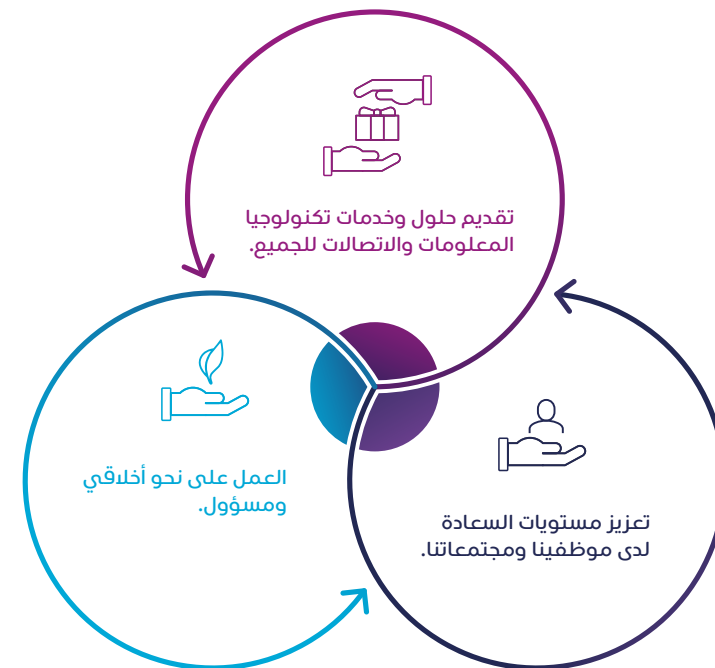


الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة



مقدمة

ركائز استراتيجية شركتنا للاستدامة هي:



تساهم محاور التركيز الثلاثة هذه مساهمةً مباشرةً في تحقيق شركتنا لنتائج متوازنة عن طريق تشجيع الموظفين والإداريين على التفكير والتصرف بطريقة استراتيجية في سبيل تحقيق استدامة أعمالنا على المدى الطويل. فهذا يضمن مساهمتنا في نجاح الشركة دون أن تحيد أعيننا عن أهداف الاستدامة الكبرى التي وضعتها دولة الإمارات العربية المتحدة.

ينصب تركيز استراتيجيتنا على الوفاء بالتزامنا بتحقيق النمو المستدام وبخلق القيمة لمساهمينا وبرعاية موظفينا والارتقاء بهم. ونقدم خدمات وتقنيات الاتصالات التي تثري حياة الأفراد والأعمال في دولة الإمارات من خلال تمكين كل فرد من الاتصال متى شاء وأينما كان، مما يضيفي بعداً آخر على حياتهم.

في عام 2019، أدمجنا محاور تركيزنا على الاستدامة في عدد من الأولويات الاستراتيجية بشركتنا، خاصة تلك المتعلقة بتحقيق الكفاءة، وتجربة العملاء، وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذكية والمستدامة، وخدمات الحياة الرقمية. وسنواصل في عام 2020 رحلة البحث عن أساليب جديدة ومبتكرة لإرساء ركائزنا للاستدامة في الخدمات والتقنيات التي نقدمها.

ومن بين الشراكات واتفاقيات التعاون العديدة، ما زلنا الشريك الاستراتيجي لمكتب دبي الذكية مزود الحلول والخدمات الخاص بمنصة “دبي بالس”، بالإضافة إلى عضويتنا في غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

الجهات المعنية بأعمالنا

نحرص دائماً على التواصل مع مختلف الجهات المعنية، ابتداءً من موظفينا والمستثمرين وحتى العملاء ووسائل الإعلام وغيرها، وذلك لنبقى على اطلاع على آخر المستجدات ولنكوّن صورة واضحة عن احتياجاتهم ومتطلباتهم، حيث يساعدنا ذلك في تحديد وحصر وإعادة تقييم المواضيع المادية. ولقد استعناً بمصفوفة الأهمية النسبية في تحديد المواضيع ذات الأولوية لأعمالنا وللجهات المعنية من أجل كتابة تقرير الاستدامة السنوي وتحديد المحتوى الذي ينبغي التركيز عليه.

ركائزنا للاستدامة	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع	الارتقاء بمستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا	العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة
أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الصلة	الهدف 9 - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف 10 - الحد من أوجه عدم المساواة	الهدف 8 - العمل اللائق ونمو الاقتصاد الهدف 10 - الحد من أوجه عدم المساواة	الهدف 11 - مدن ومجتمعات محلية مستدامة
الصلة بين ركائزنا للاستدامة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	يحظى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإمكانيات اللازمة للإسهام في تحقيق أهداف دولة الإمارات المتعلقة بالابتكار والبنية التحتية المستدامة، وبالحد من أوجه عدم المساواة من خلال تقديم خدمات تعود بالنفع على الجميع بلا استثناء.	تساهم أعمالنا مساهمةً مباشرةً في تحقيق نمو اقتصادي مستدام في دولة الإمارات من خلال توفير فرص العمل وتنمية المجتمع.	تسير عملياتنا التشغيلية على منهج أخلاقي ومسؤول، كما أن حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الذكية التي نقدمها تحقق منافع الاستدامة المدمجة لدولة الإمارات.

11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة



10 الحدّ من أوجه عدم المساواة



9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد



قائمة الشؤون ذات الأهمية النسبية

حين يتعلق الأمر بالمسائل الجوهرية لأعمالنا، لا تزال على رأس أولوياتنا مواضيع مثل “رضا العميل وسعادته” و”المنتجات والخدمات التقنية المبتكرة” و”أمن بيانات العملاء وخصوصيتها”.

يساعدنا النظر إلى هذه المواضيع – بالإضافة إلى المسائل الأخرى مثل إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة وسعادة الموظفين وتنمية المجتمع وغيرها من المواضيع التي تم تحديدها ضمن عملية مشاركة الجهات المعنية والتواصل معهم – على تحديد أولويات أهداف التنمية المستدامة التي يمكننا التأثير فيها والمساهمة في تحقيقها.

أعد هذا التقرير وفقاً للخيار “شامل” في إطار إرشادات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI G4.

ويهدف التقرير إلى عرض أداء شركتنا وقياسه بالمقارنة مع رقائق الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الأولوية عن السنة الممتدة من يناير حتى ديسمبر 2019.

الأكثر أهمية		رضا العميل وسعادته	خصوصية بيانات العميل وحمايتها	
مهم جداً	إدارة النفايات الإلكترونية والخطيرة	تأثير محطات الإرسال والاستقبال و أبراج الإشارة من منظور صحي	سعادة الموظفين وسلامتهم	الحكومة المؤسسية السليمة وأخلاقيات العمل
مهم	إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجراءات تعزيز كفاءة الطاقة و/أو زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة	تدريب الموظفين ومنحهم فرص التطور المهني	إطلاق حملات تسويقية وإعلامية دقيقة وغير مضللة
مهم إلى حد ما	اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه	النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة	إطلاق المبادرات التعليمية ومبادرات بناء القدرات	تحقيق أداء مالي يعزز القيمة للمساهمين

مهم إلى حد ما مهم مهم جداً الأكثر أهمية

الأثر الحالي/ المحتمل على الأعمال

توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع

تطبيق “باب نور”

وسّعنا من نطاق شراكتنا الناجحة مع أبرز المشاريع، وعلى رأسها مشروع “باب نور”، لمدة ثلاث سنوات أخرى. “باب نور” هو تطبيق يهدف إلى تحقيق التواصل السلس والفعال، وهو مصمّم وفق المعايير الدولية للاتصالات لمساعدة الأشخاص الذين يواجهون صعوبات في التواصل عبر توفير بطاقات مُعرّفة مسبقاً لاستخدامها في تركيب جمل.

الهدف من تعزيز شراكتنا وتجديدها هو مواصلة تدريب المعلمين والأهالي لضمان استخدام تطبيق “باب نور” بأقصى فائدة ممكنة. وانطلاقاً من إعادة التأكيد على التزامنا تجاه أصحاب الهمم في دولة الإمارات، جعلنا التطبيق ملائماً للعمل على نظام تشغيل أجهزة iPhone، وقد أصبح الآن متاحاً للتحميل من متجر تطبيقات Apple العالمي.

تجربة العملاء

ترتكز تجربة العملاء في شركتنا على ثلاثة محاور رئيسية، وهي: الشفافية والحلول الميسّرة والتعاطف مع احتياجات العملاء

الشفافية

شهد عام 2019 استكمال إنجاز مبادرتنا “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه” وترسيخ مكانتنا الريادية في قطاع الاتصالات باعتبارنا أول مزود خدمة بمنطقة الشرق الأوسط يحصل على شهادة الاعتماد الدولية “كريستال مارك” CrystalMark تقديرًا لجهودنا في صياغة الشروط والأحكام وغيرها من الوثائق القانونية بأسلوب بسيط وواضح مما يمكّن العملاء من استيعابها بسهولة. فضلاً عن الحلول التي قدمناها خلال العام لعملائنا من أجل تنبيههم وضمان عدم تفاجئهم بانتهاء الرصيد أو بخدمة التجوال.

حلول ميسّرة

أطلقنا خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية البصرية Visual IVR الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط لنمكّن عملاءنا من الحصول على إجابات على استفساراتهم بسرعة ودون تكبد تكاليف إضافية. و جدير بالذكر أن هذه الخدمة باتت الآن تتعامل شهريًا مع 52,000 تفاعل مع عملائنا. وأطلقنا كذلك المساعد الافتراضي متعدد القنوات القائم على تقنية الذكاء الاصطناعي حيث يقدم الخدمات لعملائنا عبر تطبيق واتساب.

كما شهد عام 2019 حصول جميع أفراد فريقنا الفني للخدمات المنزلية على شهادات الاعتماد من شركة “لينكسيس” Linksys، وهي السابقة الأولى من نوعها في العالم. بالإضافة إلى ذلك، فقد مكّنا العملاء من التحكم بأجهزة التوجيه المنزلي من خلال تطبيق مُخصص سهل الاستعمال. وقد انعكس ذلك على ما شهدناه من تحسّن في مؤشر رضا العملاء بمقدار 7 نقاط وفقًا للعملاء الجدد (متوسط عام 2019 بالمقارنة مع متوسط عام 2018).

وفر تطبيق “باب نور” قنوات تواصل بديلة من شأنها توفير المساعدة على التواصل مع المحافظة على ثقافتنا العربية وعاداتنا الشرقية.

التعاطف مع احتياجات العملاء

في إطار مبادرة “وعد شبكتنا” - السابقة الأولى في تاريخنا الممتد على مدار 14 سنة - بادرنّا بتقديم دقائق إضافية لإجراء المكالمات الصوتية وحزمة تعويضية من البيانات لعملائنا الذين واجهوا مشاكل في جودة المكالمات الصوتية أو بطئًا في سرعة انتقال البيانات في مجتمعات محددة. وبفضل برنامجنا “ضمان” Assure شهدنا تحسّسات ملحوظة في مستويات الخدمات المقدمة لعملائنا: (تحسّن بمقدار 13.9 نقطة مئوية في ديسمبر 2019 بالمقارنة مع ديسمبر 2018) وتحسّن معالجة الشكاوى من أول مكاملة بمقدار 8 نقطة مئوية في ديسمبر 2019 بالمقارنة مع المتوسط لعام (2018).

وانتهينا من وضع اللمسات الأخيرة على منصة “صوت العملاء”، مما سيساعدنا على تتبع مؤشر رضا العملاء عند إجراء المعاملات في وقت مقارب للوقت الحقيقي ومتابعة أي تفاعل أو معاملة يجريها العملاء في نقاط البيع وقنوات مركز خدمة العملاء.

مستوى اهتمام المساهمين

تطبيقات المدن الذكية المختلفة، مثل أجهزة القياس الذكية، والاصطفاف الذكي، وأجهزة التعقب، والرعاية الصحية الذكية، بالإضافة إلى الاستخدامات المختلفة في مجالي الصناعة والزراعة.

وأخيراً، فقد أطلقنا الجيل الجديد من شبكة "إنترنت الأشياء ضيقة النطاق" في دولة الإمارات، وذلك بالتعاون مع نوكيا Nokia وأفيرميد نتوركس Affirmed Networks وميديا تيك MediaTek، ضمن مساعيها لتمكين الأجهزة من توفير عدد كبير من

تعزيز اعتماد تقنيات الاتصالات الضوئية

وتشمل الاتصالات الضوئية شبكة الاتصالات اللاسلكية الضوئية عالية السرعة "لي-فاي" LiFi واتصالات الكاميرات البصرية، حيث نجحت هاتان التقنيتان المتطورتان في السنوات الأخيرة في استقطاب اهتمام متناهِ من قطاعات عديدة، مثل المدن والمنازل الذكية، والثورة الصناعية الرابعة، وبيئات التصنيع، والبيع بالتجزئة، والسياحة.

