



# الاستدامة: رؤية متكاملة في دوا

تقرير الاستدامة لعام 2024

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (دوا)





# الاستدامة: رؤية متكاملة في دو

التزام بتحقيق نمو مستدام  
وازدهار مشترك

يسعدنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة لعام 2024. تجسد هذه الوثيقة التزامنا الراسخ بدمج مبادئ الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا. ويقدم هذا التقرير عرضاً شاملاً لتقدمنا المحرز في خلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة، من خلال مبادراتنا في مختلف المجالات منها: الإدارة البيئية المسؤولة، والمشاركة المجتمعية الهادفة، وتطوير الحلول التكنولوجية المبتكرة.

في عام 2024، واصلنا مسيرتنا نحو الاستدامة، من خلال دمج مصادر الطاقة المتجددة في بنيتنا التحتية، وتقليل انبعاثات الكربون عبر حلول مبتكرة. وتماشياً مع مبادرة "الحياة المناخية لدولة الإمارات 2050"، فقد جعلنا المسؤولية البيئية على رأس أولوياتنا، مع تعزيز الشمولية وتمكين المجتمعات، مما يضمن بقاء الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من قيمنا المؤسسية وثقافة عملنا.

## محتويات

لطالما شكل الالتزام ببناء أعمال مستدامة ركيزة أساسية لرؤيتنا في دو منذ بداياتنا الأولى. ويتجلى هذا الالتزام، المتأصل بعمق في جوهر علامتنا التجارية، في ممارسات مجلس إدارتنا ورئيسنا التنفيذي وإدارتنا العليا. ويمثل تقرير الاستدامة لسنة 2024 محطة بارزة أخرى في مسيرتنا، حيث يقدم عرضاً شاملاً لإنجازاتنا على مستوى الركائز الثلاث لاستراتيجيتنا للاستدامة ومجالات التركيز ذات الأولوية خلال السنة.

يقدم هذا التقرير تحديثاً لجهودنا في مجال الاستدامة، مقارنة بالعام الماضي، ويأتي استكمالاً لتقريرنا السنوي وتقارير حوكمة الشركات، تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمعايير العالمية الرائدة، وتحديداً معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، بالإضافة إلى دليل إعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الصادر عن سوق دبي المالي. ويتضمن التقرير تحليلاً تفصيلياً لمدى مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مع التركيز على التقدم الذي أحرزته شركة دو خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2024.

نؤكد التزامنا الراسخ بالشفافية والمساءلة من خلال إصدار تقرير الاستدامة الخاص بنا بشكل سنوي مع إتاحة التقارير السابقة للجميع عبر موقعنا الإلكتروني: [www.du.ae/sustainability](http://www.du.ae/sustainability). وإذ ندرك أن تحقيق الاستدامة مسؤولية مشتركة، فإننا نشجع جميع أصحاب المصلحة على الاطلاع على هذا التقرير، والانضمام إلينا في رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة.

### مقدمة

- 4 الاستدامة في دو
- 6 كيف نخلق القيمة
- 7 الأهمية النسبية
- 8 مشاركة أصحاب المصلحة

### كيف نخلق القيمة



6

### تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا:



9

### الركيزة 1

- 10 الأولوية 1 تعزيز جودة حياة موظفينا واندماجهم
- 16 الأولوية 2 جودة حياة المجتمع

### العمل بشكل أخلاقي ومسؤول:



19

### الركيزة 2

- 19 الأولوية 3 التأثير في البيئة
- 24 الأولوية 4 أمن البيانات وخصوصيتها

### تمكين وتقديم خدماتنا للجميع:



30

### الركيزة 3

- 30 الأولوية 5 تعزيز سعادة عملائنا
- 33 الأولوية 6 التكنولوجيا من أجل الخير

## الاستدامة في دو

تستند استراتيجية الاستدامة لدينا إلى قناعة راسخة بأن الأعمال المستدامة والمسؤولية اجتماعياً تساهم في تحسين نوعية الحياة في كل مجال من مجالات تأثيرها. وترتكز هذه الاستراتيجية على ثلاث ركائز أساسية، هي:

1. تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعنا
2. العمل بأخلاقيات ومسؤولية
3. تحقيق الفوائد المرجوة من خدماتنا للجميع

وتوجه هذه الركائز جهودنا نحو إحداث تأثيرات إيجابية ملموسة عبر جميع عملياتنا، بدءاً من ممارسات الحوكمة الرشيدة، مروراً بالإدارة البيئية المسؤولة، ووصولاً إلى تمكين المجتمعات التي نعمل فيها.

### التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تتوافق استراتيجيتنا بشكل وثيق مع عدد من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، لا سيما هدف التنمية المستدامة 8 (العمل اللائق والنمو الاقتصادي)، وهدف التنمية المستدامة 9 (الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية)، هدف التنمية المستدامة 12 (الاستهلاك والإنتاج المسؤولان)، وهدف التنمية المستدامة 13 (العمل المناخي)، وهدف التنمية المستدامة 17 (عقد الشراكات لتحقيق الأهداف). ومن خلال عملية تقييم مستمرة للأهمية النسبية لمختلف موضوعات الاستدامة، نضمن تركيز جهودنا على المجالات التي يكون لها الأثر الإيجابي الأكبر على أعمالنا وأصحاب المصلحة على حد سواء.

### الركيزة 1



#### تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا:

ملتزمون بارتقاء حياة عملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا. وتركز مبادراتنا على إيجاد بيئة عمل استثنائية، وإحداث تأثير مجتمعي إيجابي.

#### مجالات التركيز ذات الأولويات الرئيسية

- تعزيز جودة حياة موظفينا واندماجهم
- جودة حياة المجتمع

← اقرأ المزيد على الصفحات 18-9

### الركيزة 2



#### العمل بشكل أخلاقي ومسؤول:

تشكل النزاهة والشفافية قاعدة أساسية في عملياتنا. ونحن ملتزمون بأعلى المعايير الأخلاقية، ونضمن المساءلة والنزاهة في جميع تعاملاتنا.

#### مجالات التركيز ذات الأولويات الرئيسية

- التأثير في البيئة
- أمن البيانات وخصوصيتها

← اقرأ المزيد على الصفحات 29-19

### الركيزة 3



#### تمكين وتقديم خدماتنا للجميع:

نحرص على أن تكون خدماتنا وتقنياتنا المتقدمة متاحة للجميع، على نحو يعزز الشمولية الرقمية والتمكين.

#### مجالات التركيز ذات الأولويات الرئيسية

- تعزيز سعادة عملائنا
- التكنولوجيا من أجل الخير

← اقرأ المزيد على الصفحات 35-30



# أبرز إنجازات الاستدامة

## الركيزة 1 في مجال تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا



الحصول على جائزة "منظمة العام لتمكين الشباب" في جوائز الموارد البشرية الحكومية والشباب لدول مجلس التعاون الخليجي 2024

85

نقطة في مؤشر مشاركة الموظفين، مما يضع الشركة ضمن أفضل الشركات أداءً على مستوى العالم

54%

من القوى العاملة الإماراتية لدينا من النساء

+2,000

عدد الموظفين وأفراد عائلاتهم المشاركين في مبادرات وفعاليات العافية المختلفة

جائزة التميز للأعمال من Udemv في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

## الركيزة 2 العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولية



خفض إنتاج النفايات بنسبة 7.75%، وتحويل 20,685 كيلوجراماً من مخلفات الطعام إلى سماد عضوي

3rd

حصلنا على المرتبة الثالثة في فئة موردي الشركات الصغيرة والمتوسطة الوطنية في دبي لدعمنا للشركات الصغيرة والمتوسطة في دبي

الحصول على شهادة الأيزو للمشتريات المستدامة، تأكيداً لالتزامنا بأفضل الممارسات العالمية ذات الصلة

90

توسع مشروع الطاقة الشمسية على الأبراج ليشمل 90 موقعاً

الحصول على "علامة غرفة دبي للتميز في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" بتقييم 91.48%

## الركيزة 3 تمكين الجميع من جني فوائد خدماتنا



إطلاق منصة "du Pay" لتقديم خدمات مالية رقمية آمنة وشاملة

100%

تحقيق نسبة 100% في الفواتير الرقمية، مما أدى إلى القضاء على هدر الورق

تخفيض استهلاك الطاقة في شبكة الوصول الراديوي (RAN) من خلال تطبيق حلول التحسين المدعومة بالذكاء الاصطناعي

94%

تم تحقيق تخفيض زيارات واجهة إدارة الأرقام المتحركة بنسبة 94%

إقامة شراكات استراتيجية مع كل من مايكروسوفت وأمازون ويب سيرفيسز (AWS) لتسريع وتيرة الابتكار في مجالات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية

## كيف نخلق القيمة

01

### رأس المال التمويلي: دفع النمو المستدام

- بلغت إيراداتنا 14.64 مليار درهم إماراتي وصافي أرباحنا 2.49 مليار درهم إماراتي، مما يعكس مرونة مالية.
- وقد ساهمنا في التنمية الاقتصادية الوطنية من خلال توزيع قيمة اقتصادية بلغت 7.33 مليار درهم إماراتي، شملت:

## 7.33 مليار درهم

|                          |        |                                          |       |
|--------------------------|--------|------------------------------------------|-------|
| ● النفقات التشغيلية      | 53.11% | ● وعات الحكومية                          | 5.76% |
| ● حقوق الامتياز والضرائب | 24.82% | ● الاستثمار المجتمعي/المساهمة الاجتماعية | 0.02% |
| ● أجور الموظفين          | 16.29% |                                          |       |

- كما نواصل الاستثمار بشكل استراتيجي في التحول الرقمي والابتكار وتوسيع شبكة فروعنا، بهدف الحفاظ على القيمة وتعزيزها على المدى الطويل.

02

### رأس المال المُصنَّع - تعزيز البنية التحتية والابتكار

- توسيع نشر شبكة الجيل الخامس المتقدمة.
- تحقيق سرعات شبكة عالية الأداء تصل إلى 800 جيجابت.
- زيادة اعتماد أكشاك الخدمة الذاتية والخدمات الرقمية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

03

### رأس المال الفكري: قيادة التحول الرقمي

- مواصلة جهود تعزيز الشمول المالي من خلال الابتكار.
- توسيع نطاق الشراكات في مجالات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، لدفع عجلة الريادة في تطوير الحلول المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- تعزيز ريادة الشركة في مجال الأمن السيبراني.

04

### رأس المال البشري - تمكين الأفراد وتطوير المواهب

- تسريع تطوير المهارات الرقمية والذكاء الاصطناعي من خلال تدريب الخريجين.
- زيادة مشاركة الموظفين ورفاهيتهم والتعلم المستمر.
- تعزيز قوى عاملة مبتكرة وتعاونية وشاملة.

05

### رأس المال الاجتماعي والعلاقات - تعزيز المجتمعات والشراكات

- تعزيز نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال.
- شراكات خيرية لدعم الشمول الرقمي والأمان السيبراني والتأثير الاجتماعي.
- تعزيز العلاقات مع الموردين من خلال الممارسات العادلة.

06

### رأس المال الطبيعي - تعزيز الاستدامة والمسؤولية البيئية

- الالتزام بتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050.
- تحسين كفاءة استخدام الطاقة عبر الشبكة.
- تحويل نسب متزايدة من النفايات بعيداً عن المكبات.

### "قطعنا خطوات كبيرة في مسيرتنا نحو الاستدامة خلال سنة 2024 استكمالاً لالتزامنا بدعم طموحات دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد المناخي."

**فهد الحساوي،**  
الرئيس التنفيذي

#### مدمومة بقيمتنا الأساسية

ملتزمون بتحقيق التميز ورضا عملائنا في كل جانب من جوانب خدماتنا.

#### التفاني في الخدمة:

تنمية روح الاكتشاف: الابتكار والتعلم المستمر يمثلان أساس نمونا.

#### المرونة وسرعة الاستجابة:

تنكيف بسرعة مع ديناميكيات السوق المتغيرة واحتياجات عملائنا.

#### تجسيد قيم الانفتاح:

تعد الشفافية والشمولية ركيزتين أساسيتين في تفاعلاتنا الداخلية والخارجية.



## الأهمية النسبية

حددنا أهم ست قضايا لدينا على النحو التالي:

### الحوكمة المؤسسية الرشيدة وأخلاقيات العمل

اعتماد ممارسات أعمال أخلاقية وشفافة في جميع العمليات. بالنسبة لشركات الاتصالات مثل دو، يشمل ذلك الالتزام التام بالمتطلبات التنظيمية، وتطبيق تدابير فعالة لمكافحة الفساد، وضمان التعاملات العادلة مع جميع الأطراف.

### التسويق والإعلانات الواضحة وغير المضللة

ضمان التواصل التسويقي والإعلاني بشفافية وأمانة وأخلاقية فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات التي تقدمها دو، وتجنب أي ادعاءات أو ممارسات مضللة.

### أداء مالي يحقق قيمة للمساهمين

تحقيق التوازن بين أهداف الاستدامة والنجاح المالي، مع ضمان بقاء عمليات دو مربحة، وتلبية توقعات أصحاب المصلحة والمستثمرين في الوقت ذاته.

### أمن وخصوصية بيانات العميل

حماية المعلومات الشخصية والحساسة لعملاء دو في قطاع الاتصالات، يشمل ذلك حماية بيانات عملائنا من الاختراقات، والوصول غير المصرح به، وسوء الاستخدام، مع ضمان الامتثال الكامل للمعايير القانونية والتنظيمية والأخلاقية ذات الصلة.

### رضا عملائنا وسعادتهم

مدى تلبية خدمات الاتصالات التي تقدمها دو لتوقعات العملاء أو تجاوزها. ويشمل ذلك توفير اتصال سلس، وخدمات ذات قيمة مضافة، خدمات ودعم متميزة للعملاء، مما يساهم في تحقيق الرضا العام للمستخدمين.

