



محمد السكري

«إريكسون»: التحول الرقمي أهم العوامل لضمان استمرارية النجاح طويل المدى للأعمال

أوجه القصور التشغيلية عبر تزايد الاعتماد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي؟ يعتبر الحد من النفقات التشغيلية الإجمالية أحد أهم التحديات التي تواجهها الشركات المزودة لخدمات الاتصال. على سبيل المثال، تشكل الطاقة التشغيلية في المواقع نسبة تتراوح بين 20% إلى 40% من إجمالي النفقات التشغيلية. وتعتبر عملية تخفيض استهلاك الطاقة ذات أهمية متساوية عندما يتعلق الأمر بالمعدات التشغيلية وغير التشغيلية. حيث أن 50% إلى 70% من عمليات الكشف على مواقع المشاكل التي تصيب الشبكة ترتبط بالمعدات غير التشغيلية. ونتيجة لذلك، قمنا بتطوير محفلاتنا الجديدة لتحسين عمليات البنية التحتية للطاقة عبر تطوير حل قائم على البيانات، باستخدام نموذج أعمال مبتكر لخفض النفقات الرأسمالية والتشغيلية ذات الصلة بالطاقة، بالإضافة إلى تعزيز الكفاءات التشغيلية لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المضر بالبيئة.

ما هي الاستراتيجية التي يمكن اتباعها لتوفير خدمات موثوقة وآمنة للعملاء؟ تؤدي حركة البيانات المتزايدة والارتفاع المستمر في عدد الأجهزة المتصلة، إلى رفع مستوى التهديدات الأمنية وبالتالي ارتفاع احتمالية التعرض للهجمات الإلكترونية، التي ينتج عنها اختراق أنظمة المستخدمين وسرقة البيانات أو إحداث

المشتركين؟ على الرغم من عدم وجود حل جذري لمواجهة هذا التحدي، أظهرت دراسات مختبر المستهلكين من إريكسون والمتعلقة بسوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أن مستوى جودة الشبكة يعد أحد أهم عوامل التمايز التي تساهم في تلبية التوقعات المتنامية للمستخدمين النهائيين. وبالتالي تخفيض معدل تناقص المشتركين وانتقالهم للتعامل مع مزودين آخرين. ويعتبر التركيز على تحسين مؤشر رضا العملاء (NPS)، المفتاح الرئيسي الذي يمكن الاعتماد عليه لقياس رضا العملاء والتصرف على نحو يعزز العلاقة معهم وبالتالي الحد من تناقصهم. استطعنا في إريكسون تطوير حل خاص لتعزيز مؤشر رضا العملاء، باستخدام استراتيجياتنا للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، لدمج جميع البيانات حول طرق إدارة الشبكة والأداء وإدارة العلاقة مع العملاء والتدابير الميدانية ورسم التصور العام لتجربة العملاء المتكاملة، والتعامل مع كل فئة من المشتركين على حدة، بما يتناسب مع متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم. وقد أكدت التجارب دور هذه الاستراتيجية في تحسين مؤشر رضا العملاء بنسبة تفوق 25% خلال أشهر قليلة، وبالتالي الحد من معدل تناقص المشتركين.

أفضل الطرق لمعالجة

كيف يمكن تعزيز نمو الإيرادات عبر التمايز في مجال الخدمات المقدمة، وتعزيز القدرات المالية لمخطومة الشركاء؟ يمكن تحقيق هذا الهدف، عبر قيام مزودو الخدمات المدارة بدعم مزودي خدمات الاتصال لتعزيز الاستثمارات المتكاملة في محافظ أنظمة دعم الأعمال والعمليات، مع أتمتة عمليات DevOps على نحو شامل، وإدارة الأطر الخاصة بدورات حياة الخدمات، وتعزيز المرونة وتسريع عمليات التطوير والاختبار. وسيؤدي ذلك إلى تسريع عملية وصول المنتجات والخدمات الجديدة إلى السوق (TTM)، ما سيؤدي بالتالي إلى زيادة الحصة السوقية لمزودي الخدمات. ناهيك عن تعزيز ويساهم محرك العمليات من إريكسون في تعزيز الكفاءة والارتفاع بها على نحو مستمر، عبر الجمع بين الذكاء الاصطناعي والأتمتة والخبرات المتراكمة على مستوى القطاع. ومن المعلوم أن عمليات الإدارة الاستباقية للشبكات، تعتبر من العناصر الأساسية لتوفير أداء آمن وموثوق، إضافة إلى خفض النفقات المرتبطة بالعمليات وبالتالي توفير الحلول والأدوات اللازمة لضمان قدرة المزودين على تزويد العملاء بخدمات الاتصال من الجيل التالي.