دفعتنا طموحاتنا الريادية في القطاع إلى أن نصبح خلال السنة التقويمية العضو المؤسس الوحيد على مستوى المنطقة في "الائتلاف العالمي للاتصالات الضوئية"، وهو اتحاد عالمي مُنشأ حديثاً يضم الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والإضاءة والبنية التحتية وتصنيع الأجهزة، ويهدف إلى استكشاف وتطوير تكنولوجيات لاسلكية حديثة لتمكين الاتصالات الضوئية.

انطلاقاً من حرصنا والتزامنا بالإسهام في جعل دولة الإمارات أسعد دولة في العالم، أطلقنا خلال عام 2019 عدداً من حلول الذكاء الاصطناعي المبتكرة ولا سيما في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية.

التحول الرقمي

ندمج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول رعاية صحية إلكترونية مبتكرة

انطلاقاً من حرصنا والتزامنا بالإسهام في جعل دولة الإمارات أسعد دولة في العالم، أطلقنا خلال عام 2019 عدداً من حلول الذكاء الاصطناعي المبتكرة ولا سيما في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية.

1. فحص اعتلال شبكية السكري - بعد تصوير الشبكية بكاميرا عيني المريض، يقوم نظام الذكاء الاصطناعي بتحليل الصور وإصدار تقرير وإرسال النتيجة إلى الاختصاصي.

2. فحص الصدر بالأشعة السينية للكشف عن مرض السل - يساعد هذا الحل أخصائي التصوير الإشعاعي في اتخاذ قرارات تشخيصية صائبة حول احتمالية إصابة المقيمين الجدد بمرض السل.

3. متابعة أعراض الرعاية الأولية - تمنع هذه المنصة تحديد مواعيد غير ضرورية من خلال تقديم توصيات للمرضى حول الخدمات الصحية الأنسب لاحتياجاتهم، وإعطاء الأولوية للحالات المرضية بناءً على درجة خطورة الحالة، بالإضافة إلى وضع خطة العلاج.



سيُلمس عملنا فرقاً حقيقياً عند الاعتماد على شبكة الجيل الخامس لما تتميز به من سرعات تحميل و تنزيل عالية وسرعة استجابة فائقة.

البنية التحتية للشبكة

جاهزيتنا لخدمات شبكة الجيل الخامس 5G

إلى الوضعية المستقلة (SA) وتصبح شبكة قائمة بحد ذاتها. ويهدف توسيع أفاق توقعات الجمهور وتعريفهم بمزايا شبكة الجيل الخامس، دعونا الجمهور لزيارة متجرنا الرئيسيين في دبي وأبوظبي لتجربة التقنيات بأنفسهم والاطلاع على المزايا المذهلة التي تعد بها هذه التقنية عند طرحها في الأسواق لأغراض تجارية.

وسيُلمس عملنا فرقاً حقيقياً عند الاعتماد على شبكة الجيل الخامس لما تتميز به من سرعات تحميل و تنزيل عالية وسرعة استجابة فائقة، أو ما يُعرف فنياً بانخفاض "فترة التخزين المؤقت" عند انتقال البيانات. وبالنظر إلى ما نشهده من إقبال متزايد على مشاهدة الفيديوهات والمحتوى الرقمي، تجدر الإشارة إلى أن تقنية الجيل الخامس بسرعاتها الفائقة ستتيح بنّاً سلساً للفيديوهات عالية الدقة HD والفيديوهات بدقة فائقة 4K، بالإضافة إلى تجربة الواقع الافتراضي والواقع المعزز وتطبيقاتهما العديدة الواعدة، سواءً على مستوى الأفراد أو مؤسسات الأعمال.

عملنا خلال عام 2019 على توفير تغطية شبكة الجيل الخامس عند المعالم السياحية والحيوية في الإمارات السبع من خلال تركيب الأجهزة المتطورة الداعمة لتقنيات الشبكة، لنكون بهذا أول دولة في المنطقة تستعد لتقديم إمكانيات شبكة الجيل الخامس لعملاتها بمجرد توفر الهواتف المتحركة الداعمة لها. كما ستضمن جهودنا المبذولة لتعزيز جاهزيتنا نشر أكثر من 700 محطة داعمة لشبكة الجيل الخامس في دولة الإمارات، مما يجعلنا في صدارة مشغلي خدمات الاتصال العالميين الذي يسعون إلى تعميم استخدام شبكة الجيل الخامس.

وقد شهد العام إجراءنا لأول مكالمات بيانات مباشرة عبر شبكتنا للجيل الخامس، فضلاً عن ذلك، أطلقنا حلولاً سحابية تقوم على شبكتنا الأساسية المحلية الموحدة التي تدعم تقنيات الجيل الخامس، والتي تتمتع بالقدرة على استضافة الوضعية غير مستقلة (NSA) المعتمدة على البنية التحتية لشبكة الجيل الرابع قبل أن تتحول

كما أبرمنا شراكات مع كل من شركتي TELUS Health و NXN بهدف طرح محفظة متكاملة من حلول تيلوس هيلث في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية في دولة الإمارات. وستتيح لنا هذه الشراكة اكتشاف حلول مبتكرة في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية، مثل الوصفات الدوائية الإلكترونية، والمطالبات الإلكترونية، ومراقبة المريض عن بعد، والسجلات الطبية الإلكترونية على الهاتف المتحرك، ومنصة الاتصالات الطبية. ولا تقتصر منافع هذه التطبيقات على تبسيط الإجراءات الخاصة بمعاملات الرعاية الصحية، فهي تراعي أيضاً أهمية الوقت وتقلل من فترات انتظار المرضى باعتبارهم الجهة المحورية وجوهر الخدمات الصحية.

إن نجاح دمج الذكاء الاصطناعي مع تقنية بلوك تشين في قطاع تكنولوجيا الرعاية الصحية في دولة الإمارات له منافع لا تعد ولا تحصى، فهذا الدمج سيقدم أدوات تتجاوز العقبات الحالية وتعالج المشاكل في سبيل الارتقاء بخدمات الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى وعافيتهم وكفاءة الأطباء.

الجيل القادم من ابتكارات تقنية بلوك تشين

طرحنا خلال عام 2019 ثلاثة حلول جديدة قائمة على تقنية بلوك تشين في إطار مساعيها للتصدي للتحديات المستقبلية وتوفير فرص جديدة للإمارات العربية المتحدة.

وبفضل هذه الإنجازات، أصبحنا قادرين الآن على تقديم حلول للمعاملات ما بين المؤسسات تضمنت تمكين مؤسسات الخدمات المالية من تسيير معاملاتها والامتثال للوائح التنظيمية، وتقديم منصة وطنية قائمة على تقنية بلوك تشين تمكّن البنوك الإماراتية من تبادل الوثائق والمعلومات من خلال شبكة آمنة وموثوقة، بالإضافة إلى إعلاننا عن تقديم حلول للتحقق من الهوية لدعم مجتمع الأعمال بدولة الإمارات في الاستفادة من كافة مزايا تقنية بلوك تشين وترشيد التكاليف.

ولا نزال نعمل على تطوير تطبيقات لا مركزية وتقديم مجموعة متكاملة من الحلول الداعمة لمنظومة خدمات قائمة على تقنية بلوك تشين واضعين العملاء نصب أعيننا. وقد استعرضنا بعضها ضمن فعاليات معرض جيتكس 2019، مثل حلول مصادقة شهادات الطلبة رقمياً بالاستناد إلى تقنية بلوك تشين بحيث تستطيع أي جهة مُفوّضة إصدار نموذج الشهادة إلى الطالب عبر منصة آمنة.

واستناداً إلى دورنا الفاعل في تمكين الحلول القائمة على تقنية بلوك تشين في دولة الإمارات، فقد عزّزنا من إمكانياتنا عن طريق تقديم التسهيلات اللازمة لتطوير الشفافية ومراعاة الأمن وإجراء المعاملات في الوقت الحقيقي وحماية البيانات، وذلك من أجل تحديد المشاكل التي تواجهها القطاعات المختلفة ومعالجتها في سبيل تمكين العملاء من الاستفادة من مزايا حلول تقنية بلوك تشين.

خدماتنا للمدينة الذكية

خدمات المدينة الذكية هي فرصتنا الأكبر لتعزيز مكانة دولة الإمارات باعتبارها مركزاً عالمياً جاذباً للسياحة والتجارة، فضلاً عن سمعتها كمدينة تعد بحياة سعيدة. وبالفعل، أعلنّا في هذه السنة التقويمية عن عزّمنّا تقديم خدمات المدينة الذكية في سيليكون بارك، مشروع أول مدينة ذكية في دبي والذي بدأت تتشكل ملامحه في واحة دبي للسيليكون.

وتُعتبر السيليكون بارك من بين أكثر مشاريع الحياة الذكية الواعدة التي تنتظرها منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث ستكون حجر الأساس وعلامة فارقة في مسيرة تحقيق رؤية المدينة الذكية.

ولن ينتهي دورنا بإطلاق سيليكون بارك، إذ سنقدم الدعم للمدينة الذكية من خلال حلول الطاقة الذكية والتنقل الداعم لاستدامة البيئة والخدمات والمرافق العامة الذكية، والتي ستعمل جميعها على توفير حياة بمستوى عالٍ من الجودة لكل من يعيش ويعمل في المشروع وحتى الزوّار.

واي فاي الإمارات

والمواصلات بخدمة واي فاي. وفضلاً عن ذلك، فقد نجحنا في اقتناص مشروع يهدف إلى تقديم خدمة واي فاي لجميع ركاب حافلات وزارة النقل والمواصلات في إمارة أبوظبي، والتي يبلغ عددها 520 حافلة، بالإضافة إلى جميع الحافلات والنواقل البحرية التابع لهيئة النقل والمواصلات في دبي، أي 1,957 مركبة.

وعلى صعيد آخر، عملنا على ترقية وتحسين شبكة واي فاي في جميع محطات وقطارات مترو دبي، والذي يعد أكثر الأماكن حيوية في البلد. وبدأنا بتزويد القطارات الجديدة على مسار إكسبو 2020 الحديث بأجهزة الاتصال بشبكة واي فاي. وقد انعكس نمو الشبكة وتوسعها وتحسن خدماتها إيجاباً على فترات استخدام أفراد المجتمع لخدمة "واي فاي الإمارات"، حيث ازدادت جلسات الاتصال بالشبكة بمقدار 6 ملايين لتصل إلى 32.5 مليون سنوياً.

شهدت شبكة "واي فاي الإمارات" تطورات كبرى في عام 2019؛ ففي مطلع العام، قدمنا لعدد كبير من عملاء خطوط du المسبقة والآتية الدفع خدمة حزم واي فاي تتيح لهم الاتصال المجاني وبسرعات عالية بشبكة واي فاي كجزء من حزمة البيانات الممنوحة لهم مجاناً شهرياً. وقد تزامنت هذه الخدمة مع إعادة إطلاق العلامة التجارية لخدمة "واي فاي الإمارات" بإضافة اسم علامتنا التجارية لأول مرة، لتصبح "واي فاي الإمارات من du".

كما أطلقنا خدمة "واي فاي الإمارات الممتازة" والتي توفر خدمة مُحسنة واستخداماً يومياً غير محدود مقابل دفع 5 دراهم إماراتية إضافية، إلى جانب إتاحة خدمة "واي فاي الإمارات" لحملة الأرقام الدولية من زوار البلد في سبيل تسهيل حصول جميع من على الأراضي الإماراتية على الخدمة.

حققت الشبكة أفضل معدلات النمو حتى الآن؛ ففي عام 2019، تم تزويد 10,000 سيارة أجرة تعمل تحت مظلة هيئة الطرق

عروض وخدمات مبتكرة

مضاعفة سرعات النطاق العريض مجاناً

أعلنّا في عام 2019 عن مضاعفة سرعات النطاق العريض لجميع العملاء المشتركين أو الذين اشتركوا حديثاً في خدمة التشغيل الثلاثي المنزلية Triple Play Home مجاناً وبشكل دائم، مما يعني أن هؤلاء العملاء يملكون الآن إمكانيات التواصل أسرع وبقيمة أكبر دون أن يتكبّدوا أي نفقات إضافية.