### منتجات مبتكرة وخدمات تقنية

تطوير وتقديم حلول اتصالات متطورة تعزز الاتصال، والكفاءة التشغيلية، وتجربة المستخدم الشاملة. ويشمل ذلك التقدم في تقنية الجيل الخامس (5G)، والمنصات الرقمية، والبنية التحتية الذكية.

في عام 2024، أجرينا مراجعة شاملة لموضوعات الاستدامة ذات الأهمية النسبية لدينا، وذلك بهدف التأكد من استمرار أهمية الأولويات التي تم تحديدها سابقاً.

وقد خلصت عملية التقييم إلى أن مصفوفة الأهمية النسبية الحالية لا تزال تعكس بدقة كلاً من المتطلبات التشغيلية للشركة وتوقعات أصحاب المصلحة الرئيسيين. وبناءً على ذلك، لم يطرأ أي تغيير جوهري على ترتيب أولوية القضايا ذات الأهمية النسبية، حيث ظلت قضايا رضا عملائنا، وخصوصية البيانات وأمنها، وحوكمة الشركات الرشيدة في صدارة اهتماماتنا الجوهرية. كما حافظت الاعتبارات البيئية والاجتماعية على مستويات الأهمية المعتمدة لها سابقاً. ويمكن الاطلاع على نتائج مصفوفة الأهمية النسبية الكاملة في تقرير الاستدامة الخاص بنا عن عام 2023.

## مشاركة أصحاب المصلحة

نعطي الأولوية للتواصل الشفاف والتفاعل النشط مع عملائنا، موظفينا، مورديننا، مجتمعنا، ومساهمينا. بما يضمن توافق استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا مع توقعاتهم واحتياجاتهم. ويتضمن ذلك:

### متعاملونا:

نعمل باستمرار على تحسين منتجاتنا وخدماتنا استنادًا إلى الرؤى المركزة على البيانات الرقمية في الوقت الفعلي، ومن خلال إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا عملائنا. وقد أدت هذه الجهود إلى تحسين تجربة عملائنا بشكل عام، وزيادة كفاءة الخدمة، وتعزيز إمكانية الوصول إليها.

### موظفونا:

لقد ساهمت آراء الموظفين ومقترحاتهم في صياغة مبادرات رئيسية، وذلك من خلال اللقاءات المفتوحة المنتظمة، واستطلاعات مشاركة الموظفين، المنصات الرقمية لتقديم الملاحظات. ونتيجة لذلك، تم تعزيز دعم رفاهية الموظفين وتطويرهم الوظيفي بشكل منظم.

### موردونا:

من خلال المشاركة في منتديات الصناعة وإجراء مناقشات تهدف إلى التعاون، عملنا على تعزيز ممارسات الشراء العادلة، واستكشاف فرص التوريد المستدام.

### مجتمعنا:

مكثنا شراكاتنا مع المنظمات الخيرية من تنفيذ برامج تطوع للموظفين ومبادرات مجتمعية فاعلة، تدعم التنمية الاجتماعية، وحماية البيئة، والتوعية بالأمن السيبراني.

### مساهمونا:

نحرص على ضمان الشفافية الكاملة في أدائنا المالي، ونقدم تحديثات منتظمة من خلال الإفصاحات الرسمية وقنوات الاتصال المباشرة، مما يعزز الثقة في نمونا، وحوكمتنا المؤسسية، وتوجهنا الاستراتيجي.



**الأولوية 1 - مشاركة الموظفين ورفاهيتهم****التوطين**

في عام 2024، ظل التوطين حجر الزاوية في استراتيجيتنا، حيث شكل المواطنون الإماراتيون 39% من إجمالي القوى العاملة لدينا. ومن الجدير بالذكر أن 46% من المناصب العليا كانت يشغلها مهنيون إماراتيون، مما يدل على التزامنا بتنمية المواهب المحلية على مستوى القيادة. علاوة على ذلك، شكل العنصر النسائي 54% من القوى العاملة الإماراتية لدينا، مما يعكس تفانيًا في التنوع والشمول بين الجنسين.



## الركيزة 1 - تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعنا

تعزيز الترابط والشمول  
والرفاهية لموظفينا  
ومجتمعنا.

### الأولوية 1 اركة الموظفين ورفاهيتهم

### الركيزة 2 رفاهية المجتمع

**دراسة حالة: يوم المرأة الإماراتية**

احتفالاً بيوم المرأة الإماراتية، استضاف مجلس شباب دو

ورشة عمل بعنوان "أنا متميزة"، هدفت إلى تمكين الموظفين من الاحتفاء بإنجازاتهم المهنية والشخصية، سواء ضمن بيئة العمل أو خارجها. وشجعت الورشة على إجراء مناقشات مفتوحة وصريحة، وقدمت استراتيجيات عملية للترويج الشخصي لخبراتهم وإنجازاتهم، مما يعزز بناء مجتمع داعم يمكّن المشاركات من تبادل الخبرات والتعلم من بعضهن البعض. وقد ساهمت هذه المبادرة في بناء شبكة قوية من الحلفاء والموجهين الذين يدعمون النمو المهني والشخصي لبعضهم البعض.

بالإضافة إلى ذلك، واحتفالاً باليوم العالمي للفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظم مجلس شباب دو جلسة تعريفية تفاعلية لأكثر من 30 طالبة في مدرسة جيمس. وقد قدمت الجلسة، التي قادتها إحدى الموظفات الشابات في دو، عرضاً شاملاً لرحلتها المهنية في قطاع تكنولوجيا المعلومات



والاتصالات. وتضمنت الجلسة تقديم رؤى أساسية حول الروبوتات والذكاء الاصطناعي، مع تسليط الضوء على أهمية هذه التقنيات والفرص الواعدة التي توفرها للمستقبل. كما ركزت المبادرة على التطبيقات العملية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما

منح الطالبات منظوراً عملياً حول الابتكار والتكنولوجيا. وهدفت هذه المبادرة إلى سد الفجوة بين الجنسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشجيع المزيد من الشابات على التفكير في مسارات وظيفية في المجالات التقنية.

تعكس هذه المبادرات التزام دو المستمر بتعزيز القيادة النسائية ودعم تطلعات المرأة الإماراتية، سواء داخل الشركة أو في المجتمع بشكل عام.



## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### مشاركة الموظفين

في عام 2024، حققنا إنجازاً متميزاً في مشاركة الموظفين، حيث بلغت نسبة المشاركة 96% في مبادراتنا، متجاوزين بذلك المعايير القياسية العالمية والإقليمية. يعكس هذا الإنجاز الاستثنائي التزامنا الراسخ بخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تزدهر فيها قدرات جميع موظفينا.

وبناءً على الرؤى القيمة المستمدة من السنوات السابقة، أطلقنا برنامج "Celebrate"، وهو برنامج مبتكر للتقدير الاحتفاء بالمساهمات والانجازات بين الموظفين، يهدف إلى تعزيز ثقافة التقدير والزمالة بين جميع فرق العمل.

وقد أحدث برنامج "Celebrate"، باعتباره مبادرة أساسية في استراتيجيتنا الشاملة دعم لمشاركة الموظفين، ثورة في طريقة تقديرنا لمساهمات موظفينا، مما عزز الروابط الهادفة وشجع ثقافة الاحترام المتبادل والتقدير. تشمل التطورات الرئيسية:

- مشاركة نتائج الاستطلاعات بشفافية كاملة مع جميع الفرق، إلى جانب توفير تدريب متخصص وموجه للمديرين.
- تقديم دعم مخصص للمديرين ذوي الأداء المنخفض، من خلال برامج تدريب فردية وخطوط مساعدة مباشرة.
- ولدفع عجلة التحسين المستمر في مشاركة الموظفين، قمنا بما يلي:
- إجراء استطلاعات الرأي والحفاظ على حلقة تبادل آراء واقتراحات مستمرة وفعالة.
- إطلاق مبادرات متنوعة، شملت خرائط الطريق المؤسسية، والمجلس الإماراتي، واللقاءات المفتوحة التي يقودها الرؤساء التنفيذيين، وجلسات مناقشة الأداء المنظمة.

ونحن نتطلع إلى عام 2025 وما بعده، فإن طموحنا هو أن نواصل الحفاظ على تصنيفنا ضمن أفضل 10 شركات عالمية في مجال مشاركة الموظفين. ونبقى ملتزمين بالابتكار المستمر، وتعزيز ثقافة التميز والتعاون وتحقيق الإنجازات لجميع موظفينا.

### مزايا الموظفين

نقدم مجموعة شاملة من المزايا لموظفينا بدوام كامل، مما يعزز بيئة عمل سعيدة وشاملة وداعمة. وبالإضافة إلى التزامنا بمبدأ الدفع مقابل الأداء، فإننا نقدم مزايا إضافية تتجاوز المتطلبات القانونية، مما يضمن العدالة والشفافية في جميع جوانب التعويضات والمكافآت.

نوفر لموظفينا مرونة أكبر من خلال مبادرة العمل من المنزل، مع الحفاظ على استمرارية الأعمال. كما ندعم التوازن الصحي بين العمل والحياة من خلال توفير مرافق متنوعة في مواقع العمل، تشمل مناطق استرخاء، ومناطق ألعاب، ومطعم، وعيادة، بالإضافة إلى مزايا إضافية، مثل خصومات على خدمات الاتصالات وبرامج خصومات مجانية للموظفين.

**ونبقى ملتزمين بالابتكار المستمر،  
وتعزيز ثقافة التميز والتعاون  
وتحقيق الإنجازات لجميع موظفينا.**



## التنوع

تتميز مكاتبنا بقوة عاملة تنحدر من 75 جنسية مختلفة. ونؤمن بأن هذا التنوع هو أساس ثقافتنا المؤسسية المزدهرة، ويؤثر بشكل إيجابي على جميع موظفينا وعمالنا.

نسعى جاهدين في دو لأن نكون جهة عمل توفر فرصاً متكافئة للجميع، ملتزمين بعدم التمييز على أساس العمر، أو الجنس، أو العرق، أو الدين، سواء في قرارات التوظيف أو في فرص التطوير الوظيفي. كما نلتزم بدعم أصحاب الهمم وتوفير فرص عمل مستدامة وطويلة الأجل لهم داخل شركتنا. كما يعمل لدينا حالياً ثلاثة موظفين من أصحاب الهمم.

وتماشياً مع التزامنا الراسخ بالشمولية، فإن جميع الموظفين مؤهلون للحصول على إجازة أمومة أو أبوة، وقد حققنا معدلات احتفاظ بالموظفين بلغت 100% بعد عودتهم من هذه الإجازة. وقد أدخلنا تحسينات جوهرية على سياسة إجازة الأمومة أو الأبوة المدفوعة، بهدف تخفيف الأعباء المالية والتنظيمية على الآباء والأمهات الجدد، وتمكينهم من إعطاء الأولوية لاحتياجات أسرهم خلال هذه الفترة الحاسمة. ومن خلال التنسيق السلس والمسبق مع المديرين المباشرين، نضمن تحقيق انتقالات أكثر سلاسة للموظفين العائدين إلى بيئة العمل، مما يعزز تماسك فرق العمل ويدعم بيئة عمل إيجابية. وقد أثمر هذا التفاني في دعم التوازن بين الأولويات الشخصية والمهنية عن انخفاض ملحوظ في معدلات التناقص بين أعداد الموظفين بين الآباء والأمهات، وحظي بتقدير وإشادة مستمرين من الزملاء العائدين من إجازة الأمومة أو الأبوة.

يعكس هذا البرنامج نهجنا الاستباقي في دمج التكنولوجيا مع القيم التي تركز على الموظف، مما يعزز تجارب الموظفين، ويحسن العمليات الإدارية، ويدعم تحقيق أهدافنا البيئية.

ومع استمرارنا في الابتكار، سيظل البرنامج محوراً رئيسياً لاستراتيجيات الاستدامة وإدارة القوى العاملة لدينا، مع تطوير مستمر يشمل إمكانات روبوتات المحادثة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتحسينات في عمليات التوظيف والتأهيل، ورحلة الموظف بشكل عام.



## دراسة حالة: رقمنة إدارة الموارد البشرية

في عام 2024، أطلقنا برنامجاً شاملاً لرقمنة عمليات إدارة الموارد البشرية، بهدف تعزيز رفاهية الموظفين، والشمولية، والاستدامة البيئية. ومن خلال دمج تقنيات متقدمة، عملت هذه المبادرة على تبسيط العمليات، وتمكين الموظفين من إدارة احتياجاتهم المتعلقة بالموارد البشرية بشكل ذاتي، وتقليل البصمة البيئية للشركة بشكل كبير. في السابق، كانت أساليب إدارة الموارد البشرية اليدوية والورقية تؤدي إلى انخفاض مستويات الكفاءة، وتحد من الوصول إلى الموارد، وتعيق اتخاذ قرارات قائمة على البيانات لتعزيز الشمولية والاستدامة.

فوائد برنامج رقمنة الموارد البشرية:

- تحسين تجربة الموظف: تمكين الموظفين من إدارة احتياجاتهم المتعلقة بالموارد البشرية بسهولة من خلال أدوات رقمية سهلة الاستخدام، مما يعزز المشاركة والاستقلالية.
- تعزيز الشمولية في مكان العمل: توفير رؤى قائمة على البيانات لدعم مبادرات تعزيز المساواة والاحتفاظ بالموهب المتنوعة.
- الاستدامة البيئية: تقليل استهلاك الورق والموارد بشكل كبير من خلال رقمنة عمليات الموارد البشرية، مما يدعم التزامنا بالاستدامة البيئية.

