



# الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

تفخر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بدورها في مسيرة التحوّل التي تشهدها دولة الإمارات العربية المتحدة. وإدراكاً لهذا الدور، تلتزم الشركة بتوفير الخدمات والحلول القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوسعي لتكون سبباً في إسعاد عملائها وتحقيق تطلّعاتهم.

كما تعاونت الشركة مع مكتب دبي الذكية لتصبح الشريك الاستراتيجي الرسمي ومزوّد الحلول والخدمات الخاص بمنصة دبي الذكية. وحرصاً على دعم مختلف مجالات المجتمع، فقد قمنا بإبرام العديد من الشراكات والتحالفات التي نذكر منها على سبيل المثال التوقيع على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة والانضمام لعضوية غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

#### ركائز الاستدامة

تعزيز مستويات  
السعادة لدى  
موظفينا  
والمجتمعات

توصيل  
منافع تقنية  
المعلومات  
والاتصالات  
للجميع

العمل على  
نحو أخلاقي  
ومسؤول

تُسهم ركائز الاستدامة التي نعمل بموجبها في مساعدتنا على تطوير الاستراتيجيات الكفيلة بتعزيز عنصر الابتكار والمسؤولية في أعمالنا. وهذه الركائز هي.

• **الركيزة الأولى** ترتبط بأعمالنا الرئيسية وبما نفعله لتحسين حياة الأفراد كل يوم.

• **الركيزة الثانية** وهي السعي الدائم نحو بناء قدرات العاملين لدينا والمجتمع من حولنا

• **الركيزة الثالثة** وهي ترسيخ روح الحوكمة والشفافية في مختلف عملياتنا.

وقد قمنا بإرساء هذه الركائز لمعالجة قضايا الاستدامة التي حددتها الجهات الداخلية والخارجية في الشركة كونها قضايا جوهرية، وبما ينسجم مع استراتيجية أعمالنا وبالطبع مع توجيهات حكومة دولة الإمارات. نحرص دائماً على التواصل مع مختلف الجهات المعنية، ابتداءً من موظفينا والمستثمرين لدينا، وحتى العملاء ووسائل التواصل الإعلامية وغيرها. وذلك

لنكون على إطلاع ودراية بجميع المستجدات والاستماع لمتطلباتهم واحتياجاتهم. أجرينا خلال عام 2018 دراسة حول مشاركة الجهات المعنية وذلك لإعادة تقييم القضايا الجوهرية، وقد نتج عن هذه الدراسة توصيات بإعادة ترتيب الأولويات. وبفضل المواضيع الواردة في قائمة الأولويات، يمكننا رسم ملامح تقرير الاستدامة السنوي وتحديد المواضيع التي يجب التركيز عليه.

من جهة أخرى، تساعدنا القضايا الجوهرية التي تم تحديدها كجزء من عملية التواصل مع الجهات المعنية على تحديد أولوية أهداف التنمية المستدامة التي يمكننا من خلالها التأثير والمساهمة. وفي هذا

الإطار، نحن نهدف إلى متابعة التواصل مع الجهات المعنية وتعزيز الأداء فيما يتعلق بالقضايا الجوهرية ذات الأولوية وأهداف التنمية المستدامة.

### مساهمينا



في ما يلي أهداف التنمية المستدامة الأكثر أهمية بالنسبة إلى أعمالنا:

تقرير "شامل" يهدف إلى قياس أداء شركتنا من حيث ركائز الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية، وأهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية.

أعدت هذا الوثيقة وفقاً لمعايير الجيل الرابع من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI G4) والتي تتضمن: الالتزام بتقديم



دور تقنيات المعلومات والاتصالات والخدمات الذكية في تعميم منافع الاستدامة في الإمارات



مسؤوليتنا تجاه تطوير البنية التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات بما يعزز التنمية في الإمارات



قدرة قطاع تقنية الاتصالات والمعلومات على الحد من عدم المساواة من خلال توفير خدمات تعود بالفائدة على الجميع



مساهمتنا نحو التوظيف والتنمية الاقتصادية في الإمارات العربية المتحدة

### قائمة الشؤون ذات الأهمية النسبية

| مستوى اهتمام المساهمين            |                                                                          |                                                                                                       |                                                  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| مهم جداً                          | إدارة النفايات الإلكترونية والخطيرة                                      | تأثير محطات الإرسال والاستقبال و أبراج الإشارة من منظور صحي.                                          | سعادة الموظفين وسلامتهم                          |
|                                   | إجراءات تعزيز كفاءة الطاقة و/أو زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة | تدريب الموظفين ومنحهم فرص التطور المهني                                                               | رضا العميل وسعادته                               |
|                                   | إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة                                           | توفير فرص متكافئة للجميع                                                                              | خصوصية بيانات العميل وحمايتها.                   |
|                                   | إدارة النفايات المكتبية                                                  | تحقيق الإدماج الرقمي لكافة أفراد المجتمع                                                              | المنتجات المبتكرة والخدمات الفنية                |
| مهم                               | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال                                  | ضمان الكفاءة في استخدام المواد لتصنيع منتجاتنا، وللتعبئة والتغليف                                     | الحكومة المؤسسية السليمة وأخلاقيات العمل         |
|                                   | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال                                  | العمل على تلبية احتياجات المجتمع والمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية                                | إطلاق حملات تسويقية وإعلامية دقيقة وغير مضللة    |
|                                   | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال                                  | إطلاق المبادرات التعليمية ومبادرات بناء القدرات                                                       | تحقيق أداء مالي يعزز القيمة للمساهمين            |
|                                   | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال                                  | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال                                                               | إلتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال          |
| مهم إلى حد ما                     | اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه                                      | النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة | دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة |
|                                   | اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه                                      | النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة | دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة |
|                                   | اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه                                      | النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة | دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة |
|                                   | اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه                                      | النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة | دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة |
| الأثر الحالي/ المحتمل على الأعمال |                                                                          |                                                                                                       |                                                  |

مستوى اهتمام المساهمين

# توفير الحلول والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع

## “ تعزيز تجربة العميل هي الهدف الأساسي لإعادة تصميم التطبيق ”

### حملة “شارك بوعي”

تزامناً مع النجاح الهائل الذي حققناه عند الإعلان عن رسالتنا لخدمة المجتمع عام 2016، أطلقنا المرحلة الثانية من حملة #شارك بوعي التي تهدف إلى تعزيز الوعي حول أخلاقيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تحت شعار “لو كانت معاناتك، هل كنت ستشاركها”.

ومن خلال الاستعانة بسلسلة من الفيديوهات الملهمة المستمدة من قصص حقيقية، تُركّز الحملة على الآثار السلبية التي قد تنتج عن مشاركة ونشر معاناة الآخرين عبر الإنترنت، وتبحث في دوافع الأشخاص الذين يُقدمون على مثل هذا التصرف.

وتسلط الفيديوهات الضوء على الآثار المؤذية والأخلاقية لمشاركة الصور والفيديوهات التي تجسد حالات سلبية مثل حوادث السير والتنمر وغيرها من الفيديوهات السلبية التي باتت منتشرة على نحو متزايد ومثير للقلق على مواقع التواصل الاجتماعي.

وفي إطار هذه الحملة، وبما يتماشى مع برامج مكافحة التنمر التي أطلقتها وزارة التربية والتعليم مؤخراً في مدارس الدولة، عقدنا سلسلة من الجلسات خلال هذا العام للتحدث مع مئات الطلاب في مدارس وجامعات دولة الإمارات العربية المتحدة.

كما تعاوناً مع شركة ديزني بالتزامن مع إطلاق فيلم (Ralph Breaks The Internet)، لتثقيف الأطفال في الإمارات العربية المتحدة وزيادة وعيهم بمفهوم الأمن الرقمي، وتم ذلك من خلال دعوة مجموعة من الأطفال لحضور العرض الأول للفيلم.

### باب نور

واصلنا العمل على مبادرتنا الرامية إلى تنمية مهارات التواصل لدى الأطفال من أصحاب الهمم في الإمارات العربية المتحدة، حيث قمنا بتوزيع تطبيق باب نور إلى عدد من مراكز الاحتياجات الخاصة عبر البلاد، ليستفيد منه أكثر من 2600 طفل من أصحاب الهمم.

سنستمر في قياس أثر التطبيق على مستخدميه من خلال الاستعانة بمختصين لقياس مدى التقدم الذي أحرزه الطلاب والاستماع إلى ملاحظات معلميه، كما سنواصل تدريب المعلمين والأهالي بما يتيح للأطفال تحقيق أقصى فائدة ممكنة من تطبيق باب نور.

يتميّز هذا التطبيق بالعديد من المزايا منها أنه يخدم كمنصة تخرز بمفردات اللغة العربية مع إمكانية اختيار الشرح باللهجة المحلية، ويتضمن مكتبات خاصة بالمحتوى وصور تعتمد على تقنية السحابة الإلكترونية مع إمكانية ابتكار بطاقات إضافية وتخصيصها من قبل المستخدم، بالإضافة إلى أنه يخضع للتحديث الدوري والمنتظم لمواكبة أحدث الدراسات والتجارب العلمية.

مبادرة “باب نور” ساعدت الشركة بالفوز بجائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية المجتمعية عام 2018 عن فئة “أصحاب الهمم”.

### تجربة العملاء

#### تعزيز تجربة العميل هي الهدف الأساسي لإعادة تصميم التطبيق

أطلقنا خلال العام الماضي تحديثاً لتطبيقنا للأجهزة المتحركة بحيث يتمتع بتصميم فائق ووظائف متطورة لتعزيز تجربة العميل. ويتيح التطبيق إمكانية الاستفادة من عدة مزايا فور تنزيله بما في ذلك نظام الدفع بالبصمة عبر هواتف أندرويد وآبل، وإمكانية الإطلاع على تقارير الأرصدة والفواتير الرسمية، بالإضافة إلى الحصول على الدعم على الإنترنت وتجديد الهوية الشخصية وغيرها.

كما يمكن لمستخدمي هذا التطبيق دمج عدة حساباتنا تحت هوية شخصية واحدة، ودفع فواتير العائلة والأصدقاء باستخدام حساب واحد والحصول على مزايا تجوال محسنة، وأيضاً حجز المواعيد في متاجرنا عبر البوابة الإلكترونية.

#### “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه”

لقد حرصنا على فهم الطريقة التي ينظر بها العملاء للمنتجات والخدمات التي نقدمها لهم، وكانت النتيجة إعادة تصميم تجربة العميل بحيث يحظى بتجربة أفضل من حيث الشفافية والثقة وذلك من خلال تطبيق مبدأ “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه”.

في إطار هذه الحملة، قمنا بتحديث كافة بطاقات المنتجات لتبسيط طريقة عرضها وتفصيل مزاياها وشرح التعرفة والرسوم بطريقة يسهل فهمها.

ولمساعدة العملاء على فهم الشروط والأحكام بطريقة أفضل، اعتمدنا علامات (Crystal Marks\*) العالمية للمصادقة على وضوح الشروط والأحكام.

هذا وقد خُصصنا العام الماضي جزءاً كبيراً من جهودنا لتحسين تجربة العميل الذي يستخدم الخدمة لأول مرة. فقد أصبح بإمكان العملاء الجدد الآن استلام رسالة قصيرة وريد إلكتروني بتفاصيل الخدمة التي سجلوا للحصول عليها، إلى جانب الالتزامات المترتبة عليهم والمزايا وكيفية احتساب رسوم الإلغاء المبكر للخدمة.

علوة على ذلك، فقد أطلقنا أداة جديدة تتيح لممثلي الشركة الذين يتعاملون مع العملاء بصورة مباشرة استعراض بيانات العميل

#### برنامج (WeCare™)

سعيًا نحو تحسين تجربة العملاء في كافة المتاجر ومراكز خدمة عملاءنا، أطلقنا برنامج (WeCare™) الذي يهدف إلى تشجيع موظفي الشركة الذين يتواصلون مع العملاء بشكل مباشر وتحفيزهم على التواصل المثمر والفعال.

ويستند هذا البرنامج إلى ست ركائز أساسية هي: المكافآت والشفافية ومراجعة الأداء والتدريب والتثقيف وتعزيز اهتمام الموظفين ومشاركتهم والملاحظات الغامضة.

وقد حقق البرنامج نتائج ملموسة في تحسين تجربة العميل؛ إذ تحسن صافي نقاط الترويج (Transactional Net Promoter Score) بنسبة 32% في متاجر البيع المباشر و12% في مركز خدمة العملاء.

## خدمات مبتكرة

### تقديم تجربة دليل "الحكومات نحو عام 2071"

حرصنا على تعزيز علاقتنا الاستراتيجية مع القمة العالمية للحكومات من خلال الكشف عن دليل "الحكومات نحو عام 2071" خلال أسبوع جيتكس للتقنية 2018.

وتخلّ فعالية إطلاق دليل "الحكومات نحو عام 2071" دعوة الأفراد للتفكير والتأمل في ما يخبّئه لنا المستقبل بناء على أبرز التوجهات الاجتماعية والتقنية السائدة اليوم. وقد أتيح لزوار الفعالية أن يعيشوا تجربة أشخاص آخرين؛ فمنهم من حل مكان خريج جديد أو عائلة جديدة أو زوجين متقاعدین وذلك ليروا بأنفسهم التغيرات المتوقعة التي ستؤثر على حياة الأفراد مع مرور الوقت. كما تضمنت الفعالية رسائل إيضاحية تعطي أجيال المستقبل في الإمارات والعالم أجمع فكرة عن إمكانية رؤية مجتمعات تعيش في الفضاء أو حتى تحت المياه.

### إطلاق البطاقات المدمجة (eSIM) في الإمارات العربية المتحدة

أطلقنا البطاقة المدمجة (eSIM) لتكون شركة الاتصالات الأولى في منطقة الشرق الأوسط التي توفر خدمات بطاقة (eSIM) للعملاء عبر هواتفهم الذكية.