ما هي الطريقة الأمثل

لخدمة معدل تناقص الخدمات لهم، ويمكن أن يتم ذلك عبر اعتماد العمليات الآلية المدفوعة بالبيانات وقدرات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، الأمر الذي سيرتقي بمستوى الأداء والخدمات المقدمة، إضافة إلى تعزيز تجربة العملاء، باستخدام مقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة وسد الفجوة بين مؤشرات الأداء الرئيسية للشبكة/تكنولوجيا المعلومات وتوقعات المستخدمين النهائيين. شهدت عمليات التحول لتوفير شبكات أكثر تطوراً، تعتمد على البيانات والتحليلات والتخطيط لتعزيز عمليات التخطيط والارتفاع بمستوى الكفاءة، اعتماداً متزايداً على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، وتصميم خوارزميات محددة وإبتكار نماذج تعزيز التوقعات وتعمل على تلبية الاحتياجات الخاصة للشرح معينة من الشبكة، حيث يساهم ذلك في ضمان الالتزام بشروط الاتفاقيات الخاصة بمستوى الخدمة SAI. لكل شريحة على حدة، وقد استطاعت إريكسون عبر تتبع أنصاف البيانات من جميع مكونات شريحة الخدمات، من تطوير خوارزميات خاصة تمكنها من توقع المشاكل وتجنب حدوثها، وذلك عبر تطوير الخبرات المتراكمة من عمليات التنفيذ السابقة، والتوصية باتخاذ إجراءات تساهم في تحقيق نتائج أكثر إيجابية.

أوضح تقرير اقتصادي متخصص لرئيس إريكسون للخدمات المدارة في دول الخليج محمد السكري أن التحول الرقمي يعتبر من أهم العوامل المساهمة في ضمان استمرارية النجاح طويل المدى للأعمال. ويعتبر التحول الرقمي على مستوى منظومة الرقمنة، الجدير بالذكر، أن مزودو خدمات الاتصال يتبعون العديد من الإجراءات والسياسات الهادفة لتعزيز قدراتهم التنافسية والحفاظ على ريادتهم في العالم الرقمي. ويتجه قسم كبير منهم حالياً، لاتباع استراتيجية المحرك الأول، التي توفر لهم العديد من الفرص والإمكانات على مستوى القطاع، والتي يتم تجسيدها على النحو الأمثل عبر اعتماد نهج الاستراتيجية المؤسسية المتكاملة. ويعتمد نجاح رحلة التحول الرقمي لمزودي الخدمات على اتباع نهج شمولي، يرتقي بالقيمة إلى المستوى التالي، ويساهم في تمايز الأعمال - إضافة إلى توفير التكنولوجيات التي تتضمن نظام دعم الأعمال، ونظام دعم العمليات، وتشريح الشبكة، والمحاكاة الافتراضية، ونظام النقل بالحاويات. ويركز هذا النهج بالدرجة الأولى على إدارة العمليات على نحو متجانس لمواجهة التحديات المتزايدة التي تفرضها تعقيدات الشبكة، مع ضرورة

استعداد مزودو الخدمات المدارة (MSPs) لتلبية الطلب المتزايد على خدمات الاتصال مستقبلاً، وتعزيز تجربة العملاء، وتحسين الكفاءة وتوفير البيئة المثالية للإبتكار على مستوى شبكات الاتصال من الجيل التالي. ويتطلب نجاح هذه الاستراتيجية، توجه مزودو الخدمات المدارة، كمستشارين وشركاء موثوقين، للعمل على إنشاء محافظ جديدة تدعم مزودي الخدمات في إطار جهودهم لتوفير تجربة عملاء متميزة. مع تعزيز المرونة وخفض النفقات وتحسين الكفاءة التشغيلية. دونوا تلقى نظرة فاحصة على أهم التحديات التي يواجهها مزودو خدمات الاتصال، ودور إريكسون في دعم هذه الشركات لمواجهة التحديات المستقبلية، عبر الابتكار التعاوني وإحداث تغييرات جذرية على مستوى العمليات المرتبطة بالشبكات والعمليات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لخدمة أكثر تطوراً وتقدماً.