## بيانات التنوع



إجمالي عدد الموظفين

2,756

|                     |       |
|---------------------|-------|
| الموظفون بدوام كامل | 2,027 |
| الموظفات بدوام كامل | 700   |
| الموظفون بدوام جزئي | 25    |
| الموظفات بدوام جزئي | 4     |
| أصحاب الهمم         | 3     |

إجازة أمومة أو أبوة

عدد موظفي دو الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة

84

|      |    |
|------|----|
| ذكور | 74 |
| إناث | 10 |

الاحتفاظ بالموظفين  
لـ 12 شهراً

99%

معدل العودة إلى العمل

99%

إجمالي الموظفين  
والموظفات المعيّنين حديثاً

368

تقسيم حسب العمر

|               |     |
|---------------|-----|
| العمر دون 25  | 84  |
| العمر 25 - 35 | 167 |
| العمر 35 - 45 | 96  |
| العمر 45 - 55 | 19  |
| 55 وما فوق    | 2   |

إجمالي الموظفون والموظفات المعيّنين حديثاً

|      |     |
|------|-----|
| ذكور | 234 |
| إناث | 134 |

معدل مغادرة الموظفين حسب الجنس

|      |       |
|------|-------|
| ذكور | 15.5% |
| إناث | 20.8  |

إجمالي عدد دوران الموظفين

472

تقسيم حسب العمر

|               |     |
|---------------|-----|
| العمر دون 25  | 35  |
| العمر 25 - 35 | 200 |
| العمر 35 - 45 | 182 |
| العمر 45 - 55 | 45  |
| 55 وما فوق    | 10  |

إجمالي عدد دوران الموظفين

|      |     |
|------|-----|
| ذكور | 330 |
| إناث | 142 |

معدل مغادرة المواطنين مقارنةً بالمقيمين

|         |       |
|---------|-------|
| مواطنون | 17.49 |
| مقيمون  | 16.35 |



## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### رفاهية الموظفين

في عام 2024، امتدت جهودنا لتعزيز رفاهية الموظفين إلى ما هو أبعد من حدود مكان العمل، حيث تبني نهجاً متكاملاً يشمل عائلات الموظفين، ويعزز ثقافة الصحة والمشاركة والشمولية. وقد شهد العام مشاركة قياسية، حيث شارك أكثر من 2000 موظف وعائلاتهم بفعالية في مختلف مبادرات وفعاليات الرفاهية.

أهم إنجازات ومحطات برنامجنا للرفاهية والعافية:

- بطولات رياضية مثل بطولة رمضان لكرة القدم، وحفل دو الشاطئي، ومهرجان "Fitze" للرياضات المؤسسية، بهدف تشجيع دمج النشاط البدني في الروتين اليومي، بالإضافة إلى أول "أولمبياد رياضي لأطفال دو" بمشاركة 200 طفل من أبناء الموظفين.

- كما تميز العام بالتنفيذ الناجح لنظام السجلات الطبية الإلكترونية في العيادة الموجودة بمقر الشركة، والمدمج بسلاسة مع بوابة "نبض" الحكومية، مما أدى إلى توحيد جميع البيانات الصحية في مركز واحد.
- وقد حظيت جهودنا بتقدير وزارة الصحة ووقاية المجتمع، التي كرمت حملتنا الوطنية للكشف عن مرض السكري، والتي شهدت مشاركة أكثر من 500 موظف في فحوصات صحية استباقية.
- وبلغ معدل الرضا عن خدمات العيادة 90%، حيث قدم أكثر من 1000 موظف ملاحظاتهم وتعليقاتهم، مما يؤكد التزامنا بتقديم رعاية صحية عالية الجودة ودعم شامل للموظفين.
- إن نجاح مبادراتنا في مجال الصحة والرفاهية، بما في ذلك عيادة الشركة، يتجلى بوضوح في الأثر الإيجابي العميق الذي نحدثه في حياة الأفراد.



"تعجز الكلمات عن التعبير عن عميق امتناني للحب والرعاية والدعم اللامحدود الذي غمرتموني به طوال رحلتي الصحية. إن توجيهاتكم القيّمة خلال رحلة علاجي من السرطان ومكافحتي لمرض قلة الصفائح المناعية والسكري قد تركت في نفسي أثراً يفوق ما يمكنني وصفه. مررت بلحظات عصيبة شعرت خلالها بالضيق وعدم اليقين والإرهاق الشديد — إلا أنكم كنتم دوماً إلى جانبي. لقد تجاوزت عنايتكم حدود الرعاية الطبية لتشمل الدفء الإنساني والتشجيع المستمر وبث روح الأمل في نفسي. إن ثقتكم الراسخة بقدرتي على التعافي منحني العزيمة للمضي قدماً، حتى في أشد اللحظات صعوبة. قد يبدو الفوز بتحدى خسارة الوزن أمراً صغيراً بالنسبة للبعض، لكنني لم أتخيل أبداً أنني سأحقق هذا الإنجاز. كان ذلك ممكناً فقط بفضل دعمكم الثابت. لقد كنتم طوق نجاة، ومصدراً للقوة والراحة خلال أصعب فترات حياتي. سأذكر أثر رعايتكم لي دائماً ما حييت. وأتقدم لكم بخالص الشكر والامتنان على دوركم الأساسي في رحلة شفائي ونموي."

موظف دو، وهو أيضاً ناجي من السرطان وفائز بتحدى خسارة الوزن، يشارك رؤيته حول فريق برنامج دو لصحة الموظفين

## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### الموظفون والتعلم والنمو

يبدأ دفع عجلة الابتكار والتميز في دو بتزويد موظفينا بالأدوات والمعرفة والمهارات اللازمة للازدهار في بيئة العمل المتغيرة. في عام 2023، حققنا تقدماً كبيراً في تعزيز ثقافة التعلم المستمر والتطوير المهني، مما يضمن استعداد موظفينا لمواجهة تحديات واغتنام فرص القطاع الرقمي الذي يشهد تغيرات متسارعة. ومن خلال برامج تدريبية تركز على المستقبل، وشراكات استراتيجية مع مؤسسات رائدة، ركزنا على تطوير وتعزيز المهارات في مجالات حيوية، مثل: علوم البيانات، والذكاء الاصطناعي التوليدي، والتقنيات الناشئة، والمهارات القيادية.

وكانت إحدى أبرز المبادرات هي إطلاق برنامج "المواهب الرقمية"، الذي يهدف إلى ترسيخ مكانة دو كشركة اتصالات رقمية رائدة في المنطقة. ومن خلال هذه المبادرة، وبالشراكة مع شركة تكنولوجيا عالمية مرموقة، قدمنا لموظفينا فرصة الحصول على شهادات معتمدة في مجالات متطورة، مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي وعلوم البيانات. وقد ساهم هذا الجهد في سد فجوات المهارات الحرجة، ودفع عجلة نمو الأعمال، وتعزيز ثقافة المرونة والفضول المعرفي.

احتل التعلم المدمج مركز الصدارة في استراتيجيتنا لتطوير الموظفين، حيث دمجنا التدريب على الجوانب السلوكية والتقنية والقيادية لضمان توافق قدرات موظفينا مع أحدث التوجهات العالمية. وقد عززنا مبادرات تطوير القيادات من خلال شراكات تعاونية استراتيجية مع شركات مثل: هارفارد، وهواوي، ونوكيا، وتليفونيكا. وبالتوازي مع ذلك، أطلقنا برامج تدريبية مستهدفة، مثل برنامج "Skill Boosters"، لتعزيز القدرات التجارية لموظفينا. كما عززنا تنمية وتطوير مواهب قادة المستقبل في دو من خلال برنامج "EDGE"، الذي نفذه بالتعاون مع كلية آشريدج هولت للأعمال.

نعتزم في سنة 2025 مواصلة الاستفادة من الشراكات والتحالفات الاستراتيجية لتوسيع آفاق التطوير المهني، مع التركيز بشكل خاص على تطوير مهارات الكفاءات الرقمية، وتعزيز القدرات القيادية المتقدمة، وتنمية مهارات التدريب والتوجيه. وتحقيقاً لهذه الغاية، نوفر أفضل حلول التعلم، بهدف ترسيخ ثقافة تعلم متكاملة وشاملة تدعم رحلة الموظف في جميع مراحلها، وتمكين التعلم والتطوير الذاتي بما يسهم في دفع عجلة النجاح المؤسسي.

### متوسط ساعات التعلم

**26.00**

5+ ساعات



### مستوى الفضول المعرفي والرغبة في التعلم منذ بداية العام في مجال التعلم غير الإلزامي

**%86.4**



### الدورات التدريبية المتاحة عند الطلب عبر منصة "MyJourney" التعليمية

**30,000**

## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### تمكين الشباب

يُعد تمكين الشباب والتفاعل معهم عنصراً جوهرياً في رسالة دو، التي تهدف إلى تعزيز الابتكار وبناء مستقبل مستدام للإمارات العربية المتحدة. ومن خلال الاستثمار في تطوير المواهب الشابة، فإننا لا نساهم في نموهم الشخصي والمهني فحسب، بل نضمن أيضاً وجود قاعدة من القادة المهرة والمؤهلين لقيادة مسيرة التحول الرقمي في البلاد.

وقد أدى مجلس دو للشباب دوراً محورياً في تحقيق هذا الهدف، من خلال إطلاق وتنفيذ سلسلة من المبادرات المؤثرة:

- شملت هذه المبادرات، على سبيل المثال لا الحصر، برنامج رواد الشباب الرقميين، الذي تم تنفيذه بالتعاون مع شركة "هواوي"، وقدم للطلاب الجامعيين والمهنيين الشباب معارف ومهارات متطورة في مجال الابتكار الرقمي من خلال دورة تدريبية مكثفة استمرت أسبوعين.
- كما أطلق المجلس برنامج "Skillpreneurship"، الذي مكّن الموظفين الشباب من قيادة ورش عمل متخصصة لزملائهم، مما عزز تبادل المعرفة والخبرات، ودعم النمو المهني، وقدم حوافز مالية للمشاركين.
- ولإلهام جيل المبتكرين، تم تنظيم معسكر تدريبي في مجال الروبوتات، بالشراكة مع مهندس روبوتات إماراتي، وقدم لأبناء الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و 15 عاماً، معرفة تأسيسية وخبرة عملية في هذا المجال على مدار يومين.
- كما شجع برنامج "الفتيات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" تعليم العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM) بين الطالبات، بهدف إلهام الجيل القادم من المبتكرات وصانعات التغيير.

- وفي إطار التزام دو بدعم التوظيف والتطوير المهني للشباب، شارك المجلس في معرض "رؤية للوظائف" الإماراتي، حيث تواصل مع الباحثين عن عمل من الشباب، وقدم لهم التوجيه المهني والرؤى حول الفرص الوظيفية المستقبلية المتاحة.
- وبالتعاون مع مشروع التثقيف الصحي المدرسي التابع لليونيسف، أطلق المجلس حملة "كل خطوة تحسب" في أبريل 2024، والتي هدفت إلى توعية الطلاب بأهمية اتباع نمط حياة صحي، من خلال أنشطة تفاعلية جذابة.

تعكس هذه المبادرات المتنوعة التزام دو الراسخ والمستمر بتنمية الشباب، وضمان تزويد الجيل القادم بالمهارات والمعارف والفرص اللازمة لازدهار في مشهد رقمي دائم التطور.



"في معرض رؤية للوظائف الأخير، أقمنا روابط مع الموجة القادمة من المواهب الإماراتية، متخذين خطوة هامة نحو إثراء اقتصاد الإمارات القائم علي المعرفة. لقد أبرز التحول الرقمي السريع للإمارات الحاجة الملحة للمهارات المتخصصة. وتمثل مشاركتنا في المعرض، ودعمنا للتعليم الرقمي وصقل المهارات التزامنا ملتزمين برعاية المواهب المحلية ليس فقط من خلال التوطين ولكن أيضاً بدفع الابتكار التكنولوجي إلى الأمام، بما يتماشى مع الطموحات الاقتصادية والرقمية للإمارات العربية المتحدة."

**فاطمة العفيفي،**

مدير إدارة تنفيذي - تجارب الموظفين والتحول الرقمي للموارد البشرية



## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### الركيزة 2 - رفاهية المجتمع

في عام 2024، كثفنا جهودنا لتعزيز السلامة الرقمية ودعم العمل التطوعي الذي يخدم المجتمع. وقد شمل ذلك إطلاق حملات توعية مدرسية بالتعاون مع الجهات المختصة، لزيادة الوعي بالتهديدات السيبرانية المحتملة وكيفية التعامل معها. وقمنا بتنظيم فعاليات مجتمعية هادفة لمكافحة العزلة الاجتماعية وتعزيز الترابط المجتمعي. كما واصلنا إقامة شراكات استراتيجية مع منظمات مجتمعية فاعلة، لضمان توفير نظام دعم أكثر شمولاً للفئات الأكثر احتياجاً في المجتمع.

### المشاريع المجتمعية

يعد تعزيز التماسك الاجتماعي والشمول محوراً أساسياً في استراتيجيتنا المجتمعية. من خلال الاحتفال بالأحداث الرئيسية مثل رمضان ويوم الطفل الإماراتي، نخلق لحظات مشتركة من الفخر والتواصل في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. تهدف مبادراتنا إلى تمكين فئات محددة، بما في ذلك الشباب والنساء، من خلال توفير فرص للنمو والتطوير وتعزيز مجتمع أقوى وأكثر شمولاً. تشمل أبرز جهودنا المجتمعية ما يلي:



يقدم البرنامج مزيجاً من الخبرة العملية وتطوير المهارات الاستراتيجية، من خلال التدريب التقني في الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات والتحول الرقمي، وجلسات حول الرفاهية والتنوع والشمول. ويعمل المشاركون في مجموعات لتعزيز التعاون، والمشاركة في مشاريع متعددة التخصصات، والتنقل بين الأقسام لفهم عمليات الأعمال. كما تتيح اجتماعات المراجعة الفصلية مع القيادة العليا التوجيه والإرشاد المهني.

ومع تسجيل معدل رضا بلغ 96% بعد المرحلة الأولى، أثبت برنامج "FutureX" أنه مبادرة تحويلية تزود المهنيين الشباب بالخبرة والثقة والمرونة اللازمة للازدهار في بيئة صناعية رقمية سريعة التطور. ومن خلال هذا البرنامج، نعمل بشكل فعال على تشكيل مستقبل المواهب التقنية، مما يضمن توفر قاعدة قوية من القادة المهرة المستعدين لدفع عجلة الابتكار وتحقيق النجاح التجاري المستدام.

