نظرة عامة عن السوق

في ظل التطور الدائم الذي يشهده الاقتصاد العالمي، تسعى شركة الاتصالات الكويتية (**stc**) جاهدةً لمواصلة المضي قدماً والتقدم بما يتماشى مع أحدث التقنيات التي تلعب دوراً بارزاً في تغيير أسلوب المعيشة ووسائل التواصل الدولي والعمليات والأنشطة التشغيلية للشركات. وفي سبيل الحفاظ على مكانتها الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح من اللازم بل ومن الضروري لـ**stc** من التكيف والاستفادة من أحدث التطورات التقنية الرقمية التي قد تؤثر على المجالات التي يعمل فيها عملاؤنا.

منذ تأسيسها، بادرت **stc** وبشكل متواصل بتحديد التوجهات الرئيسية التي تؤثر على أعمالها. تبعاً لذلك، يلقي هذا الجزء من التقرير السنوي نظرة ثاقبة على أحدث التطورات السوقية والتكنولوجية التي ازدهرت خلال السنوات القليلة الماضية وأصبحت حتمية على مستوى العالم.

توجهات القطاع

السوق التنافسي

كونها جزءاً من الاقتصاد الأسرع نمواً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تتمركز الكويت في قلب التطورات التقنية ومجال الرقمنة، حيث شهدت كالعديد من البلدان نمواً وتطوراً مذهلاً في مجال الاتصالات فاق جميع التوقعات.

لقد أبصر مجال الاتصالات في الكويت توسعاً إلى نطاق عالي، مع التركيز وبشكل خاص على البنية التحتية وخدمات الاتصالات المتنقلة، والتي من المتوقع أن تشهد نمواً أكبر في السنوات القادمة تزامناً مع التحولات الاقتصادية نحو التركيز على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة والخدمات ذات الصلة كبديل للاعتماد البحت على النفط والغاز الطبيعي.

الشراكات وعمليات الاستحواذ في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نجحت شركات الاتصالات وتطوير البرمجيات في الترويج لخدماتها من خلال إقامة الشراكات والتعاون مع القطاعات الحكومية والخاصة على حد سواء، والتي ساهمت بشكل كبير في تطور قطاع الاتصالات بشكل كلي. من ناحية أخرى ونتيجةً للتدخلات الحكومية وتعزيز مستوى إنفاقها إلى جانب زيادة الاستثمارات الأجنبية في المنطقة، أصبح هنالك طلب كبير على تبني تقنية جديدة بمعدل سريع، والتي ساعدت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الحصول على لقب السوق الناضج نسبياً. وبالتالي، حولت شركات الاتصالات تركيزها نحو استراتيجية جديدة لزيادة إيراداتها عن طريق الاستحواذ على مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يعتبر عاملاً كبيراً للتقدم في شتى المجالات، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- تحسين اتخاذ القرارات
- تعزيز الإنتاجية والتصنيع
- الارتقاء بخدمات العملاء
- رفع مستوى الاتصالات والتعاون الافتراضي
- تعزيز الأداء المالي والربحية

العمل عن بعد

ونتيجةً للتحول العالمي نحو العمل عن بعد في الشركات والأعمال التشغيلية ومجال التعليم والتطورات الصناعية خلال السنوات الماضية، شهد السوق طلباً متزايداً على المنصات الرقمية والإلكترونية والذي أتاح لشركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من تحقيق تدفقات جديدة من الإيرادات إلى جانب الاستفادة من شبكات النطاق العريض الثابتة ذات السرعة العالية وشبكات الهواتف المحمولة.

وتزامناً مع استخدام التقنيات الفعالة، أصبح استخدام السحابة الإلكترونية والأمن السيبراني والحلول الرقمية جزءاً لا يتجزأ من العمليات اليومية للأفراد والشركات وتلك الخاصة برسم خطط استمرارية الأعمال، حيث أتاح ذلك للعديد من القطاعات من تحقيق العوائد الناتجة عن اتباع برامج تحسين التكاليف في الإيجار والمرافق وصيانة المباني والتنظيف والمعدات.

