراتيجيتها الرقمية من خلال قنوات اتصال رقمية قوية وفعالة، ولإظهار تطوير بنيتها التحتية الرقمية بغرض تقديم خدمات متكاملة وأكثر كفاءة على جميع قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، لضمان تلبية جميع قنات التواصل الرقمية ونيل رضاها. وقد تم تكريم هذه المساعي في مجال تطوير وتحديث مفاهيم تجربة العملاء من قبل «جوائز Ooredoo» التي تقام أيضاً في المقر الرئيسي لـ Ooredoo الكويت مع عبدالعزيز الباطين، الرئيس التنفيذي لشركة Ooredoo الكويت والذي حضر اللقاء التحية على الفائزين ومكافاتهم. وفي ظل اشتعال الحماس وارتقاع الطلب على تذاكر كأس العالم قطر 2022، حرصت Ooredoo على الرد على المكالمات. كجزء من مسؤوليتها تجاه المجتمع ومنح الجميع الفرصة للاستمتاع بهذا الحدث.

ورعت Ooredoo الكويت فعالية نادي الإدارة في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وتضمنت العديد من الفعاليات الترفيهية للطلبة المحبين لكرة القدم، كما تم إجراء سحب على تذاكر لحضور مباريات كأس العالم بالإضافة إلى جوائز وهدايا أخرى. في الوقت نفسه، قامت الشركة بإعداد ركن خاص بها يحمل شعار FIFA في مول الحمراء في مدينة الكويت، ما منح العملاء فرصة اختيار المباريات التي يرغبون في حضورها مع الاستفادة من العروض الحصرية والمصممة خصيصاً لهم بالإضافة إلى العروض الترويجية على كل خدمات Ooredoo.

وانتهى أروع حدث في المنطقة، كأس العالم FIFA للمرة الأولى على الإطلاق في منطقة الشرق الأوسط «كأس العالم FIFA قطر 2022»، وقد تزامن ذلك مع قيام Ooredoo بتطوير وتحسين بنيتها التحتية لاستيعاب ملايين الحاضرين وتقديم خدمات رقمية متطورة وأقوى شبكة اتصالات، لتلبية احتياجاتهم وتزويدهم بالعروض والفرص الحصرية، ستبقى الأولوية للعملاء سعياً لتزويدهم بأفضل الخدمات والتجارب الاستثنائية على شبكة «متطورة» لا مثيل لها.

الحرص على الارتقاء بتجارب العملاء

Ooredoo الكويت في سعي دائم للتطوير ومن هذا المنطلق، ولذلك حرصت الشركة على اعتماد «قنوات الاتصال الشاملة والمتعددة، التفاعلية التي تدمجها

لشركة للاستمتاع بأجواء بطولة كأس العالم والإطلاع على مواجهات دور المجموعات، الأمر الذي ساهم في دخول الشركات في أجواء البطولة قبل انطلاقها. وانطلقت البطولة بمشاركة 16 فريقاً تمثل الجهات المشاركة في البطولة يوم 16 أكتوبر 2022، على ملعب مدرسة دسمان ثنائية اللغة، وانتهت في 29 من الشهر نفسه، وقد حصل أصحاب المركزين الأول والثاني على تذاكر لحضور انتهاء المباريات، وكجزء من مكافأة العملاء المتفاعلين مع business من خلال السحب عند انتهاء المباريات، وكجزء من العلامة التجارية لقد كان الكل رابحاً مع Ooredoo business. وتم منح جوائز لأفضل لاعب، أفضل حارس مرمى وأفضل هداف في الحفل الختامي الذي أقيم أيضاً في المقر الرئيسي لـ Ooredoo الكويت مع عبدالعزيز الباطين، الرئيس التنفيذي لشركة Ooredoo الكويت والذي حضر اللقاء التحية على الفائزين ومكافاتهم. وفي ظل اشتعال الحماس وارتقاع الطلب على تذاكر كأس العالم قطر 2022، حرصت Ooredoo على الرد على المكالمات. كجزء من مسؤوليتها تجاه المجتمع ومنح الجميع الفرصة للاستمتاع بهذا الحدث.