كانت دولة الإمارات تحتل المرتبة الحادية عشرة عالمياً في فئة سرعة الاتصال بالإنترنت عبر الهاتف المتحرك (حيث تبلغ السرعة 48.07 ميجابيت/ثانية) والمرتبة الثامنة والثلاثين في فئة سرعة النطاق العريض على الخط الثابت حيث تبلغ السرعة 50.16 ميجابيت/ثانية)، وفقاً لإحصائيات ديسمبر 2018. ويُعتبر عرضنا الأخير خطوة تقدّميّة تعزز مسيرتنا في دعم استراتيجية تطوير البنية التحتية لاقتصاد قائم على المعرفة ضمن رؤية 2021 في ظل مساعي دولة الإمارات لتحقيق التنوّع الاقتصادي وضمان مستقبل مزدهر.

أولى باقات البيانات غير المحدودة وأجلة الدفع في الإمارات

أطلقنا أولى باقات البيانات غير المحدودة وأجلة الدفع في دولة الإمارات، حيث تتيح باقات Power للمستخدمين الاستفادة من حزم بيانات وإجراء اتصالات غير محدودة. وإذ ندرك أهمية مواكبة ما نشهده من تغيرات وتطورات على مدار الزمن، نسعى دوماً إلى تطوير برامجنا وباقاتنا. ومن هنا جاءت فكرة دمج حزم البيانات وإمكانية إجراء المكالمات غير المحدودة لإثراء حياة عملائنا بما تنطوي عليه من قيمة مضافة تشمل توفير إمكانية الاتصال دون قيود إلى جانب الحرية لإضافة المزيد إليها.

نجمع الألفة معاً

تمنح باقة الأهل والأصدقاء لعملائنا المشتركين في الخطوط المدفوعة مسبقاً رصيّدًا من دقائق المكالمات الدولية ليتمكنوا من البقاء على تواصل مع عائلاتهم وأحبائهم مقابل رسوم اشتراك ثابتة. وبفضل هذه الخدمة، يستطيع العملاء اختيار باقات اشتراك أسبوعية أو شهرية والحصول على دقائق مكالمات دولية تتيح لهم الاتصال بخمسة أرقام يختارونها في بلدهم.

تقديم شرائح SIM من ده
لجميع زوار دبي الذين تزيد
أعمارهم على 18 سنة،
حيث ستتضمن البطاقة
دقائق للمحادثات وباكّة
بيانات مجاناً.

شريحة SIM مجانية لزوار دولة الإمارات

SIM من ده لجميع زوار دبي الذين تزيد أعمارهم على 18 سنة، حيث ستتضمن البطاقة دقائق للمحادثات وباكّة بيانات مجاناً صالحة لمدة شهر واحد. ويحصل الزوار على الشرائح المجانية عند مكتب الهجرة (الجوازات).

أضافت دبي إنجازاً آخر إلى سجل مبادراتها لإسعاد الآخرين، فهي الآن أول مدينة تقدم شرائح SIM مجانية للزوار والسياح بمجرد أن تطأ أقدامهم مطار دبي الدولي. وتنطوي المبادرة على تقديم شرائح

أول مشغل لخدمات الاتصالات في الشرق الأوسط يطلق أجهزة هواتف متحركة داعمة لشبكة الجيل الخامس 5G

الداخلي إلى محفظتها المميزة من الأجهزة الداعمة لتقنية شبكة الجيل الخامس، بل امتدت أيضاً إلى توفير العديد من الوسائل لعملائها الحاليين والمشاركين الجدد لتجربة مزايا شبكة الجيل الخامس ومشاركتهم رحلة التطور المثيرة للشبكة.

سيسمح جهاز التوجيه الجديد للعملاء بالوصول إلى تشغيل خدمات شبكة الجيل الخامس في جميع المناطق التي تغطيها الشبكة بدولة الإمارات، فيما نواصل العمل على توسيع نطاق تغطية الشبكة بإضافة مواقع جديدة دون أن نطلب من العملاء سداد رسوم إضافية على خدمات الجيل الخامس، مما يعني أنهم قادرون على استخدام أجهزتهم الداعمة لشبكة الجيل الخامس والاستمتاع بالمزايا الحالية والجديدة ضمن باقات اشتراكاتهم.

كنا السباقين في القطاع بطرح أول جهاز داعم لشبكة الجيل الخامس في دولة الإمارات، وذلك بتوفير الهاتف الذكي ZTE Axon Pro 10 لعملائنا، حيث سيتمكن العملاء من الانتفاع بمزايا تقنيات الجيل الخامس التي تقدمها ده دون دفع أي رسوم إضافية على باقات اشتراكاتهم آجلة الدفع.

وقدمت ده لعملائها فرصة الحصول على جهاز التوجيه المُبتكر الذي طوّره شركة ZTE دون سداد أي دفعات مقدّمة ابتداءً من 210 درهم إماراتي شهرياً، فيما سيستفيد العملاء الذين يحصلون على جهاز التوجيه الجديد مع باقة من باقات شرائح البيانات التي توفّرها ده من مزايا سرعات الاتصال الفائقة الداعمة لمجموعة من الأجهزة.

ولا تقتصر مبادرة ده على إضافة جهاز التوجيه

حلول رقمية ذكية لإدارة الأمن المائي تبدأ من المنازل

بالتقنيات المتطورة التي تمكّنهم من التصدي لمشاكل العالم الحقيقية بما ينسجم مع استراتيجية الإمارات للأمن المائي 2036 والتي وضعتها قيادة دولة الإمارات الرشيدة بهدف خفض إجمالي الطلب على الموارد المائية بنسبة 21% وتعزيز إمدادات المياه في البلد.

أعلنًا خلال العام عن إبرامنا شراكة تحويلية مع شركتين عملاقتين في القطاع، وهما: Belkin International و Uponor، وتهدف إلى توفير المساعد الذكي لإدارة المياه Phyn Plus Smart Water Assistant + Shutoff الحائز على جوائز عالمية بدولة الإمارات.

يُعتبر طرح جهاز مراقبة تسرب الماء المبتكر والمتصل بالشبكة خطوة في إطار تزويد سكان الإمارات

إطلاق منصة اتصال الآلة بالآلة بمعايير عالمية

أحدثت تقنيات اتصال الآلة بالآلة M2M ثورة في طريقة عمل المؤسسات، ولا سيما في ظل التوقعات التي تشير إلى أن عدد الأجهزة المتصلة سيصل إلى 20 مليار جهاز في عام 2020. وقد عملنا مؤخراً على الارتقاء بخدمات اتصال الآلة بالآلة من خلال تدشين منصة التحكم بين الأجهزة (M2M) المُصممة خصيصاً لتقديم أحدث الحلول المتطورة والمتكاملة لإدارة شرائح SIM المُرتبطة بالأجهزة، والاتصال، والخدمات الأخرى. وستعزز منصتنا بمزاياها المتنوعة من قدرة العملاء على إدارة شرائح SIM للأجهزة من بوابة

تطبيق واحد للعائلة كلها

أطلقت “فيرجن موبايل” في العام الماضي ميزة “إضافة شريحة SIM”، مما يساعد عملائنا على إدارة باقات الهاتف المتحرك لعائلتهم وأصدقائهم بسهولة ويسر، وذلك ضمن نهجنا المعتاد الهادف إل تبسيط التقنيات وتلبية احتياجات عملائنا من خلال تقديم أحدث الخدمات وإتاحة مزايا التحكم بحساباتهم. فمع ميزة “إضافة شريحة”، نضمن تمكين عملائنا من إضافة أصدقائهم وأفراد عائلتهم إلى حساباتهم باتباع خطوات بسيطة وبسيرة عبر تطبيق فيرجن موبايل واستلام الشريحة الجديدة خلال ساعة واحدة فقط.

خدمة الدفع Apple pay – أول خدمة دفع متكرر يوفرها قطاع الاتصالات بدولة الإمارات

سداد منفردة لغايات زيادة الرصيد أو التجوال أو إصدار أمر سداد متكرر لاشتراكاتهم الشهرية أو السنوية. وبذلك، تصبح فيرجن موبايل أول علامة تجارية في قطاع الاتصالات بالمنطقة تطلق خدمة الدفع المتكرر بالتعاون مع Apple Pay.

تحرص فيرجن موبايل على تقديم تجربة سلسلة لعملائها من خلال تيسير طريقة دفع سلسلة وأمنة لفاتورة الهاتف المتحرك عن طريق خدمة الدفع Apple Pay. وهكذا، يستطيع العملاء الآن سداد فاتورة الهاتف المتحرك من خلال تطبيق فيرجن موبايل على هاتف أيفون. ويمكنهم كذلك إجراء عمليات



أول مزوّد للخدمات السحابية يحصل على شهادة الاعتماد من “في إم وير” في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

قطاع الأعمال في مجال الحوسبة السحابية بدولة الإمارات. وتُبرز هذه الخطوة الكبرى الدور الذي نتميز به باعتبارنا مزوّدًا بالحلول السحابية يُعتمد عليه وشريكاً داعماً في مسيرة التحول الرقمي من خلال ما نوفره من حلول متكاملة في مجال البنية التحتية والإدارة.

نجحنا في وقت سابق من هذا العام في إثبات ريادتنا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والحصول على شهادة اعتماد الخدمات السحابية من شركة “في إم وير” VMware، بما يعزّز من قدراتنا وإمكانياتنا على دعم الجهات الحكومية ومؤسسات

إطلاق سوق المنزل الذكي

شهد عام 2019 تدشين “سوق المنزل الذكي” الذي يتيح لعملائنا إمكانية شراء منتجات المنزل الذكي عبر الإنترنت من خلال المتجر الإلكتروني. Smarthome. du.ae لتصلهم إلى باب منزلهم. كما يتيح المتجر

شراكات داعمة لحلول دفع متطورة

قائم على منصة الدفع N-Genius™ من شركة نتورك إنترناشونال Network International مع تقديم خدمات الإعداد والتهيئة مجاناً ودون أي دفعات مقدمة. يُعتبر نظام نقاط البيع للأعمال أحد حلول الدفع التي تمكّن التجار من قبول الدفعات عن طريق البطاقات وإجراء معاملاتهم رقميًا في سبيل تحقيق الكفاءة القصوى.

تحتل الشركات الصغيرة والمتوسطة مكانةً مهمة في دولة الإمارات حيث تمثل نسبة كبيرة من قطاع الأعمال الكلي. وحرصًا منا على مساعدتهم في توسيع أعمالهم، قدمنا لهم حلول دفع متطورة تريدهم من عناء كافة المشاكل التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة. يشمل عرضنا الجديد على نظام نقاط البيع للأعمال تركيب جهاز دفع متطور

حلمنا هو جعل الإنسان أسعد في عالم أفضل

التطوع

في عام 2019، شارك المئات من زملائنا في أعمال تطوعية متنوّعة في إطار المبادرات المجتمعية والبيئية التي تعبر عن شغفهم ورغبتهم في الإسهام في تنمية مستدامة لدولة الإمارات وذلك بالتركيز على المبادرات ذات الأثر الكبير، وقد تضمنت الأنشطة التطوعية:

1. إقامة ورش عمل حول ريادة الأعمال والابتكار للطلاب
2. تدريب وبناء قدرات العاملين في مؤسسات المجتمع المحلي
3. الاحتفال باليوم العالمي للمسنين بقضاء يوم مع كبار السن من المواطنين
4. زيارة مراكز رعاية أصحاب الهمم
5. تنظيم حملات توعية بالأمن السيبراني
6. إنقاذ الكلاب السائبة وإرسالها إلى مركز إيواء الحيوانات
7. تنظيف الشواطئ
8. زراعة الأشجار

وحظيت موائد الرحمن، التي تعد من أبرز مبادراتنا التطوعية بأهمية إضافية في شهر رمضان من هذا العام، حيث احتفلنا وعززنا من التماسك والتعاطف الذي يميز المجتمعات الإماراتية في رحاب عام التسامح.

كما تبرعنا خلال السنوات الخمس الماضية بأكثر من 55,000 صندوق غذائي يحتوي على الأغذية الأساسية قدمناها للفقراء في مختلف أنحاء دولة الإمارات. وبهذا كان لمبادرة موائد الرحمن أثر إيجابي على مجتمعنا في كافة أنحاء دولة الإمارات، ناهيك عن مساعدتنا آلاف المتطوعين على المشاركة في تسخير وقتهم لما فيه خير البلد ومنفعتها.

وقد شاركنا أفراد من جنسيات مختلفة في تغليف الأغذية في مبادراتنا لعام 2019، وكان من بينهم القنصل العام الفلبيني وممثلين عن القنصلية الهندية والجمعية الباكستانية في دبي وأبرشية القديس فرانسيس الأسيسسي، بالإضافة إلى مراكز رعاية أصحاب الهمم، مثل مركز النور و Integreat و Tender Hearts Arena.