التحول الرقمي والنظام الرقمي البيئي

يشهد العالم حقبة جديدة من التحول مع بداية تركيز الشركات والحكومات أكثر من أي وقت مضى على تبني تقنيات متطورة واستراتيجيات جديدة للأعمال بهدف الحفاظ على مكانتها التنافسية في ضوء التطور السريع والمستمر. وفي ظل المشاكل العديدة وغير المتوقعة الناجمة عن تغير المناخ التي تواجه أغلب القطاعات كما أصبح التفكير بمرونة في وقتنا الحاضر غاية في الأهمية ، وذلك لما له من تأثير على تقليل المخاطر المرتبطة بإدارة المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل غير ملائم، والتي من الممكن أن تتسبب في انخفاض القيمة السوقية للشركات.

هذا وقد التمس مشغلو ومقدمو خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحاجة المتزايدة لدمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة والمناخية في استراتيجياتهم المؤسسية بالإضافة إلى تطوير طرق أفضل لتوفير الطاقة والسعي لتحقيق الأهداف المرتبطة بتقليل الانبعاث الحراري، وذلك إثر الارتفاع المفاجئ في تكاليف الطاقة، مما يفسر السبب في الاهتمام الشديد التي بدأت تحظى به هذه الجوانب الرئيسية الثلاثة) البيئية والإجتماعية والحوكمة(، لاسيما من قبل المجتمع الاستثماري.

كما كانت فترة جائحة كوفيد19- العقبة التي مثلت جرس إنذار لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للبحث عن أكثر الخطط والاستراجيات المؤسسية فعالية والتي تضمن بدورها استمرارية الأعمال مع التركيز وبشكل رئيسي على الرقمنة والتقدم التكنولوجي المتطور الذي من شأنه أن يساهم في الحفاظ على الصحة العامة والموارد الطبيعية والتخفيف من الآثار البيئية وتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة.

تفعيل برنامج الاستدامة

يمثل اعتماد مبادئ الاستدامة في جميع أعمال الشركات القلب النابض لقطاع الاتصالات، حيث أصبح خلق نظام إيكولوجي عالي الجودة يتسم بالمرونة والاستدامة أمراً بالغ الأهمية لمساعدة الشركات في خلق آثار اجتماعية وتجارية إيجابية. وبناءً عليه، يشهد العالم حالياً توجهاً واضحاً نحو الاستدامة، حيث أصبح المستهلكون والمستثمرون أكثر دعماً للأعمال التجارية المستدامة.

الواقع الافتراضي

وقد تجاوز الواقع الافتراضي نطاق الترفيه إلى حد إدراجه في مجالات الرعاية الصحية والسياحة والتعليم والمؤسسات. وفي هذا الصدد، يمكن للموظفين استخدام الواقع الافتراضي عند تنفيذ مهامهم والتي تعد فرصة تجربة شبيهة بالواقع الحي تهدف إلى تحسين الأعمال التشغيلية. وبالرغم من ذلك، لا تزال التكنولوجيا في مراحلها الأولى من التطور جراء تردد العديد من الشركات في جميع أنحاء العالم من الالتزام التام بتكنولوجيا الواقع الافتراضي بسبب مخاوف عدة متعلقة بالتكاليف وإمكانية الوصول والسلامة.

عدم الاستقرار الاقتصادي

وفي ظل التضخم المتزايد في كل من التكاليف الشخصية وتكاليف الطاقة والإنفاق الخارجي على الخدمات وعقود الإيجار والنفقات الرأسمالية، لا يزال عدم الاستقرار الاقتصادي مصدر قلق كبير للمخططين الاستراتيجيين نتيجة الضغط الذي تواجهه عمليات تخطيط الميزانية، الأمر الذي خلق حاجة عالمية ملحة في معظم القطاعات لتحسين الهوامش التشغيلية وتعزيز البنية التحتية ووضع خطط قوية محكمة تهدف لاستمرارية الأعمال والتي من شأنها أن تمكن الشركات من الصمود خلال أي حدث اقتصادي غير مسبوق وتفادي العواقب السلبية الناجمة عنه.

