



الرقم: س.د.م./001/2013

التاريخ: 29 يناير 2013

السيد / حسن عبدالرحمن السركال المحترم
نائب رئيس تنفيذي - رئيس تنفيذي العمليات - رئيس قطاع العمليات
سوق دبي المالي
دبي- الإمارات العربية المتحدة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع: تأكيد الخبر المنشور بتاريخ 22 يناير 2013

تهديكم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. "دو" أطيب تحياتها،،

بالإشارة إلى خطابكم رقم 2013/64155، والمرسل إلينا بتاريخ 2013/01/22 بشأن الخبر المنشور في الصحف بتاريخ 22 يناير 2013 عن لجوء دول إعادة تنظيم عملياتها وتعهد بعض الوظائف لزيادة الأرباح.

تؤكد شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. "دو" ما تم نشره و يسرها أن توافيكم بالإيضاحات التالية:
منذ انطلاقتها حرصت دو على تقديم خدمات مبتكرة لعملائها وتقديم قيمة أكبر لهم ولمساهميهيها، وكان ثمرة هذا التوجه الاستراتيجي أن تصبح دو مشغل الاتصال الأسرع نموا في الوطن العربي على مدار السنوات الأربع الماضية. ولذا تسعى حاليا للبناء على ما حققته خلال المرحلة الجديدة لضمان استمرارية النمو، وذلك عبر تعزيز بنيتها المؤسسية والارتقاء المستمر بفعالية الأداء، مع التركيز بشكل أكبر على احتياجات السوق والتغيرات التي طرأت على أسلوب استخدام العملاء لوسائل التواصل أثرها في تطوير نموذج العمل. كما تولى الشركة اهتماماً للمنافسة التي ظهرت في العالم الرقمي وأثرها على عالم الاتصال.

ولتلبية احتياجات هذه المرحلة الجديدة أعلنت دو عملية إعادة هيكلة للشركة قائمة على مايلي:

- زيادة تركيز الشركة على الاحتياجات الخاصة لمختلف شرائح العملاء، ولتحقيق ذلك تم تعزيز التخصصية لكل من قطاع خدمات المؤسسات (B2B) والخدمات الموجهة للأفراد (B2C) وإيجاد إدارة منفصلة لكل منهما. وذلك لتقديم المزيد من القيمة للأفراد والمؤسسات في الدولة مصممة حول احتياجات العملاء.
- التركيز على تقديم قيمة أكبر للعملاء عبر الارتقاء بفعالية الأداء، ولذا تم إنشاء إدارة منفصلة لإدارة العمليات تُعنى بتقديم خدمة متكاملة بصورة تتيح خدمة العملاء على اختلاف شرائحهم بفعالية وتركيز أكبر، وتجمع هذه الإدارة تحت مظلتها الركائز الرئيسية لتحقيق ما سبق ذكره وهي إدارات تخطيط العمليات، وهندسة الخدمات، وتكنولوجيا المعلومات، والشبكات، وخدمة العملاء، وأمن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر والوقاية من الاحتيال.



وتحيا بها الحياة
add life to life



- تؤمن دو بأهمية التطوير المستدام لقدراتها البشرية. يتم ذلك عبر توظيف أفضل الكفاءات أو عقد شراكات مع شركاء عالميين يعتبرون بيوت خبرة في مجالهم ويتميزون بالفعالية مثل هواوي، وألكاتل لوسنت، وإريكسون وأي بي إم، وتاتا لخدمات الاستشارات وأتوس وأكسنتشر في مجال تعهيد الخدمات المختلفة. ويجدر الذكر إن دو بدأت منذ العام 2011 باتباع استراتيجية تعهيد معظم الخدمات التشغيلية حسب أفضل الممارسات الدولية وستواصل عملها بهذا النموذج في المرحلة القادمة.
- دو ملتزمة بدعم رؤية القيادة الرشيدة للإمارات بتنمية وتوظيف الكفاءات المواطنة، ولذا تعمل الشركة على استثمار الكفاءات المواطنة العاملة حالياً لديها وإعدادهم ليتولوا مناصب قيادية أكبر. وأثمرت جهود دو في مجال التوطين نسبة بلغت 32% من إجمالي أسرة موظفيها (39% على مستوى الإدارة العليا) حتى نهاية 2012، وستواصل العمل لزيادة هذه النسبة كل عام.

ونؤكد نحن الرئيس التنفيذي لدو أنه: "انطلاقاً من يناير 2013 ، بدأنا مرحلة جديدة تمكننا من مواصلة قصة النجاح التي حققناها خلال الأعوام السابقة، وذلك بالحرص على التميز والابتكار في أسلوب عملنا. وأؤمن أن ما مكننا من الوصول إلى النجاح الذي حققناه حتى الآن ليس كافياً لبلوغ ما نطمح إليه مستقبلاً، لذا سنواصل تقديم قيمة أكبر لعملائنا والابتكار في مختلف مجالات عملنا سواء في طرح الخدمات والعروض أو تصميمها، كما سنراعي التغير السريع والدائم في احتياجات وسلوك العملاء وظهور منافسين جدد لمشغلي الاتصالات." وأضاف سلطان: "نحن ملتزمون بخلق قيمة أكبر لعملاء المؤسسة ومساهمتها خلال مرحلة جديدة نهدف خلالها الارتقاء بأدائها."

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير ،،

عثمان سلطان
الرئيس التنفيذي

مع فائق تقدير