شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تعلن عن نموذج جديد لعملياتها لتعزيز الابتكار ومواكبة متطلبات العملاء في العصر الرقمي

يركز النموذج الجديد لعمليات الشركة على توفير مستوى أعلى وأكثر تخصيصاً من التفاعل مع العملاء، وتطوير نهج يتسم بالسرعة والمرونة عند طرح الخدمات في السوق وترسيخ ثقافة مؤسسية تعتمد على الأهداف والأداء

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 27 أغسطس 2020 – استكمالاً لجهودها الرامية إلى مواكبة التحولات وتلبية المتطلبات المتزايدة لعملائها، أعلنت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، اليوم عن إعادة تصميم قطاعات أعمالها من خلال تحديد خمسة قطاعات أعمال رئيسة تشكل مظلة شاملة لجميع عمليات الشركة. وتستهدف الشركة من خلال نموذج عملياتها الجديد توفير تجارب جديدة وفائقة الجودة تتناسب مع تطلعات العملاء في العصر الرقمي، وترسيخ مكانتها كشريك جدير بالثقة من جانب مختلف فئات العملاء، فضلاً عن تعزيز وتيرة وسرعة التحول الرقمي.

وفي معرض حديثه عن الهيكلة الجديدة للشركة، قال يوهان دينليند، الرئيس التنفيذي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة: "تتطلب عملية تحقيق نجاحات مستدامة في المستقبل التأكد من تمعتنا بأساس متين من الابتكار يستند إلى مستوى عالٍ من المرونة والكفاءة وسرعة الاستجابة للتحولات إضافة إلى نهج قادر على توفير تجارب جديدة فائقة الجودة تفوق بشكل مستمر توقعات مختلف فئات عملائنا. وسيسهم نموذج عملياتنا الجديد في تعزيز رؤية شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نحو مواكبة المتطلبات المستقبلية فضلاً عن تسريع وتيرة تحولنا وتعزيز قدرتنا على التكيف مع التحولات المتسارعة التي يشهدها السوق".

ويعتمد نموذج العمليات الجديد الذي تبنته شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في قطاعات أعمالها على خمس ركائز رئيسة، حيث ستندرج جميع العمليات التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع العملاء تحت مظلة "العمليات والشؤون التجارية" و"العملاء وقنوات التواصل" و"الأعمال الجديدة والابتكار". بينما ستشكل عمليات ووظائف قسم التكنولوجيا قطاع أعمال جديد تحت اسم "التكنولوجيا وتقنية المعلومات".

ووفقاً لنموذج العمليات الجديد، سيكون قطاع "العمليات والشؤون التجارية" في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة مسؤولاً عن وضع وتحديد الاستراتيجية التجارية الخاصة بعمليات الشركة، وإدارة الشؤون الخاصة بخدمات العملاء من الأفراد والشركات، فضلاً عن تطوير وطرح المنتجات والخدمات الجديدة في السوق والارتقاء بتجربة العملاء ورقمنة الخدمات وإدارة عمليات العلامات التجارية. وسيشرف على قيادة قطاع "العمليات والشؤون التجارية" فهد الحساوي.

وستتمثل مهمة قطاع "العملاء وقنوات التواصل" في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في إدارة جميع نقاط اتصال المبيعات والخدمات المقدمة للعملاء من الأفراد والشركات، بما في ذلك الاستراتيجية الخاصة بقنوات التواصل وإدارة وقياس مؤشرات الأداء وضمان أعلى معايير جودة الخدمات وتعزيز التحول الرقمي. وسيشرف على قيادة قطاع "العملاء وقنوات التواصل" أنتوني شاينر.

بينما سيكون قطاع "الأعمال الجديدة والابتكار" الحاضنة الرئيسية للفرص والإمكانيات التي توفرها منظومة الحلول والتقنيات الرقمية الجديدة، وستتمثل مهمته بالإشراف على عملية ابتكار وتطوير الأعمال والخدمات الجديدة التي من شأنها تعزيز ودفع نمو شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. بالإضافة إلى ذلك، سيكون هذا القطاع مسؤولاً عن إدارة الشراكات والاستثمارات الجديدة المتعلقة وتحليلات الأعمال ورؤى البيانات. وسيشرف على قيادة قطاع "الأعمال الجديدة والابتكار" فريد فريدوني.

وبهدف تعزيز مجالات أعمالها الرئيسية وتقنياتها الجديدة، أعادت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة عملية تشكيل وظائف قسمي "تقنية المعلومات" و"التكنولوجيا" وذلك لتعزيز مستوى التنسيق والتكامل بين كلا القطاعين من خلال إنشاء وظائف مشتركة في مجالات رئيسة مثل التخطيط الاستراتيجي والحوكمة والأمن الإلكتروني والعمليات. وسيعمل كلا القطاعين على تحديد أهداف مشتركة للعمليات والقدرات والرؤى المستقبلية. وسيقود قطاعي أعمال "تقنية المعلومات" و"التكنولوجيا" كل من **بيتر لارنهولت و سليم البلوشي** على التوالي.

هذا وسيدخل نموذج العمليات الجديد لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة حيز التنفيذ خلال الربع الرابع من العام 2020.

وستواصل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة الالتزام بتعزيز ثقافة المساواة بين الجنسين وترسيخ ثقافة مؤسسية تعتمد على الأهداف والأداء. وتم تعيين حنان أحمد رئيسةً للشؤون التنظيمية والحوكمة (بالانابة)، والذي يعتبر قسم جديد يستهدف ضمان أعلى مستويات التميز في إدارة الجوانب المتعلقة بجميع أصحاب المصلحة إضافة إلى الشؤون المتعلقة بالحوكمة المؤسسية. كما تم تعيين علي ال علي، في منصب وكيل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة(بالانابة).

وأضاف دينيلند: " في إطار جهودنا المستمرة والرامية إلى البقاء على صلة وثيقة بعملائنا الذين تشهد متطلباتهم و"سلوكياتهم" تغيرات وتحولات مستمرة، نحتاج إلى إعادة صياغة وتحديد وابتكار الطرق والأدوات التي نعتمد عليها في عملنا كمؤسسة. ويشكل إعلان اليوم مؤشراً قوياً على مدى التحول الذي وصلت إليه شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في منهجية تفكيرها ورؤيتها نحو بناء شركة حديثة تتميز بمستوى عالٍ من المرونة، وتشكل الروح التعاونية بين فرقها ركيزة أساسية للتعامل مع التطورات المتلاحقة في عالم الأعمال السريع والمتغير باستمرار".

وبمجرد البدء باعتماد النموذج الجديد للعمليات، ستتألف اللجنة التنفيذية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من:

الرئيس التنفيذي للشركة يوهان دينليند
الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية فهد الحساوي
الرئيس التنفيذي لقطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل أنتوني شاينر
الرئيس التنفيذي لقطاع الأعمال الجديدة والابتكار فريد فريدوني
الرئيس التنفيذي لتقنية المعلومات بيتر لارنهولت

الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا سليم البلوشي
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية: قيس بن حميدة
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية: إيهاب حسن
رئيس الشؤون التنظيمية والحوكمة : حنان أحمد

-انتهى-