وبالتالي، يتوجب على الشركات التركيز على الربحية ورسم خطط مستدامة لنمو الإيرادات بهدف تجنب الضغوط التي قد تؤثر على هوامش الربحية، مما يتيح لتلك لشركات إعادة ضبط أسس التكلفة وتسريع المبادرات الاستراتيجية والخروج من هذه المرحلة التضخمية للمساهمة في تشكيل اقتصاد أفضل. فإن التأهب لاقتناء نماذج أعمال ومبادىء حوكمة ونظم وعمليات تشغيلية مناسبة، بالإضافة إلى عمليات صحيحة لإعداد التقارير المالية هي المفتاح لجذب اهتمام المستثمرين والمزيد من الإجراءات التنظيمية المتعلقة بالشركات المدرجة.

تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شهد مشغلو الهواتف المحمولة في الآونة الأخيرة تحولاً من مجرد توفير منتجات وخدمات الاتصالات التقليدية إلى تقديم حزمة واسعة من المعدات والأجهزة والحلول البرمجية المتكاملة لقطاعي الأفراد والشركات. ومع تزايد الطلب بشكل كبير على خدمات البيانات والسحابية الإلكترونية وإنترنت الأشياء والأمن السيبراني، وجدت شركات الاتصالات فرصاً جديدة ناشئة عن توسيع نطاق خدماتهم لتشمل حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بهم لتيسير الوصول إلى البيانات بسهولة وإثراء تجربة العملاء، مما يخلق فرصاً لشركات الاتصالات لتوسيع وجودهم في السوق واستهداف فئات جديدة من العملاء وتعزيز الحصة السوقية في أسواق تنافسية.

التحليل الذكي للأعمال (BI)

يشغل التحليل الذكي للأعمال دوراً بالغ الأهمية لمعظم القطاعات في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم حالياً، حيث يتضمن عملية جمع البيانات وتحليلها وعرضها لمساعدة المؤسسات على اتخاذ قرارات رشيدة. كما يعتبر التحليل الذكي عنصر أساسي في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك للأسباب التالية:

اتخاذ القرارات القائمة على البيانات: تمكين الشركات من تحويل الكميات الهائلة من البيانات مثل أنماط استخدام العملاء وأداء الشبكة وتوجهات السوق، لمساعدتهم على اتخاذ قرارات سليمة بشأن تحديث الشبكة عروض الخدمات وتجربة العملاء.

تحصيل الإيرادات: يساعد التحليل الذكي للأعمال في زيادة الإيرادات من خلال تحليل بيانات العملاء من أجل تقديم عروض مخصصة لهم، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات وزيادة رضا العملاء من خلال استراتيجيات البيع والبيع المتبادل.

الميزة التنافسية: يساعد التحليل الذكي للأعمال مشغلي الاتصالات على تحليل توجهات السوق وأذواق المستهلكين لإطلاق خدمات مبتكرة تلبي طموحات العملاء، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على ريادة السوق.

الواقع الافتراضي

يعد الاندماج بين عالمنا الواقعي وذلك الافتراضي القائم على الرقمنة أحد نتائج التطورات التقنية الحديثة، حيث تكمن أهمية هذا الاندماج في تجانس العمليات فيما بين العالمين بهدف إنشاء تفاعل زمني حقيقي يسمح للمستخدمين بالتفاعل مع كلا العالمين في آن واحد. كما ينعكس الأثر الواضح لهذا الاندماج على قطاع الاتصالات ممثلاً أحد أهم الجوانب الرئيسية للواقع الافتراضي في مختلف المجالات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

تعزيز تجربة العملاء

- تجسيد مرئي للمنتجات والخدمات قبيل اتخاذ قرار الشراء.

صيانة الشبكة بكفاءة

- تقديم الدعم لفنيي الاتصالات بهدف صيانة وإدارة البنية التحتية للشبكة من خلال توفير نظارات وتطبيقات مخصصة بالواقع الافترضي. كذلك يمكن للفنيين الحصول على البيانات الفعلية لتصور مكونات الشبكة وتحديد الأعطال بأكثر الطرق كفاءة.

