

نموذج الأعمال | تقديم قيمة مضافة لأصحاب المصلحة

إعطاء الأولوية لأصحاب المصلحة

تركز "إي آند" على بناء علاقات وثيقة وتعاونية مع جميع أصحاب المصلحة، إدراكاً منها بأنهم قوة الدفع التي تتيح لنا مواصلة مسيرتنا، وبأن كل تفاعل وكل تجربة وكل حوار يُحدث فرقاً ملموساً. كما أن تعزيز صورة علامتنا التجارية العالمية لا يعتمد على خدماتنا أو منتجاتنا فقط، بل يستند كذلك إلى المنظومة المتكاملة التي نعمل فيها لإحداث أثر هادف لعملائنا وموظفينا وشركائنا ومساهميننا ومجتمعاتنا.

نحن نضع عملاءنا في صميم عملياتنا وقراراتنا، ونسعى لتقديم أفضل تجربة ممكنة لهم من خلال الاستفادة من خبرات كوادرنا المؤهلة وقدرات شبكتنا المتطورة والتكنولوجيا المتقدمة. كما نعمل على مواصلة جهودنا لتقديم الابتكارات المتطورة والامتثال للمتطلبات التنظيمية وتلبية الاحتياجات المجتمعية من خلال بناء شراكات استراتيجية مع شركاء الأعمال والموردين والجهات الرسمية. ويتيح لنا هذا النهج تحقيق التميز التشغيلي وخلق قيمة مضافة طويلة الأمد وتعزيز النمو المستدام.

عملاؤنا

وضع العملاء في صميم أعمالنا

عملاؤنا هم محور كل ما نقوم به. من خلال قدرات شبكتنا المتطورة وعملياتنا المتقدمة وعروضنا المبتكرة، نواصل تقديم قيمة مستدامة يومياً لمجموعة واسعة من عملائنا تشمل الأفراد والمؤسسات والجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة ومختلف الأسواق التي نعمل بها.

كذلك نواصل الاستثمار والابتكار لتطوير بنيتنا التحتية للشبكات وتحديثها، بما يضمن بقاءنا في صدارة قطاع الاتصالات، عبر توظيف التكنولوجيا الحديثة وإطلاق خدمات جديدة في الأسواق، بما في ذلك شبكات الجيل الخامس الخاصة، وخدمات الجيل الخامس المتقدمة (5.5G)، واختيارات الجيل التالي من حلول الشبكات على مستوى الدولة.

ونعمل على تعزيز الرقمنة عبر مختلف نقاط التواصل لضمان تجربة أفضل للعملاء في كافة المراحل، من التسجيل السلس إلى أتمتة حلول دعم العملاء لخدمات ما بعد البيع. كما نستطلع آراء عملائنا بشكل دوري عبر الاستبيانات الرقمية، وموقعنا الإلكتروني، وتطبيقنا للهواتف الذكية، ووسائل التواصل الاجتماعي، لضمان مواكبة احتياجاتهم المتغيرة باستمرار.

إطلاق

خدمات الجيل الخامس

في المغرب ومصر وصربيا



ودج الأعمال | تقديم قيمة مضافة لأصحاب المصلحة تكملة

موظفونا

تمكين موظفينا وتعزيز مشاركتهم

نعمل بجد على بناء المستقبل الرقمي من خلال إعداد قوة عاملة تتمتع بالمرونة والقدرة على النجاح في بيئة تنافسية. ونرسيخ ثقافة أساسها تمكين مواردنا البشرية المتميزة، بالتوازي مع اعتماد التقنيات الجديدة للدفع بالإمكانات نحو آفاق أوسع. كما نستثمر في إعداد قادة المستقبل من أبناء الوطن عبر برامج متعددة منها برنامج الإعادة الوظيفية للإماراتيين وبرنامج "LEAD" للإدارة المتقدمة، بما يتيح لهم اكتساب خبرات عالمية وتجارب قيادية عملية على أرض الواقع.