ما هي الاستراتيجية

«فورد موستانج ماك 1» تعود في 2021 بمحرك 5 ليترات وثمانية اسطوانات



فورد موستانج ماك 1

التي عقب إطلاقها، شهدت ماك 1 تحسينات على أدائها مقارنة مع موستانج GT، ولأدت إقبالاً أقوى بين شقائتها شيلبي وبوس. من جهته، قال نيد رايسان، مدير إرث العلامة التجارية، أرشيف فورد: «لطالما كانت 'موستانج ماك 1' بمثابة صلة وصل تربط بين موستانج الأساسية وطرازات شيلبي، وبفضل مظهرها الجذاب وتلقاها الاستجابة والأداء الذي تقدمه، تمكنت 'ماك 1' من حجز مكانتها الفريدة بين سيارات موستانج». وبعد مرور عامين على إطلاقها، ظهرت السيارة بنسخة جديدة أكبر حجماً وأكثر طولاً من النسخة الأصلية في عام 1971، وبمقارنتها متنوعة من الحركات القوية. وفي عام 1974، شهدت «ماك 1» مجداً تحديثات رئيسية، لتنتقل للمرة الأولى بنسخة هاشباك، وأستمر جيل ماك 1 هذا لمدة خمسة أعوام وعزز قدراته بمزيد من الخصائص والأجهزة السريعة ونظام التعليق الاختياري المخصص لسباقات الرالي.

وعانت «ماك 1» مجدداً بطرازي عام 2003 و2004، لتجمع جنباً بين القوة العصرية ولمسة التصميم الوافية لذكريات سبعينات القرن السابق، وجاء نظام الاستجابة والتعليق الفريد في ماك 1 مزوداً بأقراص مكابح أمامية «بريمبو» لتحسين أدائها على الطرقات، في حين جاء جناحها الخلفي بلون أسود غير لامع، وتائق شبكها بخطوط معدنة لأفضل مظهر ممكن لسيارة الكوبيه للثلاثية.

وبعد مرور 17 عام، تستعد سيارة فورد «موستانج ماك 1» الجديدة كلياً للعودة في عام 2021 بمحرك جبار سعة 5 ليترات، لتلائق مجدداً بتصميمها وتحافظ على وفائها لإرثها العريق في الأداء الفائق.

جائحة فيروس كورونا، وأضاف وليد الصباح: «وقدمت حكومة الشارقة منذ بدء الجائحة العديد من الحزم والمبادرات التي تهدف إلى دعم الشركات والأفراد من مواطنين ومقيمين على السواء، وأن هذا الطرح المالي المبتكر يوفر التدفقات النقدية المطلوبة للقطاعات المستهدفة ضمن الإطار التخفيلي الكفوء المعمول به». وقام بنك الشارقة بالاكتمال بما قيمته 2 مليار درهم إماراتي ضمن الشريحة الأولى، بينما ستقوم مصارف أخرى بالاكتمال لاحقاً بالشريحة الثانية بقيمة 2 مليار درهم أيضاً.

بدرجة A-2 من قبل وكالة التصنيف الائتماني الدولية «ستاندرد آند بورز»، والتي يمكن للبنوك التي مقرها إمارة الشارقة من ضخها في الدورة الاقتصادية وفق معايير محددة. وقال وليد الصباح، مدير عام دائرة المالية المركزية بالشارقة: «ستكون البنوك قادرة على استخدام الصكوك كضمان لتسهيلات السيولة الموجودة لدى البنك المركزي الإماراتي، وفقاً للوائح والسياسات والتي ستضمن تدفق الأموال عبر القطاع المصرفي إلى الشرائح المستهدفة وغيرها من الكيانات التي تواجه صعوبات مالية نتيجة

أطلقت دائرة المالية المركزية بالشارقة صكوك بقيمة 4 مليار درهم إماراتي لتعزيز السيولة للبنوك التي تتخذ من الشارقة مقراً لها لتمكينها من تقديم دعم مالي إضافي لقطاع الأعمال المتضررة من الظروف الاستثنائية الراهنة بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وتم إصدار الصكوك المقومة بالدرهم الإماراتي لمدة 12 شهراً على عدة شرائح، وتعتبر أول أداة قابلة للتداول بالعملة المحلية قصيرة الأجل في الإمارات العربية المتحدة حاصلة على تصنيف استثماري قصير المدى