"يُعدّ برنامج Future X أكثر بكثير من مجرد منصة للتعليم المهني؛ بل رحلة من التعلم والابتكار والنمو والاستعداد لمواكبة عالم الغد الرقمي. وخلال التحاقنا بالبرنامج، تحول كل تحدٍّ واجهته إلى درس قيّم، وكل درس اكتسبته إلى مهارة قوية، وكل مهارة أتقنتها إلى خطوة واثقة نحو المستقبل الذي أطمح لبنائه."

**آمنة العامري،**  
أخصائية إدارة التعلم (متدربة)



### دراسة حالة: برنامج FutureX لتطوير الخريجين

يُعد برنامج "FutureX" أحد برامجنا الرائدة لتدريب وتطوير الخريجين الجدد، وهو برنامج شامل يمتد لـ 12 شهراً، صُمم خصيصاً لتنمية المواهب الشابة وتأهيل الجيل القادم من قادة الابتكار الرقمي. توفر هذه التجربة الغنية للخريجين رحلة تعلم منظمة ومتكاملة، تجمع بين اكتساب الخبرات التقنية المتخصصة، وتطوير المهارات القيادية، والعمل في مختلف وظائف وأقسام الشركة، لضمان بناء أساس مهني قوي ومتكامل.

## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### جودة الحياة الرقمية

إن التزامنا بتعزيز رفاهية المجتمع ينبع من نهجنا الشامل الذي يركز على محاور تعزيز المعرفة الرقمية، والابتكار، والتماسك الاجتماعي، والتمكين. ومن خلال معالجة الاحتياجات الفريدة لسكان الإمارات العربية المتحدة، نسعى إلى خلق بيئة رقمية أكثر أماناً وشمولية للجميع.

D | I | C | E

المهارات  
الرقمية  
والرفاهية

الابتكار  
والتكنولوجيا

المجتمع  
التماسك  
والوطنيّة

التمكين

وسّعنا نطاق مبادراتنا في مجال السلامة السيبرانية بشكل كبير في عام 2024 من خلال التعاون مع منظمة "Beat the Cyber Bully". وقد شمل ذلك تقديم ورش عمل متخصصة وموجهة لآلاف الطلاب في كل من المدارس الحكومية والخاصة في كافة أنحاء الإمارات العربية المتحدة. وقد زوّدت هذه الجلسات التفاعلية، الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور بالأدوات والمعرفة اللازمة للتنقل في العالم الرقمي بمسؤولية وأمان. وركزت ورش العمل على منع التنمر الإلكتروني، وفهم مبادئ خصوصية البيانات وأمنها، والتعرف على مخاطر المعلومات المضللة وكيفية التعامل معها، مما مكن المشاركين من اكتساب استراتيجيات عملية لتجربة رقمية أكثر أماناً وإيجابية.

تضمن أحد أبرز مشاريعنا وأكثرها ابتكاراً إطلاق مبادرة فريدة شارك فيها الأطفال بشكل مباشر للتعبير عن مخاوفهم المتعلقة بالإنترنت، وطرح أفكارهم المبتكرة لخلق بيئة رقمية أكثر أماناً. وقد أسفرت هذه المشاركة عن سرديات مصورة قوية، جسدت تجارب الأطفال وتطلعاتهم، ووفرت منصة مؤثرة لإيصال أصواتهم إلى صناع القرار، مما عزز الوعي بشكل كبير وألهم إجراء محادثات هادفة حول تعزيز السلوك المسؤول والأمن عبر الإنترنت.

من خلال هذه المبادرات، قمنا بتنمية ثقافة التفكير النقدي والاحترام في الفضاءات الرقمية، مما يعزز الشمولية ويغرس الثقة في الجيل القادم من المستخدمين الرقميين. يؤكد عملنا التزامنا بمعالجة تحديات العصر الرقمي وخلق بيئة إلكترونية آمنة وتمكينية للجميع.



**الأعمال الخيرية وجمع التبرعات**  
أجرينا خلال شهر رمضان مزاداً خيرياً لصالح حملة «وقف الأم»، حيث جمعنا 4,935,000 درهم إماراتي من خلال مزاد الأرقام المميزة. كما دعمنا الحملة من خلال حملات الرسائل النصية القصيرة ووسائل التواصل الاجتماعي، مشجعين التبرعات العامة على نطاق واسع. بالإضافة إلى ذلك، أعلننا عن تعاون مع مؤسسة الجليلة بتبرع قدره مليون درهم إماراتي لدعم جهودها المستمرة في تقديم خدمات وبرامج الرعاية الصحية الحيوية للمحتاجين. سيساهم التعاون المستمر مع مؤسسة الجليلة في رفع مستوى المجتمع وتوسيع نطاق وتأثير مساعيها الخيرية. نحن ملتزمون بدعم المنظمات الخيرية في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة، وأبرزها من خلال توفير حملات الرسائل النصية القصيرة المجانية لتعزيز جهودهم في جمع التبرعات. ففي عام 2024 فقط، ساهمت هذه المبادرة بقيمة عينية تقدر بحوالي 5 ملايين درهم إماراتي، مما ساعد على تعزيز وصول وتأثير القضايا الحيوية. كجزء من التزامنا المستمر بالمسؤولية الاجتماعية، سنواصل هذا الدعم، معززين دورنا في إحداث التغيير الإيجابي داخل المجتمع.

## تعزيز سعادة موظفينا ومجتمعاتنا (تابع)

### التطوع

ساهم موظفونا في العديد من الأنشطة المؤثرة مع منظمات مثل جمعية دبي الخيرية، وGumbook، ومجموعة الإمارات للبيئة، ومركز سينسر للرعاية السكنية واليومية لذوي الاحتياجات الخاصة. شملت هذه الأنشطة توزيع وجبات الإفطار على العمال ذوي الياقات الزرقاء، والمشاركة في حملات زراعة أشجار القرم وتنظيف الشواطئ، وإجراء حملة لتنظيف الصحراء، وإشراك أطفال أصحاب الهمم في أنشطة ممتعة وتعليمية.

### الفعاليات التفاعلية

بالتعاون مع نادي الذخر وجمعية دبي الخيرية، استضفنا فعالية سحور لكبار السن، حيث قدمنا أنشطة تفاعلية وجوائز مثل تذاكر العمرة. وبالنسبة للأيتام، نظمنا فعالية إفطار حيوية مع أنشطة تعليمية وترفيهية وقسائم هدايا لتعزيز احتفالاتهم برمضان والعيد.

من خلال هذه المبادرات وغيرها، نواصل استثمارنا في مجتمع الإمارات العربية المتحدة، ملتزمين بضمان حصول كافة شرائح المجتمع على الأدوات والفرص والدعم اللازم لتحقيق الازدهار. ونتطلع في عام 2025 إلى توسيع نطاق مبادراتنا في مجال الرفاهية الرقمية، وتشجيع العمل التطوعي بين موظفينا، ودعم قضايا الرعاية الصحية والتعليم في الدولة، من خلال مساهمات استراتيجية هادفة.

في أكتوبر 2024، رعت دو معرض "إكسبو أصحاب الهمم"، الحدث الرائد في منطقة الشرق الأوسط المخصص لتحسين حياة الأفراد من ذوي الإعاقة. وتهدف مشاركة دو إلى تمكين ذوي الهمم وتوفير أحدث التقنيات لتعزيز جودة حياتهم، مما يمهّد الطريق نحو مستقبل أكثر شمولاً وملائمة للجميع.

"يأتي دعمنا لمعرض «إكسبو أصحاب الهمم» تأكيداً لالتزامنا بتهيئة بيئة شاملة تحتضن الابتكار والتعاون، وتعمل على إزالة الحواجز أمام أصحاب الهمم، وإبراز دور التكنولوجيا كجسر يصل بهم إلى عالمٍ تتكافأ فيه الفرص للجميع لتحقيق النجاح والسعادة."

**عادل الرئيس،**

مدير إدارة الاتصال المؤسسي والبروتوكول







## الركيزة 2 - العمل بشكل أخلاقي ومسؤول

طموح الوصول إلى  
الحياد المناخي والتميز  
الأخلاقي يدعمان التزامنا  
بالاستدامة البيئية وبناء  
الثقة.

**الأولوية 3**  
البصمة البيئية

**الأولوية 4**  
أمن البيانات وخصوصيتها

### الأولوية 3 - البصمة البيئية

في الوقت الذي نواصل فيه توسيع شبكتنا لدعم الانتشار المتزايد لتقنية الجيل الخامس وتلبية الطلب المتنامي على خدمات الاتصالات اللاسلكية، فإننا نؤكد التزامنا الثابت بتعزيز كفاءة استخدام الطاقة في جميع محطات الإرسال والاستقبال ومراكز البيانات لدينا. ومن خلال الدمج الاستراتيجي لحلول الطاقة المتجددة، وتحسين البنية التحتية القائمة، والعمل الدؤوب على تقليل الانبعاثات، فإننا نحقق تقدماً ملموساً ومستمرًا نحو الوصول إلى أهدافنا الطموحة في مجال الاستدامة.

#### تعزيز كفاءة الطاقة في مواقعنا التقنية

في عام 2024، أثمرت مبادرات الاستدامة لدينا عن خفض إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 8.6 كيلو طن، وهو ما يعادل زراعة 343,060 شجرة. اشتملت برامجن الرئيسية على:

- ألواح الطاقة الشمسية على أبراج الشبكة - تم تركيبها في 90 موقعًا عبر شبكتنا، مع خطط للتوسع مستقبلاً. وفرت هذه التركيبات 603 طن من ثاني أكسيد الكربون، مما قلل اعتمادنا على مصادر الطاقة التقليدية وعزز من عملياتنا المراعية للبيئة.
- ألواح الطاقة الشمسية على الأرض - تعمل في 79 موقعًا، حيث ولدت هذه التركيبات 11,317 ميغاواط ساعة من توفير الطاقة، مما أدى إلى إزالة 3.05 كيلو طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتقليل استهلاك الديزل بمقدار 14,400 لتر - وهو ما يعادل زراعة 122,000 شجرة.
- أنظمة الليثيوم الهجينة - تم نشرها في 209 مواقع، وفرت هذه المبادرة 14,952 ميغاواط ساعة من الطاقة، وخفضت انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 4.03 كيلو طن، وألغت 7,200 لتر من استهلاك الوقود، وهو ما يعادل زراعة 161,200 شجرة.

### الاستثمار في البنية التحتية المستدامة

بالإضافة إلى خفض الانبعاثات، نواصل الابتكار في مجال كفاءة الطاقة في مختلف منشآتنا:

- مراكز البيانات: قمنا بتحسين كفاءة أنظمة التبريد في ستة مراكز بيانات، وتطوير مستويات الاحتياطي، ورفع درجات حرارة المساحات المشتركة في مكان العمل إلى 26 درجة مئوية، مما أسهم بشكل ملموس في التقليل من استهلاك الطاقة.
- إضاءة LED والإنارة الشمسية للشوارع: تم تطبيقها في عدة مواقع لتعزيز الاستدامة وتحسين الكفاءة التشغيلية.

يعكس استثمارنا المتواصل في الطاقة المتجددة والأنظمة الهجينة وتقنيات التبريد الموفرة للطاقة التزامنا القوي ببنية عمليات مستدامة. ونحن نتطلع نحو المستقبل، نركز جهودنا على توسيع نطاق المواقع التي تعمل بالطاقة الشمسية، وتقليص بصمتنا الكربونية، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، مما يمهد الطريق لمستقبل أكثر استدامة.



## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

### انبعاثات غازات الدفيئة

نواصل رصد مستويات انبعاثاتنا من النطاق 1 والنطاق 2 بدقة، مما يضمن الشفافية والمساءلة في تقييم أثرنا البيئي. شهد عام 2024 زيادة في إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة نتيجة للتوسع في البنية التحتية للشبكة وارتفاع الطلب على الطاقة. رغم ذلك، نستمر في تنفيذ حلول ترشيد استهلاك الطاقة ومشاريع الطاقة المتجددة ومبادرات خفض الانبعاثات للتقليل من بصمتنا الكربونية والتقدم نحو تحقيق التزامنا بالوصول إلى صافي انبعاثات صفرية للنطاق 1 و 2 ضمن عملياتنا في الإمارات العربية المتحدة بحلول عام 2030، والنطاق 3 بحلول عام 2050.

في حين ارتفعت انبعاثات النطاق 1 بصورة أساسية بسبب زيادة استهلاك وقود الديزل واستخدام غازات التبريد، شهدت انبعاثات النطاق 2 ارتفاعاً موازياً للطلب المتزايد على الكهرباء من مراكز البيانات والمواقع المتنقلة ومنافذ البيع بالتجزئة. وعلى الرغم من هذه التحديات، فإن توسعنا المستمر في استخدام الطاقة الشمسية ونشر المولدات الهجينة وتقنيات التبريد الحر يسهم بشكل فعال في تقليل كثافة الكربون عبر مختلف عملياتنا.

يقدم هذا التقرير مقارنة سنوية لبيانات انبعاثاتنا، مسلطاً الضوء على المجالات التي حققنا فيها تقدماً ملموساً ومعززاً لتركيزنا الاستراتيجي على خفض استهلاك الطاقة والانتقال إلى بدائل أكثر مراعاة للبيئة وتحقيق الاستدامة على المدى البعيد.

| الفئة                                                                      | 2021                                    | 2022                                    | 2023           | 2024           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------|
| انبعاثات النطاق 1<br>(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)                         | 27,599                                  | 29,877                                  | 28,112         | 35,647         |
| انبعاثات النطاق 2<br>(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)                         | 93,930                                  | 100,044                                 | 98,876         | 105,739        |
| <b>إجمالي الانبعاثات<br/>(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)</b>                 | <b>121,529</b>                          | <b>129,921</b>                          | <b>126,988</b> | <b>141,386</b> |
| <b>الغاز</b>                                                               | <b>الاستخدام بسبب التسرب (كجم) 2023</b> | <b>الاستخدام بسبب التسرب (كجم) 2024</b> |                |                |
| R22                                                                        | 2,112                                   | 4726.3                                  |                |                |
| R410A                                                                      | 103.86                                  | 251.3                                   |                |                |
| 141B                                                                       | 210.26                                  | 211.9                                   |                |                |
| R407                                                                       | 232.6                                   | 224.1                                   |                |                |
| <b>إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المكافئة (طن ثاني أكسيد الكربون)</b> | <b>4,577</b>                            | <b>129,921</b>                          |                |                |

### تعزيز كفاءة الطاقة في مواقعنا غير التقنية

يمثل تطبيق مجموعة متنوعة من مبادرات كفاءة الطاقة عبر مواقعنا غير التقنية خطوة استراتيجية لتقليل استهلاك الطاقة، وتحسين استخدام الموارد، وخفض الانبعاثات الكربونية. ومن خلال مواصلة تعزيز كفاءة الطاقة في مختلف عملياتنا، فإننا لا نساهم في خفض التكاليف التشغيلية فحسب، بل نساهم أيضاً في تحقيق طموحات الإمارات العربية المتحدة للوصول إلى الحياد المناخي.