تتميز هذه البطاقة بمنح المستخدم تجربة سهلة ومبسطة وهو ما لاقى استحسان كبير من قبل العملاء الذين أصبح بإمكانهم الآن وصل الجهاز على شبكة ده خلال فترة زمنية أقصر، بالإضافة إلى تبسيط التعامل بشكل عام، وتعزيز الموثوقية حيث أن البطاقة تكون مدمجة في الجهاز نفسه.

### خطة الأعمال المتكاملة - الحل الشامل

### للمؤسسات

أطلقنا خطة الأعمال المتكاملة التي تتيح للمؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة إمكانية الاستفادة من سرعات شبكات أعلى ودقائق صوتية مجانية، بالإضافة إلى العديد من مزايا الحزم التي يتمتع بها عملاء ده من المؤسسات.

ويشمل هذا الحل المتكامل سرعات أعلى لشبكات الإنترنت السريع، وجهاز أعمال بخصم يصل إلى 2200 درهم إماراتي، وعدد غير محدود من المكالمات الدولية، وأحدث أدوات "مايكروسوفت أوفيس 365" (بما في ذلك بريد إلكتروني لفئة الأعمال وأحدث نسخة لتطبيقات "أوفيس أونلاين")، وتخزين سحابي بسعة واحد تيرابايت على "ون درايف" وخدمة العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

### تحسين حلول الدفع للشركات الصغيرة والمتوسطة

احتفلنا خلال العام بالإعلان عن شراكة استراتيجية مهمة مع شركة (Network International)، الشركة العالمية الرائدة في طول الدفع، لإطلاق طول دفع مبتكرة للعملاء من المؤسسات والشركات في مختلف أنحاء الإمارات العربية المتحدة. .

"ستساهم هذه الاتفاقية في تيسير جهود التحول الرقمي المتسارع الذي تنفذه ده، كما ستؤكد على مكانتها في السوق بوصفها مساهم موثوق ومعتمد لتعزيز نمو الأعمال في الإمارات. وكما هو الحال في ده، تُكرس (Network International) جهودها لتطوير أفضل حلول الدفع. وبهذه المناسبة، يسعدنا أن نستقبل التطورات الإيجابية التي يتوقع أن تكون نتيجة مباشرة لهذا التحالف والتي ستدفع عجلة التحول الرقمي في الدولة."

فريد فريدوني، نائب الرئيس التنفيذي، رئيس قطاع حلول الأعمال

### ساحة الأفكار لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

افتتح معالي عمر سلطان العلماء وزير الدولة للذكاء الاصطناعي "ساحة الأفكار" في مقر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وتهدف هذه الساحة إلى استعراض الخدمات والحلول المتكاملة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وتعزيز التواصل بين الناس فضلًا عن إثراء المعرفة والأجهزة والمعلومات لدعم استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031.

وتستعرض ساحة الأفكار التقنيات المستقبلية وحالات استخدام متعددة لخدمات المدينة الذكية، بالإضافة إلى تطبيقات تُحاكي الواقع طوّرتها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بالتعاون مع شركائها. وتمثل العروض الموجودة الآن المشاريع الحالية والقادمة في مجالات المدينة الذكية وإنترنت الأشياء والبلوك تشين والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها.

### الابتكار من خلال مسابقة (Infra-Idol)

نظمنا خلال العام مسابقة (Infra-Idol) في الشركة، وهي عبارة عن حملة داخلية تهدف إلى إشراك موظفي البنية التحتية للشبكة للخروج بأفكار جديدة وحلول مبتكرة للتعامل مع المشاكل الواقعية.

وتم خلال المسابقة التوصل إلى كم كبير من الأفكار المبتكرة التي تهدف إلى تحسين وقت الوصول إلى الأسواق وتصميم الشبكة والارتقاء بجودة البنية التحتية وكفاءة ومعنويات القوى العاملة في قطاع البنية التحتية في الشركة.

وتضمنت مسابقة (Infra-Idol) ثلاث مراحل هي استحداث الأفكار والعرض وأخيرًا التنفيذ بدعم من إدارة الشركة. وتحت شعار "البرنامج 200"، تم الاحتفاء بهذه المسابقة الداخلية التي أثمرت عن عدد مناسب من أفكار المشاريع الجديدة المقدمة من موظفينا أ أقسام الأعمال في إدارة.

### توفير أجهزة الجيل الرابع بتكلفة معقولة

في إطار سعيها المتواصل لتوفير خدمات مبتكرة للشركات في الإمارات العربية المتحدة، أعلنت الشركة عن عرض الهواتف الذكية التوفيري لتمكين الشركات من شراء أجهزة بتكلفة معقولة لموظفيها والدفع بالتقسيط وبدون فوائد على مدى 12 أو 24 شهرًا. وتبدأ الدفعات من 10 دراهم بالشهر من دون أي دفعة أولى على مجموعة مختارة من الهواتف التي تدعم تقنيات الجيل الرابع.

نهدف من خلال هذا العرض الخاص إلى توفير منتجات مبتكرة تعزز من الإنتاجية وسهولة التنقل بتكلفة معقولة، وبما يلبي احتياجات أصحاب الأعمال في الإمارات.

## البنية التحتية للشبكة

### تسريع وصول تقنيات الجيل الخامس

تماشيًا مع رؤية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات، فإننا نعمل بجد مع شريكنا نوكيا لتجربة تقنية الجيل الخامس، ومن ثم نشر مواقع لاستقبال خدمات الجيل الخامس في مناطق مختارة في الدولة.

سُتسهم خدمات الجيل الخامس - التي يُتوقع أن تصبح متاحة للتداول التجاري خلال عام 2019 - في تمكين استخدام حلول الإنترنت السريع (extreme broadband) للتطبيقات الصناعية وحالات استخدام أخرى مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي والرعاية الصحية الإلكترونية، والتواصل بين آلة وآلة والتواصل الدقيق، وبالتالي توفير خدمات المدن الذكية وإنترنت الأشياء، وغيرها من الاستخدامات التي كانت مستبعدة في السابق.

### مختبر 5GIG لدعم الابتكار

يُعد مختبر الإمارات للابتكار تحالفًا رائدًا على مستوى القطاع يجمع تحت مظلته مجموعة من المؤسسات الأكاديمية والصناعية في دولة الإمارات إلى جانب شركات اتصال عالمية لتبادل الخبرات والكفاءات والأفكار الخلاقة لتحديد وتطوير حالات استخدام شبكة الجيل الخامس إلى جانب الخدمات الخاصة بتقنية إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي واختبارها في بيئة واقعية.

وقد ساهم تحالف شركاء مختبر الإمارات للابتكار، حتى الآن، في تطوير عدد من حالات الاستخدام عديد شملت مجالات مثل الزراعة الذكية والمياه الذكية والطاقة الذكية والبيئة الذكية والمدن الذكية.

### التقدير العالمي للبنية التحتية لشبكتنا

نجحت الشركة في التأكيد على مكانتها كمزود خدمات البث والاتصالات الرائد على الصعيد العالمي، حيث حلت محطة البث الفضائي التابعة لنا ضمن قائمة أفضل 10 محطات للبث الفضائي في عام 2017 بحسب التصنيف السنوي الذي تُصدره جمعية البث الفضائي العالمية.

وورد في التصنيف أننا نجحنا بتحسين مكانتنا في فئتين هما: أفضل 20 محطة بث فضائي مستقلة (The Independent Top Twenty)، فقد جاءت الشركة في المركز التاسع، وفئة أسرع 20 محطة بث فضائي (Fast Twenty)، حيث حققنا المركز التاسع كذلك. نقدم من خلال محطاتنا للبث الفضائي خدمات البث والاتصال عالي الجودة لعملائنا من وسائل الإعلام الإقليمية والدولية. ولكونها تقع في دبي، تعتبر المحطة مثالية جداً وذات موقع مميز لتلقي الإشارات القادمة من الأقمار

الصناعية التي تغطي خمس قارات، مما يُبشر بتحقيق تغطية عالمية في وقت قريب.

وحصلنا كذلك على جائزة "أفضل ابتكار للعام" في مجال البث عبر الأقمار الصناعية، وذلك ضمن إطار فعاليات حفل توزيع جوائز ديجيتال استوديو لعام 2018. وحصلنا على هذه الجائزة عن توزيع المحتوى الرقمي بشكل سلس عبر الأقمار الصناعية، وإدارة الأصول الرقمية وتطبيقات المحتوى المستقل عن الشبكات الإذاعية (OTT)، وذلك بهدف إزالة القيود عن إيصال المحتوى وتوفير رابط جوهري بين العملاء والمستخدم بغض النظر عن الجهاز أو المنصة أو التقنية المستخدمة.



## التحول الرقمي

حياة ذكية وأكثر سعادة بما ينسجم مع الرؤية الوطنية لعام 2021. وبغية تسريع هذه التطورات، ركّزنا على بناء الاقتصاد والأعمال باستخدام تقنيات تتضمن إنترنت الأشياء وعلم البيانات ومنصات بلوك تشين كالخدمات والذكاء الاصطناعي.

نركز على تقديم نطاق واسع من الخدمات التي لا تقتصر فقط على خدمات الاتصالات؛ وإنما تتضمن خدمات وحلول من شأنها دفع التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة، وتمكين المقيمين فيها من العيش

## ومن بين المبادرات الرئيسية التي شاركنا فيها لدعم التحول الرقمي وإنشاء المدينة الذكية نذكر ما يلي:

### دبي بالس (Dubai Pulse) - ركيزة التحول الرقمي في دبي

بصفتنا شريك استراتيجي لمكتب دبي الذكية، أوكلت إلينا مجموعة من المهام الرئيسية على رأسها نشر النظام التشغيلي للمدينة، والذي من شأنه المساعدة في توفير حلقة وصل بين جميع المؤسسات الخاصة والعامة والحكومية في مكان واحد وبما يحقق أعلى درجات الحماية. وتعود مزايا النظام بالفائدة على الجميع، حيث سيتيح إمكانية تبادل البيانات المفتوحة والمشاركة عن المدينة، ويعزز كفاءة اتخاذ القرارات والادخار في التكلفة.

توفر منصة دبي بالس (Dubai Pulse) خدماتها حاليًا إلى هيئات حكومية مثل دائرة التنمية الاقتصادية وهيئة الصحة بدبي وهيئة تنمية المجتمع، حيث عقدت ده شراكة مع هذه الجهات خلال العام المنصرم لمساعدتها في الاستفادة من باقة متكاملة من الخدمات التي تتضمن لوحات متابعة مباشرة وأدوات تحليلية وتطبيقات فورية.

### المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين (NCRM)

تمثل المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين مبادرة أخرى تؤدي فيها ده دورًا أساسيًا بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات. وتتضمن المبادرة إطلاق منصة متكاملة وشاملة لجميع الهيئات الاتحادية في الدولة بحيث تُعنى بإدارة علاقات العملاء.

ومن خلال دمج أفضل تقنيات الجيل التالي وتقديمها لقيادة الإمارات والهيئات الحكومية الاتحادية بما يمكنهم من التنبؤ والإنجاز، ستدعم ده مسيرة التحول الحكومي الذكي التي تسعى إلى تخصيص الخدمات الحكومية للأفراد ورفع مستوى سعادتهم.

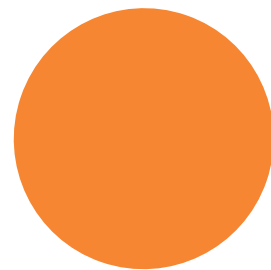
### سيليكون بارك بدبي - أول منطقة ذكية في الإمارات العربية المتحدة

تعمل سلطة واحة دبي للسيليكون على تطوير هذا المشروع بدعم من ده بصفتها المزود الرئيسي لأنظمة الاتصال والشبكات المتكاملة. ويهدف المشروع إلى إطلاق مبادرات مستدامة ومبتكرة تساهم في إثراء حياة المجتمعات والأفراد على حد سواء، والترويج إلى أنماط الحياة الصديقة للبيئة، بالإضافة إلى تمكين رؤية دبي الذكية.

ويعد سيليكون بارك مشروعًا تطويريًا متعدد الاستخدامات يضم منشآت سكنية وتجارية وخدمية. وسنقدم من خلال المشروع مجموعة واسعة من الحلول التي تتضمن الخدمات الحكومية والخدمات العامة والمواقف الذكية والعدادات الذكية وغيرها.

### منصة البلوك تشين كخدمة

في إطار دورها الرائد في تحقيق ودعم استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية (بلوك تشين)، أطلقت ده مبادرة لتطوير أول منصة بلوك تشين كخدمة في الدولة، وذلك بهدف تحسين الحياة اليومية للمقيمين في دبي، والتأكيد على أهمية رؤية الحكومة الرائدة فيما يتعلق بتقنية البلوك تشين. يعمل توثيق المستندات على تسهيل وأتمتة المعاملات الحكومية التي تتطلب توثيق، ويساهم في "ضمان سلامة المرضى" في التحقق من الأدوية واللقاحات قبل الاستخدام. لا يوجد الكثير من حالات الاستخدام لمنصة البلوك تشين كخدمة. ومن المتوقع أن تساهم هذه الخطوة في تحقيق ادخارات سنوية تصل إلى 5.5 مليار درهم إماراتي سنويًا من معاملات الوثائق وحدها. وتفخر ده بدورها القيادي في هذه الجهود المثمرة التي ستعود بالفائدة على كافة القطاعات، وبالتالي دعم استراتيجية المعاملات اللامركزية للدولة.



تمثل خدمة "واي فاي الإمارات" إحدى مبادراتنا التي ننفذها على صعيد الدولة لتوفير خدمات واي فاي للعامة، وذلك بما ينسجم مع رؤية الإمارات 2021. وتتوفر الخدمة لكافة المستخدمين الذين يمتلكون أجهزة قادرة على الاتصال بشبكة الواي فاي، بما ذلك الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة اللوحية.