وليد الصباح

«سوق السفر العربي»: المرات الخضراء تساهم في تعافي قطاع السياحة

العاملة في القطاع الخاص. هذا وشدد تان على أهمية القدرة على التجاوب بسرعة مع تبعات هذه الأزمة، مؤكداً في الوقت عينه على ضرورة تطوير الشراكات بين القطاع العام والخاص لمواجهة آثار ارتفاع جائحة كوفيد-19. وأضاف قائلاً: «في الحقيقة، ليس بوسع الحكومة القيام بكل شيء، لذلك أرى أنه من المهم تكوين شراكة قوية ومتينة بين القطاع العام والخاص. في وقت مبكر من شهر فبراير، أعلن عن تشكيل فريق عمل يضم شخصيات بارزة من القطاع الخاص ولأعين رئيسيين من الحكومة، مهمتهم هي العمل على تحفيز قطاع السياحة وبدء تعافيه مجدداً.

وهو ما يؤكد الأهمية التي يجب أن توليها الحكومات لدعم هذا القطاع. لدينا مهمة رئيسية تتمثل في دعم ومساعدة القطاع الخاص لتخفيف تبعات هذه الجائحة والتغلب عليها قدر الإمكان. في ضوء ذلك، أطلقت للملكة العربية السعودية حزمة من المبادرات التحفيزية بقيمة تصل لـ 61 مليار دولار أمريكي، بهدف دعم القطاع الخاص ومن ضمنها إغاثة وتعجيل سداد مستحقات القطاع الخاص والإغفاء من سداد رسوم التراخيص للمنشآت السياحية. وكذلك تأجيل تحصيل ضريبة القيمة المضافة والرسوم الحكومية للشركات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى دعم التكاليف الوطنية

فكرة «مقاعف السفر» على سبيل المثال، في مفاوضاتنا مع الصين، اتفقتنا على وضع معايير مشتركة للسماح بالسفر، ونأمل في تكرار ذلك مع دول أخرى. إن هذه الأفكار لا تختلف عن فكرة اتفاقيات التجارة الحرة». وأضاف: «نتلق جميعاً على أننا لا نريد تطوير خليط من العائير والمتطلبات المختلفة، لكن هذا الأمر لن يكون سهلاً بطبيعة الحال». من جهته قال فهد حميد الدين، «إن رؤيتنا تجاه قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية تأتي من منظور استراتيجي، حيث نركز أن هذا القطاع قد ساهم في توليد نحو 20% من الوظائف في العالم على مدار السنوات الخمس الماضية،

إلى وضعها الطبيعي. شهدت هذه الجلسة التي أدارتها الاستشارية والخبرة في صناعة السياحة جيما غرينوود، مشاركة كل من فهد حميد الدين المشرف العام على الاستثمار والاستراتيجية والنسويق السياحي في وزارة السياحة بالملكة العربية السعودية، ويكث تان الرئيس التنفيذي لهيئة السياحة في سنغافورة. في هذا الإطار، قال كيث تان: «نشاول تطوير بعض الأمور المتعلقة بتسهيل السفر على المستوى الثاني مع الدول التي نشعر بأنه بإمكاننا المضي قدماً معها. في هذا الصدد، أعلن عن عدد من المبادرات مثل «المرات الخضراء». كما قدمنا

ركزت جلسات اليوم الثاني من الحدث الافتراضي لسوق السفر العربي، على الاستراتيجيات التي أقرتها الحكومات والهيئات لبدء تعافي صناعة السياحة مجدداً، وسبل الاستفادة من حلول التكنولوجيا والتحليلات لخلق المزيد من المرونة في هذه الصناعة. في هذا الإطار، ناقشت جلسة مرحلة التعافي: استراتيجية السياحة للمستقبل التي عقدت يوم الثلاثاء 2 يونيو، استراتيجيات التنمية السياحية على المدى البعيد التي أقرتها الحكومات، ودورها في تحفيز القطاع لتعافي من تبعات أزمة كورونا. عندما تبدأ أنماط السفر بالعودة نسبياً