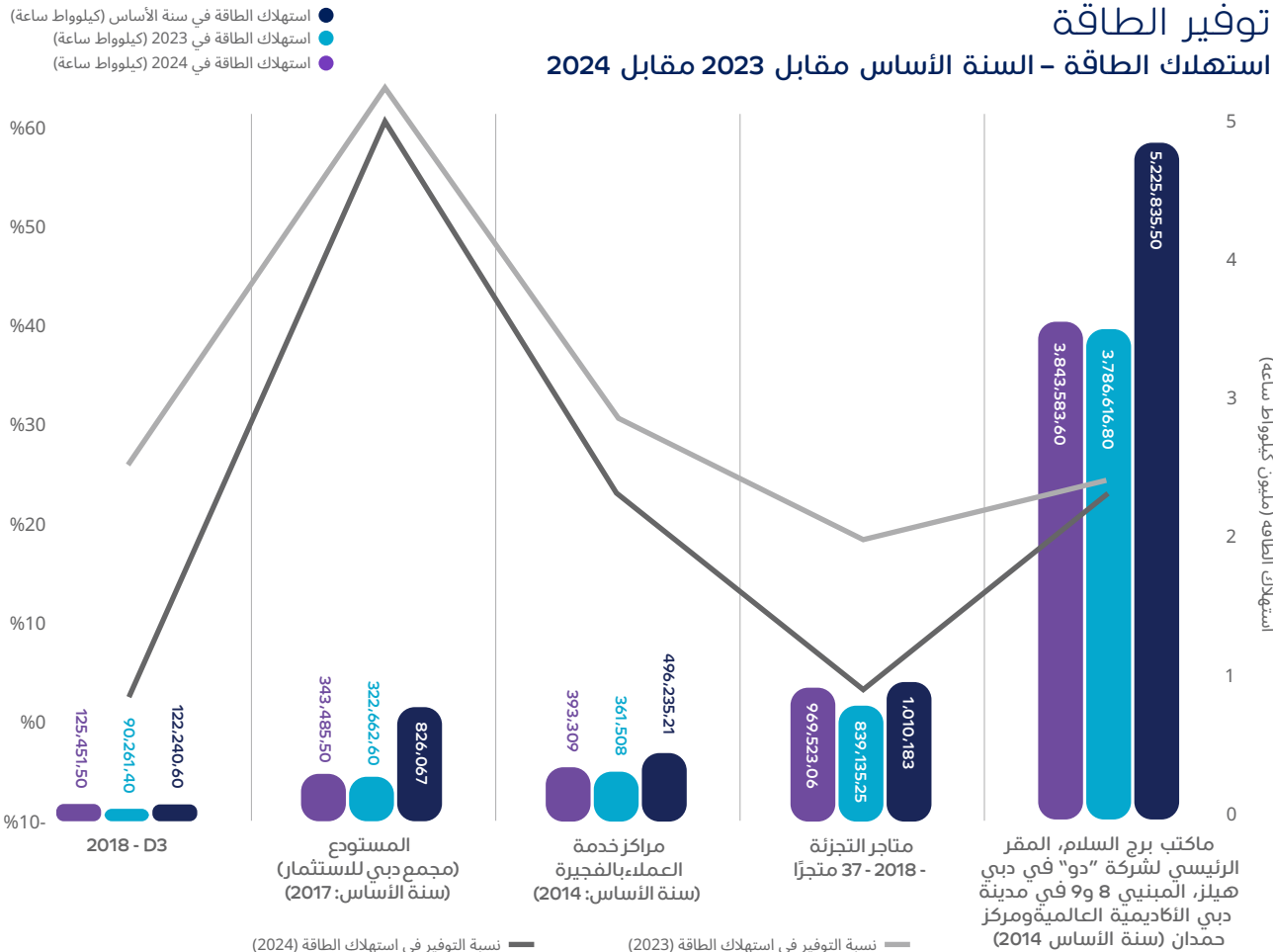
لتطوير إدارة الطاقة، قمنا بتطبيق نظام إدارة المباني (BMS) في المقر الرئيسي لشركة دو، الذي يوفر مراقبة فورية لاستهلاك الطاقة ويضبط تلقائياً درجات الحرارة عند 26 درجة مئوية خلال ساعات العمل غير الرسمية، مما يحقق توفيراً كبيراً في استهلاك الطاقة. كما عملنا على تحديث أنظمة التبريد من خلال دمج وحدات تكييف هواء موفرة للطاقة وتقنية التبريد الحر، مستفيدين من تدفق الهواء الطبيعي لتقليل الاعتماد على أنظمة التبريد الميكانيكية.

أدخلنا أيضاً نظام إضاءة LED في المتاجر والمكاتب والمستودعات، مما يضمن توفيراً مستداماً للطاقة على المدى الطويل ويدعم أهدافنا في مجال الاستدامة. وتم تركيب تقنية استشعار الحركة لضمان استخدام الإضاءة فقط عند الحاجة إليها، مما يقلل من استهلاك الطاقة غير الضروري في المناطق ذات معدلات الإشغال المتغيرة.

## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

### توفير الطاقة

#### استهلاك الطاقة - السنة الأساس مقابل 2023 مقابل 2024



ولتعزيز العزل والكفاءة الحرارية، قمنا بتثبيت أفلام الحماية من أشعة الشمس "M3" على جميع النوافذ في المقر الرئيسي لشركة دو، مما أدى إلى تقليل الاحتفاظ بالحرارة الشمسية وتخفيف العبء على أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء. وقد أسفرت هذه المبادرة عن انخفاض بنسبة 4.7% في استهلاك الكهرباء وتراجع بنسبة 8.2% في استخدام المياه المبردة، مما عزز من مستويات الاستدامة وراحة الموظفين على حد سواء.

بالإضافة إلى ذلك، أشركنا الموظفين في مبادرات توفير الطاقة في مكاتب Virgin D3 فيرجن موبايل الإمارات الواقعة في حي دبي للتصميم ومركز خدمة العملاء في إمارة الفجيرة، مما رفع الوعي حول جهود الحفاظ على الطاقة وتشجيع عادات مثل إطفاء الأضواء والمعدات عند عدم استخدامها. كما قمنا بتركيب نظام إضاءة نهائية في المقر الرئيسي لـ دو، باستخدام أجهزة استشعار متطورة لضبط الإضاءة الاصطناعية بناءً على مستويات الضوء الطبيعي، مما يعزز كفاءة الطاقة وراحة مكان العمل بشكل أكبر.

من خلال تنفيذ هذه المبادرات، نواصل تحسين استخدام الطاقة عبر المواقع غير التقنية، وتحسين أداء الاستدامة، والمساهمة في الأهداف البيئية طويلة المدى.



## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

### إدارة النفايات

يمثل التزامنا بتقليل النفايات، وتخفيف الاعتماد على مكبات النفايات، وتعزيز إعادة التدوير حجر الزاوية في استراتيجيتنا للاستدامة. خلال عام 2024، واصلنا البناء على مبادرات إدارة النفايات التي أطلقناها في عام 2023، وحققنا تقدماً ملموساً في مجالات الحد من استهلاك البلاستيك، وتحويل نفايات الطعام إلى سماد، وتطبيق ممارسات التنظيف المراعية للبيئة.

وضعت خطة إدارة النفايات، التي أطلقناها في ديسمبر 2023، هدفاً طموحاً يتمثل في تحويل 30-50% من النفايات بعيداً عن المكبات على مدار السنوات الثلاث المقبلة. وقد نجحنا خلال عام 2024 في تحقيق هذا الهدف، مع زيادة مطردة في نسبة النفايات المحولة بعيداً عن مواقع المكبات على مدار العام.

يضطلع تدريب الموظفين وتعزيز وعيهم بدور محوري في تحقيق هذا الهدف، حيث يساهم ذلك في ترسيخ ممارسات أفضل لفرز النفايات وإعادة التدوير في جميع مكاتبنا. ولتحسين عمليات جمع النفايات، نعمل على رقمنة إجراءات التخلص من النفايات من خلال تطبيق "Wastek"، مما يتيح متابعة وإدارة أكثر كفاءة للنفايات.

### تحويل النفايات - خارطة طريق

# 30.6%

الإنجازات



### تقليل النفايات

# 7.75%

إجمالي النفايات الناتجة- سنة الأساس (كجم)



كشفت دراسة حديثة للنفايات أن كل موظف في دو ينتج في المتوسط 0.22 كجم من النفايات يومياً. كان إجمالي النفايات المتولدة في عام 2024 من قبل دو 255,623 كجم، منها 192,054 كجم (حوالي 75%) مصنفة كنفايات عامة، و20,685 كجم (ما يقارب 7.4%) كنفايات غذائية، و42,884 كجم (حوالي 15.5%) قابلة لإعادة التدوير. وفي المستقبل، نركز على زيادة معدل التحويل من خلال تحسين فرز النفايات وتنفيذ حملات توعية مستهدفة. نحن نركز على زيادة معدل التحويل من خلال تعزيز ممارسات فرز النفايات وتنفيذ مبادرات التوعية.

### تحويل مخلفات الطعام إلى أسمدة

في إطار التزامنا بتقليل النفايات العضوية، قمنا بتركيب محطة تسميد للمخلفات الغذائية في مقرنا الرئيسي بدبي هيلز، كما أبرمنا اتفاقية مع شركة متخصصة في مكتبة بالمدينة الأكاديمية الدولية بدبي (DIAC) لمعالجة النفايات الغذائية وتحويلها إلى سماد عضوي. خلال عام 2024، أنتجت منشأتنا 20,685 كيلوغراماً من النفايات الغذائية، نجحنا في تحويلها بالكامل إلى 5,171 كيلوغراماً من السماد العالي الجودة. أسهمت هذه المبادرة البيئية في منع انبعاث نحو 25,335 كيلوغراماً من غاز ثاني أكسيد الكربون إلى الغلاف الجوي. وتعزيزاً لمفهوم الاستدامة الشاملة، أتحنا الفرصة لموظفينا للاستفادة من السماد المنتج في حدائقهم المنزلية، مما يساهم في تحسين صحة التربة ويشجع على بناء مجتمعات أكثر اخضراراً واستدامة.

## دراسة حالة: فيرجن موبايل تطلق شريحة اتصال صديقة للبيئة

أطلقت فيرجن موبايل هذا العام بكل فخر أول شريحة اتصال قابلة للتحلل البيولوجي للبيئة، والتي تم تطويرها بالشراكة مع شركة ثالس. تتميز هذه الشرائح المبتكرة بكونها مصنعة من مواد بلاستيكية معاد تدويرها، مستخلصة بشكل أساسي من الثلجات المستهلكة، وذلك بفضل التعاون الاستراتيجي بين ثالس وفيوليا.

تشمل هذه الحلول المستدامة شريحة الاتصال ذاتها والحامل البلاستيكي بحجم البطاقة المصرفية، مما يساهم في القضاء على إنتاج 5,000 طن متري من البلاستيك الخام/الجديد، ويحول دون انبعاث 15,000 طن متري من غاز ثاني أكسيد الكربون. والأهم من ذلك، أن البلاستيك المستخدم في تصنيع هذه البطاقات قابل لإعادة التدوير، مما يتيح إمكانية إعادة استخدامه عند انتهاء دورة حياته. كما تتميز شريحة الاتصال الصديقة للبيئة بكونها محايدة الكربون تماماً.

ينسجم هذا المشروع الرائد مع استراتيجية فيرجن موبايل الإمارات الشاملة لتقليل البصمة الكربونية لخدماتها. وهو يجسد التزامنا العميق بالتحول البيئي الإيجابي، ويستجيب للاهتمام المتزايد من قبل مشتركيها بقضايا الاستدامة البيئية.

هذا الحل المستدام ساهم في القضاء على  
**15,000 طن متري**  
من غاز ثاني أكسيد الكربون



## الحد من استهلاك المواد البلاستيكية ذات الاستخدام لمرة واحدة

بعد نجاح تركيب موزعات المياه المدعومة بأنظمة ترشيح ومعالجة المياه في جميع منشأتنا والحد من استخدام عبوات المياه البلاستيكية، أثمرت جهودنا للاستغناء التدريجي عن عبوات المياه سعة 5 جالون عن انخفاض ملموس بنسبة 90% في استهلاكها، مما ساهم بشكل كبير في تقليص النفايات البلاستيكية وخفض بصمتنا البيئية. نواصل أيضاً مساعيها للحد من استهلاك المواد البلاستيكية ذات الاستخدام لمرة واحدة ضمن عملياتنا المختلفة من خلال تبني تصميمات مبتكرة للمنتجات، ومن أبرز أمثلة ذلك شريحة الاتصال المجانية الخاصة بالزوار والمصنعة من مواد قابلة لإعادة التدوير، مما يساهم في تجنب التخلص من آلاف الشرائح المؤقتة بطريقة غير مستدامة.