وتهدف هذه الخطوة إلى توفير تجربة نقل ممتعة ومتميزة لركاب التاكسي في دبي. ذلك بالإضافة إلى توفر خدمة "واي فاي الإمارات" في مترو دبي وترام دبي ومحطات الحافلات الذكية في دبي.

ولتمكين المستخدمين من التواصل مع عائلاتهم وأصدقائهم على نحو أفضل، قمنا بزيادة سرعة الواي فاي خلال عطل عيد الفطر وعيد الأضحى واليوم الوطني. ومددنا كذلك تغطية شبكة الواي فاي لتخدم سبعة مساجد خلال شهر رمضان الكريم، بما يتيح للمتطوعين والزوار الاتصال المجاني خلال توزيع وجبات الفطور والسحور المجانية.

وقد كان لمبادرة "واي فاي الإمارات" خلال العام الفائت العديد من المساهمات في المجتمع الإماراتي ونطاق تواصله؛ فقد شهد إجمالي عدد جلسات الاستخدام عام 2018 زيادة بنسبة 53% بالمقارنة مع عام 2017 ليصل إلى 26.3 مليون استخدام. ووصل عدد المستخدمين خلال العام إلى 1.33 مليون مستخدم، أي ما يمثل 14% من إجمالي عدد السكان في الإمارات.

هذا وقد وقعنا خلال أسبوع جيتكس اتفاقية مع هيئة الطرق والمواصلات في دبي لترتيب أجهزة اتصال واي فاي مجاني في كافة سيارات الأجرة "تاكسي" في الإمارة والبالغ عددها 10800 سيارة.



# جعل الإنسان أكثر سعادة في عالم أفضل

## التطوع

واصل **#متطوعو\_دو** تأدية دور فعال ومؤثر من خلال التطوع في مجموعة من المبادرات المجتمعية والبيئية. وخلال العام، قام المئات من موظفينا وأصدقائهم وعائلاتهم ببذل وقتهم وتسخير مهاراتهم لتنفيذ أنشطة تتراوح ما بين تدريب موظفي المنظمات المجتمعية وغرس الأشجار والتواصل مع الأطفال من أصحاب الهمم والتحدث مع الطلاب لمساعدتهم في اختيار المسارات المهنية المناسبة لهم.

وكانت موائد الرحمن على وجه التحديد من أبرز الأنشطة التطوعية هذا العام؛ حيث قمنا بتغليف الوجبات وتقديمها لآلاف العائلات في مختلف أنحاء الإمارات، بالإضافة إلى إقامة الموائد في المساجد وتوزيع الهدايا على مستشفيات الأطفال. وبفضل الأثر الطيب الذي أحدثته مبادرة "باب نور"، حصدت ده جائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية المجتمعية عام 2018 عن فئة "أصحاب الهمم".

أخيرًا وليس آخرًا، فقد تعاوننا مع زملائنا لتنظيم ورشة عمل تعليمية ممتعة لأطفال موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، تطرّقنا خلالها إلى مواضيع متنوعة مثل اللياقة البدنية والأمن الرقمي والاستدامة والتفكير الإيجابي وغيرها.

## تمكين الشباب

من خلال مجلس الشباب في الشركة، و منصة أبطال ده لكرة القدم والشاركة مع مؤسسة الإمارات وغيرها من المبادرات نواصل تشجيع الشباب على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

كما عقدنا شراكة مع نوكنيا لتمكين الشباب في الإمارات من فهم التوجهات التقنية وتأثيراتها والاستفادة منها بالشكل الصحيح. إن من شأن هذا التعاون مع نوكنيا أن يساعدنا على دعم المستقبل الذكي للإمارات من خلال تشجيع الشباب على المساهمة في التحول الرقمي، والمساعدة في جعل الإمارات العربية المتحدة الدولة الأفضل في العالم بما ينسجم مع أهداف رؤيتها لعام 2021، والخطة المئوية 2071.

تُسهّم منصة أبطال ده لكرة القدم في الكشف عن المواهب الشبابية في الإمارات ومنح الموهوبين بهذه الرياضة فرصة فريدة للحصول على تدريبات عالمية المستوى تُعادل مستوى التدريب والتطور الذي قد يحصلوا عليه في الدوري الأسباني لكرة القدم (LaLiga). اخترنا خلال العام أفضل الكفاءات لموسم 2017-2018 والذين تسنى لهم فرصة زيارة إسبانيا للمشاركة في المعسكر التدريبي المكثف لمدة 21 يومًا.

## التعليم ورفع الوعي

انطلاقًا من التزامنا الدائم بإثراء حياة الناس، حرصنا على المشاركة في معرض وظائف المستقبل 2018 الذي استضافته وزارة المالية بمشاركة نخبة من أكبر الشركات في الإمارات العربية المتحدة تحت شعار #ارسم\_مستقبلك. وقد سلطنا الضوء خلال الفعالية على الدور الذي تضطلع به الشركات الرائدة بتوفير حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمساهمة في تعزيز عملية التحوّل الرقمي عبر كافة قطاعات وجوانب المجتمع.

كما استعرضنا مع الحضور الإمكانيات المعروفة والخفيّة للثورة الرقمية، مع حثهم على مواكبة التغيرات الحاصلة والتحليّ بالمرونة في نهج التعلم والتطوير المهني لنحظى جميعًا بمستقبل مشرق.

وعلى صعيد آخر، قمنا بتنظيم جلسة معرفية تحت عنوان "كسر حاجز البلوك تشين" استهدفنا فيها الجهات التي تُمثل قطاع الإعلام. وقد أثمرت هذه الجلسة التثقيفية عن توضيح مفهوم البلوك تشين بأسلوب مبسط وبيان ماهيتها كتقنية تستحوذ على أفكار التخطيط الاستراتيجي لدى صنّاع القرار عبر قطاعات عديدة.

كما تضمنت الجلسة سرد مفصل لأفضل الممارسات في استخدام هذه التقنية

لمواجهة التحديات المتعلقة بالثقة والشفافية في مستقبل مدينتنا الذكية، بالإضافة إلى استعراض الخطوات التالية التي ينبغي بالقطاعات المختلفة اتخاذها لتبني هذه التقنية.

احتفاءً باليوم العالمي للمنظمات غير الحكومية، ولتعزيز الوعي بأهمية الصحة والسلامة في مكان العمل، تعاوننا مع مركز أخلاقيات الأعمال التابع لغرفة دبي لتنظيم جلسة للصحة والسلامة استهدفت منظمات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية.

وكانت هذه الجلسة الخامسة من ضمن سلسلة من ورش العمل المجانية للمنظمات المجتمعية، حيث ركزت الجلسات السابقة على وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الاستراتيجي والعلاقات العامة بالإضافة إلى حماية الهوية التجارية ودفع الأداء المؤسسي في القطاع المجتمعي. ومن الجدير بالذكر أن ورشة عمل الصحة والسلامة ضمنت خصيصًا للعاملين في إدارة الموارد البشرية أو المجالات ذات الصلة في المنظمات المجتمعية.

## موائد الرحمن

خلال شهر رمضان المبارك، شجعنا المتطوعين من مختلف المجالات على الانضمام لمبادرة موائد الرحمن وتوزيع الأغذية على آلاف العائلات ذات الدخل المحدود في الإمارات. بالإضافة إلى ذلك، قدمنا الدعم لهيئة تنمية المجتمع في مبادرة "سحورهم علينا"، وساعدنا الأصدقاء والعائلات على التواصل من خلال توفير تذاكر طائرات مفاجئة.

طلبنا من الأشخاص من مختلف أنحاء الإمارات الانضمام إلى مبادرة موائد الرحمن السنوية التطوعية لتوزيع صناديق تحتوي على مواد غذائية أساسية على آلاف العائلات ذات الدخل المحدود ليتمتعوا بوجبات إفطار بيتية وصحية خلال الشهر الكريم.

وساعد المتطوعون من شركتنا ومن شركات أخرى في تعبئة وجبات السحور وتغليفها ومن ثم توصيلها إلى المساجد في مختلف أنحاء الإمارات ليستفيد منها مجتمع العمال. وقد وفرنا كذلك خدمة "واي فاي الإمارات" في هذه المواقع لتحسين التواصل بين العمال وأحيائهم هنا وفي الخارج. وزار #متطوعو\_دو مستشفى الجليّة للأطفال، حيث أمضوا وقتًا ممتعًا مع الأطفال ووزعوا عليهم هدايا العيد.

## تراث الإمارات وثقافتها #نعم\_الإمارات

تفيض مشاعرنا بالفخر والاعتزاز ونحن نحتفي بتراث الإمارات وثقافتها من خلال تنظيم فعاليات ذات أهمية وطنية. ومن بين الحملات الرئيسية التي أطلقناها بهذه المناسبة تقديم دعوة رسمية لمجموعة من الأشخاص من مختلف أنحاء الإمارات للحديث عن حياتهم في الإمارات والنعم التي يعيشون في ظلها احتفالاً باليوم الوطني.

ومن خلال التركيز على الركائز الأربعة وهي السعادة والانسجام والأمن والفرص، نجحت حملتنا بالتأكيد على النعم الذي يحظى بها المقيمون على أرض الفرص اللامحدودة.

كما عقدنا قبل الذكرى السنوية السابعة والأربعين لليوم الوطني جلسة ملهمة لموظفينا استمعوا خلالها إلى قصص سردها سعادة محمد عبدالله عبد الجليل الفهيم، الرئيس الحالي لمجموعة الفهيم، والتي تضمنت حكايات عن حياته وخبراته المهنية، والعلاقة التي جمعتة مع الشيخ زايد، كما شارك تطلعاته ونصائحه لجيل

الشباب من الإماراتيين.

على صعيد آخر، وقعنا شراكة مع مؤسسة الإمارات حيث قام متطوعون لديهم بتوزيع 5000 علم إماراتي احتفالاً بيوم العلم. وقد وزعت هذه الأعلام على عملائنا، وفي المدارس والمنازل والشركات.

واختتمنا العام بتحقيق رقم قياسي جديد في سجل غينيس، حيث صممنا أكبر فسيفساء في العالم بالشراكة مع جامعة الشارقة، والتي كانت عبارة عن شعار ضخم لعام زايد صنع بواسطة 50000 ظرف تظهر عليها العلامة التجارية لشركة با، واحتوى كل ظرف على بطاقات لإعادة التعبئة. وسيتم توزيع هذه البطاقات مجاناً على إسكانات العمال في إطار مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي نقوم بتنفيذها بشكل منتظم.

## توطين الوظائف

نعتز بالدور الذي نؤديه في منح الفرص للإماراتيين ومساعدتهم على تطوير مسيرتهم المهنية. وفي هذا الإطار، أطلقنا برنامج مسار لتنمية وتطوير الخريجين الجدد الذي تضمن هذا العام 25 إماراتياً، كمبادرة لدعم الشباب الإماراتي على بدء مسيرتهم المهنية في إحدى الشركات الكبرى في الدولة.

وخلال العام، أطلقنا كذلك برنامج توظيف بدوام جزئي للمواطنين الإماراتيين، وواصلنا شراكتنا مع عدد من الجامعات المحلية لتوفير فرص التدريب العملي والتدريب الصيفي. كما أبرمنا شراكة مع شركة "كي بي ام جي" العالمية لإطلاق برنامج انتداب الموظفين بهدف تعزيز مهارات اثنين من موظفينا الإماراتيين في فريق الشؤون المالية.

لقد أثمرت هذه المبادرات وغيرها عن حصولنا على "جائزة الإمارات للتوطين 2018" التي تمنحها وزارة الموارد البشرية والتوطين عن فئة "شركات التقنية المتقدمة". في الوقت الراهن، يمثل الإماراتيون 34% من إجمالي موظفينا، و40% من أعضاء الإدارة العليا (منصب نائب الرئيس وما فوق).

ويستمر تشغيل مركز خدمة العملاء الإماراتي الذي افتتحناه عام 2011 في إمارة الفجيرة من قبل مواطنين إماراتيين لخدمة مواطنين إماراتيين (89% من القوة العاملة في المركز هي من الإناث).

يحق لكافة موظفينا الإماراتيين والخليجيين الاستفادة من نظام المعاشات التقاعدية. ويترتب على هذا النظام مساهمة الموظفين المواطنين بما نسبته 5%، في حين تساهم "دوط بنسبة 15% من إجمالي الراتب الأساسي للموظف وبدل السكن وبدل الجنسية الإماراتية. وتُدفع هذه المبالغ للهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية التي تُشرف على إدارة هذا النظام.



## صحة وسلامة الموظف

تقوم الأنشطة التي تركز على الصحة والسلامة بدور محوري في مجال التواصل بين الزملاء. ولذلك، أطلقنا منصة تتيح للزملاء تعزيز الروابط فيما بينهم من خلال المشاركة في عدد من الأنشطة والفعاليات التي تركز على الصحة البدنية واللياقة.

في عام 2018، شاركنا في أكثر من 30 فعالية ومبادرة تضمنت ماراثون "ستاندرد تشارترد"، وسباق عجمان للجري، وسباق سبارتان في حتا ودورة الشبيخة هند للسيدات. وقد كان التزامنا بتعزيز اللياقة البدنية واضحًا في تحدي دبي للياقة، حيث شارك 70% من موظفينا وسجلوا تسع مليون حركة خلال الفعالية التي استمرت لثلاثين يومًا، بما مكننا من أن نحتل المركز الثاني في فئة الشركات الخاصة.

شهدت مشاركتنا في الأنشطة الصحية ارتفاعًا خلال العام، حيث ارتفع مستوى مشاركة الموظفين في مبادرات اللياقة في الاستبيان الداخلي من 4.6 عام 2017 إلى 4.66 عام 2018. وكان أثر مبادرات الصحة والسلامة التي أطلقناها واضحًا كذلك في خفض دفعات التأمين الصحي.

## تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم

ركزنا هذا العام على مواصلة جهودنا الرامية إلى ترسيخ ثقافة عمل تساهم في تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم وإثراء الأداء العالي والابتكار، بالإضافة إلى إتاحة الفرص الكفيلة بتمكين العاملين من النمو والتميز كل في مجاله. ومن الجدير بالذكر أن الجهود التي بذلناها طوال عام 2017 ساعدتنا في الحصول على جائزة غالوب لأفضل جهات العمل للسنة الخامسة على التوالي في 2018.

وإلى جانب الاستطلاع الذي نُجريه سنويًا لقياس مدى اندماج موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بما في ذلك موظفي فيرجن موبايل الإمارات، أجرينا كذلك دراسة مرجعية لموظفينا العاملين لدى جهات خارجية (لدينا حوالي 4000 موظف يعملون في قسم خدمة العملاء ويتعاملون بصورة مباشرة مع العملاء)

وجسد الاستطلاع إحدى المؤشرات التي تم أخذها بعين الاعتبار عند تجديد أنظمة منح المكافآت والحوافز في الشركة وتحسين الأنظمة والعمليات والتركيز على التدريب؛ الأمر الذي أدى بنهاية المطاف إلى تعزيز تجربة عملائنا.

### فيما يلي أبرز الفعاليات المتعلقة بالصحة البدنية واللياقة هذا العام:

- تدريب الصحة الذهنية والإيجابية لفريق بيع التجزئة
- شاركت أكثر من 50 زميلة (أكبر فريق من القطاع الخاص) في 10 رياضات خلال دورة الشبيخة هند للسيدات
- شاركت أكثر من 150 زميلة لمدة يوم كامل في أنشطة لياقة واستجمام في يوم المرأة
- خسر 200 زميل ما يزيد مجموعه عن 1000 كيلوغرام من وزنهم في تحدي "الرابح الأكبر" لخسارة الوزن الذي تنظمه الشركة
- شارك 16 فريقًا من كل من "د" و "و" وفيرجن موبايل وإدارة في بطولة كرة القدم التي نظمتها الشركة في شهر رمضان



## التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في موظفينا هو خطوة أساسية لتحقيق النجاح. وفي ضوء ذلك، يخضع كل زميل إلى تقييم رسمي لقياس تطور أدائه، مع تشجيع الجميع على تعزيز مهاراتهم من خلال الفرص التدريبية العديدة التي نتيحها لهم.

من جهة أخرى، أطلقنا مشروع جامعة دو التي توفر سلسلة من برامج التدريب المؤسسي وتعمل من خلال منصات مختلفة مثل كلية الريادة وكلية خدمة العملاء، إلى جانب كلية التكنولوجيا وغيرها. أطلقنا في عام 2018 كذلك أكاديمية التسويق للمساهمة في تحسين مهارات فريق العمل وتطويرها. كما طورنا برنامج فريد من نوعه تحت عنوان "ضع نفسك في موقعهم" (Walk in their shoes) والذي يتيح للمدراء التنفيذيين وأعضاء الإدارة العليا تجربة قضاء الوقت في متاجر بيع التجزئة بصفتهم "متدربين".

إضافة إلى كل ما سبق، فإننا على ثقة بأن مذكرة التفاهم الموقعة مع جامعة مانشستر وكلية هالت الدولية للأعمال ستسهم في تحسين الدورات التدريبية المؤسسية التي نقدمها لزملائنا وتعزيز أثرها الإيجابي عليهم.

ركزنا خلال العام بشكل كبير على التعلم ونشر المعرفة المتعلقة بالمنتجات والتقنيات وذلك من خلال إعداد نماذج تستخدم عند إطلاق العروض والمنتجات التسويقية. ونظمنا كذلك تدريبات واختبارات لفرقنا العاملة في الخارج لضمان التعامل الفاعل مع أي ثغرات إن وجدت.

كما حرصنا في عام 2018 على تطوير القوى العاملة لدينا والتواصل معهم من خلال مدربين داخليين وخارجيين. تم تدريب عدد من زملائنا في قسم الموارد البشرية

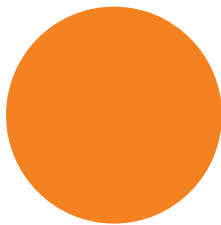
على نظام ORSCTM (تدريب التنظيم وأنظمة العلاقات) بما ساهم في تزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع المشاكل في مكان العمل بكفاءة وفعالية. وسيساعد هذا التدريب أيضًا في صياغة الإطار التدريبي لدينا في الشركة.

وبالمجمل، خضع زملاؤنا الوافدون إلى 2291 يومًا تدريبيًا، بينما خضع زملاؤنا الإماراتيون إلى 1100 يوم تدريبي. والتحق حوالي 3000 موظفًا في دوراتنا التدريبية على الإنترنت والتي يصل عددها إلى 220 دورة.

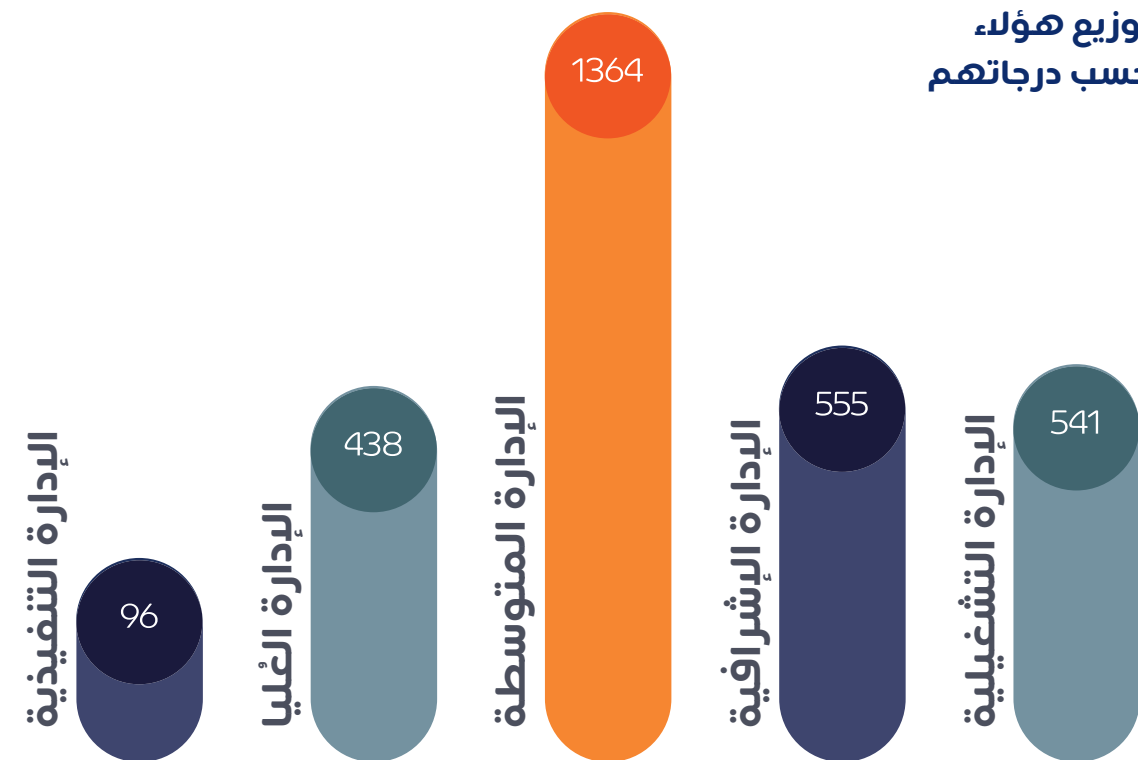
## الأنشطة والفعاليات

توفر du live منصة الموسيقى والعروض المباشرة، عددًا من التجارب الشيقة عبر مختلف أنواع الفنون ولجميع فئات الجمهور في الإمارات العربية المتحدة. وتضمنت العروض التي تم تنظيمها العام الماضي في ميدان du عرضًا لـ ديف تشابيل، أحد أشهر فناني الستاند أب كوميدي، والمغنيين (The Weekend) و (Post Malone) و (Sam Smith) وفرقة (Guns and Roses). كما نظمنا عروضًا مذهلة بالتعاون مع دبي أوبرا، بما أكد على مكانة "دو ليفا" كجهة رائدة في تنظيم العروض الترفيهية المباشرة في الإمارات.

على صعيد آخر، استمرت خدمة "ثلاثاء دو" التي تتيح للعملاء شراء تذاكرتين سينما بسعر واحدة ولقيت استحسانًا منقطع النظير كونها لا تساعدهم فقط على الادخار؛ ولكنها تتيح لهم الفرصة أيضًا لحضور عدد من العروض الأولى المتميزة والتجارب التي لا تنسى، مثل الرحلات الدولية لحضور عروض أولى في الخارج.



## فيما يلي توزيع هؤلاء المتدربين حسب درجاتهم



التنوع

تلتزم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بتوفير فرص مهنية للإماراتيين والوافدين على حد سواء، إذ تسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع من دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني.

ندعم في شركتنا تحقيق التوازن بين الجنسين في القوى العاملة وتوفير فرص متساوية عبر كافة المستويات؛ إذ يساعد ذلك في إنشاء قوى عاملة تُجسد نطاقًا واسعًا ومتنوعًا من الخبرات ونقاط القوة والتصورات التي من شأنها دفع عجل الابتكار والمشاركة عبر مختلف أقسام المؤسسة.

ولتعزيز التزامنا بتمكين المرأة في مكان العمل، أطلقنا عام 2018 أول مجلس للمرأة على مستوى قطاع الاتصالات في الإمارات؛ وهي خطوة هامة ساهمت في وضعنا بموقع أفضل لتمكين موظفاتنا اللواتي يشكلن 29% من القوى العاملة لدينا، مع الأخذ بعين الاعتبار أن 40% من موظفينا الجدد هم من الإناث.

ندرك أن كل فرد يمتلك قدرات قيمة وكفاءات تساعد على إنجاز مهامه بإنتاجية عالية. وعليه، فإننا ندعم أصحاب الهمم ليتمكنوا من بناء فرص طويلة الأمد في مؤسستنا. نعمل حاليًا مع زملاء من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة يعملون على النحو التالي:

- يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة
- وفرنا لآخر معينات بصرية لمساعدته على العمل.
- يعمل اثنان بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم في du

أما بالنسبة للموظفين المتزوجين، فإننا ندرك أن لديهم متطلبات مختلفة ولذلك نمنح زميلاتنا إجازة أمومة لمدة ثلاثة أشهر (90 يومًا) تغطي فترة ما قبل الولادة وما بعدها. وعند انتهاء إجازة الأمومة وفي حالة وجود مرض متعلق بالحمل أو الولادة، يحق للموظفة أخذ إجازة غير مدفوعة لفترة أقصاها 100 يوم متتالي أو متقطع.

في واحدة من الحالات، اختارت الزميلة الاستقالة من العمل بعد عودتها بشهرين من إجازة الأمومة.

الموظفون الجدد حسب الجنس

| du  |      | إدارة |      | فيرجن |      |
|-----|------|-------|------|-------|------|
| ذكر | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر   | أنثى |
| 95  | 60   | 63    | 241  | 13    | 5    |

الموظفون الجدد حسب العمر

| العمر     | du  | إدارة | فيرجن |
|-----------|-----|-------|-------|
| أقل من 25 | 26  | 11    | 1     |
| 25 - 35   | 67  | 193   | 7     |
| 35 - 45   | 54  | 90    | 10    |
| 45 - 55   | 8   | 9     | 0     |
| فوق 55    | 0   | 1     | 0     |
| المجموع   | 155 | 304   | 18    |

المغادرون حسب الجنس

| du  |      | إدارة |      | فيرجن |      |
|-----|------|-------|------|-------|------|
| ذكر | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر   | أنثى |
| 114 | 38   | 91    | 56   | 8     | 11   |

المغادرون حسب العمر

| العمر     | du  | إدارة | فيرجن |
|-----------|-----|-------|-------|
| أقل من 25 | 1   | 6     | 0     |
| 25 - 35   | 51  | 95    | 11    |
| 35 - 45   | 74  | 45    | 5     |
| 45 - 55   | 22  | 1     | 3     |
| فوق 55    | 4   | 0     | 0     |
| المجموع   | 152 | 147   | 19    |

تنوع طاقم العمل في المؤسسات الثلاث

| du   |      |                |      | إدارة |      |                |      | فيرجن |      |                |      |
|------|------|----------------|------|-------|------|----------------|------|-------|------|----------------|------|
| دائم |      | عقد محدد المدة |      | دائم  |      | عقد محدد المدة |      | دائم  |      | عقد محدد المدة |      |
| 1620 |      | 272            |      | 859   |      | 0              |      | 61    |      | 2              |      |
| ذكر  | أنثى | ذكر            | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر            | أنثى | ذكر   | أنثى | ذكر            | أنثى |
| 1149 | 471  | 213            | 59   | 665   | 194  | 0              | 0    | 33    | 28   | 2              | 0    |

# العمل على نحو أخلاقي ومسؤول



## المميزات الممنوحة للموظفين

تركز المميزات الممنوحة للموظفين لدينا على إيجاد مكان عمل جاذب وشامل يساهم في تعزيز ثقة الموظفين وإيمانهم برؤيتنا. وفي ضوء ذلك، عملنا خلال العام على مراجعة وتنقيح المميزات عبر كافة المستويات والدرجات بما ينسجم مع متطلبات السوق المحلي الذي مكّننا من أن نحافظ على مكانتنا كواحد من أفضل أماكن العمل بالنسبة للموظفين.

تُسهّم مميزات الموظفين التي نقدمها في مساعدة موظفينا على تحقيق توازن إيجابي بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وذلك من خلال توفير أوقات عمل مرنة ومرافق داخلية مثل نادي رياضي ومسبح وعيادات، إلى جانب مزايا نقدية مثل خصومات على الاتصالات وتذاكر الطيران وبدل تعليم. علاوة على ذلك، تُطبق الشركة أنظمة مكافآت عشوائية بهدف تعزيز اندماج الموظفين وتحفيزهم.

