

كلمة الرئيس التنفيذي

عامٌ من النتائج المميزة والأداء الاستثنائي

مع بدء التعافي وظهور بوادر الانتعاش الاقتصادي خلال العام 2021م، رغم استمرار تداعيات جائحة كورونا والعودة البطيئة لمستويات نشاط ما قبل الجائحة واستمرار العديد من الصعوبات والتحديات الكبرى على مواطني المملكة والمقيمين فيها. فقد تمكنت موبايلي من تحقيق أداءٍ استثنائي هذا العام، بفضل الثقة التي منحنا إياها العملاء والمساهمين والموظفين والتي نتج عنها تحقيق إنجازاتٍ جديدة ونمو مستدام عززت مكانتنا بالتفوق على منافسينا.

98.69%

تحسن متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل



48.03%

تحسن متوسط سرعة التحميل للجيل الخامس المتنقل

5G



واصلت موبايلي تعزيز أدائها وتحقيق نتائج استثنائية وتابعت نموها القوي حيث زادت حصتنا السوقية خلال العام 2021م وحققنا أعلى إيرادات وأرباح سنوية خلال الثمان سنوات الماضية

كذلك ساهم قطاع الأعمال بتحقيق نمو مضاعف في الإيرادات والمبالغ المحصلة وهوامش إجمالي الربح، كما تحسنت مؤشرات رضا العملاء بشكل كبير من حيث الأداء والتفضيلات وزادت أعداد الاشتراكات في جميع فئات المنتجات.

ورصدنا زيادة في معدل استهلاك بيانات الإنترنت خلال العام وذلك بفضل نمو قاعدة عملائنا واستراتيجياتنا للاحتفاظ بالعملاء مدعومة بتحقيق موبايلي زيادة في متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل بنسبة 98.69% ليصل إلى 155.18 ميجابايت في الثانية، فيما تحسن متوسط سرعة التحميل للإنترنت الثابت بنسبة 16.94% ليصل إلى 89.17 ميجابايت في الثانية، إضافة لذلك تحسن متوسط سرعة التحميل للجيل الخامس المتنقل بنسبة 48.03% ليصل إلى 326.94 ميجابايت في الثانية.

كما واصلنا التركيز على الشرائح القيمة من المستهلكين وحثنا مبيعات الباقات المفوترة وعززنا الاستفادة من الباقات مسبقة الدفع.

خدمات حائزة على جوائز

تكللت جهودنا الحثيثة خلال العام 2021م بالنجاح وحازت إنجازاتنا العديدة على تقدير واهتمام واسع النطاق، حيث توجت شركة موبايلي بجائزة "شبكة الموبايل الأعلى تقييمًا في المملكة" من شركة Ookla العالمية وذلك بناءً على تقرير اختبار أداء السرعة.

ونتيجة لالتزامنا المستمر بتقديم تجربة عملاء متميزة وذات جودة عالية حصلت موبايلي على جائزة "أفضل تجربة للمستخدمين لعام 2021م لعملاء قطاع الأفراد"، من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وبذلك تكون موبايلي أول شركة تفوز بهذه الجائزة التي تهدف إلى تحفيز وتطوير قطاع الاتصالات السعودي ورفع التنافسية فيه وزيادة مستوى الشفافية وتحسين تجربة المستخدمين.

إضافةً لذلك، تمكنا من الحصول على تسعة جوائز بلاتينية في حفل توزيع جوائز VIDDY للتميز في مجال إنتاج الفيديو الرقمي بالإضافة إلى فوزنا بستة جوائز بلاتينية وجائزة ذهبية في حفل توزيع جوائز هيرميس للإبداع نتيجة لتميزنا في إنتاج الفيديو وتقديمنا لحملات مبتكرة.

كما استطاعت موبايلي خلال العام حصد جوائز أخرى من خلال حصولها على 16 جائزة بلاتينية وجائزة ذهبية في حفل توزيع جوائز AVA الرقمية العالمية لعام 2021م للاحتفاء والإبداع في تقديم الحملات التسويقية بالإضافة إلى حصولنا على جائزة ذهبية وجائزة فضية وجائزتين برونزيتين في مهرجان جوائز دبي لينكس العالمي للإبداع.