## مبادرات التنظيف الأخضر

تبيننا بشكل كامل ممارسات التنظيف الأخضر في جميع مواقعنا التجارية، تأكيداً على التزامنا الراسخ بالاستدامة. وتعد شهادة معايير إدارة صناعة التنظيف (GB-CIMS) التي حصلنا عليها دليلاً ملموساً على التزامنا باستخدام وسائل وأدوات ومنتجات تنظيف مراعية للبيئة. وخلال عام 2024، خصصنا 60% من نفقات مواد التنظيف للمنتجات المسؤولة بيئياً، مما ساهم في تقليل استهلاك الطاقة والمياه المطلوبة لعمليات التنظيف، مع الحد من النفايات وتخفيض بصمتنا الكربونية.

من خلال هذه المبادرات، نواصل ريادتنا في مجالات الحد من النفايات، والإدارة المسؤولة للموارد، والحفاظ على البيئة. ومع سعيها المتواصل لتحقيق معدلات أعلى لتحويل النفايات، وتعزيز إعادة التدوير، وتحقيق المزيد من التخفيضات في استهلاك البلاستيك، نساهم بفعالية في تشكيل مستقبل أكثر استدامة لعملياتنا والمجتمعات التي نخدمها.

#### الأولوية 4 - أمن البيانات وخصوصيتها

في دو، تعد حماية بيانات العملاء وتأمينها أحد أولوياتنا الاستراتيجية. وقد قمنا بتأسيس وحدة متخصصة لإدارة أمن البيانات والخصوصية تتبع لإدارة أمن المعلومات وإدارة المخاطر، وتعنى بحماية البيانات الحساسة وضمان الامتثال الشامل للأطر التنظيمية ذات الصلة. ويستند نهجنا في هذا الصدد إلى لوائح هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، وأنظمة حماية المستهلك، والمتطلبات القانونية الأخرى المعمول بها. وإضافة إلى ذلك، نلتزم بمعياري آيزو 27001 وDSS-PCI 4.0 العالميين لضمان وجود إطار عمل أمني قوي ومرن. ويلخص الجدول الموضح إلى اليمين أولوياتنا الرئيسية ومنهجية الإدارة المتبعة. خلال عام 2024، عززنا التزامنا بحماية البيانات من خلال تحديث سياسة أمن وخصوصية البيانات وتطوير تصنيف البيانات بالتعاون الوثيق مع مختلف وحدات الأعمال. وشملت مبادراتنا الرئيسية:

- تعزيز منظومة الترميز لتأمين البيانات الحساسة.
- تطوير نظام إدارة هوية الوصول لتبسيط آليات المصادقة والتفويض.
- تنفيذ عمليات مطابقة واعتماد شاملة لإدارة وصول المستخدمين لضمان الضوابط المناسبة.
- تحسين إدارة الوصول إلى قواعد البيانات وتنظيم الوصول ذي الامتيازات العالية للحد من المخاطر الأمنية.
- تطوير منصة حوكمة وصول المستخدم لتعزيز مستويات الأمن في عملياتنا.

#### النفايات الإلكترونية

ضمن مساعيها المتواصلة للحد من النفايات الإلكترونية، أقمنا شراكة استراتيجية مع شركة "Cyclex-e"، الرائدة في مجال إعادة تدوير النفايات الإلكترونية، لضمان التخلص الآمن وإعادة تدوير شاشات التلفزيون التالفة بطرق مستدامة.

تمثل النفايات الإلكترونية تحدياً بيئياً متنامياً، حيث تنتهي ملايين الأطنان من الأجهزة الإلكترونية المستغنى عنها في مدافن النفايات كل عام. ومن خلال تعاوننا الوثيق مع "إي-سايكليكس"، نسهم بفعالية في تعزيز مفهوم الاقتصاد الدائري عبر ضمان جمع ومعالجة وإعادة تدوير شاشات التلفزيون المعطلة بأساليب صديقة للبيئة. تساعد هذه المبادرة النوعية على استرجاع المواد القيمة، وتقليل كمية النفايات المتراكمة في المكبات، وخفض بصمتنا الكربونية الإجمالية.

"عززنا استراتيجيتنا للاستدامة في سنة 2024 عبر دمج مبادئ الاقتصاد الدائري - وعلى رأسها الاستخدام الأمثل للموارد، وإبتكار حلول لتحويل النفايات إلى قيمة، وتطبيق أنظمة الحلقة المغلقة - في كافة عملياتنا، وبما ينسجم مع رؤية الإمارات العربية المتحدة لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050. وبفضل تلك الجهود نجحنا في تجاوز أهدافنا الخاصة بتحويل النفايات بعيداً عن المكبات - حيث حققنا نسبة 31% مقارنة بـ 18% سابقاً."

**عبد الهادي العلياك،**

رئيس دارة الأصول والخدمات المؤسسية





## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

فخلال العام المنصرم، شهدنا سبع مخالفات من هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بقيمة إجمالية بلغت 2.4 مليون درهم إماراتي. ونؤكد أننا نولي أهمية بالغة لجميع حالات عدم الامتثال التي تثيرها الجهة التنظيمية.

لا يقتصر التزامنا القوي بالممارسات الأخلاقية على مجرد الامتثال للقواعد، بل يتعداه إلى بناء مستقبل مستدام متجذر في الثقة والمساءلة. وحتى عند ظهور حالات عدم امتثال، مثل الحالات السبع المسجلة في عام 2024، نتعامل معها بمتنهي الجدية، ونحرص على تنفيذ إجراءات تصحيحية للحفاظ على قيمنا الثابتة وضمان تحقيق الشفافية.

ومع دمج التقنيات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، اعتمدنا إطاراً متكاملًا لتدفق البيانات يضمن إدارة آمنة ومنظمة للمعلومات عبر جميع العمليات.

للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول آليات جمعنا واستخدامنا وحمايتنا للبيانات الشخصية - سواء عبر الإنترنت أو ضمن أنشطتنا التجارية - يُرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية المنشورة على موقعنا الإلكتروني: [www.du.ae/privacypolicy](http://www.du.ae/privacypolicy).

### أخلاقيات العمل

تشكل أخلاقيات العمل حجر الأساس في منظومة أعمالنا، وتجسد التزامنا الراسخ بالنزاهة والشفافية والتميز. يتجلى ذلك في بناء علاقات ثقة متينة مع جميع الأطراف المعنية - موظفين وموردين وعملاء وعامة الناس - مع التمسك بأرفع المعايير الأخلاقية. وانطلاقاً من مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقي التي نتبناها، نتصدى للقضايا الجوهرية المتعلقة بحقوق الإنسان، مثل مكافحة التمييز، ومكافحة التحرش، والتعامل مع الشكاوى، وحماية المبلغين عن المخالفات، ومكافحة الفساد، والتعامل مع التداول الداخلي.

مدونتنا متاحة لجميع الأطراف المعنية عبر موقعنا الإلكتروني، وتضمن إطلاع كل موظف على هذه المبادئ من خلال برامج تدريبية سنوية، مع إلزامهم بتوقيع إقرار رسمي يؤكد فهمهم لها والتزامهم بها. ومن خلال اتخاذ إجراءات استباقية لمنع السلوكيات غير اللائقة وترسيخ ثقافة المسؤولية، نحرص على الحفاظ على قيم النزاهة والعدالة في جميع مجالات عملنا.



## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

### الصحة والسلامة

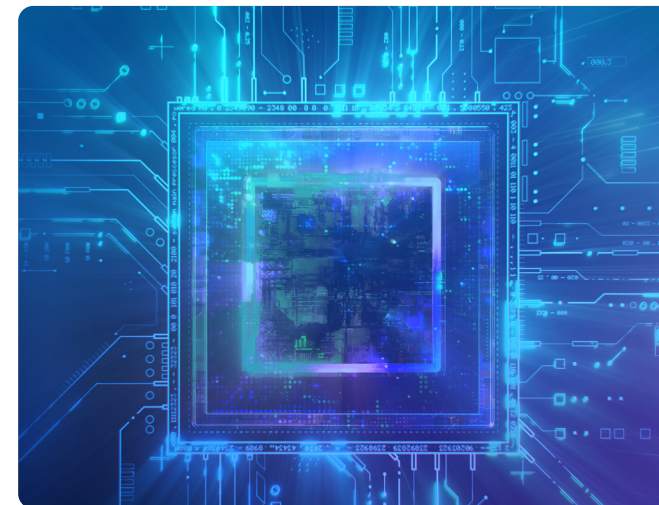
نُولي أهمية قصوى لسلامة موظفينا والمقاولين وشركائنا من خلال تطبيق معايير صارمة للصحة والسلامة. توجه مساعينا منظومة متكاملة لإدارة السلامة المهنية والصحة والبيئة، تضمن الالتزام التام بالمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية.

بما في ذلك آليات تحديد المخاطر، وتنفيذ تدابير التخفيف الفعالة، وتعزيز ثقافة أمن المعلومات والخصوصية في جميع عملياتنا.

### مجالات التركيز ذات الأولويات الرئيسية

### نهجنا الإداري

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نظام إدارة الصحة المهنية والسلامة                             | صممنا نظام إدارة السلامة والصحة والبيئة المعتمد قانونياً لدينا بهدف توفير الحماية الكاملة للأفراد والأصول والبيئة. يغطي هذا النظام الشامل كافة المواقع والعمليات التشغيلية، مما يكفل الالتزام التام بسياساتنا الداخلية والاشتراطات التنظيمية المعمول بها. |
| تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، والتحقيق في الحوادث             | نستخدم نظام (Maximo) لإعداد التقارير وتحليلها على المستوى الداخلي للإبلاغ عن المخاطر والحوادث في محيط العمل، حيث توفر هذه المنظومة تقارير مفصلة تمكننا من رصد المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بكفاءة عالية وسرعة مثلى.                        |
| خدمات الصحة المهنية                                           | نوفر خدمات الصحة المهنية عبر منصات التواصل الداخلي، والسياسات المعتمدة، وبرامج التدريب السنوية، وفعاليات التوعية المتنوعة، بما في ذلك الإحاطات التعريفية الخاصة بكل موقع.                                                                                 |
| مشاركة العمال، والتشاور، والتواصل حول الصحة والسلامة المهنية  | نعزز مشاركة موظفينا من خلال خطط تدريب سنوية شاملة، وآليات متطورة لتقديم الملاحظات، ومبادرات توعوية في مجال السلامة، لتعميق فهمهم لحقوقهم ومسؤولياتهم.                                                                                                     |
| تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية                       | نقدم برامج تدريبية متكاملة بشكل سنوي لتثقيف العاملين حول مختلف جوانب الصحة المهنية والسلامة.                                                                                                                                                              |
| تعزيز صحة العمال                                              | نتخطى المتطلبات التنظيمية الأساسية بتبني مبادرات متنوعة تشمل الأنشطة الرياضية، وحملات التوعية الصحية، وبرامج الرفاهية المدمجة في خطتنا السنوية لتعزيز انخراط الموظفين.                                                                                    |
| الوقاية والتخفيف من مخاطر الصحة والسلامة في العلاقات التجارية | ندرج اشتراطات السلامة والصحة والبيئة ضمن جميع العقود، ونزود شركاءنا بإرشادات مفصلة لضمان امتثالهم التام لنظام إدارة السلامة والصحة والبيئة المطبق لدينا.                                                                                                  |
| الإصابات المرتبطة بالعمل                                      | نرصد ونقيّم كافة الإصابات المرتبطة بالعمل باستخدام أنظمة متقدمة لإعداد التقارير.                                                                                                                                                                          |
| الأمراض المرتبطة بالعمل                                       | نتابع ونوثق الأمراض بصورة منفصلة، مع تركيز خاص على الحالات المزمنة التي يتم الإبلاغ عنها من قبل الموظفين.                                                                                                                                                 |
| العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية           | يغطي نظام إدارة السلامة والصحة والبيئة لدينا جميع العاملين في شركة دو ويخضع هذا النظام لمراجعات داخلية منتظمة لضمان استمرارية الالتزام بالمعايير والمتطلبات.                                                                                              |



## بشكل أخلاقي ومسؤول (تابع)

### آليات التعامل مع شكاوى الموظفين

نلتزم بتعزيز بيئة عمل عادلة وشاملة من خلال تطبيق سياسة متكاملة للتعامل مع الشكاوى تضمن معالجة مخاوف الموظفين بكفاءة وفعالية. وتكفل هذه السياسة توثيق جميع الشكاوى بشكل دقيق وشامل، وتسجيلها في قاعدة بياناتنا المركزية، والوصول إلى حلول مناسبة من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة.

خلال عام 2024، أحرزنا تقدماً ملحوظاً في تحديث منظومة عمليات الموارد البشرية عبر استحداث لوحة معلومات متطورة وأتمتة الجزء الأكبر من أنظمة الموارد البشرية لدينا. وكجزء أساسي من هذا التحول الشامل، ستخضع آلية تقديم الشكاوى لمراجعة جذرية وإعادة هيكلة كاملة خلال المرحلة المقبلة، مع الحرص على إيصال كافة التحديثات للموظفين بوضوح وشفافية.

وقد سجلنا خلال العام الحالي تسع شكاوى موزعة على النحو التالي:

- ست حالات متعلقة بسوء السلوك - تمت معالجتها وتسويتها باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- ثلاث حالات متعلقة بإدارة الأداء - تم التعامل معها وحلها بنجاح من قبل فريق الموارد البشرية المختص.

### التبليغ عن المخالفات

تضمن سياستنا للتبليغ عن المخالفات تمكين موظفينا من الإبلاغ عن مخاوفهم بكل حرية ودون أي خشية من التعرض للانتقام، مع ضمان التعامل مع بلاغاتهم بمنتهى الجدية والسرية، وإخضاعها لتحقيقات شاملة ودقيقة. ويمكن تقديم البلاغات بصفة مجهولة عبر عدة قنوات: الاتصال على الرقم المجاني 800 503 7283، أو زيارة البوابة الإلكترونية [www.duconcerns.ae](http://www.duconcerns.ae)، أو التواصل عبر البريد الإلكتروني [wb@duconcerns.ae](mailto:wb@duconcerns.ae). وحرصاً على أعلى درجات النزاهة والشفافية،



في عام 2024، حافظنا بنجاح على شهادة الأيزو ISO 22301:2019 المتخصصة في الأمن والمرونة ضمن أنظمة إدارة استمرارية الأعمال، وهو ما يعكس التزامنا الراسخ بتطبيق أرقى المعايير الدولية في هذا المجال. كما حققنا إنجازاً لافتاً بالوصول إلى نسبة 100% من معايير الامتثال للبنية التحتية الحيوية، وذلك وفقاً للتقييم الذي أجرته هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية عقب عملية تدقيق شاملة.