وقمنا كذلك بتحسين خطة الحوافز طويلة الأمد التي تساعد في توجيه قيادتنا لتحقيق أهداف عالية للمؤسسة. وسيتم إطلاق هذه الخطة في 2019 ومن المتوقع أن ينتج عنها تحسينات ملموسة في كيفية تحفيز أعضاء الإدارة العليا.

تركز المميزات الممنوحة للموظفين لدينا على إيجاد مكان عمل جاذب وشامل يساهم في تعزيز ثقة الموظفين وإيمانهم برؤيتنا.

## كفاءة الطاقة في شبكتنا

كما هو الحال بالنسبة لغالبية مزودي خدمات الاتصالات، لا تزال شبكتنا بكل ما تتضمنه من محطات إرسال واستقبال ومراكز البيانات هي المستهلك الأكبر للطاقة لدينا.

ولمعالجة هذه القضية الرئيسية المرتبطة بالاستدامة، استثمرنا في عدد من التقنيات الموفرة للطاقة التي تقلل من استهلاك الطاقة، إما من خلال الشبكة الكهربائية أو من خلال مولدات الديزل. ولا يقتصر دور هذه التقنيات على خفض التكلفة فحسب، بل يقلل أيضًا من اعتمادنا على الوقود الأحفوري ويساعد في الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة.

ومنذ عام 2018، أصبح لدينا 190 موقعًا يعمل حاليًا على أنظمة الطاقة الهجينة، بينما كانت تعمل سابقًا على مولدات ديزل. وقد ساهم هذا النظام بخفض استهلاك الديزل بنسبة تصل إلى 50%.

في بداية عام 2018، كان لدينا 460 محطة بث قاعدية تعمل على المولدات (56% على مولدات ديزل و44% على مولدات هجينة). ولكن، خلال عام واحد تمكنا من ربط ما مجموعه 103 من هذه المحطات بالشبكة الرئيسية، وتم تحويل ما يزيد عن 90 محطة تعمل بالمولدات من مولدات بسعة 30 كيلو فولت أمبير إلى مولدات بسعة 12 كيلو فولت أمبير.

واليوم، أصبح لدينا ما مجموعه 350 محطة بث قاعدية تعمل على المولدات، 190 منها تعمل على مولدات هجينة (51%) والبقية (49%) تعمل على مولدات ديزل.

لقد أثمرت هذه الإجراءات عن خفض استهلاك الديزل في مولداتنا من ما يزيد عن 8.9 مليون لتر إلى 7.3 مليون لتر، أي ما يعادل ادخارات تزيد عن 18%.

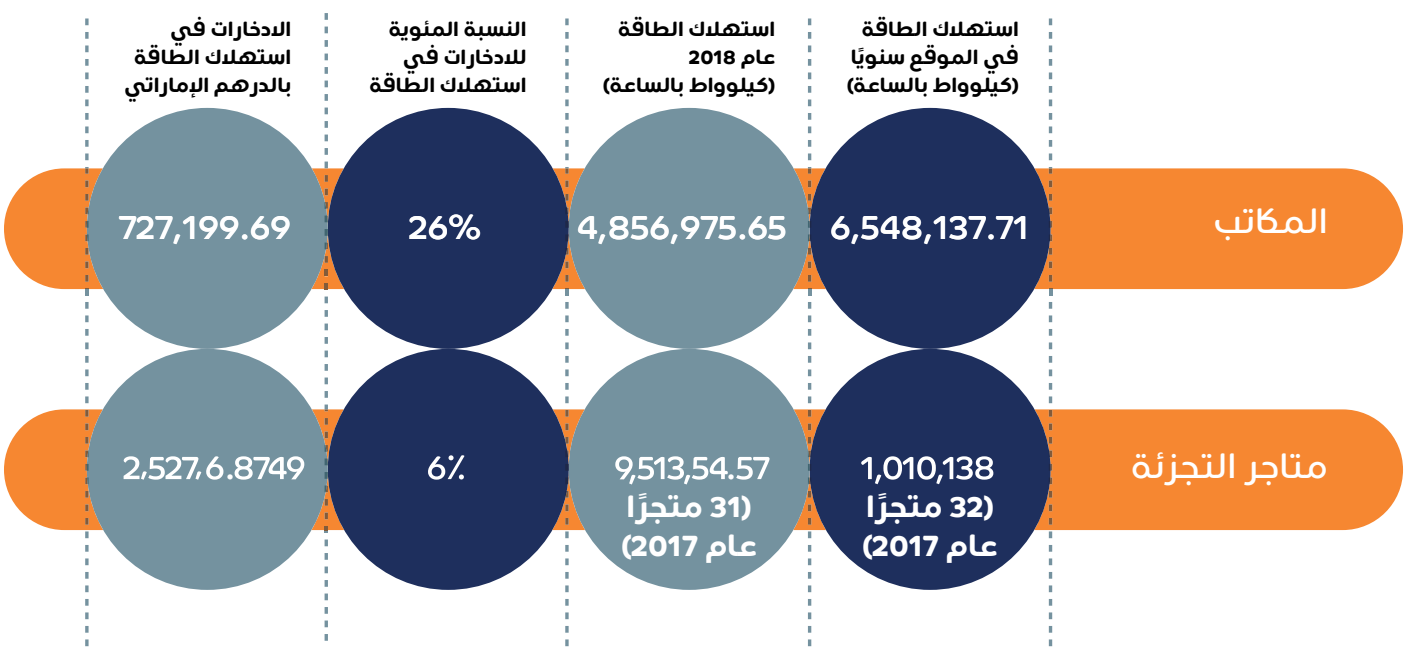
أضفنا 500 موقع جديد عام 2018 تضم أنظمة تبريد تعمل في المواسم الباردة على سحب الهواء البارد داخل الحجرات وتستخرج الهواء الساخن لتقليل فواتير الكهرباء بنسبة 15% لكل موقع (ما يعادل 5700 كيلوواط بالساعة لكل موقع سنويًا).

ولدينا كذلك 17 موقعًا يعمل بشكل كامل على ألواح شمسية، إذ تم تركيب ستة مواقع شمسية عام 2018 ضمن شبكتنا في المنطقة الغربية في أبوظبي. وستعمل هذه المواقع الست على تحقيق ادخارات إجمالية في استهلاك الديزل تصل إلى حوالي 90,000 لتر سنويًا (تقليل البصمة الكربونية بحوالي 225 طنًا).

## كفاءة الطاقة في المواقع غير التقنية

إلى جانب الطاقة التي يتم استهلاكها في البيئة التحتية لشبكتنا، ندير كذلك عددًا من المتاجر والمكاتب والمستودعات ومراكز خدمة العملاء التي تستهلك الكهرباء والديزل. وللحد من تأثيرنا البيئي في هذه المواقع، اعتمدنا مجموعة من الاستراتيجيات لخفض استهلاك الكهرباء.

ففي عام 2018، ركزت استراتيجيات توفير الطاقة في المكاتب على استبدال الإنارة بأضواء (LED) في كافة الأماكن تقريبًا؛ وهو ما أثمر عن تحقيق ادخارات فورية. حتى أننا استبدلنا الأضواء ذات القوة الكهربائية العالية في شعار باء الضخم الموجود في مكتبنا الرئيسي في برج السلام بأضواء "LED".



## انبعاثات الغازات الدفيئة

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع الاتصالات الثابتة والمتنقلة المتصلة بالشبكة وأيضًا المكاتب والمتاجر وغيرها من الشركات التابعة، وحتى مراكز البيانات ذات الاستهلاك الكثيف للطاقة، فقد نتج عنه ما يعادل 299,223,78 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. تعزى هذه الزيادة الطفيفة إلى توسعة الشبكة والخدمات في المنطقة، حيث أضفنا المزيد من مواقع الاتصالات المتنقلة لتوفير تغطية أفضل. وقد أضفنا كذلك مراكز بيانات جديدة ومواقع نقاط اتصال إلى شبكة الخدمات الثابتة.

ضمن إطار جهودنا الرامية للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة ودعم رؤية القيادة الإماراتية لمستقبل أكثر استدامة، فإننا ملتزمون بتطبيق منظومة متكاملة من الإجراءات التي من شأنها تعزيز كفاءة الطاقة لدينا. في عام 2018، انتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 35,897,73 طن من ثاني أكسيد الكربون. وهو ما يمثل زيادة بسيطة بالمقارنة مع عام 2017، الأمر الذي يعزى بشكل رئيسي إلى استبدال غاز التبريد عام 2018. وعلى الرغم من أننا حققنا ادخارات ملموسة في استهلاك الوقود، إلا أن انبعاثات الغاز ارتفعت نتيجة لزيادة الطلب على التبريد.

ومن جهة أخرى، استهلكت عملياتنا على المواقع التقنية وغير التقنية ما مجموعه 30 مليون لتر من المياه. ويتم تصريف المياه العادمة وفقًا لإجراءات شبكات الصرف الصحي من قبل مقدم الخدمة المعني، حيث يتم بعد ذلك معالجتها في محطات تقنية المياه التابعة للبلدية.

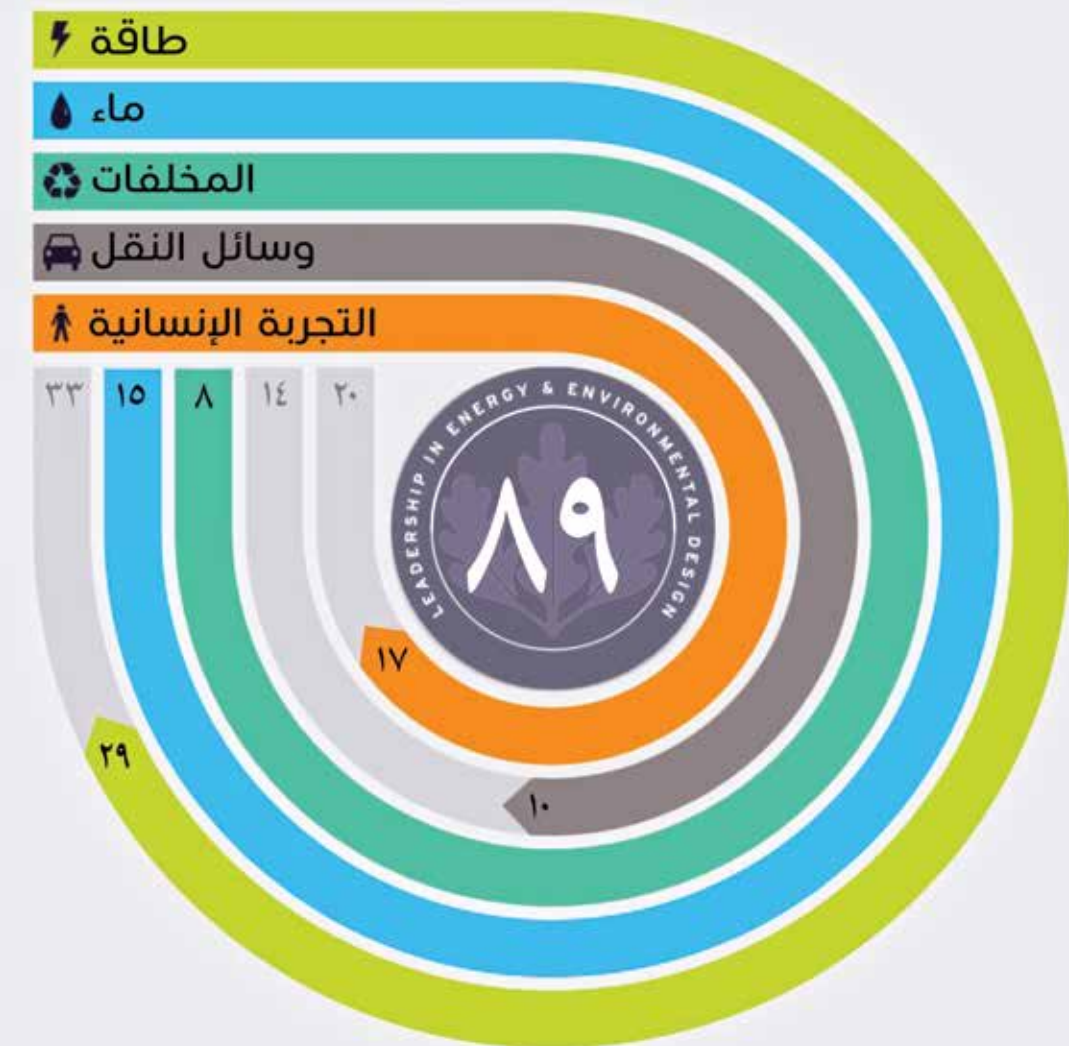
كذلك من استهلاك المشتقات البترولية في مركباتنا بنسبة 9% (أي من ما يزيد عن 200,000 لتر إلى 182,000 لتر).

أطلقنا في عام 2018 مؤشر الكفاءة البيئية الذي يركز على تحسين كفاءة الطاقة في مواقعنا التقنية الرئيسية من خلال تحديد مؤشر فعالية استخدام الطاقة. أتاح لنا ذلك إمكانية تطبيق مبادرات محددة لتوفير الطاقة بما يساهم في تحسين الاستخدام في مواقعنا المتعددة. واخترنا خلال العام اثنين من مراكز البيانات التي سعينا فيها للحد من استهلاك الطاقة بنسبة تتراوح ما بين 30% إلى 50%.