ورعت Ooredoo الكويت فعالية نادي الإدارة في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وتضمنت العديد من الفعاليات الترفيهية للطلبة المحبين لكرة القدم، كما تم إجراء سحب على تذاكر لحضور مباريات كأس العالم بالإضافة إلى جوائز وهدايا أخرى. في الوقت نفسه، قامت الشركة بإعداد ركن خاص بها يحمل شعار FIFA في مول الحمراء في مدينة الكويت، ما منح العملاء فرصة اختيار المباريات التي يرغبون في حضورها مع الاستفادة من العروض الحصرية والمصممة خصيصاً لهم بالإضافة إلى العروض الترويجية على كل خدمات Ooredoo.

وانتهى أروع حدث في المنطقة، كأس العالم FIFA للمرة الأولى على الإطلاق في منطقة الشرق الأوسط «كأس العالم FIFA قطر 2022»، وقد تزامن ذلك مع قيام Ooredoo بتطوير وتحسين بنيتها التحتية لاستيعاب ملايين الحاضرين وتقديم خدمات رقمية متطورة وأقوى شبكة اتصالات، لتلبية احتياجاتهم وتزويدهم بالعروض والفرص الحصرية، ستبقى الأولوية للعملاء سعياً لتزويدهم بأفضل الخدمات والتجارب الاستثنائية على شبكة «متطورة» لا مثيل لها.

الحرص على الارتقاء بتجارب العملاء

Ooredoo الكويت في سعي دائم للتطوير ومن هذا المنطلق، ولذلك حرصت الشركة على اعتماد «قنوات الاتصال الشاملة والمتعددة، التفاعلية التي تدمجها

Ooredoo وعمالها على مدار العام مع تشجيع العملاء الآخرين على الانضمام إلى شبكة الموبايل الأحدث في المنطقة. وكانت Ooredoo الكويت أول شركة في الكويت تسهل وتنتج لعملائها فرصة حضور كأس العالم، من خلال التذاكر الرسمية لكأس العالم، سواء عن طريق حمولات Ooredoo Surprises التي تمت الإشارة إليها سابقاً أو من خلال إنفاق أي مبلغ لإعادة شحن Ooredoo الذي يؤهلهم تلقائياً للدخول في السحب والفوز. ومع اقتراب نهائيات كأس العالم قطر 2022، أرادت Ooredoo الكويت تقديم تجربة الحماس الذي يصاحب هذه البطولة العالمية لعملائها من خلال تقديم 100 ميجابيت من الإنترنت مجاناً لهم من أجل خدمات التجوال. تأتي هذه الهدية المجانية من Ooredoo للتطوير والتحديث عن طريق زيادة قدرة ومرونة الخدمة، بالإضافة إلى تحديث الشبكة الأساسية وإضفاء الطابع الافتراضي عليها من خلال بناء مراكز بيانات «الاتصال السحابي» المتطورة وإجراء عمليات تدقيق متعددة للشبكة والمحافة لضمان توصيل خدمات أكثر مرونة وكفاءة.

في تحقيق أهداف الشركات وزيادة درجة الولاء والثقة بين عملائهم. **جهازية Ooredoo خلال كأس العالم** ساهم تطوير المنتجات، العروض، الخدمات والشبكة في إثبات جهازية الشركة لاستضافة أول بطولة كأس عالم على الإطلاق في المنطقة في قطر ولتلبية احتياجات الملايين الذين حضروا. أعلنت الشركة مؤخراً بصفتها المشغل الرسمي للاتصالات في الشرق الأوسط وأفريقيا لكأس العالم FIFA قطر 2022، عن أرقام الطلاب التي تلقتها على شبكتها من قبل الملايين الذين حضروا حتى نهاية ربع النهائي خلال المباريات في الملاعب المزودة بتقنية 5G، والتي من ضمنها 699 تجربة من البيانات و9,8 ملايين مكالمات صوتية كما رحبت الشركة بـ 1,3 مليون ضيف على شبكتها من خلال خدمات التجوال. كل هذا نتيجة الإرادة المطلقية والمندفة للتطوير والتحديث عن طريق زيادة قدرة ومرونة الخدمة، بالإضافة إلى تحديث الشبكة الأساسية وإضفاء الطابع الافتراضي عليها من خلال بناء مراكز بيانات «الاتصال السحابي» المتطورة وإجراء عمليات تدقيق متعددة للشبكة والمحافة لضمان توصيل خدمات أكثر مرونة وكفاءة.