تمكين الشباب والمرأة

في قطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات، مما يعد خطوة لتعزيز مكانتنا بمجال تمكين موظفاتنا اللواتي يشكلن 29% من الكوادر البشرية في شركتنا. فضلاً عن ذلك، فقد كشفت الإحصائيات الأخيرة عن أن الإنثا يشكلن 40% من الموظفين الجدد، وهو ما يُعد علامة إيجابية على تعزيز التنوّع لدينا.

وتقديراً للجهود المعتبرة التي بذلها مجلس المرأة في دعم رؤية قيادة دولة الإمارات الهادفة إلى تحقيق التنوّع بين الجنسين في مكان العمل، حصلنا على جائزة "أفضل شركة في مجال تمكين المرأة" لعام 2019 من مجلة "ذا أنتربرايزر الشرق الأوسط".

ومن الآن فصاعداً، سيواصل مجلس المرأة تنفيذ مهامه الوظيفية تحت مسمى جديد، وهو التوازن بين الجنسين، وذلك تماشياً مع رؤية الإمارات 2021، والتوجه الذي اعتمدته الحكومة الإماراتية كركيزة أساسية في مؤسسات الدولة.

واصل مجلس الشباب ومجلس المرأة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة جهودهما الحثيثة واتباع الأساليب الفاعلة من أجل تلبية احتياجات الشباب وتعزيز التوازن بين الجنسين في بيئة العمل بما يتماشى مع الأجندة الوطنية لدولة الإمارات ورؤية شركتنا الرامية إلى تعزيز التنافسية والإشراك في بيئة العمل.

فخلال العام، وقع مجلس الشباب في شركتنا مذكرة تفاهم مع دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي ومؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم للأداء التعليمي المتميز من أجل تحفيز الشباب وتشجيعهم على المساهمة في تنمية مجتمع الإمارات واقتصاده. وتتيح الشراكة مع مؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم للأداء التعليمي المتميز فرصة كبيرة لموظفينا من أجل مشاركة خبراتهم مع الشباب الإماراتي وتعليمهم في سبيل الارتقاء بمعرفتهم واستقطاب المواهب والكفاءات للعمل في شركتنا بما ينسجم مع رؤية الإمارات 2021.

كان عام 2019 عاماً رائعاً للمرأة في ده ، حيث أطلقت الشركة أول مجلس للمرأة

كان عام 2019 عاماً رائعاً للمرأة في ده ، حيث أطلقت الشركة أول مجلس للمرأة في قطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات.

الابتكار في التعليم

سعيًا نحو تعزيز الابتكار والريادة في وطننا، بادرنا بإطلاق مسابقة هي الأولى من نوعها في الإمارات: مسابقة رواد إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي على منصتنا مختبر الابتكار U5GIG وذلك بالتعاون مع مركز دبي التكنولوجي لريادة الأعمال (ديتك Dtec).

كانت المسابقة تهدف إلى تحفيز المشاركين وتشجيعهم على التعبير عن أفكارهم الابتكارية لتسخير تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT) في تطوير المدينة الذكية. وقد بدأت المسابقة بتلقي 43 مشروعًا، تأهل منها 10 فرق لإجراء المقابلات النهائية التي انتهت باختيار 6 مشاريع.

مزايا الموظفين

يرتكز اهتمامنا بالموظفين وما نقدمه من مزايا إليهم على تعزيز المشاركة والاندماج في بيئة العمل بما يوطّد من ثقتهم ويرسّخ إيمانهم برؤيتنا. وفي ضوء ذلك، عملنا خلال العام على مراجعة وتعزيز المزايا المقدمة للموظفين من مختلف فئات ومستويات المسارات الوظيفية بما ينسجم مع متطلبات السوق المحلي، وهذا أتاح لنا المحافظة على مكانتنا باعتبارنا أحد أفضل أماكن العمل بالنسبة للموظفين. ولتعزيز الإشراك والإدماج، ركبنا بانضمام 250 موظفًا من العاملين بعقود محددة المدة إلى عائلة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2019.

نحرص على أن نقدم لموظفينا مزايا تمكنهم من تحقيق توازن إيجابي بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وذلك من خلال المرونة في أوقات العمل وتوفير مرافق داخلية مثل نادي رياضي وبركة سباحة وعيادات طبية، إلى جانب المزايا المالية مثل خصومات على الاتصالات وتذاكر الطيران وبدلات التعليم وخصومات برنامج "إسعاد" الذي يقدّم للموظفين وعائلاتهم مجموعة واسعة من الخصومات في مختلف المؤسسات والمنشآت بجميع أنحاء دولة الإمارات. علاوةً على ذلك، تطبق الشركة أنظمة مكافآت مختلفة، منها المكافآت الفورية المقدمة بانتظام بهدف تعزيز إشراك الموظفين وتحفيزهم من خلال تقدير جهود المبادرين الذين يبذلون جهودًا أكبر مما هو متوقع في سبيل إنجاز أعمالهم والوفاء بالتزاماتهم.

وسم #ذكرياتي_في_الإمارات

تعاونًا مع الأرشيف الوطني لدولة الإمارات العربية لنشر صور وفيديوهات نادرة من ذاكرة الوطن تحكي قصصًا عن تاريخ وماضي الإمارات العريق، وفي الوقت نفسه، وُجّهنا دعوة للمواطنين والمقيمين للانضمام إلينا في حملتنا لاستحضار ذكرياتهم العزيرة وقصصهم الملهمة ومشاركتها معنا في إطار احتفالنا بهذه الذكرى المجيدة.

كان هدفنا من هذه الحملة هو تعزيز مشاعر الوحدة بين سكان الإمارات من خلال تبادلهم الذكريات وتعبيرهم

عن حبهم لبلدهم في اليوم الوطني الثامن والأربعين، حيث تصطبّح هذه الفيديوهات والصور الحصرية مشاهديها في رحلة عبر تاريخ وذاكرة الإمارات وتسَلِّط الضوء على ذكريات الوالد المؤسس لدولة الإمارات المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، إلى جانب مجالات التعليم وتمكين المرأة والاحتفالات والحرف والفنون التقليدية.

كما تضمنت أنشطتنا لتعزيز التعليم خلال هذا العام الإشراف على مجموعة من ورش العمل وتنظيمها للمساعدة في تدريب عدد من طلاب الجامعة والمدارس الثانوية على إعداد مشاريعهم الخاصة بإنترنت الأشياء ومناقشة مشاريع الأبحاث.

و"بوابة الإمارات لابتكارات الجيل الخامس" U5GIG المدعومة من سلطة واحة دبي للسيليكون هي تحالف يجمع المؤسسات التقنية والأكاديمية في دولة الإمارات إلى جانب المزوّدين العالميين بخدمات الاتصالات بهدف تسخير خبرتهم في تطوير حالات استخدام مبتكرة للارتقاء بجودة الحياة في دولة الإمارات.

وحرصًا منا على توفير الفرص المناسبة لتنمية قدرات الموظفين وتمكينهم من تحقيق النجاح على المدى الطويل من خلال إثراء أعمالهم الوظيفية، أطلقنا إطار عمل وظيفي جديدًا وأبسط من سابقه يقدم لجميع الموظفين رؤية أوضح للمسارات المهنية المتاحة لهم. كما يرسّي إطار العمل الجديد، هذا الأساس لأطر أعمال الموارد البشرية الأخرى، مثل المكافآت، وإدارة التعلّم، وإدارة المواهب والكفاءات، وإدارة الأداء، وما إلى ذلك. وفي الوقت نفسه، يعمل إطار العمل الجديد على تيسير سبل التميز في المسارات المهنية للموظفين الذين يتميزون بمستويات أداء عالية وكذلك دفع مسيرة الأعمال نحو تحقيق غاياتها، مما يساعدنا على تعزيز إمكانياتنا للارتقاء بأدوارنا في المستقبل.

وقد شهد عام 2019 إطلاق منصة التعلّم الرقمية المتطورة التي توفّر دورات تدريبية على الإنترنت لجميع موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (بما في ذلك الزملاء المنضمين على سبيل التمهيد من جهات خارجية). وبهذا تعزز منصة التعلّم الجديدة التي تحمل اسم "رحلتي" My Journey من إمكانياتنا وتسرع من قدرتنا على إطلاق مسابقات تدريبية ذات صلة بالأعمال، وتعميم تنفيذ إطار العمل، وتنظيم جلسات التوعية والإرشاد، وغيرها، بما يلبي كافة احتياجات الموظفين.



صحة الموظفين ولياقتهم البدنية

تحدي دبي للياقة 30x30، وسباق عجمان للجري، وسباق سبارتن الشارقة، وتحدي الأولمبيين، وأولمبياد شهر رمضان، وتحدي الكريكت برعاية مجلس الكريكت الدولي، وسباق دبي للجري العمودي "Sky Run Dubai"، وسباق سبارتن للسيدات في أبوظبي، إلى جانب العديد من الفعاليات الرياضية الأخرى.

كما نظمنا خلال عام 2019 أول بطولة "فيفا" على أجهزة بلي ستيشن لموظفينا وقد لقيت ترحيباً كبيراً. وإلى جانب هذه الفعاليات والأنشطة الخاصة باللياقة البدنية، أقمنا مجموعة من الأنشطة التوعوية الحصرية لموظفينا وأفراد عائلاتهم، مثل جلسات التوعية التي تناولت مواضيع مختلفة منها الصداع النصفي ولقاح الإنفلونزا والتبرع بالدم.

يُشكّل برنامجنا الخاص بالحفاظ على اللياقة البدنية للموظف جزءاً جوهرياً من استراتيجية إشراك الموظفين التي نتبعها، نظراً لدوره في إتاحة الفرصة لموظفينا للتعارف وتوطيد أواصر الزمالة فيما بينهم من خلال مشاركتهم كفريق واحد في الأنشطة الرياضية والفعاليات المختلفة.

وقد أثمر هذا الاهتمام عن تحقيقنا لإنجازات بارزة في عام 2019: كان أحدها فوزنا بالمركز الأول في دورة الألعاب الرياضية للشركات التي تُعتبر أكبر بطولة لألعاب رياضية للشركات في دولة الإمارات، حيث شارك نحو 100 من زملائنا في أكثر من 16 لعبة رياضية من بينها كرة القدم والكريكت وتنس الطاولة وغيرها.

وفي عام 2019، مثّل زملاؤنا (ومن بينهم 100 موظفة) شركتنا في عدة فعاليات رياضية، من بينها

تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم

لا تزال مشاركة الموظفين الفاعلة وانخراطهم في بيئة العمل تؤدي دوراً محورياً في تهئية بيئة عمل محفزة في مؤسسات الأعمال من شأنها مساعدتها على تحقيق أهدافها. حيث قمنا بالتركيز على تدريب المدراء لتحسين تواصلهم مع موظفيهم والتفاعل معهم عند إعطائهم ملاحظاتهم فيما يتعلق بأداء الموظفين والتحدث معهم بانتظام حول ذلك. وهذا بالطبع إلى جانب مبادرات أخرى مصممة خصيصاً لكل قسم على حدة من أجل التركيز على تلبية الاحتياجات الخاصة بكل قسم.

كما قمنا خلال العام بقياس درجة إشراك موظفينا وتفاعلهم من خلال إجراء استطلاع جس النبض (استبانة

الأنشطة والفعاليات

du live هي منصة للموسيقى والعروض المباشرة توفّر عدداً من التجارب الشائقة المتميزة عبر مختلف أنواع الفنون ولجميع فئات الجمهور في الإمارات العربية المتحدة. تضمنت فعاليات السنة الماضية إقامة حفل لمغني الأوبرا الإيطالي أندريا بوتشيلي واستضافة الفنان الكوميدي المعروف راسل بيترز على خشبة مسرح كوكا كولا أرينا، إلى جانب استضافة أسماء لامعة في الفن في قاعاتنا "du أرينا" منهم إمينيم ولانا دل راي وفرقة الروك ذا كيلرز.

جمع الآراء)، وذلك للتحقق من جودة المحادثات التي جرت بينهم وبين المديرين الذين يعملون تحت إشرافهم أثناء مراجعات الأداء نصف السنوية.

وقد أفاد 60% من الموظفين بأنهم تلقوا ملاحظات بناءً، في حين كان تقييم 68% منهم لجودة المحادثات بأنها جيدة. ونظراً لأهمية الحفاظ على محادثات هادفة بين المديرين وموظفيهم باعتبارها عاملاً أساسياً في تعزيز إشراك الموظفين، سنواصل التركيز عليها كجزء من محاور الاهتمام الأساسية في السنة القادمة.