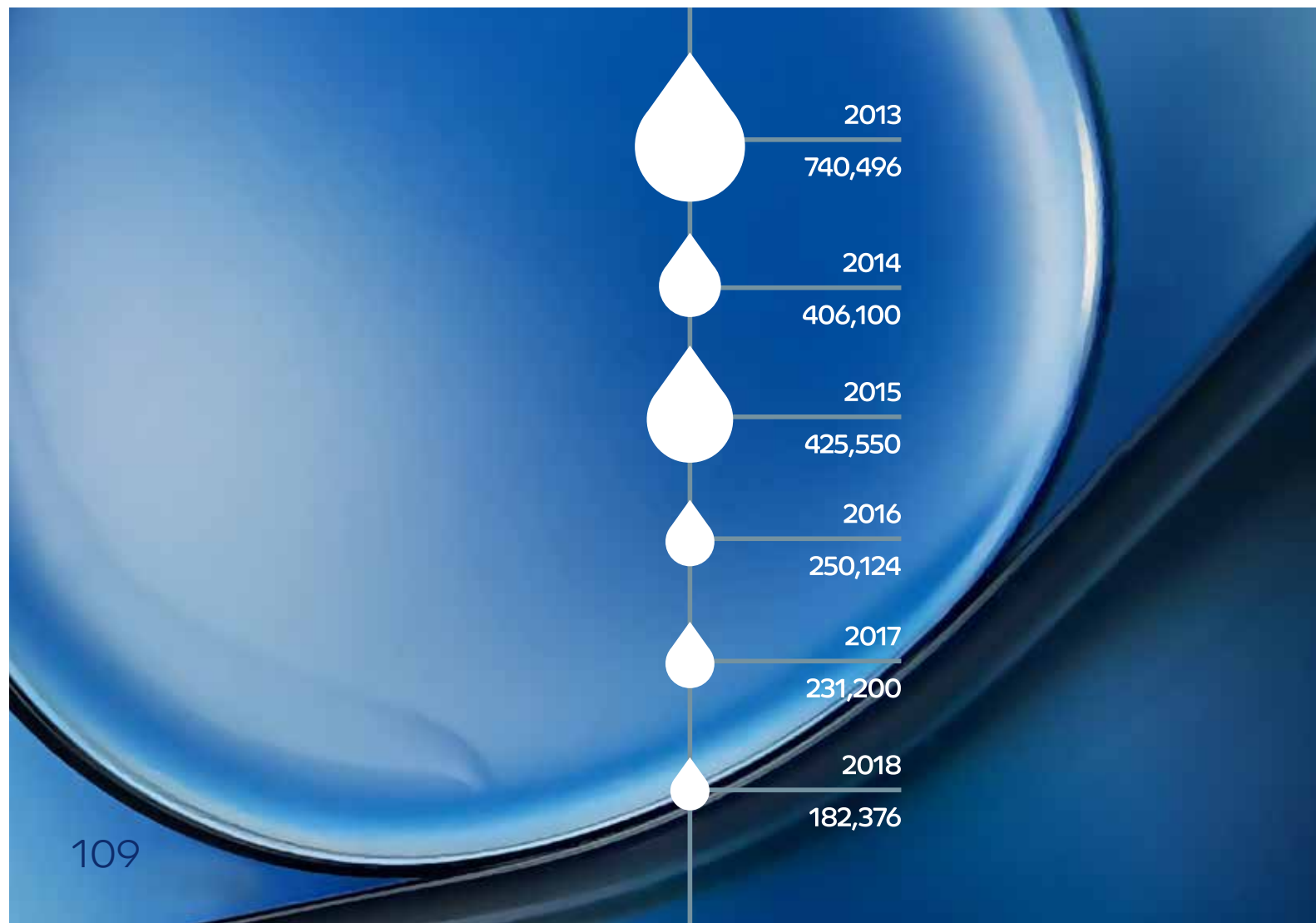
بالإضافة إلى الادخارات الواردة في الجدول أعلاه، ادخرنا حوالي 433,000 كيلوواط من الطاقة في متاجرنا الثلاثة الحاصلة على الفئة البلاتينية من أعلى تصنيف متعارف عليه عالميًا للأبنية الخضراء (LEED)، لنوفر حوالي 178,000 درهم إماراتي إلى يومنا هذا من حيث نفقات الطاقة.

وحدثنا كذلك ادخارات في استهلاك الطاقة في متاجرنا الأخرى (في دبي مول ومول الإمارات) وفي مركز بيانات الخزنة ومركز البيانات في الفجيرة، وذلك من خلال تغيير المصابيح الفلورية المدمجة (CFL) ومصابيح الهالوجين بمصابيح (LED) وقللنا

## أحدث تقييم (LEED) لمتجرنا في سيتي سنتر الفجيرة المتخصص في البيع بالتجزئة



## الانخفاض في استهلاك مشتقات البترول



## إدارة المخلفات

والطباعة؛ وهو ما أثمر عن تحقيق انخفاض متواصل في استهلاك الفواتير المطبوعة منذ عام 2015. وبالمقارنة مع عام 2017، انخفضت طباعة الفواتير عام 2018 بنسبة 21%.

بلغ إجمالي الورق التي استخدمناها في مكاتبنا 23 طن، وكان 98% من هذا الورق من مواد مُعاد تدويرها (يستخدم الورق الجديد للاتصالات الخارجية فقط).

علوة على ذلك، أدخلنا بعض التعديلات على بطاقات (SIM) وبطاقات إعادة التعبئة بحيث أصبحت أصغر حجمًا مما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة.

ونواصل العمل على تنفيذ مبادرة إرسال الفواتير الإلكترونية لتقليل استهلاك الورق

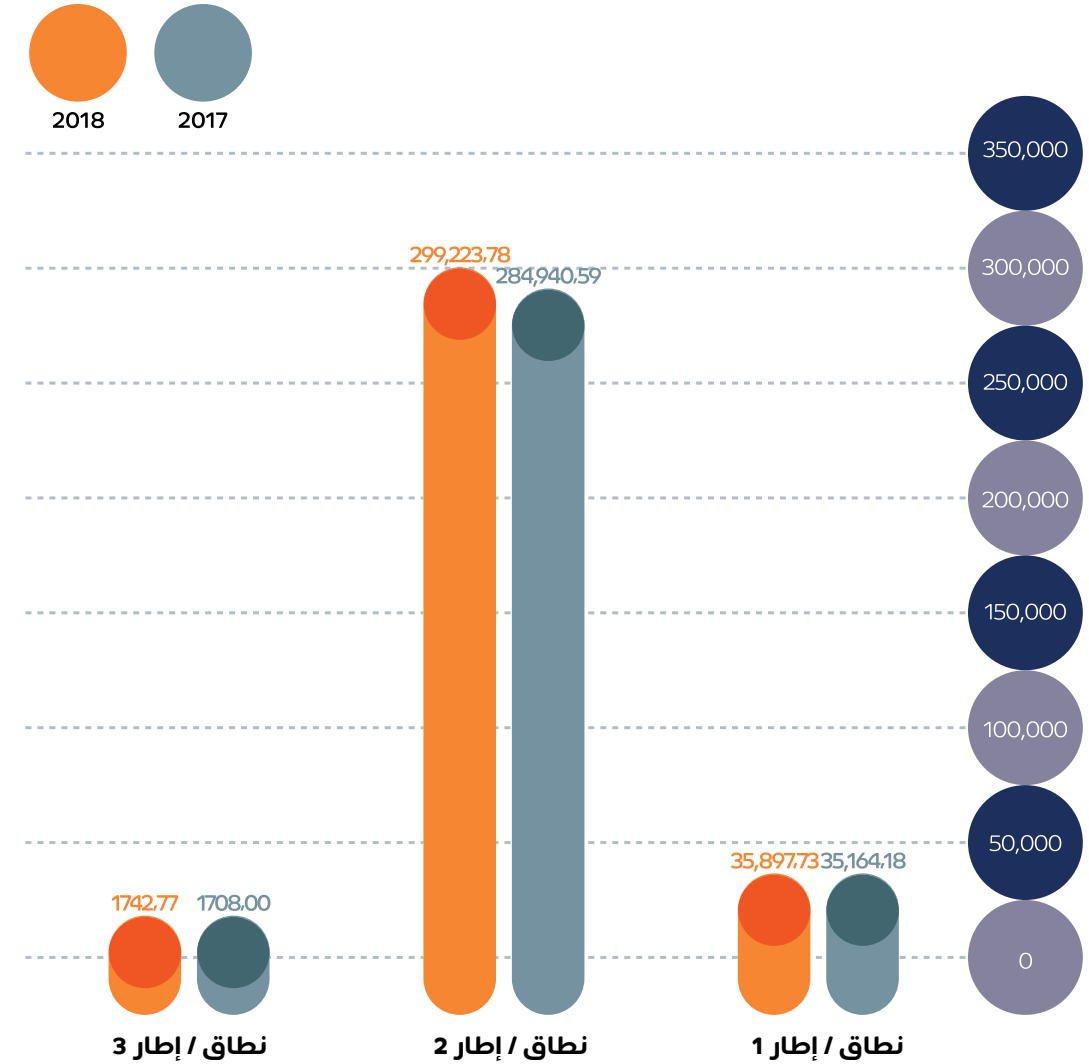
سعيًا منا نحو الحد من المخلفات عبر جميع عمليات الشركة، فقد أطلقنا مجموعة من التدابير والمبادرات على رأسها مبادرة إدارة مخلفات المواد الرئيسية التي نستهلكها (مثل الورق والبلاستيك والكرتون).

وأطلقنا خلال العام حملة توعوية حول الجهود التي نبذلها في مجال إعادة التدوير، والتي أثمرت عن زيادة بنسبة 50% في إجمالي المواد البلاستيكية التي يُعاد تدويرها. وبالمقارنة مع عام 2017، جمعنا ما يزيد عن ضعف كمية البلاستيك لإعادة تدويره.

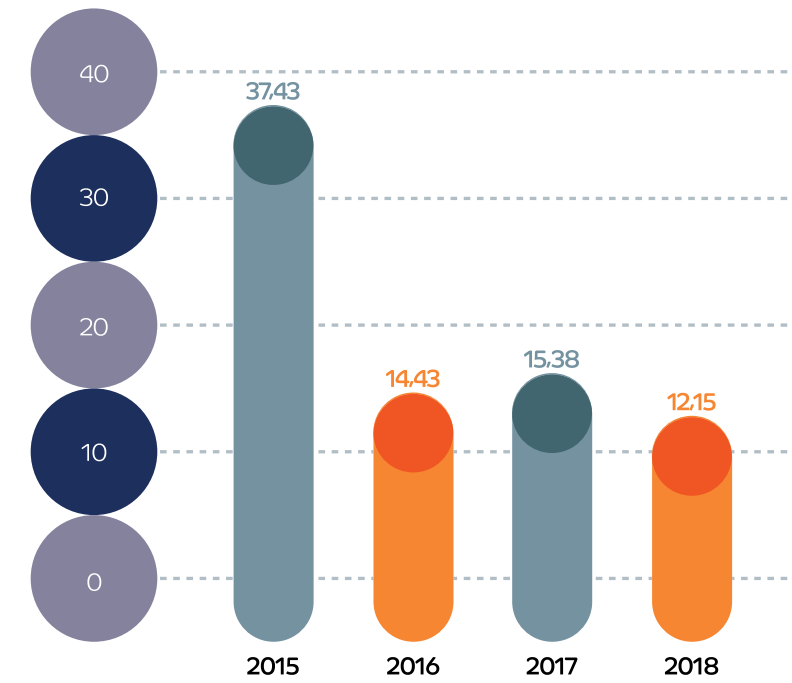
وأخيرًا، نتج عن انبعاثات النطاق الثالث الذي يتضمن مخلفات المكاتب والمواد الاستهلاكية والطاقة الكهربائية لأطراف ثلثة والمياه والسفر زيادة بسيطة بالمقارنة مع عام 2017 لتصل إلى ما يعادل 1,742.77 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. بالمجمل، تبلغ كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لدينا 0.035 طن من ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه والزمخ المتنامي في ممارساتنا المستدامة.

أجرينا اختبارات على 30 موقعًا تعمل على مولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للأوزون أو ثاني أكسيد الكبريت وأكاسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الهوائية المهمة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90% من المواقع هي ضمن الحدود المعتمدة. ولم يكن هناك أي تسربات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبتين، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

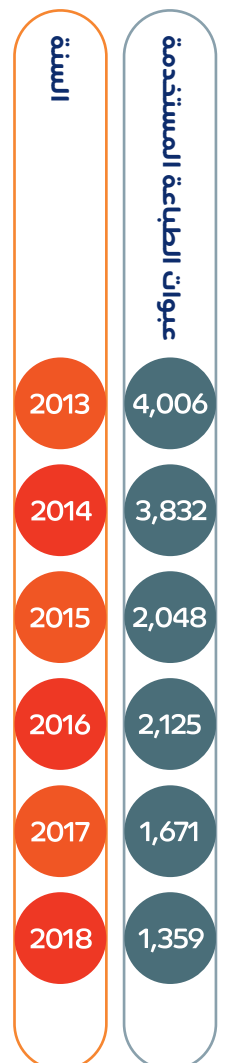
## بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة



## الورق المستخدم للفواتير (طن)



## عبوات الطباعة المستخدمة



## الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

وقد كُلفتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا بشكل دوري، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات 1.3% للحد الأقصى المسموح من قبل اللجنة الدولية للإشعاع غير المؤمن (ICNIRP).

يُمثل التأثير الصحي لمحطات البث القاعدية الخاصة بنا مدعى قلق بالنسبة لبعض المقيمين في الإمارات العربية المتحدة، وخصوصاً الأفراد الذين يعملون أو يعيشون بالقرب من أبراج الاتصالات المتنقلة. لكن نودّ أن نطمئن هؤلاء بأنه ليس هناك ما يستدعي القلق؛ إذ أن شبكتنا تتمثل بشكل كامل للأنظمة الصارمة لتوجيه الانبعاثات من قبل اللجنة للإشعاع غير المؤمن (ICNIRP).

واظبنا خلال العام على تحقيق هدفنا المتمثل في إعادة تدوير كافة المخلفات الإلكترونية التي نتجت عن عملياتنا وذلك بمساعدة جهات إعادة تدوير المخلفات المعتمدة. وقد أثمرت ممارسات إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية المعتمدة لدينا عن توليد دخل وصل إلى حوالي 1.43 مليون درهم إماراتي.