إلى تبسيط عمليات الشركات وتسهيلها، وهي حل متقدم في مجال التحول الرقمي. لقد أصبحت المصطلحات الشائعة في مجال الأعمال مثل «معتقد»، «غير واضح»، و«مضبغة للوقت» من الماضي مع حلول IoT Accelerator Connect التي تعتبر قفزة إلى الأمام في النظام البيئي الرقمي. لقد أصبح بالإمكان الدخول بكل سهولة إلى الخدمات وبضغطة زر واحدة فقط. من وجهة نظر الشركات، فإن هذه الخدمة تسهم في تسهيل وتوفير التكاليف خاصة للمؤسسات التي تبحث عن باقات موحدة للخدمات بحد أدنى من الصعوبات والتعقيدات. يمكن توصيل الأجهزة في أي وقت وبمنتهى الأمان مع وحدة إنترنت الأشياء – cellular IoT – الجاهزة لتوصيل الاشتراك بالشبكة التي يختارها العميل على الفور، بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا الحل يجعل من السهل توصيل الأجهزة بالسحابة. ويمكن لعملاء Ooredoo business الاتصال بسهولة بالنقاط النهائية التي تتيح لهم الدخول إلى بياناتهم وإدارة البيانات ذات الصلة بأعمالهم بشكل أفضل. كما أبرمت Ooredoo الكويت شراكة مع إريكسون (NASDAQ: ERIC) لتطبيق فورة إريكسون عبر شبكتها. أتاح نظام الفورة المطور باستخدام خدمات 5G الثورية عبر شبكة Ooredoo الكويت ودعم تطوير إستراتيجيات تسويق تنافسية لمجموعة متنوعة من منتجات 5G.

كما بذلت Ooredoo business بالشراسة مع Cisco، جهوداً حثيثة لدعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر إقامة ورش عمل وتسليط الضوء على هذه الأعمال. تتيح ورش العمل التفاعلية لأصحاب الأعمال التعرف على أحدث الاتجاهات والممارسات المتعلقة بحلول الشركات الصغيرة والمتوسطة وكيفية الاستفادة منها. وتأتي ورش العمل ضمن جهود Ooredoo business لمساعدة عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة على زيادة وعيهم ومعرفتهم ما يسهم

في التزام الشركة بمواصلة التطور والنمو دون توقف. يركز شعار «طور عاكس» على مواصلة دفع العملاء والموظفين إلى التطور – سواء بخطوات بسيطة أو بخطوات كبيرة – لقد أخذت الشركة على عاتقها زيادة تعزيز كل جانب من جوانب عملياتها وأعمالها لتقديم خدمة أفضل لعملائها مع توفير حلول مصممة لعملائها، وفي الوقت نفسه مكافاتهم بتجربة لا تضاهي من خلال منصة رقمية مبتكرة، بالاشتراك مع Ooredoo الكويت التي تحتفل به الشركة وهو ما يؤثر في توجهاتها وتطلعاتها. ويمكن مفهوم «طور عاكس» العملاء من اتخاذ الخيارات التي تناسبهم، كما يزودهم بحلول تسهم في نقل تجاربهم إلى مستوى أعلى من التقدم والنمو. وبالنسبة لـ Ooredoo الكويت، فإن هذا الأمر يعني الاستمرار بالاستثمار في الشبكات لتوفير خدمات اتصال سلسلة للعملاء بغض النظر عن أماكن تواجدهم، والاستمرار في ترقية تجربتهم عبر تقديم أفضل المنتجات والخدمات. وتدعم شبكات Ooredoo المتطورة إنترنت الأشياء وتحليل البيانات من خلال خدمات 5G. وتوفر تطبيقات Ooredoo تجربة رقمية كاملة وتطبيقات للخدمات المالية عبر الموبايل التي لا سيما للمجتمعات التي لا تتعامل مع البنوك.

ولخدمة عملائها بشكل أفضل، تستثمر الشركة أيضاً في موظفيها، وتدعم قياداتها الشبابية، فضلاً عن جذب الجيل الجديد وتطوير مهاراته. تهدف Ooredoo إلى أن تصبح الوجهة المفضلة للعمل في كل الأسواق من خلال تطوير بيئة عمل مؤسسية تتماز بالمرونة وبالتركيز على روح العمل كفريق.