كما قمنا برعاية عروض مذهلة، منها المسرحية الموسيقية العالمية "شبح الأوبرا" Phantom of the Opera، بالتعاون مع أوبرا دبي، التي ساعدت على ترسيخ مكانة du live الريادية في إقامة العروض الترفيهية الحية بدولة الإمارات. ولأن عروض "ثلاثاء du" المذهلة لا تتوقف، لم نكتفِ بتقديم قيمة مضاعفة لعملائنا من خلال عرض "سينما 2 لكل 1" حيث يمكنهم شراء تذكرتين بسعر تذكرة واحدة لمشاهدة عروض السينما، فقد أتاحنا لهم فرصة الفوز بتذاكر لمشاهدة أفلام قبل عرضها ورحلات سفر لمشاهدة العروض الأولى للأفلام.



توطين الوظائف

نحرص على إتاحة الفرصة لكافة المواطنين لتطوير إمكانياتهم بدعم من فريق التنمية الوطنية. فقد قدّمنا الدعم لزملائنا في مركز خدمة العملاء في الفجيرة الذي يُدار بالكامل بأيدي كفاءات إماراتية، وذلك من خلال إجراء التقييمات لتنمية احتياجاتهم وتوفير فرص التعلم والتطوير لهم.

ولا تزال شراكتنا قائمة مع شركة "كي بيه إم جي" KPMG في برنامج الإعارة في سبيل تنمية قدرات ثلاثة من موظفينا الإماراتيين بفريق الشؤون المالية. بالإضافة إلى ذلك، أبرمنا شراكة مع شركة نوّكيا وأوفدنا اثنين من موظفينا الإماراتيين لزيارة مكاتبها في ولاية أوتوا الأمريكية ضمن برنامج لتنمية مهاراتهم وخبراتهم.

نبذل جهوداً حثيثة لتوفير وظائف ومهن للمواطنين الإماراتيين. ففي عام 2019، بلغ عدد الكفاءات الإماراتية 35.9% من كوادرن البشرية، 48% منها من النساء. بالإضافة إلى ذلك، يشغل 60% من المواطنين الإماراتيين مناصب قيادية في قطاعات شركتنا.

وحصلنا للسنة الثانية على التوالي على جائزة الإمارات للتوطين التي تقدمها وزارة الموارد البشرية والتوطين، وذلك عن فئة القطاع شبه الحكومي، تقديراً لجهودنا في تطبيق سياسات مشهودة لدعم التوطين. فضلاً عن ذلك، فقد أحرزنا جائزة "أفضل مبادرة في مجال التوطين في الخليج" في حفل توزيع جوائز الخليج للموارد البشرية الحكومية.

**في عام 2019،
بلغ عدد الكفاءات
الإماراتية 35.9%
من كوادرن
البشرية، 48%
منها من النساء.**

التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في تنمية إمكانيات موظفينا وتطويرها خطوة بالغة في سبيل تحقيق نجاح مستدام لأعمالنا.

يُمثل إطلاق المنصة التعليمية الجديدة – “رحلتي” – أهم إنجاز لنا في توفير فرص التدريب والتطوير المقدّمة لزملائنا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال عام التقرير. وقد راعينا في هذه المنصة أن تكون متاحة لكافة الموظفين من أي مكان ومن خلال أي جهاز، سواء الحاسوب المحمول أو الهاتف المتحرك، وتقديم لهم المنصة آلاف المساقات التدريبية وفي مجالات متنوعة.

في عام 2019، تلقى موظفونا العاملون في حلول المؤسسات مجموعة من المساقات التعليمية حول موضوعات مثل: أكاديمية التسويق المؤسسي، وأول مائة يوم في المبيعات، والتعاون المؤسسي، وساعات القوة (الأمن السيبراني ومراكز البيانات)، والتدريب بالمحاكاة لمركز البيانات التابع لمؤسستنا، وغيرها الكثير.

في المقابل، ينتفع موظفونا العاملون في خدمة العملاء من جلسات التدريب المكثّفة حول موضوعات مثل: منهجية du في البيع بالتجزئة، وورشات عمل إتقان أسلوب المرونة وتطوير البرمجيات المعروف باسم Agile & SCRUM، إلى جانب التدريب على سقاعات

الهواتف والأجهزة، وتدريبات البروتوكولات الدولية، واستراتيجيات المبيعات والعمولة، وجلسات التوعية بتقنية الجيل الخامس 5G، وغيرها. ولا تقتصر التدريبات على فرق العمل في القطاعات، بل تدعمها تدريبات وحملات توعية على مستوى الشركة، مثل حملات التوعية بتقنيات الجيل الخامس 5G، وحديث الخميس عن التقنيات، وبرنامج تميّز الخدمات.

وقد أثمرت جهودنا في إقامة هذه المساقات التدريبية والبرامج الهادفة عن تنمية مهارات موظفينا ومساعدتهم على تقلد مهام وأدوار جديدة حيث لمسنا نتائج متميزة في تعلّم الموظفين وإنتاجيتهم. كما حصلنا على جائزة “بريزم” Prism للتميّز المؤسسي في منطقة الشرق الأوسط من الاتحاد الدولي للكوتشينغ، تقديرًا لجهودها في التدريب المهني ونجاحها في غرس ثقافة التدريب في الشركة.

في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نحرص على إجراء تقييم أداء لموظفينا بانتظام، وقد نجحنا في تدريب الكوادر البشرية وتوفير الفرص لها. ففي عام 2019، حصل 75% من موظفينا على برنامج من برامج التدريب والتطوير حيث بلغ متوسط الزمن الذي يقضيه الموظف الواحد في التدريب 2.72 يوم سنوياً.

في عام 2019، حصل 75% من موظفينا على برنامج من برامج التدريب والتطوير حيث بلغ متوسط الزمن الذي يقضيه الموظف الواحد في التدريب 2.72 يوم سنوياً.

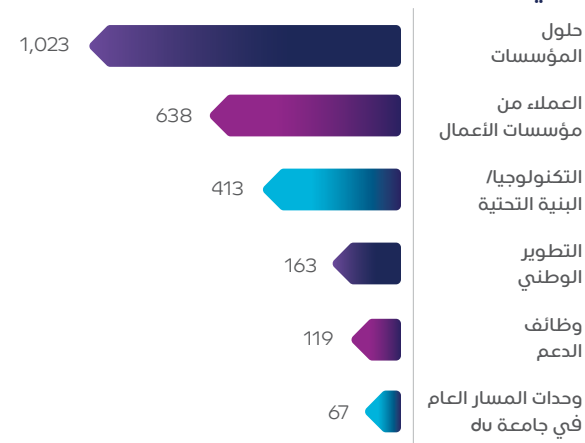
المشاركون حسب الوحدة التدريبية (في القاعات التدريبية)

#	أيام العمل	المعدّل	
773	2,028	2.62	حلول المؤسسات
683	2,400	3.51	شركة إدارة
380	897	2.36	من مصادر خارجية
174	289	1.66	جامعة du (المسار العام)
109	309	2.83	الموارد البشرية والخدمات المؤسسية
104	189	1.82	خدمات العملاء في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
103	297	2.88	التكنولوجيا
19	38	2.00	الرقابة الداخلية
17	33	1.94	مشغلي الاتصال والشؤون المؤسسية
10	10	1.00	الحياة الرقمية والابتكار
10	39	3.90	المالية
8	14	1.75	إدارة التحول والإنجاز
7	19	2.71	العلامة التجارية والاتصالات
7	8	1.14	تقنية المعلومات
6	7	2.33	غير محدد
4	4	1.00	المخاطر والامتثال
3	7	2.33	نائب أول لرئيس الحوكمة و الأمانة العامة
2	3	1.50	إدارة التحول والإنجاز
2	4	2.00	فيرجين موبايل
1	3	3.00	تجاري
1	3	3.00	العمليات

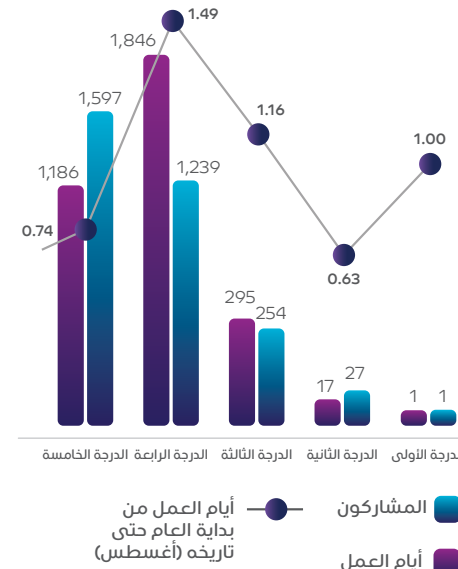
المجموع

2,423 6,601 2.72

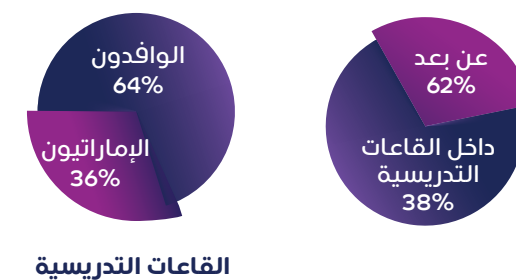
المشاركون حسب الوحدة التدريبية (في القاعات التدريبية)



معدلات المشاركة في القاعات التدريبية من بداية العام حتى تاريخه حسب درجة الموظفين



شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تدريب (جامعة du)



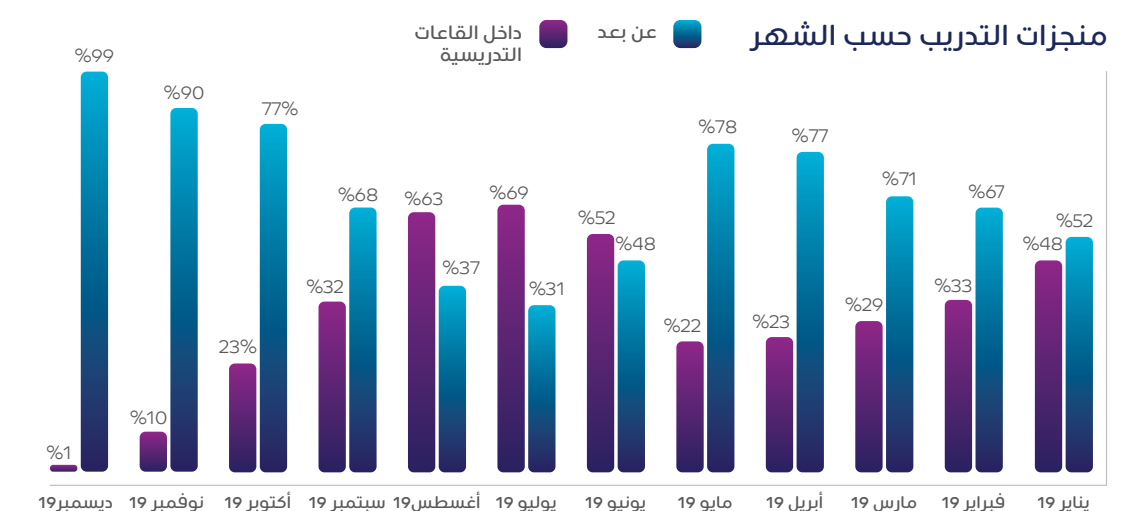
نوع التعلّم

عن بعد 3,878

داخل القاعات التدريبية 2,423

6,301

القاعات التدريبية



التنوّع

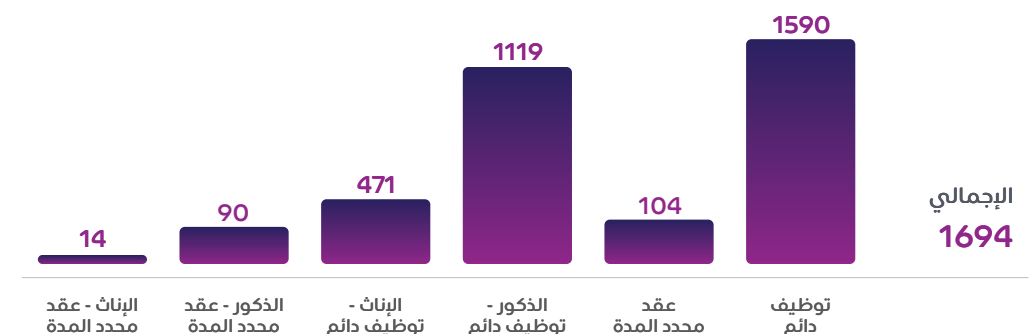
تضم شركتنا موظفين من 77 جنسية مختلفة، مما يعكس إيماننا بالقيمة التي يمكن أن يحققها التنوّع في فريق العمل من خلال تعزيز الابتكار والأداء. ولهذا، نعمل على توفير مسارات مهنية مذهلة لجميع موظفينا.

ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني.

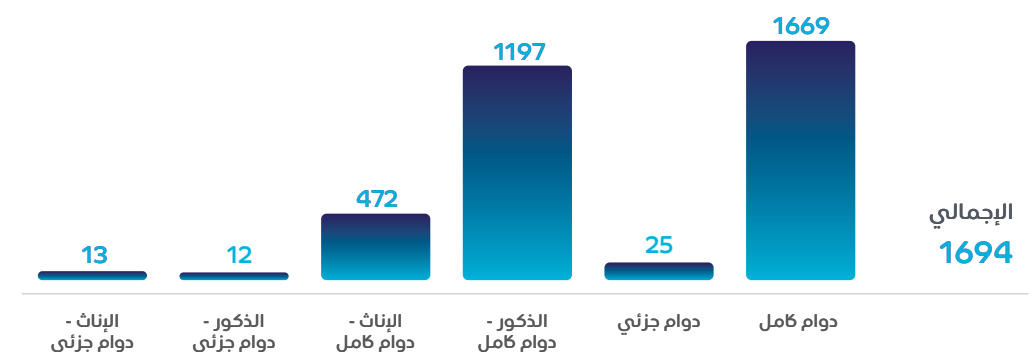
فيما واصل مجلس المرأة في شركتنا بذل جهوده لتمكين المرأة في مكان العمل بما ينسجم مع تحقيق الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة (تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين النساء والفتيات)، ومن أجل ذلك، أطلقنا "تحليل التوجه نحو التوازن بين الجنسين في الوظائف". ساعد "تحليل التوجه" في تحقيق فهم مشترك لبعض المسائل، مثل: 1) كيف يؤثر العمل لدى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إيجابياً على المسار المهني لكافة الموظفين و 2) كيف يجب أن تحسّن الشركة سياسات الأبوة والأمومة وغيرها من سياسات تمكين المرأة والمبادرات الأخرى.

وحرصاً من المجلس على تمكين زملائنا، فقد وُفّر لهم الأدوات اللازمة لتعزيز الاندماج والتنوّع والتعرّف على التحيز اللاواعي، وذلك من خلال إقامة جلسات تدريبية وورش عمل وحملات ترويجية متنقلة شملت جميع مكاتب الشركة.

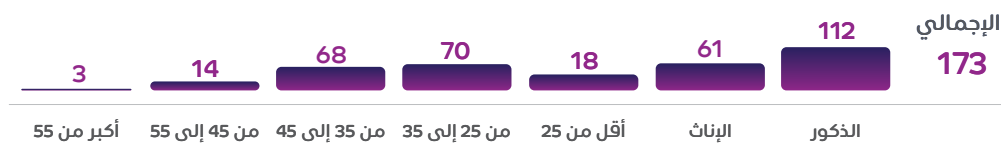
إجمالي عدد الموظفين في ده (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



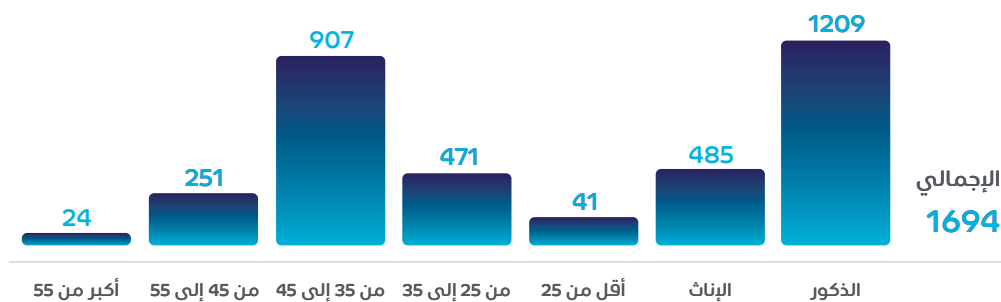
إجمالي عدد الموظفين في ده (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



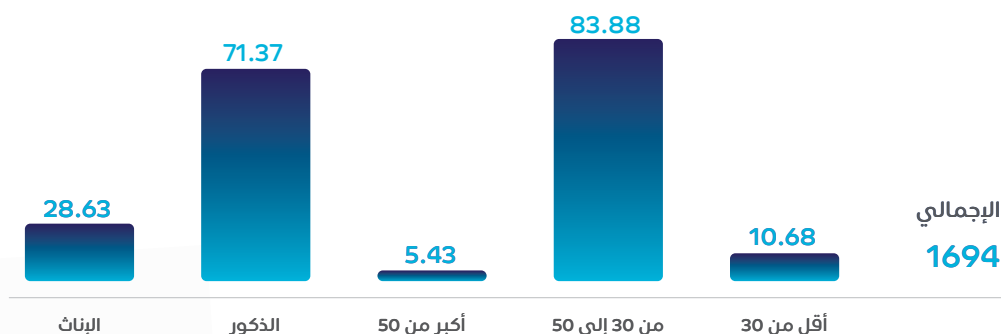
إجمالي عدد الموظفين الجدد في ده



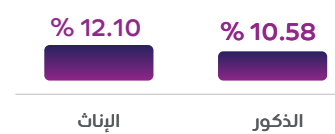
إجمالي عدد الموظفين المغادرين ده



نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في ده



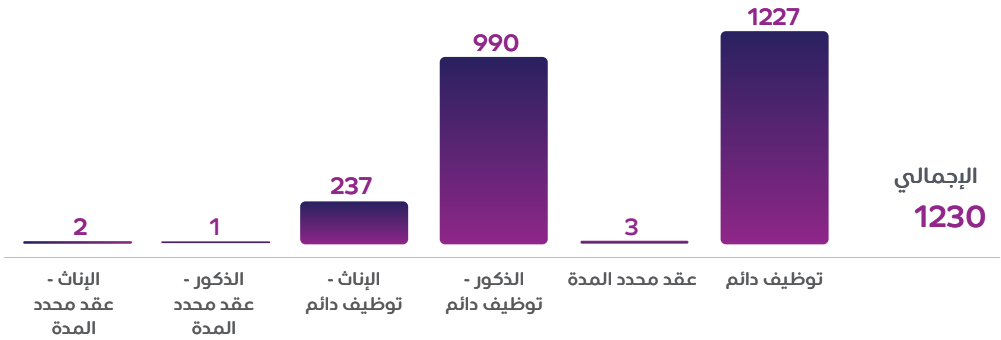
نسبة المغادرون حسب الجنس في ده



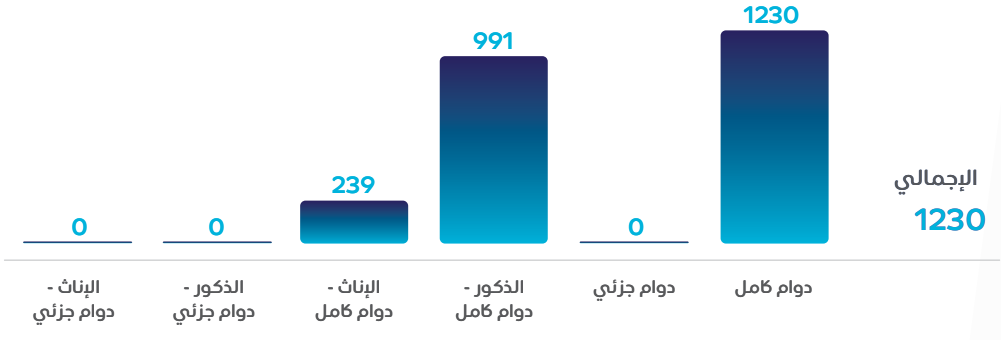
نسبة المغادرون حسب الجنسية في ده



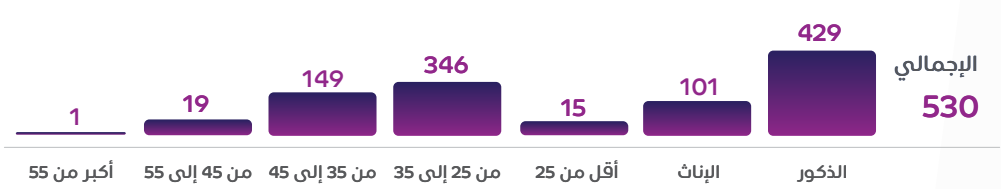
إجمالي عدد الموظفين في "إدارة"
(الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



إجمالي عدد الموظفين في "إدارة" (الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



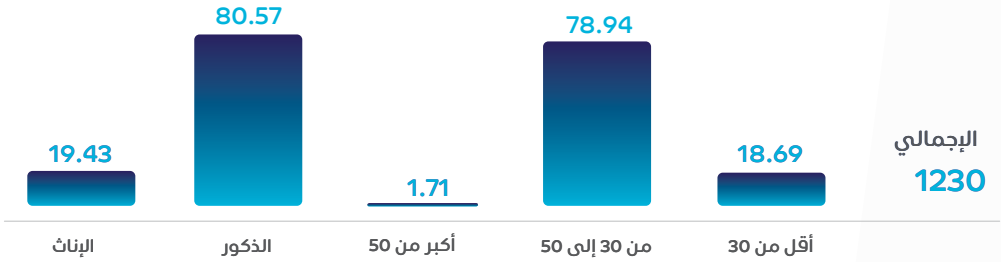
إجمالي عدد الموظفين الجدد في "إدارة"



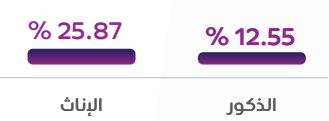
إجمالي عدد الموظفين المغادرين "إدارة"



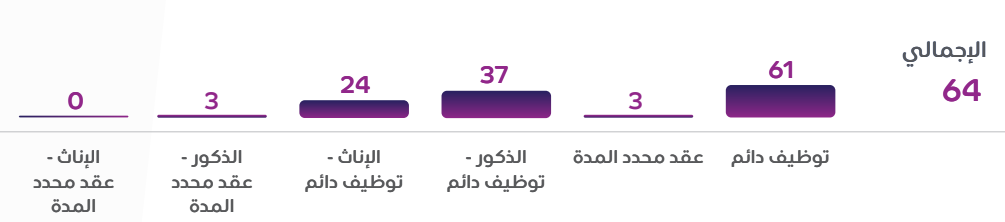
نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في "إدارة"



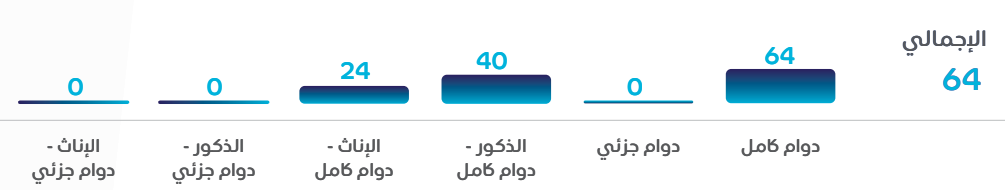
نسبة المغادرون حسب الجنس في "إدارة"



إجمالي عدد الموظفين في "فيرجن موبايل-الإمارات"
(الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



إجمالي عدد الموظفين في "فيرجن موبايل-الإمارات"



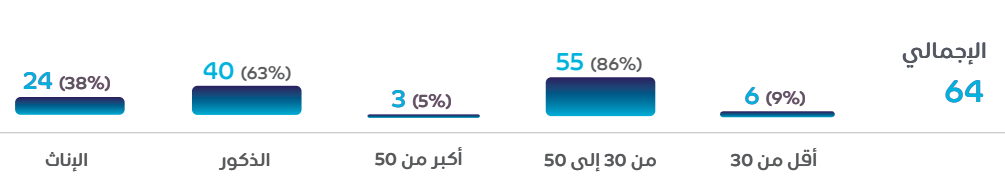
إجمالي عدد الموظفين الجدد في "فيرجن موبايل-الإمارات"
(الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



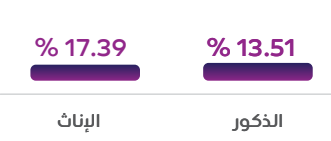
إجمالي عدد الموظفين المغادرين "فيرجن موبايل-الإمارات"



نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في "فيرجن موبايل-الإمارات"



نسبة المغادرون حسب الجنس في "فيرجن موبايل-الإمارات"



نسبة المغادرون حسب الجنسية في "فيرجن موبايل-الإمارات"



بلغ إجمالي توفيرنا من الديزل حتى الآن
بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 2.2
مليون لتر سنوياً (مما يعني التقليل من
بصمتنا الكربونية بمقدار 5,957 طن سنوياً).