يتجلى التزامنا بالتنوع والشمول في تركيبة قوانا العاملة التي تضم أكثر من 70 جنسية، بإجمالي عدد موظفين يبلغ 3,580 على مستوى وحدتنا التشغيلية، مع نسبة تمثيل للمرأة تبلغ 26.9% من إجمالي القوى العاملة.

نحن حريصون على إعطاء الأولوية لإشراك الموظفين وتمنية مهاراتهم من خلال نهج شامل يركز على التطوير المهني والشمول والرفاهية. كما نسعى لضمان الرفاهية من خلال العديد من المبادرات، منها خيارات عمل مرنة تتضمن العمل عن بُعد، ومنح أيام إجازة إضافية للأمهات الجدييات، ومبادرات "الجمعة الخضراء" التي تركز على الاستدامة، وبرامج الصحة العامة التي تركز على اللياقة والصحة النفسية. كذلك نواصل ترسيخ مكانتنا بوصفنا جهة عمل مفضلة تستقطب أفضل المواهب العالمية، من خلال تركيزنا على توفير تجربة محورها الموظفون.

اقرأ المزيد عن موظفينا ضمن قسم رؤوس الأموال الستة في الصفحة 33

مؤشر اندماج الموظفين

86%

الإمارات والشركة القابضة
وأي أند للحياة



شركاؤنا وموردونا

بناء تحالفات استراتيجية لتحقيق نمو مشترك

اتفاقيات الشراكة والتعاون

السحابة السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة "OneCloud"

المدعومة ببنية "Oracle Alloy"

منصة الإطلاق السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة

بالتعاون مع "أمازون لخدمات الإنترنت"

نقوم ببناء علاقات وثيقة مع شركاء الأعمال والموردين من خلال التعاون المستمر والتواصل المفتوح، بما يعزز مستوى التفاعل ويضمن الموازنة مع الأهداف الاستراتيجية للأعمال.

من خلال التعاون مع عمالقة التكنولوجيا ورواد القطاع العالميين، نضع الأسس الراسخة لفرص مشتركة للابتكار تعزز قدراتنا وتوسع محفظة خدماتنا. كما نستكشف التقنيات الاستراتيجية والناشئة، بما في ذلك البنية التحتية الرقمية، والذكاء الاصطناعي، والتكنولوجيا المالية، والأمن السيبراني، وغيرها من المجالات، مع الاستفادة من شبكتنا الواسعة من الشراكات المحلية والعالمية.

كذلك نعمل على تعزيز العلاقات مع موردينا من خلال فرق متخصصة لإدارة حسابات الموردين تضمن تواصلًا سلساً وفعالاً. كما نقيس مستوى رضا الموردين عبر استبيانات مستقلة ونركز على تمكين الصناعة المحلية لتحفيز النمو الصناعي المحلي وتعزيز القيمة المحلية المضافة انطلاقاً من إدراكنا بأن هذا لا يمثل واجباً وطنياً فحسب، بل ميزة استراتيجية تعزز مرونة سلاسل التوريد وتدعم التنوع الاقتصادي. كما نقدم الإرشاد لموردينا لمساعدتهم في الحصول على شهادة القيمة المحلية المضافة من خلال سد الفجوات المرتبطة بالمتطلبات التنظيمية.

ندعم شركاءنا وموردينا في توسيع حضورهم في الأسواق وتحقيق تقدم ملموس على مستوى القطاعات عبر بناء منظومة ديناميكية تساهم في تعزيز المرونة وتحقيق النجاح على المدى الطويل وخلق قيمة مضافة للأطراف كافة.

إجمالي الإنفاق

42.5

مليار



ودج الأعمال | تقديم قيمة مضافة لأصحاب المصلحة تكلمة

مساهمونا

تعزيز الثقة مع المساهمين والسوق

نتزم بالتواصل المنتظم والشفاف مع مساهمينا والمستثمرين وأصحاب المصلحة عبر قنوات اتصال متعددة، بما يضمن إتاحة كافة المعلومات الأساسية المتعلقة بأدائنا المالي وتوجهاتنا الاستراتيجية ومنشوراتنا التنظيمية وغيرها من الأخبار المتعلقة بالأعمال بشكل منصف وفي الوقت المناسب.