حافظنا طوال العام على التزامنا التام باستراتيجيتنا الديناميكية GAIN، وتمكنا من إحراز تقدم كبير وملحوس في مسار تحقيق هدفنا المتمثل في جعل موبايلي مزود الاتصالات الرقمية المفضل لدى العملاء وذلك من خلال بذل الجهود لتحقيق التميز في جميع أنشطتنا وأعمالنا وخلق قيمة مستدامة لعملائنا وزيادة العوائد لمساهميننا. مما أثمر عن زيادة حصتنا السوقية وزيادة دخلنا وإيراداتنا وترسيخ قيمة علامتنا التجارية على الرغم من التحديات العديدة واستمرار حالة عدم الاستقرار والظروف الاقتصادية الصعبة.

تحقيق أهداف استراتيجية GAIN

على الرغم من التحديات التي فرضتها الجائحة، حققت موبايلي تقدماً متميزاً وملحوساً في تنفيذ استراتيجية GAIN والتي تهدف إلى تنمية الإيرادات الأساسية وتسريع تدفقات الإيرادات الرقمية وتنفيذ وتحسين كفاءة الإنجاز في تقديم الخدمات وتبني تجارب إيجابية للجميع.

وتعد رحلتنا في مجال الرقمنة أحد ركائز استراتيجية GAIN كونها أحد أهم ممكنات القطاع والتي شملت الاستثمار في أنشطة شبكة الجيل الخامس، حيث أحرز برنامج شبكة الجيل الخامس تقدماً في العام 2021م من خلال مواصلة توسيع نطاق تغطية الشبكة لتخدم 52 مدينة من خلال 4,120 موقع موزعة في جميع أنحاء المملكة ورفع نسبة التغطية لشبكة الجيل الخامس في 6 مدن رئيسية لتصل إلى 75.0%.

فضلاً عن توفير خدمة استثنائية لتيسير وصول المستهلك إلى الشبكة، فقد مكنت استثمارنا في شبكة الجيل الخامس من إحراز موبايلي مركزاً متقدماً من خلال ارتفاعها من التغيرات المستمرة لتصبح حاملة شعلة التقدم التقني في المملكة، حيث بدأت الشركات في الاستفادة من إمكانات شبكة الجيل الخامس لدفع عجلة تطورها قدماً.

كذلك، شهدت خدمات شبكات الألياف البصرية التي تقدمها موبايلي نمواً قوياً خلال العام 2021م، حيث ظل الطلب مرتفعاً على الخدمات المنزلية المتميزة، كما عملنا على تسريع الاستفادة من فتح النطاق العريض الثابت لشبكات الألياف البصرية.

أداء قوي وسط انتعاش اقتصادي بطيء

واصلت موبايلي تعزيز أدائها وتحقيق نتائج استثنائية وتابعت نموها القوي حيث زادت حصتنا السوقية خلال العام 2021م وحققنا أعلى إيرادات سنوية خلال الثمان سنوات الماضية وبلغت نسبة النمو في الإيرادات 5.6% لتصل إلى 14.83 مليار ريال سعودي.

كما حققت موبايلي صافي ربح قدره 1.07 مليار ريال سعودي خلال العام 2021م، مما يمثل نسبة ارتفاع قدرها 36.8% مقارنةً بصافي الربح الذي حققته الشركة في عام 2020م، بينما ارتفع الربح قبل خصم الاستهلاك والإطفاء وتكاليف المراهبة الإسلامية والزكاة ليبلغ 5.59 مليار ريال سعودي- وهي أعلى أرباح سنوية قبل خصم الاستهلاك والإطفاء وتكاليف المراهبة الإسلامية والزكاة خلال الثمان سنوات الماضية.

وتسعى استراتيجية الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى توجيه قرارات الاستثمار المجتمعي لتحقيق الاستفادة القصوى في مجالات مختلفة منها التعليم والدعم التقني والصحة الفردية والعامية والاستخدام المسؤول للموارد وإدارة المخلفات والتخفيف من آثار التغير المناخي في العالم وتحقيق تكافؤ الفرص بين الرجال والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة ودعم المحتاجين والمتعافين من أفراد المجتمع.