الخطرة (من 152 طن إلى 637 طن)، ولكن تم التعامل مع هذه المخلفات سواء بإعادة التدوير أو التخلص منها بطريقة آمنة.

وبفضل سياسة التبرع بالمعدات التي اعتمدناها مؤخراً، فقد تبرّعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات وغيرها من الأجهزة والمعدات للجمعيات المسجلة، الأمر الذي ساعد في تقليل بصمة المخلفات. واندرج تحت مظلة هذه السياسة التبرّع بقطع أثاث وأجهزة حاسوب وغيرها من معدات تقنية المعلومات لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية والمنظمات المجتمعية في الإمارات العربية المتحدة.

استخدمنا عام 2018 ما مجموعه 1,359 عبوة طباعات، أي أقل بنسبة 66% بالمقارنة مع عام 2013؛ الأمر الذي يعود بشكل رئيسي إلى اتباع ممارسات فاعلة مثل الطباعة بالأبيض والأسود والحد من الطلب على الطباعة. ولا يقتصر هدفنا على الحد من استخدام عبوات الطباعة، بل أيضاً إعادة تدوير جميع العبوات المستخدمة. وقد أدت جهودنا في مبادرات الحد من استهلاك مواد الطباعة في تحقيق انخفاض واضح في أنماط الاستهلاك لعام 2018.

وفي الإطار ذاته، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير المواد الخطرة المستخدمة في عملياتنا. فقد لاحظنا في عام 2018 زيادة ملموسة في مخلفات البطاريات (من 152 طن إلى 495 طن) وغيرها من المخلفات

## آليات التعامل مع الشكاوى

تلقينا في عام 2018 ما مجموعه 12 شكوى لموظفين، تسع منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، بينما ارتبطت الشكاوى الأخرى بأمور شخصية. لم يتم تلقي أي شكوى تتعلق بالتحرش أو التحيز من أي نوع سواء على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل الاجتماعي.

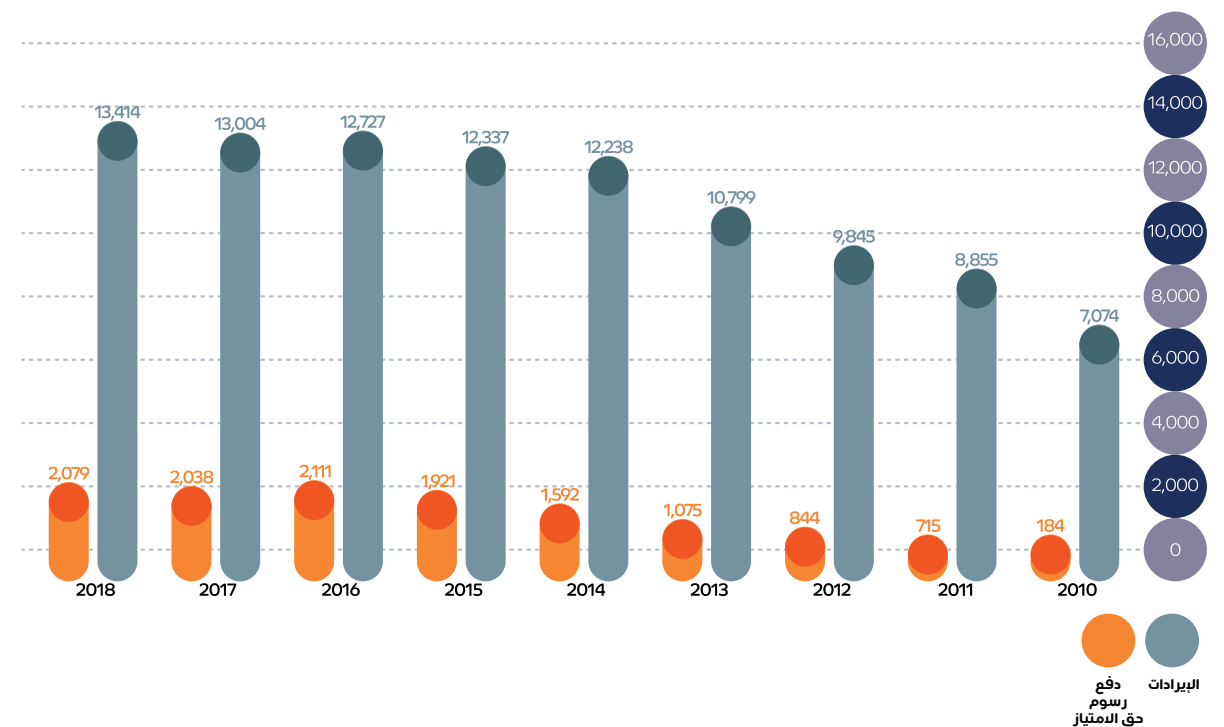
أما فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى، فقد بادرنا بأتمتة هذه العملية من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث لا يتعين على الموظف تعبئة نموذج خطي للشكاوى وتقديمه للموارد البشرية. ويتم تحديث كافة الشكاوى تلقائيًا على قاعدة بيانات النظام مع بيان تفاصيل تتعلق

## الأداء المالي

حققنا عام 2018 إيرادات بلغت 13.41 مليار درهم إماراتي، وهي أعلى إيرادات حققتها الشركة منذ تأسيسها. ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.75 مليار درهم إماراتي، أي ما يعادل عائد بقيمة 0.39 درهم إماراتي لكل سهم. بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز للحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة

المالية. وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز عام 2018 حوالي 2.08 مليار درهم إماراتي. يوضح الشكل أدناه الأرقام على أساس سنوي. إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقًا للقانون الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بـ 1% من إجمالي الإيرادات لصندوق تقنية المعلومات

## المقارنة بين الإيرادات وحقوق الامتياز المدفوعة (بالمليون درهم إماراتي)



وبلغت النسبة المئوية للقيمة الاقتصادية الموزعة (7.05 مليار درهم إماراتي) على النحو التالي:

- النفقات التشغيلية - 46.80%
- رسوم حقوق الامتياز - 29.48%
- أجور الموظفين - 20.44%
- الرسوم المدفوعة للحكومة - 3.08%
- الاستثمارات/المساهمات المجتمعية - 0.20%

تشتمل البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 على الشركة - شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع، والشركات التابعة التي تملكها بالكامل وهي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة، وتيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م، وشركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م. ويتم تدقيق بياناتنا المالية الموحدة من قبل شركة (PwC) ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما يلي الشركات التابعة المدرجة في البيانات المالية الموحدة أو الوثائق المماثلة:

### توزيع المساهمين:

- ملكية غير مباشرة بنسبة 39.5% للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.75% لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة مبادلة للاستثمار
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.5% لدبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاستثمار ذ.م.م
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين يضمون أشخاص إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات



## المعاملات المهنية المسؤولة

يشكل موردونا جزءًا لا يتجزأ من سلسلة القيمة ويساعدوننا في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة لعملائنا. وفي ضوء ذلك، لا نراعي عند اختيار سلسلة موردينا التكلفة والجودة فقط؛ بل أيضًا القيم الاجتماعية وجوانب الصحة والسلامة والبيئة.

وتضمن سياسة الإمداد لدينا أن تتسم جميع التعاملات مع الموردين بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح. وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئيًا والذي يلزم موردينا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. في عام 2018، نجح 100% من موردينا بالامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل.

وخلال العام، استفاد قسم المشتريات لدينا من الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات المتكررة وتحسينها (مثل إصدار أوامر الشراء الشاملة) الأمر الذي أدى إلى تعزيز الكفاءات بصورة ملموسة في المؤسسة. وقمنا كذلك بتحسين الطريقة المتبعة لمعالجة البيع والتخلص الآمن من المواد الخطرة (مثل البطاريات)، ومخلفات المعدات التي يتم إيصالها إلى مكان إقامة العميل (مثل صناديق أجهزة التلفاز)، وغيرها من مخلفات البنية التحتية للشبكة التي تم شطبها.

بلغ عدد الموردين في عام 2018 ما مجموعه 700 مورد نشط واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 4.6 مليار درهم إماراتي، وكان 80% من هؤلاء موردين محليين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات) وعملنا كذلك مع 13 شركة

إماراتية صغيرة ومتوسطة خلال العام واشترينا منها سلع وخدمات بقيمة 18.56 مليون درهم إماراتي.

أجرينا عام 2018 تقييمًا لموردينا لضمان امتثالهم لمتطلبات الصحة والسلامة والبيئة إلى جانب توفير الخدمات اللازمة لنا. وقد تم تقييم ما مجموعه خمسة موردين (يوفرون خدمات أساسية لنا)، حيث كان متوسط درجات الامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة والبيئة أعلى من 60%. وخضع عدد من الشركات إلى فحص متابعة حيث حققوا مستوى امتثال أعلى يزيد عن 80%. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلة التوريد التابعة لنا.

## الأداء المتوازن

كان لأدائنا المتوازن على مر السنين دور كبير في تحفيز الموظفين والإداريين على التفكير بطريقة استراتيجية وربط الإنتاجية والربحية باستراتيجية الشركة. وقد ضمن ذلك أن نعمل نحو تحسين كافة مجالات الأعمال للمساهمة في تحقيق النجاح العام للشركة. هناك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي ترصد الأداء في كل مجال من مجالات العمل وتوزع عبر وحدات الأعمال ذات الصلة.

تركز استراتيجيتنا على الوفاء بالتزامنا نحو تحقيق النمو المستدام وإيجاد القيمة لمساهميننا من خلال خدمة عملائنا والسعي لتحقيق رضاهم من جهة وإثراء موظفينا والارتقاء بقدراتهم من جهة أخرى. وقد شهد عام 2018 استمرار مسيرة التحول لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وذلك من خلال تعزيز مقومات التنافسية عبر ثلاث ركائز استراتيجية رئيسية هي:

1. الأعمال الرئيسية المركزة على القيمة والكفاءة وذات التحول الفاعل.
2. تنويع مصادر الإيرادات من خلال تطوير منتجات وخدمات مبتكرة جديدة ضمن إطار أعمالنا الرئيسية وخارجه.
3. التميز من خلال منح العملاء تجربة رقمية محسنة. وبالمضي نحو عام 2019 وما يليه، تهدف الأولويات الاستراتيجية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إلى التركيز على حماية "الأعمال الأساسية" وتحسينها، مع السعي إلى تحقيق النمو في مجالات جديدة ذات صلة بعيدًا عن الأساسيات.

## الأولويات الاستراتيجية لعام 2018

| الأعمال الرئيسية<br>(الحماية والتحسين)                                                   | الأعمال المجاورة<br>(النمو)                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>التففيذ الذي يركز على البيانات</b><br>زيادة مساهمة البيانات في العائدات               | <b>مجالات العمل ذات الصلة بين الشركات</b><br>توفير بنية تحتية وخدمات تقنية معلومات واتصالات متقدمة ومتكاملة                                                  |
| <b>التحول في الفعالية والكفاءة</b><br>التحكم بالإنفاق والتحول إلى الرقمنة                |                                                                                                                                                              |
| <b>الوصول الثابت</b><br>تطوير الوجود الوطني الثابت وتقديم خدمات متكاملة                  | <b>أولويات اختيارية متعلقة بالتعاملات بين الشركات والعملاء من جهة، وبين الشركات فيما بينها والعملاء من جهة أخرى</b><br>تمكين الحياة الرقمية لعملائنا الأفراد |
| <b>المزيد من أجل المزيد</b><br>استحداث خدمات جديدة للمحافظة على العملاء وزيادة الإيرادات |                                                                                                                                                              |

## الصحة والسلامة

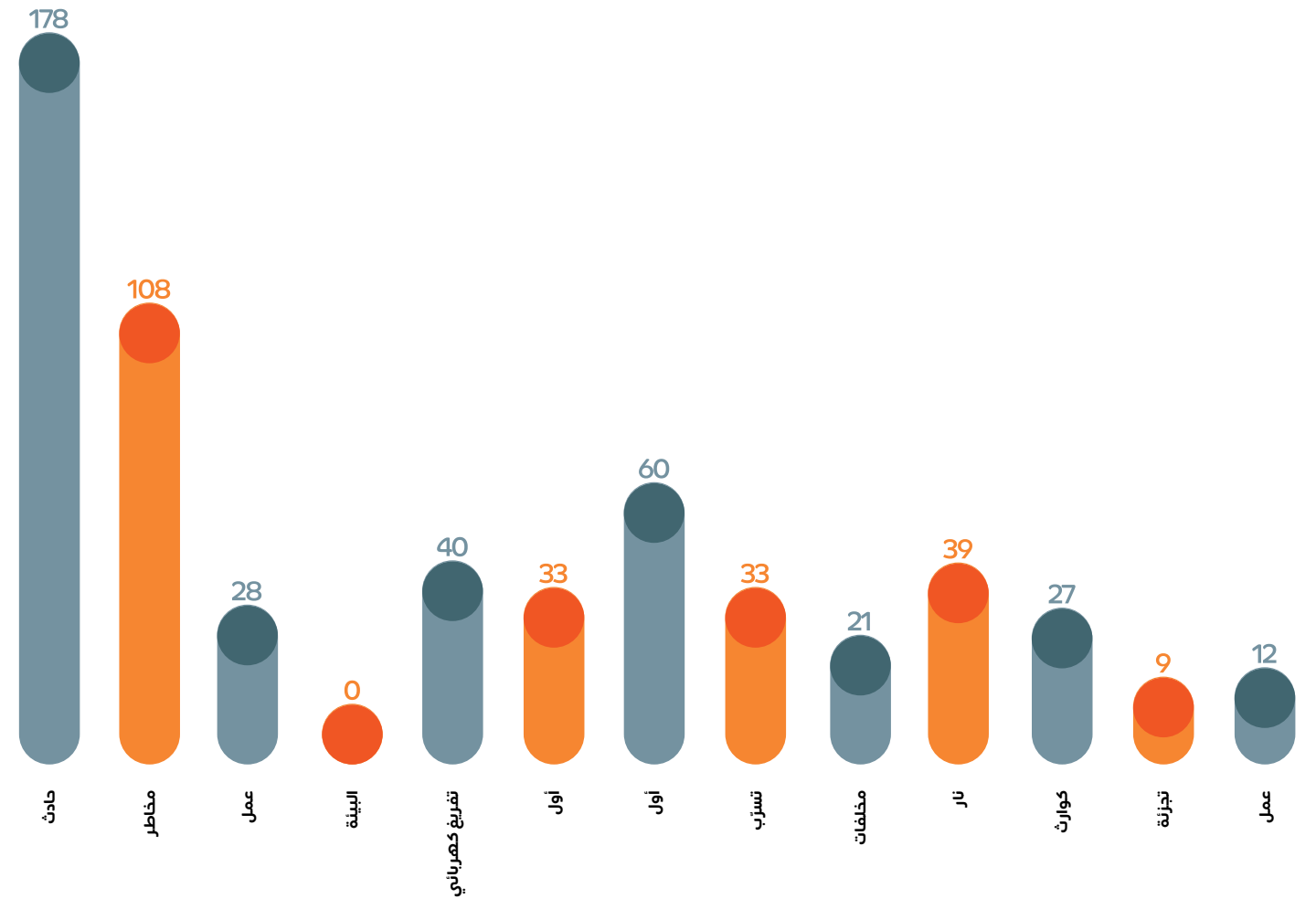
نسعى دائماً إلى اتخاذ إجراءات ملموسة لتعزيز الصحة والسلامة في مكان العمل وفي المجتمع عمومًا، ونبذل جهودًا حثيثة لضمان بيئة عمل آمنة لكافة موظفينا.