أنظمة التبريد الحرّ

- ساعدت أنظمة التبريد الحرّ [التي لا تعمل بالكهرباء] على خفض فاتورتنا من الطاقة بنسبة 15% لكل موقع، وذلك نظراً لاعتمادها على سحب الهواء الخارجي البارد (في فصل الشتاء) لتخفيف العبء على أجهزة التكييف والتبريد.
- في عام 2019، ركّبتنا 600 نظام تبريد حرّ في مواقع بث الهواتف المتحرك، ليصل إجمالي عددها إلى 1,100 موقع.
- نجحنا حتى الآن بفضل أنظمة التبريد الحرّ في خفض إجمالي استهلاك الطاقة بنحو 6,500 ميغا واط (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بنحو 3,250 طن).

كفاءة استهلاك الطاقة في مواقعنا غير التقنية

مدينة دبي الأكاديمية العالمية بمصابيح LED (9 واط)، مما ساعدنا أيضاً على توفير 9% من الطاقة بالمقارنة مع عام 2018.

فيما بلغ إجمالي وفورات الطاقة التي حققناها في متاجرنا الحاصلة على شهادة الأبنية الخضراء 520,791 كيلو واط/الساعة (أي ما يعادل 214,507 دراهم إماراتية).

يقدم الجدول التالي لمحة عامة على وفورات الطاقة وترشيدها التكلفة في مواقعنا الرئيسية غير التقنية.

إلى جانب الطاقة التي تستهلكها البنية التحتية للشبكة، لدينا متاجر ومكاتب ومستودعات تخزين ومراكز اتصال تستهلك الطاقة أيضاً. وللحد من تأثيرنا البيئي وتحقيق الاستدامة بها، طبّقنا عددًا من الاستراتيجيات.

خلال هذه السنة التقويمية، قمنا بتركيب محوّل للتردد في ألواح التبريد بمقرنا الرئيسي في برج السلام، مما ساعدنا على تحقيق وفورات في الطاقة تصل إلى نسبة 24% خلال فصل الشتاء (ليصل إجمالي وفورات الطاقة إلى 5% بالمقارنة مع عام 2018).

ولتوفير المزيد من الطاقة استبدلنا مصابيح الإنارة الفلورية المدمجة (26 واط) في مكاتبنا (في برج السلام ومركز بيانات الخزنة في دبي والمينيين 8 و 9 في

العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

كفاءة استهلاك الطاقة في شبكتنا

بصفتنا مزودًا لخدمات الاتصالات، تُعد شبكتنا بما تضم من محطات إرسال واستقبال ومراكز بيانات هي المستهلك الأكبر للطاقة في منظومتنا والذي يحدد بصمتنا البيئية. ولمعالجة هذه القضية الرئيسية المرتبطة بالاستدامة، لا نزال نواصل الاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة، ونذكر منها:

مولدات الطاقة الهجينة الاقتصادية

- لدينا حاليًا ما مجموعه 355 محطة إرسال واستقبال تعتمد على المولدات؛ تعمل 171 منها بمولدات عادية و184 بمولدات هجينة.
- تقلل المولدات الهجينة من استهلاكنا للديزل بما يصل إلى نسبة 50%.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 2.2 مليون لتر سنوياً (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 5,957 طن سنوياً).

الطاقة الشمسية

- لدينا بالمجمل 24 موقعًا تعمل كليًا بالاعتماد على ألواح الطاقة الشمسية.
- حيث دخلت شبكتنا 7 مواقع تعمل بالطاقة الشمسية في عام 2019.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام مواقعنا للطاقة الشمسية نحو 1.6 مليون لتر (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 4,000 طن).

تمكناً من تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة بمعدلات كبيرة خلال عام 2019، فقد أنتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 26,189.39 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897.73 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018).

رقم الموقع	الموقع	استهلاك الطاقة في عام 2019 (كيلو واط/ ساعة)	نسبة الوفورات في استهلاك الطاقة (مقارنة بسنة الأساس)	وفورات استهلاك الطاقة بالدرهم الإماراتي
1	المكاتب - برج السلام، المبنىين 8 و 9 في مدينة دبي الأكاديمية العالمية، ومركز حمدان	3,594,811.90	31%	701,340.15
2	متاجر التجزئة - 37 متجرًا	978,500.87	3%	13,603.97
3	مراكز الاتصال (مراكز الاتصال الاتحادية)	450,378.00	9%	19,718.60
4	المستودع (مجمع دبي للاستثمار)	816,830.00	1%	3,971.91
5	حي دبي للتصميم D3	110,842.40	9%	4,901.23
6	برج السلام - طاقة التبريد	1,882,248.48	5%	44,915.94

ويتم تصريف المياه العادمة من مواقعنا غير التقنية وفقاً لإجراءات شبكات الصرف الصحي التي يضعها مزود خدمات المرافق المعني، حيث يتم بعد ذلك معالجتها في محطات تقنية المياه التابعة للبلدية.

انبعاثات غازات الدفيئة

مع 1,742.77 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018). ويعود السبب الرئيسي وراء هذا الانخفاض إلى تقليل الفواتير المطبوعة للعملاء (من 12.15 طن في عام 2018 إلى 6.5 طن في عام 2019)، إلى جانب التقليل من استخدام البلاستيك (من 15.4 طن في 2018 إلى 14.7 طن في 2019).

إجمالاً، تبلغ كثافة انبعاثاتنا من غازات الدفيئة 0.041 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه في مختلف ممارساتنا لتحقيق كفاءة استخدام الطاقة.

أجرينا اختبارات على 30 موقعاً تعمل بالمولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للأوزون أو ثاني أكسيد الكبريت وأكسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الجوية المؤثرة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90% من المواقع كانت ضمن الحدود المقبولة.

ولم يكن هناك أي تسريبات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبة، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

تمكناً من تقليل انبعاثات غازات الدفيئة بمعدلات كبيرة خلال عام 2019، فقد أنتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 26,189.39 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897.73 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018)، ويعزى السبب الرئيسي وراء ذلك إلى انخفاض استهلاكنا من الديزل ومواد التبريد في مراكز البيانات.

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع اتصالات الخطوط الثابتة والمتحركة المتصلة بالشبكة وأيضاً المكاتب والمتاجر وغيرها من الشركات التابعة لنا، وحتى مراكز البيانات ذات الاستهلاك الكثيف للطاقة، فقد نتج عنه ما يعادل 286,033.14 (بالمقارنة مع 299,223.78 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018).

وأخيراً، نتج عن انبعاثات النطاق الثالث الذي يتضمن مخلفات المكاتب والمواد الاستهلاكية في قطاع الأعمال والطاقة الكهربائية لأطراف ثالثة والمياه والسفر لغراض الأعمال ما يعادل 1,595.19 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2019 (بالمقارنة

الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

وقد كُلفتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا دورياً، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات نسبة 1.3% من العتبة المسموح بها من قبل المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

يمثّل التأثير الصحي لمحطاتنا للإرسال والاستقبال مصدر قلق بالنسبة لبعض المقيمين في دولة الإمارات، وخصوصاً الأفراد الذين يعملون أو يعيشون بالقرب من أبراج الاتصالات المتنقلة. ومن هنا، نوّد أن نُطمئن هؤلاء أنه ليس هناك ما يستدعي القلق؛ إذ إن شبكتنا تمثّل بشكل كامل للأنظمة والتوجيهات الصارمة الصادرة عن المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

آليات التعامل مع الشكاوى

كما يتم تسجيل وتحديث كافة الشكاوى تلقائياً على قاعدة بيانات النظام مع التفاصيل الكاملة للمشكلة والإجراءات المتخذة بحق الموظفين المعنيّين. ويتم التعامل مع كافة الشكاوى من قبل فريق مختص ضمن قسم الموارد البشرية لتجنب حالات المحاباة ولضمان الامتثال.

بادرنا بأتمتة آلية تقديم الشكاوى بحيث لم يعد يتعين على الموظف تعبئة نموذج خطي للشكاوى وتقديمه إلى إدارة الموارد البشرية.

تلقيّنا في هذه السنة التقويمية ما مجموعه 28 شكاوى من موظفين، 25 منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، في حين ارتبطت الشكاوى الأخرى بمسائل أخرى. لم يتم التعامل مع أي شكاوى تتعلق بالتحرش أو التحيز من أي نوع سواء على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل الاجتماعي.

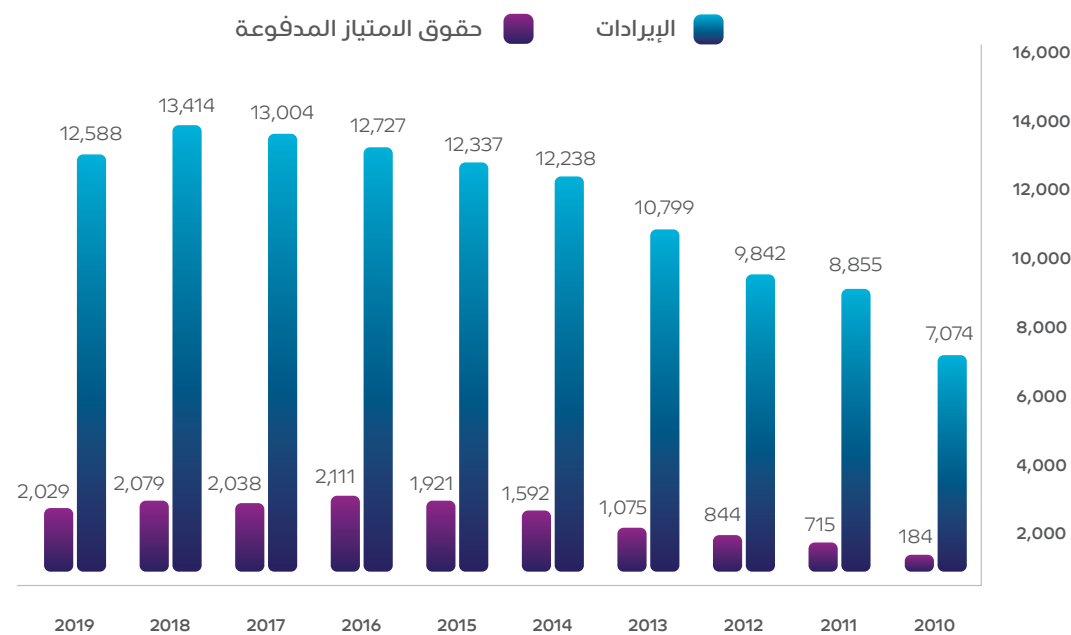
أما فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى، فقد بادرنا بأتمتة هذه العملية بحيث لا يتعين على الموظف تعبئة نموذج خطي للشكاوى وتقديمه إلى إدارة الموارد البشرية.

الأداء المالي

بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز إلى الحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة المالية، وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز في عام 2019 نحو 2.03 مليار درهم إماراتي. يوضح الشكل أدناه الأرقام على أساس سنوي.

في عام 2019، حققنا إيرادات قيمتها 12.59 مليار درهم إماراتي، ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.73 مليار درهم إماراتي، أي ما يكافئ عائد بقيمة 0.38 درهم إماراتي لكل سهم.

مقارنة بين الإيرادات وحقوق الامتياز المدفوعة (مليون درهم إماراتي)



رسم بياني لتوضيح انبعاثات الغازات الدفيئة]

العام	انبعاثات النطاق الأول (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	انبعاثات النطاق الثاني (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	انبعاثات النطاق الثالث (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
2018	35,897.73	299,223.78	1,742.77
2019	26,177	286,033.14	1595.19

إدارة المخلفات

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

بلغ إجمالي الورق الذي استخدمناه في عام 2019 في مكاتبنا 23 طن (كمية عام 2018 نفسها تقريباً)، وكان 95% من هذا الورق مصنوع من مواد مُعاد تدويرها (يستخدم الورق الجديد للمراسلات الخارجية فقط). علاوةً على ذلك، أدخلنا بعض التعديلات على شرائح SIM بحيث أصبحت أصغر حجمًا مما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة، وخفّضنا من استهلاك الورق في بطاقات الخدش بنسبة 54% منذ عام 2015.

وسنواصل مبادراتنا بإصدار الفواتير الإلكترونية من أجل تقليل استهلاك الورق والطباعة، نظرًا للنجاحات المتعاقبة التي حققناها في التقليل من استهلاك الفواتير المطبوعة منذ عام 2015، حيث انخفضت طباعة الفواتير عام 2019 بنسبة 82.5% بالمقارنة مع عام 2015.

استخدمنا عام 2019 ما مجموعه 1,105 عبوة طابعات، أي أقل بنسبة 46% بالمقارنة مع عام 2015؛ 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 حبر الطباعة وحسب، بل إعادة تدوير جميع العبوات المستخدمة أيضاً.