كما نحرص على التفاعل المباشر من خلال الاجتماعات الداخلية والمؤتمرات الهاتفية، إلى جانب الحضور الرقمي الفعال عبر قسم علاقات المستثمرين على موقعنا الإلكتروني، وتطبيق علاقات المستثمرين، والبريد الإلكتروني المخصص، بما يضمن سهولة الوصول إلينا واستجابتنا السريعة لاستفسارات المساهمين وتعزيز التواصل المستمر مع الجهات الفاعلة في السوق.

من خلال أدائنا المالي القوي وقدرتنا على توليد التدفقات النقدية، في ظل إطار منضبط لتخصيص رأس المال والقدرة على تحقيق عائد إضافي من خلال تسهيل بعض أصولنا، نواصل تقديم قيمة مستدامة لمساهمينا، بما يعزز ثقتهم ويسهم في تحقيق المزيد من التقدم.

توزيعات أرباح المساهمين

7.8 مليار ₪

توزيعات أرباح للسهم 90 فلساً
نسبة نمو 8.4% على أساس سنوي

مجتمعنا التعاون مع مجتمعاتنا

المساهمة المجتمعية في دولة الإمارات العربية المتحدة

20.5

مليون ₪



نواصل التزامنا الراسخ بدعم المجتمعات التي نخدمها وإحداث تغيير إيجابي من خلال مشاركتنا الفاعلة ومساهمتنا في مبادرات متنوعة تشمل قطاعات متعددة، منها الصحة والتعليم وبرامج التنمية المجتمعية.

كما نسعى لبناء قاعدة قوية من الشراكات الاستراتيجية مع الجهات الحكومية والهيئات الدولية لدعم جهودنا الهادفة إلى معالجة التحديات المجتمعية الملحة وتعزيز التنمية المستدامة والمساهمة بشكل ملموس في تحسين جودة الحياة في المجتمعات التي نقدم لها خدماتنا.

من خلال برامج التوعية الموجهة، نتعاون مع أصحاب المصلحة لإحداث أثر ملموس في مجالات التعليم والرعاية الصحية وحماية البيئة والشمول الرقمي. ونضمن أن تلبى جهودنا الاحتياجات العاجلة، وتسهم في النمو والتنمية على المدى الطويل من خلال حرصنا على الشمول والاستدامة، مما يدفع عجلة التقدم الاجتماعي ويعزز المرونة في المناطق التي نقدم لها خدماتنا.

من خلال النقاشات الدورية والاستشارات والاستبيانات، نضمن توافقنا مع اللوائح المتطورة ونسهم بفاعلية في تطوير الأطر التنظيمية الجديدة للسوق بما يدعم النمو المستدام لاقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة وقطاع الاتصالات فيها.

تحديث خدماتها وتقديم حلول تقنية متقدمة تُحدث أثراً على المستوى الوطني.

علاوة على ذلك، نحافظ على علاقات وثيقة وتواصل مباشر مع الهيئات التنظيمية والجهات الحكومية المحلية، بما في ذلك هيئة سوق المال، وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، ووزارة المالية، وسوق أبوظبي للأوراق المالية. وتشمل هذه العلاقات حوارات منهجية بشأن التغييرات التنظيمية ومتطلبات الامتثال وإفصاح الشركات بهدف تعزيز الشفافية والتميز التشغيلي.

الهيئات المحلية والوطنية

ضمان شراكات حكومية قوية

نواصل تعزيز دورنا كداعم رئيسي للأجندة الرقمية الوطنية وتوسيع حضورنا في الأسواق الإقليمية. ونحقق ذلك من خلال دمج وتجميع عدة خدمات في أنظمة موحدة لتمكين الجهات الحكومية من