وفي ضوء ذلك، تمثل تدريبات الصحة والسلامة والبيئة جانبًا أساسيًا لتحسين ممارستنا المتبعة في هذا المجال. وقد خضع لهذه التدريبات أكثر من 593 مشارك، تضمنوا عدد من موظفينا إلى جانب طواقم العمل الخارجية التي تعمل على مواقع تابعة لنا.

### توزيع تدريبات الصحة والسلامة والبيئة

لا تزال الجاهزية لحالات الطوارئ والاستجابة لها على رأس أولويات الشركة فيما يتعلق بممارسات السلامة والصحة المعتمدة لدينا. ونعمل على تحقيق ذلك بشكل رئيسي من خلال المواظبة على عقد الدورات التدريبية وجلسات تعزيز الوعي. وخلال العام، تم تدريب 337 موظف في مجال الاستجابة لحالات الطوارئ والجاهزية، بما في ذلك الإسعافات الأولية والتعامل مع الحرائق والتعافي من الكوارث والإجراءات العامة للتعامل مع حالات الطوارئ.

## تدريب الصحة والسلامة والبيئة



وبغية منح المشاركين تجربة عملية فاعلة، يتم دعم هذه التدريبات بمجموعة من تدريبات الطوارئ الوهمية المصممة خصيصًا لتعزيز مشاركة طواقم العمل وجاهزيتها. وقد تم تنفيذ هذه التدريبات الوهمية في جميع مكاتب الشركة ومستودعاتها والمواقع العاملة بالتقنيات. وقد ارتأينا هذا العام توسيع نطاق مبادرة الجاهزية لحالات الطوارئ والاستجابة لها لتشمل أبراج الاتصالات المتنقلة وذلك لضمان تثقيف عمالنا بالإجراءات التي يجب عليهم إتباعها في حال وقوع حالات طارئة.

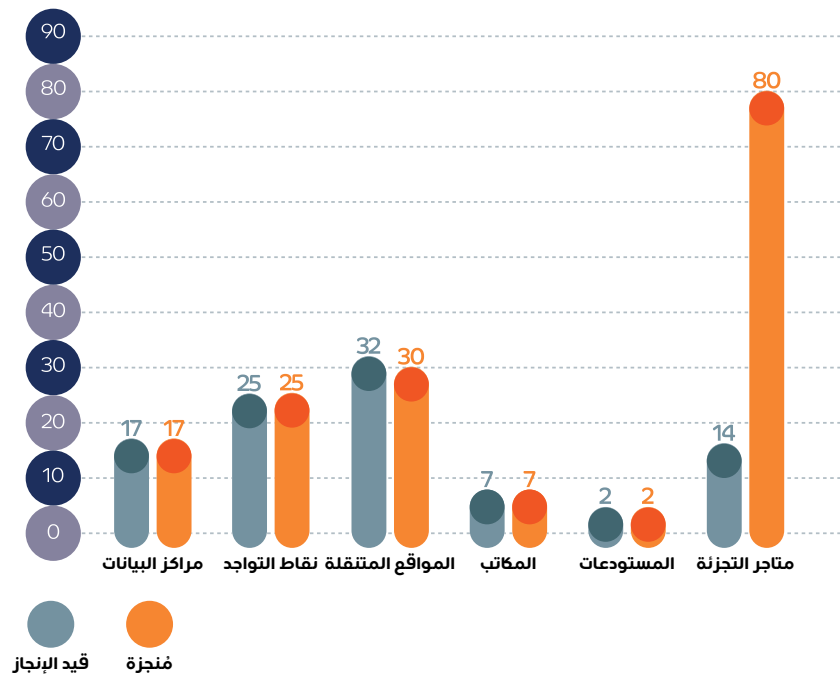
تعرضنا خلال العام إلى بعض الحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة، لا سيما الحوادث الطبية (45). وقد تم التعامل مع هذه الحالات بشكل فوري من قبل عيادتنا الداخلية. كما تعرضنا إلى حادثتي حريق وحادثتين تتعلقان بالبيئة، وتم التعامل معها والإبلاغ عنها بكفاءة عالية.

عند توقيع اتفاقيات عمل مع المتعاقدين،

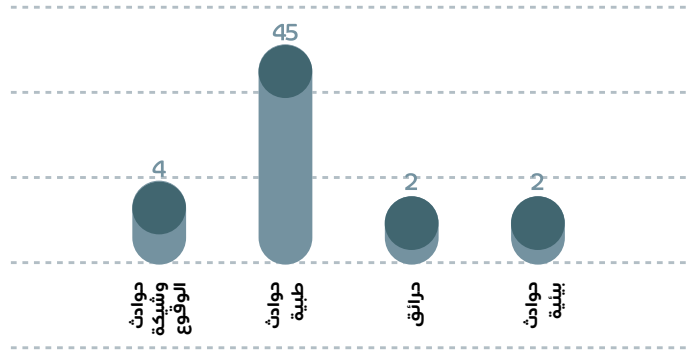
نحرص على تضمين بنود متعلقة بتعليمات الصحة والسلامة. وفي هذا الشأن، نمنح الأولوية لإجراءات التفتيش الميدانية التي تهدف إلى الكشف المبكر عن وجود أي مخاطر تتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتي قد تؤثر على موظفينا وزوار الموقع والأهم البيئة الخارجية.

وقد أثبتت هذه الممارسات فعاليتها البالغة وساعدتنا في ضبط المخاطر والتعامل معها بمجرد تحديدها والإبلاغ

## عمليات التفتيش الميدانية 2018



## الحوادث يناير - ديسمبر 2018



جائزة "أفضل مبادرة للصحة والسلامة" خلال العام ضمن جوائز ضمان للصحة المؤسسية 2018 عن فئة جودة الهواء الداخلي.

وقد جسدت الصحة والسلامة كذلك الموضوع الرئيسي لورشة العمل المجتمعية التي نظمناها لشركاء المجتمع والمنظمات غير الربحية في الإمارات، بالإضافة إلى ورشة عمل الأطفال التي نظمناها في مكاتبنا.

عنها. في عام 2018، أجرينا مجموعة من عمليات التفتيش الميدانية عبر مراكز البيانات ومواقع الاتصالات المتنقلة ومتاجر التجزئة وغيرها.

نواصل التزامنا بالمحافظة على هواء نقى داخل المكاتب كمؤشر خاص للسلامة في مكان العمل. وبفضل منهجيات المراقبة المتواصلة واستراتيجية الصحة والسلامة والبيئة التي نعمل بموجبها، حصلنا على

## أخلاقيات العمل

إدراكًا لأهمية ترسيخ أخلاقيات العمل، فإننا نعمل على تطبيق منظومة متكاملة من مبادئ الحوكمة والقيم والضوابط التي تحكم عمليات الشركة. يساعدنا ذلك على التصدي للمخاطر المتعلقة بالفساد، ويضمن امتثالنا لسياسة عدم التهاون مع الاحتيال والتصرفات اللاأخلاقية.

يتعين على كافة العاملين لدينا قراءة مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات والموافقة عليها. ولتسهيل هذه المهمة على الموظفين، يتم تكريس فريق متخصص من شركاء الأعمال في مجال الموارد البشرية لتقديم التوجيهات والنصائح فيما يتعلق بالسلوكيات الأخلاقية.

وقد قمنا مؤخرًا بصياغة سياسة للاستجابة لحالات الاحتيال تتضمن بيانات واضحة بشأن عدم التعاون مع مثل هذه الحالات. وقد طورنا كذلك آلية السياسة الخاصة

بالإبلاغ عن المخالفات والتي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني إلى (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 803 7283). تسهم هذه الآلية في تمكين موظفينا وموردنا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم.

يمكن الاطلاع على مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات التنظيمية الخاصة بنا، بالإضافة إلى سياساتنا الداخلية والخارجية لطلب المشورة بشأن السلوك الأخلاقي، والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير القانوني على موقعنا الإلكتروني.

## أمن البيانات وخصوصيتها

نحن نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وخصوصيتهم، ونحرص على أن يكون هذا النهج ضمن الكفاءات الرئيسية التي تتمتع بها في مؤسستنا. إلى ذلك، فقد قمنا بتكريس وظيفة مخصصة لإدارة خصوصية البيانات وحمايتها ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات، بالإضافة إلى الضوابط الأمنية المحسنة التي نستثمر فيها منذ ما يزيد عن 10 سنوات.

علوة على ذلك، فقد طورنا أطر ومعايير شاملة لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها، بحيث تعتمد على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية، ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "إيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية، ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقات الدفع وغيرها. كما طورنا نموذجًا لتصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها عبر مختلف أقسام المؤسسة.

وقد انتهينا من تطوير هذا النموذج الخاص بشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والذي يهدف إلى تصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها لكي يتم تطبيقه في مختلف أقسام المؤسسة.

وأجرينا خلال العام تدريبات على مستوى المؤسسة لتعزيز الوعي الداخلي حول أهمية بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية. وقد رافق ذلك تنفيذًا ناجحًا لمبادرات "تصنيف البيانات وتأمينها" التي يستعين بها موظفينا لتصنيف البيانات وفقًا لنوع الفئة التي تنتمي إليها.

يندرج تحت مظلة المعايير المعمول بها فيما يتعلق بأمن البيانات وخصوصيتها مجموعة من التوجيهات والدعم الإداري للمساهمة في ضمان أمن وخصوصية المعلومات الشخصية وتمكين إنشاء المعلومات الشخصية وتخزينها واستخدامها ومشاركتها وحفظها وحذفها وفقًا للقوانين السارية

والتنظيمات والالتزامات التعاقدية. أطلقنا عام 2018 خدمة إدارة التهديدات المؤددة عبر التكنولوجيا السحابية، وهي عبارة عن خدمة من الجيل القادم مختصة بالأمن الإلكتروني ومُصممة لحماية شبكة الاتصال الرئيسية للمؤسسة بحيث لا يتمكن أحد من اختراقها. تدعم هذه الخدمة عملنا من خلال تنفيذ عمليات المراقبة والإدارة على مدى 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لتوفير حماية مخصصة وموثوقة.

كما قمنا بطرح خدمات إدارة المخاطر والامتثال ضمن حزمة خدمات السحابة الإلكترونية المدارة ومركز البيانات بما يتيح للشركات الكبرى، وخصوصًا المؤسسات الحكومية والمالية في الإمارات، إمكانية تسخير تقنيات المعلومات والاتصالات وحماية الحوسبة السحابية لمواجهة المتطلبات التنظيمية ومتطلبات الامتثال المعقدة.



## التسويق المسؤول

ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، كما أننا لا نشارك في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو متنازع عليها. وخلال العام، لم نشهد أي حالات لعدم امتثال للتنظيمات والقواعد الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

انسجامًا مع قيمنا أولاً ومع متطلبات القطاع ثانيًا، فإننا نؤمن بضرورة الالتزام بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يساهم ذلك في ترسيخ الثقة والولاء بين العملاء.

## إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلتزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار؛ اعتمدنا نظام معياري للإدارة المستدامة للأعمال. يتيح لنا هذا النظام إمكانية تعزيز المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومراقبتنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى عملائنا وموردنا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة.

وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال. ويُشرف على

إدارة هذا النظام فريق الإدارة المستدامة للأعمال وإدارة الأزمات ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات. وعلى الصعيد الوطني، نمثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، وشركة اتصالات، المزود الثاني في الدولة لخدمات الاتصالات.

شاركنا عام 2018 في عمليات المحاكاة الميدانية التي نظمتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحت اسم "صدى البرق 6"، حيث عكسنا قدرات موظفينا الإماراتيين على إنشاء بنية تحتية متكاملة

وتوفير شبكة اتصالات متنقلة وثابتة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بالتنسيق مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالمشاركة في عملية محاكاة أخرى تم تنظيمها من قبل الوكالات الاتحادية. وصممت عملية المحاكاة لاختبار مرونة قطاع الاتصالات وقدرته على الصمود في حال وقوع كارثة وطنية. وقد حققنا نتيجة كاملة، لنؤكد مرة أخرى على قدرتنا وكفاءتنا للتخفيف من تأثيرات أي حوادث طارئة قد تؤثر على أعمالنا الأساسية.