ومع مواصلة مسيرتنا في التحول الاستراتيجي، سيستمر نظام إدارة استمرارية الأعمال في تأمين أعلى مستويات المرونة عبر كافة قطاعات عملياتنا، التي تضم "du Business" و "du Pay" و "du Tech" و "du Infra"، مما يقلل من أي اضطرابات قد تواجه العملاء أو الخدمات خلال الظروف الاستثنائية.

يتم تشغيل خدمة "du Concerns" بشكل مستقل تماماً من قبل جهة خارجية متخصصة، مما يضمن الموضوعية التامة والسرية المطلقة، وبمعزل كامل عن عملياتنا اليومية.

### استمرارية الأعمال

لضمان استمرارية تقديم منتجاتنا وخدماتنا بكفاءة عالية خلال فترات عدم الاستقرار، قمنا بتطبيق نظام متكامل لإدارة استمرارية الأعمال. وُصِّم هذا النظام بعناية لتعزيز المرونة في جميع عناصر منظومتنا، بدءاً من الكوادر البشرية مروراً بالعمليات التشغيلية والمرافق وصولاً إلى البنية التقنية، مع الحرص على حماية مصالح عملائنا وموردنا وشركائنا والجهات التنظيمية والمقاولين.



### ممارسات مسؤولية حملات التسويق

لدينا التزام راسخ بتقديم حملات تسويقية وتواصلية تتسم بالمسؤولية والصدق والود والموثوقية. نمّح عملاءنا الحرية الكاملة في تحديد خياراتهم بشأن استقبال رسائلنا الترويجية، ونلتزم التزاماً صارماً بعدم الترويج لأي منتجات أو خدمات محظورة أو مثيرة للجدل. وتجدر الإشارة إلى أننا لم نسجل أي حالات عدم امتثال متعلقة بوضع ملصقات تعريفية على المنتجات خلال العام المنصرم.

### ممارسات مسؤولية للمشتريات

في عام 2024، أقمنا شراكات استراتيجية مع 663 مورداً لتوفير السلع والخدمات الأساسية، بإجمالي إنفاق وصل إلى 6.64 مليار درهم إماراتي. وتماشياً مع رؤيتنا لدعم الاقتصاد الوطني، خصصنا 75% من ميزانية المشتريات للموردين المتواجدين في دولة الإمارات. كما عززنا التزامنا تجاه قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال زيادة حجم الإنفاق على الموردين الوطنيين ضمن هذه الفئة، وطبقنا هذا النهج أيضاً عبر شبكة مقاولينا الرئيسيين لضمان دعم أوسع للشركات الإماراتية. وقد شهد هذا العام تحقيق عدة إنجازات محورية:

- إتمام المشاريع الكبرى بنجاح: أنجزنا مناقصات مشاريع حيوية شملت توسعة شبكة الاتصال المتحرك، وخدمات تكنولوجيا المعلومات المُدارة.
- تجاوز أهداف خفض التكاليف: أظهرنا كفاءة مالية متميزة من خلال تحقيق أهداف ترشيد التكلفة المرسومة وتجاوزها.
- تنفيذ خارطة طريق الاستدامة: حققنا إنجازاً ملموساً بإتمام 74% من خارطة طريق المشتريات المستدامة، مما يدفعنا بخطى ثابتة نحو تبني ممارسات توريد أكثر استدامة.
- تعزيز القدرة على مواجهة الكوارث: قمنا بتشغيل مستودع للتعافي من الكوارث في المناطق الشمالية من الدولة، مما يعزز مرونة سلسلة التوريد ويضمن استمرارية الأعمال.



## دراسة حالة: الحفاظ على تواصل المجتمعات خلال الفيضانات

شهدت الإمارات العربية المتحدة في شهر أبريل 2024 موجة أمطار غزيرة غير مسبوقة، أدت إلى اضطرابات واسعة النطاق على مستوى البنية التحتية بمختلف أرجاء البلاد. ووسط هذه الظروف الاستثنائية، اضطلعنا بدور محوري في ضمان استمرارية خدمات الاتصالات، مما كفل استمرار عمل خدمات الطوارئ وبقاء المجتمعات على تواصل.

شكّل نهجنا الاستباقي في التأهب للآزمات حجر الزاوية في نجاحنا خلال هذه الفترة العصيبة. وتضمنت الإجراءات التي اتخذناها:

- تهيئة الكوادر البشرية للاستجابة بكفاءة عالية للتحديات الطارئة.
- نشر وحدات الاتصالات المتنقلة في المواقع الحيوية، مما وفر دعماً فورياً لقطاع الاتصالات حيثما دعت الحاجة.
- تأمين أنظمة الدعم الاحتياطية، مثل المولدات الكهربائية والبطاريات، لضمان استمرارية العمليات في مرافق البنية التحتية الشبكية الحساسة.

وبفضل التخطيط الاستباقي، والاستجابة السريعة والمنسقة، والتعاون الوثيق مع مختلف الجهات المعنية، نجحنا في التخفيف بفعالية من تداعيات الأحوال الجوية القاسية. وأبرزت هذه الجهود الدور الحيوي لخدمات الاتصالات كشريان رئيسي للحياة خلال حالات الطوارئ، وعززت التزامنا الراسخ بتحقيق أعلى مستويات المرونة والمصداقية.

## ممارسات المشتريات المستدامة

نلتزم بدمج مبادئ الاستدامة في جميع مراحل عمليات المشتريات، مع الحرص على تضمين الاعتبارات البيئية والاجتماعية في منظومة اتخاذ القرار. وقد أثمر هذا التوجه المستمر عن إطلاق عدة مبادرات محورية خلال عام 2024، مما دفع بخطوات ملموسة نحو بناء سلسلة توريد أكثر مسؤولية ومرونة.

ومن أبرز إنجازاتنا في عام 2024:

- الاستدامة في السياسات: قمنا بتحديث دليل عمليات المشتريات لجعل من الاستدامة مطلباً أساسياً، واضعين بذلك معايير واضحة للموردين وجميع الأطراف المعنية داخل المؤسسة.
- مؤشر استدامة الموردين: أقمنا تعاوناً استراتيجياً مع إحدى الوكالات المحايدة المختصة في تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بهدف تقييم ممارسات الموردين، مما يمهّد الطريق لإطلاق مؤشر شامل لاستدامة الموردين في عام 2025.
- مواءمة بروتوكول غازات الاحتباس الحراري: نجحنا في قياس انبعاثات المستودعات وسلسلة التوريد وفقاً لمعايير بروتوكول غازات الاحتباس الحراري، مما يتيح لنا تطوير استراتيجيات مبنية على بيانات دقيقة للحد من البصمة الكربونية في عملياتنا.
- بناءً على إنجازاتنا السابقة، رسمنا أهدافاً طموحة للمشتريات المستدامة في المرحلة القادمة:
- نسعى للحصول على شهادة الأيزو للمشتريات المستدامة في الربع الأول من عام 2025، تأكيداً لالتزامنا بتطبيق أفضل الممارسات العالمية.
- نعمل على تطوير نظامنا الرقمي للمشتريات ودمج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة إدارة العقود وسلسلة التوريد.

- نخطط لإجراء مسح شامل لسلسلة التوريد، يشمل المستوى الأول لجميع المنتجات والمستويات المتعددة للمنتجات الحيوية، بهدف تعزيز القدرة على التتبع وضمان الشفافية.
  - سنعمل على زيادة حصة المنتجات المستدامة في مشترياتنا وتوطيد الشراكات الاستراتيجية مع الموردين الملتزمين بالممارسات المستدامة.
  - نهدف إلى تسريع دورة العمل بدءاً من الميزانية مروراً بالتوريد وصولاً إلى الترسية، مما يضمن تحقيق كفاءة تشغيلية عالية.
  - سنواصل المشاركة الفاعلة في المبادرات العالمية لتعزيز المشتريات المستدامة، مثل مجموعة الاستدامة "GSMA"، والمساهمة في وضع معايير الصناعة.
- ولتحقيق هذه الأهداف الطموحة، نعمل بجد على تعزيز الوعي برؤية واستراتيجية المشتريات بين مختلف الأطراف المعنية داخل الشركة. يضمن هذا النهج التشاركي أن تعمل إدارة المشتريات كوحدة دعم واستشارية محورية، مما يمكّن الفرق من اتخاذ قرارات مستنيرة تضع الاستدامة في صميم أولوياتها.

تعزيز حلول الاتصال المتمحورة حول العملاء:

- قدمنا باقة إماراتي العائلية، التي توفر بيانات غير محدودة ودقائق اتصال وطنية ومزايا حصرية، مما يضمن للمواطنين الإماراتيين تواصلًا سلساً ومستمرًا.
- احتفينا باليوم الوطني الإماراتي بإهداء 53 جيجابايت من البيانات المجانية للعملاء، مؤكدين التزامنا بتقدير ولاء العملاء والاحتفاء بالمناسبات الوطنية.
- عززنا شراكتنا الاستراتيجية مع "سامسونج"، موسعين نطاق التعاون التجاري والخدمي لتوفير حلول اتصال وأجهزة هواتف متطورة لعملائنا.

## الأولوية 5 - تعزيز سعادة العملاء

### عروض مبتكرة

نواصل طرح منتجات وخدمات مبتكرة تقدم قيمة مضافة، وسهولة في الوصول، وتجارب رقمية متكاملة للأفراد والشركات على حدٍ سواء. وخلال عام 2024، قمنا بتوسيع محفظتنا لتشمل حلول اتصال شبكات الجيل الجديد والمتقدم، وابتكارات التكنولوجيا المالية، ومبادرات موجهة للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يضمن استفادة عملائنا من أحدث التقنيات والخدمات المطورة. ومن أبرز عروضنا المبتكرة:

دعم نمو الأعمال وتعزيز ابتكار الشركات الصغيرة والمتوسطة:

- تعاونًا مع مركز الابتكار في مركز دبي المالي العالمي لتحفيز النمو الريادي ودفع عجلة الابتكار بين الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- أقمنا شراكة استراتيجية مع مايكروسوفت لتقديم حلول معززة للإنتاجية مصممة خصيصًا للشركات الصغيرة والمتوسطة، ضامنين بذلك امتلاك هذه الشركات للأدوات الضرورية للتوسع بكفاءة والحفاظ على قدرتها التنافسية.
- أطلقنا باقة "Enterprise Plus"، وهي مجموعة اتصالات متطورة مدعومة بتقنيات سبيكو، صُممت لتسريع التحول الرقمي وتعزيز قدرات الأعمال للشركات في جميع أنحاء دولة الإمارات.



## الركيزة 3 - تمكين وتقديم خدماتنا للجميع

اللاتاحة الموسعة، وتعزيز الابتكار، وتحسين تجارب العملاء

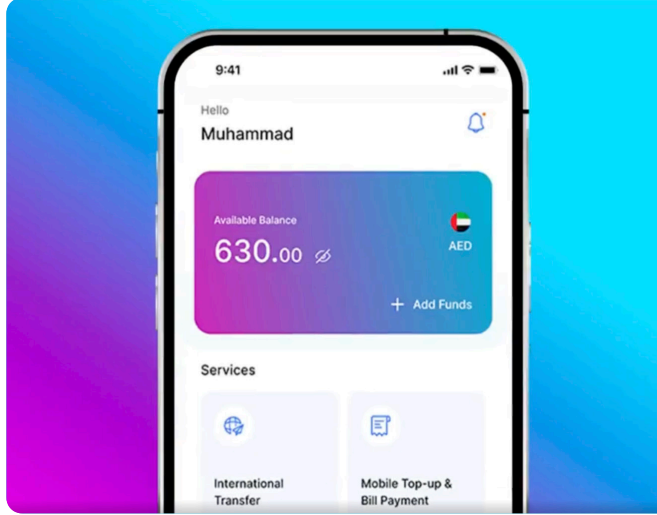
### الأولوية 5

تعزيز سعادة العملاء

### الأولوية 6

التكنولوجيا من أجل الخير





ولتعزيز هذه المبادرة، عقدنا شراكة استراتيجية مع "فيزا" لإطلاق بطاقة مدفوعة مسبقاً مبتكرة، تمنح المستخدمين مرونة مالية وراحة غير مسبوقة. كما أثمر تعاوننا مع بنك الإمارات دبي الوطني عن دمج حلول دفع رقمية متقدمة، مما يرتقي بتجربة العملاء إلى آفاق جديدة. وتنسجم هذه الجهود مع التزامنا الراسخ بدفع عجلة التطور الاقتصادي والاجتماعي والرقمي، وضمان وصول الخدمات المالية الآمنة والفعالة إلى الجميع

من خلال تركيزه على الشمول والأمان، يقدم تطبيق "du Pay" معايير جديدة في قطاع الخدمات المالية الرقمية، مؤكداً دورنا كمحرك رئيسي للتحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة.

## دراسة حالة: تمكين الخدمات المالية الرقمية عبر "du Pay"

خطونا خطوة رائدة في مشهد التكنولوجيا المالية بدولة الإمارات، وأطلقنا تطبيق "du Pay" الذي يقدم خدمات مالية رقمية مبتكرة بهدف توفير حلول دفع آمنة وسلسة وشاملة لجميع سكان البلاد. ويعمل التطبيق بترخيص رسمي من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، مستفيداً من البنية التحتية المتطورة لشركة دو لردم الفجوة بين الخدمات المصرفية التقليدية والتمويل الرقمي الحديث.

يقدم التطبيق باقة متكاملة من الخدمات تشمل المدفوعات عبر الإنترنت والمعاملات المباشرة، وتسديد فواتير المرافق، وشحن رصيد الهواتف المحمولة، إضافة إلى التحويلات الدولية بأسعار تنافسية. صُممت هذه الخدمات خصيصاً لتعزيز الشمول المالي للأفراد والشركات في جميع أنحاء الإمارات.