ونظراً للأهمية البالغة لهذه الاستراتيجية فإننا في موبايلي نواصل وضع مقاييس وأهداف داخلية لجميع الإدارات وذلك لضمان تنفيذ هذه الاستراتيجية مع حفاظنا على مستويات عالية من الشفافية والموضوعية وتيسير طرق تبادل الآراء ووجهات النظر لتحسين إجراءاتنا ونتائجنا باستمرار.

نهج يركز على العملاء

تتبع موبايلي نهجاً يركز على العملاء لتطوير وتحسين طرق تقديم خدماتها وحلولها، حيث شهدت درجة رضا العملاء وغيرها من مقاييس تجربة العملاء مستويات تحسن كبيرة خلال العام 2021م.

يبرهن ذلك على الأهمية والقيمة التي نوليها لرضا عملائنا، وحققنا خلال العام عدة إنجازات تثبت اهتمامنا المستمر بتحسين درجة رضا العملاء كون رضاهم أحد أولويات موبايلي، وتمثل ذلك بتسجيل أقل عدد من الشكاوى لأكثر من عامين في خدمات الاتصالات المتنقلة وخدمات الإنترنت الثابت وتسجيل أقل عدد من الشكاوى لمدة تتجاوز الأربع سنوات في خدمات الإنترنت المتنقل من بين مشغلي الاتصالات الثلاثة في المملكة.

وسنواصل التزامنا بتقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية لعملائنا وسنستمر في تحسين وزيادة سرعات التحميل وتقديم تطبيقات ونقاط اتصال ويب مبتكرة.

كفاءات متفانية ومخلصة

نظراً لاستمرار تداعيات جائحة كورونا وتحدياتها المصاحبة، واصلت موبايلي وضع صحة وسلامة موظفيها في مقدمة أولوياتها واستمرت في دعم وحماية موظفيها طوال العام مما يبرز القيمة البالغة التي نوليها لمواردنا البشرية كونها أحد أهم أصولنا كما استمرينا في دعمنا للمجتمعات التي نخدمها.

واستطعنا من خلال تنفيذ سياسات وإجراءات صارمة ووضع ضوابط جديدة في مكان العمل، أن نؤمن بيئة آمنة وصحية لموظفينا وعمالنا خاصة مع عودة جميع موظفينا للعمل في المكاتب في مطلع شهر أكتوبر 2021م.

ومن ناحية أخرى، واصلنا نهجنا الفعّال في استقطاب الكفاءات وتطويرها وتمكينها بطريقة تمكّنها من المساهمة في تحقيق النجاح والتقدم الشامل للشركة وتعزز التزامنا بأهداف وغايات التوظيف وتمكين المرأة في المملكة.

وكان نتاج تقديمنا خطة واضحة لاستقطاب الكفاءات التي تتماشى مع احتياجات الشركة وطبيعة عملها واستراتيجيتها تمكين موبايلي من الحصول على جائزة "أفضل استراتيجية للتوظيف وإدارة الكفاءات" في حفل توزيع جوائز الموارد البشرية في الشرق الأوسط من المعهد البريطاني العالي لتنمية الموارد البشرية (CIPD).

وتقديراً لالتزامنا بتطبيق أفضل الممارسات في مجال إعداد التقارير حققنا المركز الأول وحصلنا على جائزتين مرموقتين لتقرير موبايلي السنوي لعام 2020م وهي جائزتي "أفضل تقرير سنوي مطبوع" و"أفضل تقرير سنوي رقمي" والتي تمنحها جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (ميرا).

التزامنا مستمر بمعايير الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة

تلتزم موبايلي بضمان أعلى المعايير العالمية في الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع أنشطتها وعملياتها وخلال دعمها للمملكة وشعبها والمحافظة على البيئة والمجتمعات التي تخدمها وذلك وفق استراتيجية دقيقة وواضحة المعالم.

تركز هذه الاستراتيجية على مواصلة جهود الاستدامة خلال السنوات القادمة لتحقيق تحسينات سريعة في أدائنا من جانب الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة ودعم التزامات الاستدامة في مجال أوسع بالمساهمة في استدامة المملكة بما يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

وتتراوح أهداف هذه الاستراتيجية بين تكامل الاستدامة على مستوى الشركة حتى تحسين عملية تقديم الخدمات والعناية بالعملاء وزيادة مستوى رضاهم إضافة إلى دعم مبادرة السعودية الخضراء التي تسعى إلى وضع المملكة وشعبها على مسار المستقبل المستدام.