وفي الإطار نفسه، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير المواد الخطرة المستخدمة في عملياتنا. فقد لاحظنا في عام 2019 زيادة ملموسة في مخلفات البطاريات (من 152 طن إلى 495 طن) وغيرها من المخلفات الخطرة (من 152 طن إلى 637 طن)، ولكن تم التعامل مع هذه المخلفات سواءً بإعادة التدوير أو التخلص منها بطريقة آمنة.

وبفضل سياسة التبرع بالمعدات التي اعتمدناها مؤخرًا، فقد تبرّعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات وغيرها من الأجهزة والمعدات للجمعيات الخيرية المسجلة، الأمر الذي ساعد في تقليل بصمتنا من المخلفات. واندرج تحت مظلة هذه السياسة تبرعنا خلال هذا العام بقطع أثاث وأجهزة حاسوب وغيرها من معدات تقنية المعلومات لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية ومؤسسات المجتمع المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وخفّضنا من استهلاك الورق في بطاقات الخدش بنسبة 54% منذ عام 2015.

رسم بياني يوضّح إعادة تدوير النفايات:



إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقاً للقانون الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بنسبة 1% من إجمالي الإيرادات إلى صندوق تقنية المعلومات والاتصالات التابع للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. ويُعنى هذا الصندوق بتمويل سلسلة من المشاريع الرامية إلى تطوير الابتكار ورأس المال المعرفي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة (في مجالات البحوث، والتعليم، وريادة الأعمال). وتجدر الإشارة إلى أننا لم نحصل عام 2019 على أي مساعدة مالية من الحكومة.

فيما بلغت النسب المئوية للقيمة الاقتصادية المؤرّعة (6.77 مليار درهم إماراتي) كما يلي:

- النفقات التشغيلية - 44.89%
- رسوم حقوق الامتياز - 29.95%

- أجور الموظفين - 19.11%
- المدفوعات إلى الحكومة - 6.02%
- الاستثمارات/ المساهمات المجتمعية - 0.02%

تشتمل البيانات المالية المؤدّعة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 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. وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م. وتتولى تدقيق بياناتنا المالية المؤدّعة شركة ديلويت أند توش الشرق الأوسط، ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما بلغت النسب المئوية للقيمة الاقتصادية المؤرّعة (6.77 مليار درهم إماراتي) كما يلي:



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

اسم الجهة	نسبة الملكية	التصنيف بموجب البيانات المالية الموحدة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة	100%	شركة تابعة
تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
خزنة داتا سنتر ليميتد	26%	شركة زميلة
مسرعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح.	23.5%	شركة زميلة
أنغامي (شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر الكايمان)	4.8%	أصول مالية متاحة للبيع

توزيع المساهمين:

- ملكية غير مباشرة بنسبة 50.12% للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار.
- ملكية غير مباشرة بنسبة 10.06% لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة المعمورة دايفيرسيفайд جلوبال هولدنغ (شركة مبادلة للاستثمار ش م ع سابقاً).
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.7% لدبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م.
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين من أفراد إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات.

المشتريات المسؤولة

بلغ عدد المورّدين في هذه السنة التقويمية ما مجموعه 700 مورّد نشيط، واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 4.1 مليارات درهم إماراتي، وكان أكثر من 80% من هؤلاء موردين محليّين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات). وعملنا كذلك مع 10 شركات إماراتية صغيرة ومتوسطة الحجم خلال العام، واشترينا منها سلّماً وخدمات بقيمة 14 مليون درهم إماراتي.

نحرص بشدة على إدارة الأثر المجتمعي والبيئي لقاعدة المورّدين الذين نتعامل معهم، وذلك ضمن مساعينا لتوسعة آفاق رؤيتنا للاستدامة وسياساتنا عبر جميع عناصر سلسلة التوريد. ويساعدنا في ذلك سياسة الإمداد التي نعتمدها حيث تضمن أن جميع التعاملات مع المورّدين تتسم بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح. وقد حدّثنا دليل سياسة الإمداد في عام 2019 بهدف تحسين الكفاءة والضوابط، وتلبية متطلبات النظام لتعزيز الأتمتة.

كما وسّعنا من مظلة أتمتة العمليات والروبوتات

الصحة والسلامة

حرّصاً على سلامة موظفينا، نبذل جهوداً حثيثة لضمان تأمين بيئة عمل آمنة لجميع موظفينا وتعزيز ممارسات الصحة والسلامة في أماكن العمل. فشهدت شركتنا خلال العام إقامة تدريبات بشأن الصحة والسلامة شارك فيها أكثر من 413 شخصاً من بينهم موظفينا وزملائنا في العمل من الجهات الخارجية الذين يعملون في مواقع تابعة لنا.

ودرّبنا موظفينا على الجاهزية والاستجابة في الحالات الطارئة من خلال تدريبات شملت الإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق والتعافي من الكوارث والإجراءات العامة في الطوارئ، حيث بلغ إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا التدريبات 322 موظفاً.

وانطلاقاً من حرصنا على إشراك موظفينا في التدريبات العملية وتعزيز جاهزيتهم، نواظب دومًا على إجراء

(باستخدام الذكاء الاصطناعي) خلال العام لتشمل عمليات مثل إنشاء طلب شراء والموافقة على الطلبات، حيث ساعد هذا على الارتقاء بطريقة عملنا مما انعكس على رفع كفاءات الشركة بمعدلات ملحوظة وملموسة.

كما نواصل العمل على تحسين الطريقة المتبعة لمعالجة البيع والتخلص الآمن من المواد الخطرة (مثل البطاريات)، ومخلفات المعدات التي يتم إصالتها إلى مكان إقامة العميل (مثل صناديق أجهزة التلفاز)، وغيرها من مخلفات البنية التحتية للشبكة التي تم شطبها.

وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئيًا والتي تلزم مورّدينا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. في عام 2019، نجح 100% من مورّدينا في الامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلتنا للتوريد.

تمرينات محاكاة وهمية لحالات الطوارئ في كافّة مكاتبنا ومستودعات التخزين ومواقع التقنيات التي تديرها كوادر بشرية، بما في ذلك أبراج خطوط الهواتف المتحركة. كما تتضمن عملية تقييم المتعاقدين معنا على مناقشتهم في تفاصيل الأحكام المتعلقة بالصحة والسلامة وتضمينها في الاتفاقيات المبرمة معهم. وفي عام 2019، أجرينا عددًا من عمليات التفتيش الميدانية في مختلف المواقع التابعة لنا، من مراكز البيانات، ومواقع بث الاتصالات المتحركة، ومتاجر البيع بالتجزئة، وغيرها.

وتعرّضنا خلال هذا العام إلى 29 حدثًا يتعلق بالصحة والسلامة (بالمقارنة مع 53 حالة في 2018)، ولا سيما الحوادث الطبية (26 حادثًا)، التي تعاملت معها عيادتنا الداخلية على الفور.

معدل الإصابات	ذكور	إناث
0	0	0
معدل الأمراض المهنية	3.93	2.46
معدل أيام العمل الضائعة	0	0
معدل أيام الغياب عن العمل	0.007	0.002
الوفيات المرتبطة بالعمل	0	0

أمن البيانات وخصوصيتها

نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وخصوصيتهم، ونحرص على أن يكون هذا النهج ضمن الكفاءات الرئيسية التي تتمتع بها شركتنا. ولتحقيق ذلك، خصصنا وحدة وظيفية تتقصد مسؤولية "إدارة خصوصية البيانات وحمايتها" ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات، بالإضافة إلى تمكين الضوابط الأمنية المحسنة. وما زال الطريق أمامنا طويل، لا سيما في ظل ما تشهده الأعمال المعقدة من احتياجات متزايدة والتحديات التي تفرضها الجهات التنظيمية على الأعمال المرتبطة بخدمة البيانات.

علاوةً على ذلك، فقد طورنا أطر ومعايير شاملة لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها. وتعتمد هذه الأطر والمعايير على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية، ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع

التسويق المسؤول

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 أواصر الثقة والولاء مع العملاء.

أخلاقيات العمل

إدراكًا منا لأهمية ترسيخ أخلاقيات العمل والشفافية في منهجنا، نعمل على تطبيق منظومة متكاملة من مبادئ الحوكمة والقيم والضوابط الداخلية التي تحكم عمليات الشركة. ومن ثم، "المصادقية" هي إحدى القيم الجوهرية لعلامتنا التجارية والتي تشير إلى أن الأعمال الناجحة تقوم على الثقة والصدق. ويساعدنا ذلك على التصدي للمخاطر المتعلقة بالفساد، ويضمن امتثالنا لسياسة عدم التهاون مع الاحتيال والتصرفات اللاأخلاقية. ويتعين على كافة العاملين لدينا قراءة مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات والموافقة عليها.

الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "أيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST)، ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقة الدفع (PCI DSS)، وغيرها. كما طورنا نموذجًا لتصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها عبر مختلف أقسام الشركة.

وقد انتهينا من تطوير النموذج الخاص بشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة الذي يهدف إلى تصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها لكي يتم تطبيقه في مختلف أقسام الشركة. وفي عام 2019، عملنا على تطوير ضوابط إدارة الهوية وامتياز الوصول وإدارة الوصول إلى قواعد البيانات، بما في ذلك منصة حوكمة وصول المستخدم.

وقد عززنا من تدريباتنا على مستوى الشركة الهادفة لرفع الوعي بأهمية سرية

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 مُتنازع عليها. وخلال العام، لم نشهد أي حالات

وللتعامل مع أي حالات احتيال أو تصرفات غير أخلاقية، نتبع في شركتنا الإجراءات المحددة في سياسة الإبلاغ والتصدي للاحتيال التي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 503 7283). تساهم هذه الآلية في تمكين موظفينا وموردنا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم.

بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية؛ وقد رافق ذلك التنفيذ الناجح والتعزيز الفاعل لمبادرات "تصنيف البيانات وتأمينها" التي يستعين بها موظفونا لتصنيف البيانات وفقًا لنوع الفئة التي تنتمي إليها.

كما نعمل على تحديث سياسات ومعايير أمن وخصوصية البيانات لتشمل منصات وتقنيات متنوعة في عام 2020، ونعمل أيضًا على اعتماد أمن الحوسبة السحابية وترميز الأسهم للمساعدة في تمكين عمليات الأعمال الآمنة. ونهدف في عام 2020 إلى تعزيز الأمن المدمج في خطوط الأعمال الجديدة بما يكفل تيسير الأعمال بسلاسة، إلى جانب عملنا على تحديث التقنيات القائمة المتقدمة والتي ولّى زمنها.

لعدم امتثال اللوائح والتنظيمات والقوانين الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

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

تتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 503 7283).

حققنا في عام 2019 امتثالاً للمعايير الوطنية الخاصة باستمرارية الأعمال بنسبة 99% في فئة العمليات المتبعة وحماية الأصول الحيوية.

استمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلتزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار، اعتمدنا نظامًا معياريًا للإدارة المستدامة للأعمال. يتيح لنا هذا النظام إمكانية تهيئة المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومراقبنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى عملنا وموردنا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة. 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 مُتنازع عليها. وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال.

على الصعيد الوطني، نمثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NTEMP)، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA).

شاركنا عام 2019 في تمرينات المحاكاة التي نظمتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحت اسم "صدى البرق 7"، والتي عبّرت عن قدرات موظفينا على حماية أصولنا وضمان توفر وإتاحة خدماتنا. كما حققنا في عام 2019 امتثالاً للمعايير الوطنية الخاصة باستمرارية الأعمال بنسبة 99% في فئة العمليات المتبعة وحماية الأصول الحيوية. أما على مستوى الشركة، فقد بادرنّا بإقامة أول تمرينات محاكاة

داخلية تحت اسم "عناء 1" بهدف اختبار قدراتنا على مواصلة الأعمال والصمود في حال وقوع كارثة أو أي أحداث غير طبيعية طارئة.

بالإضافة إلى ما سبق، حافظنا على شهادة الأيزو 22301 دون تسجيل أي حالات عدم امتثال. وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2020 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال وإعادة تقييم آلية تحديد الأولويات والعمليات داخل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، إلى جانب التركيز على تمرينات المحاكاة مثل "عناء 2" وتحويلها إلى تدريبات ميدانية. وقد تمكّنّا من الوصول إلى وضع متكامل، مؤكدين على أننا نتمتع بالقدرة على التخفيف من تأثيرات أي حوادث مفاجئة على أعمالنا الحيوية.