### وشملت الإنجازات الرئيسية:

**40%**

زيادة بنسبة 40% في تبني الشريحة الإلكترونية (eSIM)، مما يدعم التحول من الشرائح المادية التقليدية إلى البدائل الرقمية الأكثر استدامة (مع ملاحظة أن الرقم النهائي لا يزال قيد التأكد).

**100%**

تحقيق التحول الكامل إلى الفواتير الرقمية بنسبة 100% بحلول نهاية الربع الرابع من عام 2024، مما قلل بشكل كبير من هدر الورق وعزز التزامنا بالاستدامة البيئية.

**94%**

تقليل زيارات خدمات إدارة الأرقام المحمولة بنسبة 94% في زيارات واجهة إدارة الأرقام المحمولة، وانتقال العملاء بسلاسة إلى استخدام أكشاك الخدمة الذاتية.

**82%**

انخفاض بنسبة 82% في زيارات محددة لاستبدال شرائح الاتصال المحددة، مما أدى إلى تقليل أوقات انتظار العملاء وزيادة كفاءة الخدمة.

### تجربة العملاء

يظل التزامنا بتحقيق سعادة العملاء في صميم جميع عملياتنا. ومن خلال تسخير إمكانات التحول الرقمي وتوظيف تقنيات الخدمة الذاتية، فإننا نواصل تحسين وتعزيز رحلة عملائنا الشاملة، ونركز على تحقيق الكفاءة، وسهولة الوصول، والابتكار، مع الالتزام الكامل بمسؤولياتنا البيئية.

في عام 2024، واصلنا توسيع شبكة أكشاك الخدمة الذاتية، مما أدى إلى تقليل الحاجة إلى المعاملات التي تتطلب مساعدة من الموظفين، وتحسين كفاءة رحلة المتعامل بشكل عام. وقد حققنا الإنجازات الرئيسية التالية:

وقد أبرز كريم بنكيران، الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية في دو، الأثر الإيجابي للمنصة قائلاً:

"تمثل "Care Connect" نقلة نوعية في إدارة شبكات المؤسسات. فمن خلال تحويل البيانات المعقدة إلى رؤى عملية وقابلة للتنفيذ، فإننا نمكّن الشركات من التركيز على أولوياتها الاستراتيجية الأساسية، مع ضمان اتصال شبكي سلس وموثوق."

## دراسة حالة: دو تطلق منصة "Care Connect" لتعزيز تجربة عملائنا من المؤسسات

لتعزز ضمان الخدمة المقدمة لعملائنا من المؤسسات، أطلقنا منصة "Care Connect"، وهي منصة شاملة ومتكاملة مصممة لتوفير رؤية واضحة وشفافة لأداء الشبكة في الوقت الفعلي، وتسهيل التواصل السلس، وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ للشركات. ومن خلال توحيد أدوات إدارة الخدمات المتعددة في واجهة واحدة سهلة الاستخدام، تعمل "Care Connect" على تبسيط عمليات إدارة الشبكة، والقضاء على أوجه عدم الكفاءة الناتجة عن استخدام منصات متعددة ومجزأة.

تقوم منصة "Care Connect" بجمع وتصنيف وتحليل بيانات الشبكة المعقدة بشكل مستمر، مما يمكّن مديري تكنولوجيا المعلومات، والمهندسين، وموفري الخدمات المدارة من مراقبة أداء الشبكة وإدارته وتحسينه بشكل استباقي. وتوفر المنصة مجموعة من الأدوات المتقدمة، بما في ذلك تنبيهات قابلة للتخصيص، وتقارير مفصلة، ولوحة متابعة مشتركة لمؤشرات الأداء الرئيسية، مما يضمن تحقيق كفاءة تشغيلية أكبر، ويعزز النهج التعاوني في إدارة الخدمات.

يؤكد إطلاق منصة "Care Connect" التزامنا الراسخ بالريادة الرقمية، ويرسي معياراً جديداً في ضمان الخدمة المؤسسية، من خلال تقديم نهج شفاف وفعال ومركّز على احتياجات العملاء في إدارة شبكات المؤسسات.

## تمكين وتقديم خدماتنا للجميع (تابع)

### الأولوية 6 - التكنولوجيا من أجل الخير

#### التحول الرقمي

في عام 2024، خطونا خطوة نوعية رائدة في مجال دمج الذكاء الاصطناعي مع جهود الاستدامة، من خلال إنشاء وحدة متخصصة للذكاء الاصطناعي. وشملت هذه المبادرة الاستراتيجية تشكيل فريق عمل مختص وتعيين رئيس تنفيذي جديد للذكاء الاصطناعي. وأثمرت هذه الخطوة عن تحديد أكثر من 60 حالة استخدام محتملة للذكاء الاصطناعي، مع التركيز بشكل مكثف على تحسين الكفاءة الداخلية وتعزيز الاستدامة. وقد استهدفت المشاريع الرئيسية بشكل خاص تقليل استهلاك الطاقة في شبكة الوصول الراديوي، مما ساهم في تحقيق وفورات ملموسة في الطاقة والتكاليف.

أدت رقمنة إدارة دورة حياة الأصول في مستودعات الشبكة، المدعومة بالذكاء الاصطناعي، إلى تحسين استغلال الموارد بشكل كبير، بما في ذلك إعادة استخدام الأجهزة التي تم شطبها، وتحسين دورة حياة الأصول بشكل عام. وبالإضافة إلى ذلك، بدأنا بدمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في العمليات الداخلية، بهدف تحقيق زيادة في الإنتاجية لا تقل عن 10 أضعاف.

وفي الوقت ذاته، وسّعنا مجال شراكاتنا الاستراتيجية واستثماراتها لتعزيز البنية التحتية الرقمية، وتوطيد قيادة الإمارات العربية المتحدة على المستوى الإقليمي في قطاع الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية. وتضمنت هذه الشراكات ما يلي:

- تسريع التبنّي السحابي مع أمازون ويب سيرفيسز: تمكنت شراكتنا مع أمازون ويب سيرفيسز من تزويد الشركات باستراتيجيات سحابية متطورة، مما يعزز مرونة الأعمال وكفاءتها التشغيلية. ومن خلال تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز أمن المعلومات، فتحتنا آفاقاً جديدة مدعومة بالذكاء الاصطناعي للصناعات في مختلف أنحاء دولة الإمارات.
- الثورة الرقمية مع مايكروسوفت: في إطار التعاون مع مايكروسوفت، نعمل على دمج ابتكارات الذكاء الاصطناعي لإحداث نقلة نوعية في المنظومة الرقمية الإماراتية. بدعم هذا التوجه رؤية الدولة لاقتصاد المعرفة، من خلال تعزيز التحليلات المتقدمة والأتمتة والحلول التجارية المبتكرة التي ترفع مستويات الإنتاجية وجودة اتخاذ القرارات.
- تعزيز مكانة الإمارات كمركز للذكاء الاصطناعي مع إنفيديا سوبركلاستر: بالتعاون مع AIHostingHub، أطلقنا أول مجمع لإنفيديا سوبركلاستر مقدمين قدرات معالجة استثنائية للذكاء الاصطناعي والحوسبة عالية الأداء والتعلم الآلي. يمكّن هذا الابتكار المؤسسات والجهات البحثية والحكومية من تسريع تبني الذكاء الاصطناعي وتحقيق قفزات نوعية.





## تمكين وتقديم خدماتنا للجميع (تابع)

- أنضممنا إلى برنامج تحالف أورانج في خطوة استراتيجية لتعزيز التعاون الدولي في مجالات الذكاء الاصطناعي، والخدمات السحابية، والتحول الرقمي، مما يدفع عجلة الابتكار في أسواق متعددة.
- قدما حلول ذكاء اصطناعي متكاملة وشاملة تدعم نمو اقتصاد الذكاء الاصطناعي في الإمارات، وتؤمن مستقبل الصناعات، وترسخ مكانة الدولة كرائدة في مجال التحول الرقمي.
- تعاوننا مع هيئة الصحة في دبي لتسريع التحول الرقمي في القطاع الصحي، مقدمين حلولاً متطورة لرعاية المرضى تعتمد على الذكاء الاصطناعي، والتشخيصات المتقدمة، وقدرات الطب عن بُعد، بهدف تحسين النتائج الطبية.
- عقدنا شراكة استراتيجية مع "Netcracker Technology" بهدف دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في خدمات الاتصالات، مما يعزز الأتمتة، ويطور التحليلات التنبؤية، ويرتقي بتجارب العملاء.

### الابتكار الرقمي

نحن ملتزمون بتسخير إمكانيات تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية لدفع عجلة الابتكار وتعزيز الكفاءة وترسيخ مبادئ الاستدامة في القطاعات الحيوية. وقد شهد عام 2024 إطلاق سلسلة من الحلول المتطورة وإبرام شراكات استراتيجية هادفة، مما أسهم في تسريع وتيرة التحول الرقمي في مجالات حيوية كالنقل والزراعة والرعاية الصحية والاتصالات. ومن أبرز إنجازاتنا في هذا الصدد:

- أطلقنا "du Smart Car"، عبارة عن جهاز ذكي متصل بشبكة الواي فاي يوفر مراقبة عن بُعد، وميزات أمان متقدمة، وتشخيصات فورية، مما يرتقي بمستوى الاتصال والسلامة على الطرق
- بالتعاون مع مجموعة غراسيا، أطلقنا أول منصة زراعية في الإمارات تعتمد على الذكاء الاصطناعي. تهدف هذه المنصة إلى تحسين استخدام الموارد، وزيادة إنتاجية المحاصيل، ودعم الأمن الغذائي من خلال رؤى قائمة على البيانات، وقد حظيت بموافقة وزارة التغير المناخي والبيئة.



## تمكين وتقديم خدماتنا للجميع (تابع)

### البنية التحتية للشبكات

شهد عام 2024 استمرار جهودنا الحثيثة في تعزيز البنية التحتية لشبكاتنا، حيث قمنا بدمج التقنيات المتطورة ومبادئ الاستدامة وحلول اتصالات الجيل القادم بكفاءة عالية. وقد اضطلع قسم تكنولوجيا المعلومات بدور محوري في دفع عجلة التحول الرقمي، متبنياً مبادرات رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات الخضراء، والتي أسهمت بشكل ملموس في تحسين كفاءة البرمجيات والأجهزة والعمليات على حد سواء.

وعبر توظيف الأتمتة والرقمنة والتحليلات المعززة بالذكاء الاصطناعي، نجحنا في الارتقاء بكفاءة تخصيص الموارد وتبسيط العمليات، مؤكداً بذلك التزامنا الراسخ بالاستدامة البيئية والتميز التشغيلي. تندرج هذه الجهود الحثيثة ضمن رؤيتنا الشاملة الرامية إلى تحقيق هدف الانبعاثات الصفيرة الصافية بحلول عام 2050، مع الحفاظ في الوقت ذاته على بنية تحتية متطورة، عالية الأداء، ومهيأة لمواكبة متطلبات المستقبل.

وتعزيزاً لمكانتنا الريادية كشركة اتصالات رقمية رائدة، قمنا بقيادة عملية النشر التجاري لتقنية الجيل الخامس المتقدمة، مما رسخ مكانة الإمارات العربية المتحدة كمركز عالمي لاتصالات الجيل القادم. وفي إنجاز تقني مرموق، نجحنا بالتعاون مع شركة هواوي في تحقيق سرعات قياسية لشبكة 800 جيجابت في الثانية، واضعين بذلك معايير جديدة ترتقي بمستوى الصناعة بأكملها.

مهدت شراكاتنا الاستراتيجية مع شركتي نوكيا وميدياتك الطريق نحو آفاق جديدة في أداء تقنية الجيل الخامس في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، مما يدفع عجلة التطور نحو اتصالات أسرع وأكثر موثوقية. وفي إنجاز بارز يُسجل في تاريخ المنطقة، تعاوننا مع شركة نوكيا للإعلان عن أول نشر تجاري لشبكة الجيل الخامس السحابية (5G Cloud RAN) في الشرق الأوسط وأفريقيا. تُعد هذه الخطوة نقلة نوعية في مسيرة رقمنة عمليات الشبكة، إذ تفتح الباب واسعاً أمام تعزيز القابلية للتوسع والارتقاء بمستويات الكفاءة والاستدامة.

أما على الصعيد الدولي، فقد عقدنا شراكة استراتيجية مع شركة بالتل، مدشنيين مساراً جديداً للربط بين الإمارات وفلسطين، مما يسهم في تعزيز قدرات التواصل عبر الحدود ويفتح آفاقاً جديدة للتعاون الإقليمي. بالتزامن مع توسيع بنيتنا التحتية للشبكات، نواصل التركيز على التقدم التكنولوجي، والاستدامة، وتحسين تجربة العملاء. هذا النهج يضمن أن تتسم حلولنا بالمرونة والأداء العالي، مع جاهزيتها لمتطلبات المستقبل.

واصلنا توسيع نطاق قدراتنا في مجال الاتصال العالمي، محققين مكانة مرموقة ضمن العشرة الأوائل في التصنيف العالمي لجمعية البث الفضائي العالمية، مما يؤكد ريادتنا في مجال خدمات الاتصالات الفضائية. وتعزيزاً لهذا الإنجاز، حازت محطة دو سماكوم للبث عبر الأقمار الصناعية على شهادة المستوى الرابع من الجمعية ذاتها، مبرهنة على التزامنا بتوفير اتصالات فضائية تتسم بالمرونة والأداء العالي.

وفي إطار جهودنا لتحسين الاتصال في كافة أنحاء الدولة، تعاوناً مع شركة إنتلسات لتعزيز شبكات الاتصال الخلوي في المناطق النائية بالإمارات، ضامنين بذلك حصول المجتمعات الأقل حظاً في الخدمات على اتصالات سلسلة وفائقة السرعة.





شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (دو)  
صندوق بريد 502666  
دبي  
الإمارات العربية المتحدة

du.ae