تحسين الدعم الفني

- يمكن لشركات الاتصالات الاستفادة من الواقع الافتراضي من خلال استخدام الأجهزة أو التطبيقات ذات الصلة، حيث يقدم الفنيون المساعدة اللازمة للعملاء عن بعد، وذلك عند مواجهتهم أي أعطال فنية بالإضافة إلى توجيههم بالاعتماد على العملية الفعالة لحل المشكلات.

التوجهات التكنولوجية

إنترنت الأشياء

يعتمد كل من قطاعي الأفراد والشركات بشكل كبير على استخدام إنترنت الأشياء أكثر من أي وقت مضى، حيث تتجاوز فوائد الذكاء الاصطناعي المستخدم في إنترنت الأشياء مشاركة البيانات وجمعها لتؤثر على الربحية عن طريق زيادة الكفاءة التشغيلية لشركات الاتصالات ورفع مستوى الأتمتة (التشغيل الآلي) ومساعدتها على تقديم خدمة أفضل للعملاء. كما أن إمكانية استخدام تقنية إنترنت الأشياء والحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي إلى حد ما في جميع العمليات التشغيلية اليومية، بالإضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية للشركات قد ساهمت في التوجه العالمي نحو استخدام تلك الخدمات.

وفيما يلي أمثلة عن تطبيقات مبتكرة لإنترنت الأشياء في عدة مجالات:

المستهلك

- يتم استخدام إنترنت الأشياء وأجهزة الاتصال بكثرة وبشكل متزايد في تطبيقات المستهلك بما يشمل الساعات الذكية وتشغيل المنزل الآلي والصحة ووسائل النقل المتصلة وغيرها من الأجهزة القابلة للارتداء.

التصنيع:

- يفتح إنترنت الأشياء عالماً جديداً كلياً من الإمكانات لمجال التصنيع من خلال القدرة على الاندماج بسلاسة مع مختلف الأجهزة والعمليات في ذلك المجال.

المواصلات واللوجستيات

- تلتمس تطبيقات إنترنت الأشياء مجموعة متنوعة من جوانب الأعمال ذات الطابع السريع في التوسع مثل تتبع المركبات ونظم معلومات السائق والملاحة والسلامة وإمدادات الطرق،...إلى آخره.

الرعاية الصحية

- توفر إنترنت الأشياء مجموعة واسعة من التطبيقات الطبية والرعاية الصحية كونها تسنح للمستشفيات والمؤسسات الطبية الفرصة من العمل بكفاءة أكبر. كما تبسط إنترنت الأشياء الطرق التي يمكن بها للمرضى تلقي العلاج بشكل أفضل. ومن ثم، تم دمج إنترنت الأشياء مؤخراً مع مجموعة متنوعة من الأجهزة الطبية بهدف توفير خدمات طبية ذات جودة عالية وأكثر فاعلية.

التكنولوجيا السحابية

يكمن الطلب المتزايد الذي يشهده العالم في الآونة الأخير على استخدام التكنولوجيا السحابية وخدمات تخزين البيانات في الدور الأساسي الذي تعلبه تلك الخدمات في الوصول إلى البيانات وعمليات التواصل المؤسسية من أي مكان وفي أي وقت، بالإضافة إلى أهميتها في تسهيل المجالات التالية والتي من شأنها أن تساهم في نجاح كبار مزودي حلول الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

تخفيض تكاليف تكنولوجيا المعلومات

- تكلفة إدارة وصيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات
- تقليل الحاجة إلى شراء أنظمة ومعدات بأسعار مرتفعة
- تقليل تكاليف تشغيل (تكلفة تحسين الأنظمة وإلغاء أجور الموظفين الإضافيين وتقليل تكاليف استهلاك الطاقة)

استمرارية تصريف الأعمال والتعافي من الكوارث

- تخزين البيانات في مكان موثوق وآمن يساعد المؤسسات على إدارة الأعمال بشكل أكثر فاعلية في حالات انقطاع التيار الكهربائي أو الكوارث الطبيعية أو المشكلات الأمنية أو الأزمات الأخرى. كما تتيح السحابة التكنولوجية للعملاء، الأفراد منهم والشركات، فرصة الاستفادة من المعدات المشتركة من خلال استخدام الاتصال السريع والآمن بأقل فترة زمنية ممكنة.