لقد كانت تلك الأهداف منطلقاً لمجموعة من مبادرات موبايلي ومنها اتفاقيتنا مع شركة إريكسون لإعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية القديمة والتي يتم الاستغناء عنها بطرق تساهم في الحفاظ على البيئة، حيث تعزز هذه الشراكة دعم "برنامج إريكسون لاستعادة المنتجات" والذي يضمن إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية التي يتم الاستغناء عنها والتخلص منها بطرق آمنة ومسؤولة وبالتالي يمكننا ذلك من إدارة المخلفات الإلكترونية بطريقة مستدامة يبيئاً للحد من الأثر البيئي للأجهزة الإلكترونية منتهية الصلاحية.

كما واصلت موبايلي جهودها لخفض كثافة الانبعاثات الكربونية في جميع عملياتها ومنتجاتها من خلال استغلال التطورات في تقنيات المعلومات والاتصالات لخلق مسارات أكثر استدامة ولمواجهة تحديات وآثار تغيرات المناخ بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030.

كما سنواصل الاستثمار في الكابلات البحرية حول العالم والاستثمار في مراكز البيانات وغيرها من التقنيات الرائدة. وسنعمل أيضاً على دمج استراتيجيتنا الجديدة للإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة مع استراتيجية GAIN لتحقيق معايير الحوكمة العالمية في موبايلي.

شكر وعرفان

لا يسعني في الختام إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لمجلس إدارتنا على توجيهاتهم السديدة خلال عامٍ حافلٍ بالتحديات والإنجازات، ولإدارتنا التنفيذية على قيادتهم وحكمتهم في تجاوز الظروف الصعبة.

كما أتوجه بالشكر والتقدير لموظفينا في موبايلي على تعاملهم المهني والاحترافي والتزامهم وإخلاصهم الذي لم يتأثر طوال العام والذي مكّنا من الوصول إلى آفاقٍ جديدة وشجعنا للتطلع إلى المستقبل بتفاؤل كبير، حيث مثّلت جهودهم القوة الدافعة لأدائنا المتميز خلال العام 2021م وأحد أهم العوامل التي تميّز شركتنا في الحاضر والمستقبل.

ونسأل الله التوفيق والسداد.

المهندس سلمان عبد العزيز البدران

الرئيس التنفيذي

موبايلي في عام 2022م

نتطلع إلى عام 2022م بتفاؤل كبير، حيث شجعتنا إمكانيات وتقنيات موبايلي الرقمية التي تعكس قدراتنا المتميزة لاتباع النهج المتفائل والتطلع للمستقبل بشغف لأنها ستمكّننا من الاستفادة من فرص النمو المستقبلية متى ما ظهرت.

ستواصل موبايلي تنفيذ استراتيجية GAIN الشاملة والتي ستمكّنها من تحقيق عامٍ آخر من النمو والأداء المتميز. وسنسعى بكل قوة إلى تعزيز مكانتنا كمزود اتصالات رقمية متكاملة قادر على تلبية المتطلبات المتنوعة والمختلفة لدفع عجلة التنمية والازدهار لاقتصاد المملكة ومواصلة دعم تحقيق أهداف وتطلعات رؤية المملكة 2030.

في إطار استراتيجية GAIN، ستواصل موبايلي تركيزها في المجال التقني، حيث نطرح برنامجاً مكثفاً لمشاريع قيد التنفيذ لتحسين الكفاءة وتقديم خدمات مبتكرة ومميزة وتحقيق مستويات أفضل لرضا العملاء خلال العام 2021م.

سيؤدي استثمار موبايلي في طرح شبكة الجيل الخامس وتوسيع تغطيتها وسعيها المستمر للاستفادة من مجالات الأعمال الجديدة والمكفلة في تقديم الخدمات لعملائنا على نحو أفضل، وتحقيق مزيدٍ من الإيرادات مما يضمن تنمية العوائد لمساهميننا وغيرهم من أصحاب المصلحة.