شركاء في النجاح

لقد طورت «Ooredoo business» وهي الخدمات التكنولوجية الأكثر ثقة لحلول الأعمال نفسها، لتصبح منصة متكاملة لجميع احتياجات الأعمال ولدعم أصحاب الشركات الذين يحرصون على النجاح وإحداث تأثير عبر منتجاتهم وخدماتهم. تدرك Ooredoo business، احتياجات هذه الشركات وأصحاب الأعمال، ولتعزيز هذه الميزة التنافسية، أطلقت Ooredoo business حلول شاملة متكاملة، حيث تعتبر بمزلة القطعة المفقودة لجميع احتياجات أصحاب الأعمال، إذ إنها تزودهم بحلول متميزة تمكن الشركات من إدارة أعمالها بكل سهولة ويسر، أتمتة المهام اليومية، والتمتع بخيارات دفع مرنة، والأهم من ذلك، البقاء على تواصل دائم بالفريق من خلال أفضل شبكة لضمان استمرار العمليات التجارية دون انقطاع. ومن الخدمات التكنولوجية الأخرى التي أطلقتها Ooredoo business بالشراكة مع شركة إريكسون هي حلول «IoT Accelerator Connect» التي تهدف

عقدت مجموعة Ooredoo زيادة في الإيرادات الموحدة بنسبة 3٪/ تصل إلى 620,3 مليون دينار في عام 2022، مقارنة بـ 601,7 مليون دينار في عام 2021 مع ارتفاع قاعدة عملاء الشركة إلى 24,7 مليون عميل. هذه النتائج المبهرة هي دليل على القيادة الفعالة والإستراتيجيات المبتكرة التي تقدمها الشركة لعملائها، والتي تستهدف الارتقاء بخبراتهم من خلال شبكة رقمية مبتكرة مع تزويدهم بمنتجات وخدمات حصرية مصممة خصيصاً لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم اليومية. وبهذه المناسبة، قال الرئيس التنفيذي لشركة Ooredoo الكويت عبدالعزيز الباطين: لقد كان عام 2022 عاماً من النجاحات المذهلة لشركتنا حيث قمنا بتنفيذ خطتنا الإستراتيجية لنقل تجارب العملاء إلى مستوى متطور غير مسبق، لقد تركزت إستراتيجياتنا حول عملائنا وتجربتهم المباشرة وعلاقتهم مع علامتنا التجارية لفهم احتياجاتهم ومطالبتهم بشكل أفضل. لقد طورنا منتجاتنا، خدماتنا وعروضنا على مختلف الصعد وعززناها رقمياً لتزويد عملائنا بأفضل تجربة في السوق. وقد ساهم الحرس والمخبرة من قبل كل فرد في Ooredoo الكويت على دعم نموها ومساعدتنا ليس فقط على تلبية التوقعات بل وتخطيها أيضاً.

وتابع: لقد أخذنا على عاتقنا ترقية وتعزيز جميع جوانب عملياتنا، خدماتنا وبنيتنا التحتية من أجل هدف واحد ألا وهو تزويد عملائنا بأفضل تجربة ممكنة مع دمج رقمي شامل لبنيتنا التحتية ليس فقط من أجل اكتساب ميزة تنافسية في السوق ولكن أيضاً لضمان الحصول على رضا عملائنا وتلبية احتياجاتهم.

وختم الباطين كلمته قائلاً: عند النظر إلى التغيرات المالية وتطورها المستمر وزيادة الطلب عليها عالمياً، فإننا في Ooredoo الكويت نفتخر بكوننا أول شركة اتصالات في الكويت تعلن وتطلق خدمة Apple Pay للدفع على تطبيق Ooredoo Rateb عبر «Ooredoo business» هي الخطوة الأولى نحو تقديم مفهوم الخدمات المالية عبر الموبايل لعملائنا. تستظل Ooredoo الكويت دائماً في طليعة الشركات التي تتطلع إلى الابتكار الرقمي وإدخال التقنيات التي تلبي احتياجات عملائها وإثراء أسلوب حياتهم الرقمي سريع التطور.

عام من التطور والازدهار

طورت Ooredoo الكويت علامتها التجارية وشعارها الجديد لتركن بشكل أكبر على المساهمة في النمو والتقدم الإنساني، وهو ما يعكس