كفاءة المشاركة وزيادة التعاون

- التواصل وتقديم الخدمات المشتركة باستخدام أحدث وأسرع الأساليب بدلاً من استخدام الأساليب القديمة والتقليدية.
- مزايا إضافية تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الوصول التلقائي للتحديثات وإمكانية التوسع والحد من الخسائر.

الاتصال والتحول الرقمي

- يشهد قطاع الاتصالات تغيرات جذرية فيما يتعلق بتعزيز الخدمات الرقمية وحلول الأعمال على صعيد قطاعي الأفراد والشركات، والتي تتجسد في إنشاء شراكات مع مشغلي شبكات الاتصالات الافتراضية المتنقلة (MVNOs). فقد أصبحت الرقمنة جزءاً أساسياً من أنشطتنا اليومية وعملياتنا التجارية

حيث اتخذت أشكالاً متعددة وصولاً إلى عملية الدفع الرقمي التي تتم عبر إنترنت الأشياء والحلول السحابية والأجهزة المتصلة. ومن ناحية أخرى، تم تصميم شبكات الاتصالات الافتراضية لتلبية احتياجات العملاء من خلال خطط مصممة خصيصاً لقطاعي الأفراد والشركات بأسعار مخفضة.

شبكة الجيل الخامس

يعتمد مشغلو الاتصالات بشكل كبير على شبكات الجيل الخامس في بناء بنيتهم التحتية بهدف دعم الخدمات التي توفرها تلك الشركات لتلبية الطلب المتسارع على المزيد من الأجهزة المتصلة والسرعة العالية واستخدام البيانات والحلول السحابية وكذلك خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنترنت الأشياء. فضلاً عما تلعبه شبكة الجيل الخامس من دور فعال في تمكين مشغلي الاتصالات من تنفيذ خطط استمرارية تصريف أعمالهم على نحو أفضل لتعزيز قدرتهم على الاستمرارية والوصول إلى الفعالية والكفاءة في العمليات التشغيلية والمرونة والأداء وسهولة التغيير في أكثر الظروف الاقتصادية والتشغيلية أهمية.

الأمن السيبراني

إن تزايد الاعتماد على الاتصال والتقنيات الجديدة قد فرض الحاجة إلى تبني أمن سيبراني أكثر قوة واعتماداً، والذي من شأنه السماح لمشغلي التقنيات المتقدمة بالانفتاح على فرص نمو جديدة. وبالتالي، لقد أدى الطلب المتزايد على الرقمنة والخدمات السحابية وإنترنت الأشياء الحاجة الماسة للأمن السيبراني بهدف تزويد المستهلكين بحلول الأمن السيبراني ونظام «الدرع» لخدمات الحماية.

الذكاء الاصطناعي (AI)

يحظى الذكاء الاصطناعي باهتمام الشركات في جميع القطاعات، لا سيما قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على وجه التحديد، حيث يعد استخدام الذكاء الاصطناعي ضرورياً لتعزيز وتقديم خدمات فعالة للعملاء في سوق سريع التطور والذي يسهم بدوره في تطوير المجالات التالية:

تحسين الشبكات

- التنبؤ بدرجة الضغط على الشبكة وتخصيص الموارد بشكل استباقي واكتشاف الأخطاء وتصليحها.

تعزيز خدمة العملاء

- يُمكن لروبوتات الدردشة والمساعدين الافتراضيين التعامل مع استفسارات العملاء الروتينية، وتمكين الموظفين من التركيز على القضايا الأكثر تعقيداً، وتسريع وقت الاستجابة.

التنبؤ بأعطال المعدات واحتياجات الصيانة

- جدولة الإصلاحات والصيانة بشكل مسبق، مما يقلل من فترات التوقف عن العمل وتعطل الخدمة.

تحسين الإجراءات الأمنية

- الكشف عن التهديدات الأمنية والتصدي لها في الوقت الفعلي، وحماية البيانات الحساسة وضمان سلامة الشبكة.

إدارة الشبكات

- أتمتة مهام إدارة الشبكات وتحسينها، مثل توجيه الإشارات وموازنة عمليات التحميل على الشبكات.