

استراتيجية الشركة 08

4WARD - التقدم بغاية: تسريع تطور زين إلى تكتل تكنولوجي مدفوع بغاية

انطلاقاً من الركائز التي أرستها استراتيجية 4SIGHT (في السنوات 2019 - 2024)، تواصل المجموعة تسريع خطوات تحولها عبر استراتيجية جديدة تحمل عنوان "4WARD - التقدم بغاية"، هذه الاستراتيجية تمثل مرحلة متقدمة تهدف إلى إطلاق كامل إمكانيات زين كتكتل تكنولوجي يتمحور حول العميل، ويستشرف المستقبل بغاية واضحة.

ترتكز هذه الاستراتيجية على الزخم الكبير والإنجازات التحولية التي حققتها زين في السنوات الخمس الأخيرة، حيث رسخت مكانتها كلاعب رقمي، وتمكينها من إعادة ابتكار خدماتها، إلى جانب التوسع في قطاعات أعمال جديدة تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخدمات الرقمية، التكنولوجيا المالية، الترفيه الرقمي، البنية التحتية الرقمية، حلول الاتصالات الدولية، وغيرها من مجالات النمو الواعدة.

بفضل هذا النهج، تواصل زين مواكبة التحولات المتسارعة التي تعيد تشكيل المشهد الرقمي العالمي، مستجيبة لها برؤية تركز على التطوير المستمر والتنفيذ العملي، هذه الرؤية تضمن قدرة الشركة على التكيف مع أحدث التقنيات، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، ومواكبة تحولات القطاع بأسلوب مدروس وهادف.

إن جوهر هذا التحول يكمن في التزام زين بالتقدم المدفوع بغاية، بما يضمن أن يساهم نموها في خلق قيمة طويلة الأجل للعملاء والمجتمعات والبيئة، يتجسد هذا الإيمان العميق في غاية زين التي تلخص رسالتها: (تواصل دائم - حياة أجمل)

تسريع تحول زين

تستند استراتيجية "4WARD" إلى رؤية واضحة لدفع زين نحو عصر جديد كشركة رائدة في مجال التكنولوجيا على مستوى المنطقة، وهي استراتيجية مدفوعة بغاية، تضع في صميمها العلاقة الوطيدة التي تربط الشركة بعملائها والمجتمعات التي تخدمها، تؤكد هذه الاستراتيجية التزام زين بالابتكار الرقمي، مدعومة بالقوة الجماعية لكوادرها وقدراتها، مع التركيز على التنسيق السلس للموارد وتدفقات القيمة عبر جميع العمليات والشراكات ضمن منظومة زين الأوسع.

تتطور استراتيجية زين من خلال 4 محاور، جميعها مصمم لدفع عمليات المجموعة نحو خلق قيمة مضافة، وإطلاق العنان للإمكانات الكاملة للمجموعة، وذلك في بيئة معقدة ومتrapطة تضم شركات الاتصالات، الشركات التابعة التقنية، والمشاريع الرقمية، وتعتمد هذه المحاور الأربعة على 12 مُسرّعاً لدفع عجلة تقدم الأعمال.

القوة 1: إسعاد العملاء: تجاوز توقعات العملاء من خلال وضعهم في قلب كل ما تفعله زين

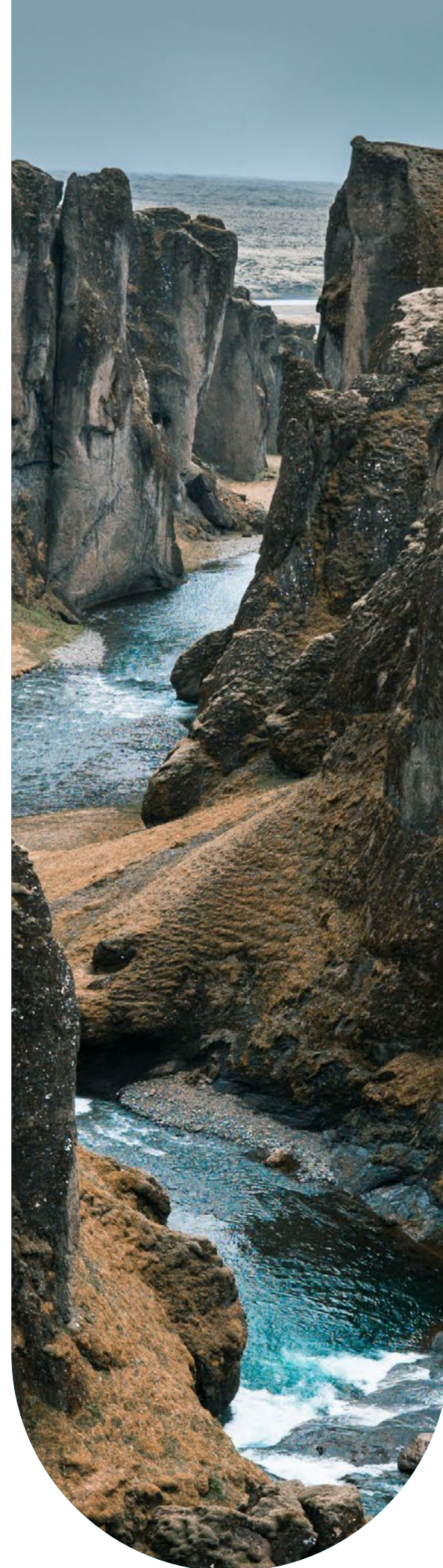
تلتزم زين بتجاوز التوقعات وتقديم تجارب سلسلة عبر قطاعات المستهلك والمؤسسات والحكومة. يتم دفع هذه القوة بواسطة المسرعات الثلاثة التالية:

- تجربة واحدة ممتعة: نهج موحد يركز على العميل أولاً لتعزيز الرضا والولاء.
- شريك الأعمال المفضل: تعزيز دور زين كممكن موثوق للتحول الرقمي للشركات والحكومات.
- الاتصال الثابت والمتنقل المتفوق: تقديم الجيل القادم من الشبكات الثابتة والمتنقلة لتلبية متطلبات العملاء المتغيرة.

القوة 2: زين الرقمية: رفع القدرات الرقمية والابتكار لدفع عمليات التوسع والنمو

تستفيد زين من الحلول الرقمية والتقنيات الناشئة لتعزيز القدرات وتوفير مصادر دخل جديدة، وذلك عبر:

- تطوير الأنشطة المالية الرقمية (Fintech): توسيع التكنولوجيا المالية لتصبح قوة إقليمية، وتوسيع محفظتها لتشمل خدمات البنوك والتأمين.
- الذكاء الاصطناعي والابتكار الرقمي: إنشاء نظام بيئي رقمي مدفوع بالذكاء الاصطناعي يفتح نماذج أعمال جديدة ويعزز الكفاءة.
- تعزيز البنية التحتية الرقمية: التوسع في مراكز البيانات الإقليمية، لتعزيز وجود زين في دعم المشاريع والأعمال والشركات والمؤسسات الحكومية.



القوة 3: الغاية والتأثير: دفع النمو بالمسؤولية

في زين، يسترشد نجاح الأعمال بالهدف ويتمشى مع تأثير ملموس — وهو ضمان أن الابتكار مدفوع بالالتزام بالاستدامة والاشتمال وخلق القيمة على المدى الطويل، وذلك عبر:

- الغاية: دمج القيم الأساسية ل زين في كل جانب من جوانب العمل، وتعزيز منظومة النمو المستدام.
- الاشتمال والتنوع والإنصاف: تعزيز الفرص العادلة وتنمية قوة عاملة متنوعة ومستقبلية، ترسيخ مبادئ الاشتمال والتنوع والإنصاف، تطوير المصنوعة القيادية، وتحسين ثقافة مكان العمل، لضمان شعور جميع الموظفين بالتمثيل والدعم والتمكين للمساهمة بشكل فعال. (يرجى زيارة قسم الأشخاص والهدف لدينا لمعرفة المزيد عن مبادرات الاشتمال والتنوع والإنصاف الخاصة ب زين).
- الاستدامة: توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي من خلال مبادرات تخلق قيمة عبر أولويات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، يشمل ذلك إدارة تأثيرات تغير المناخ، وتعزيز خصوصية البيانات وعمليات حقوق الإنسان، وعمليات سلسلة التوريد المسؤولة، وتوسيع الجهود في الشمول الرقمي وتأثير المجتمع، تواصل المجموعة أيضاً تعزيز المعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة (ال ESG) والشفافية بما يتمشى مع المعايير العالمية.

القوة 4: النمو التعاوني: تمكين الأشخاص والشراكات

تقوم زين بتمكين موظفيها وتعزيز التعاون بين الصناعات لتعزيز عمليات التآزر عبر عملياتها، يتم تغذية هذه القوة بواسطة المسرعات الثلاثة:

- الناس: بناء قوة عاملة عالية الأداء ومتفاعلة تزدهر على التعاون والشمولية.
- تعزيز التعاون: كسر الحواجز لدفع الكفاءة وتمكين تبادل المعرفة بسلاسة بين كيانات زين ووحدات أعمالها.
- الشراكات: توسيع التعاون الاستراتيجي لدفع النمو وفتح فرص سوقية جديدة.

الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات، إدارة البيئة القانونية والتنظيمية، الأداء الاقتصادي، إدارة سلسلة التوريد، خدمة العملاء، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي

الموضوع الفرعي

زين الرقمية

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يزيد النمو الرقمي من رأس المال الفكري والمُصنع والمالي من خلال منصات وإيرادات جديدة، ويقوي رأس المال الاجتماعي ورأس المال الاجتماعي والشراكات من خلال تحسين الخدمات الرقمية، ويرفع رأس المال البشري من خلال المهارات المتقدمة، مع تأثير مباشر ضئيل على رأس المال الطبيعي.



الموضوع الأساسي

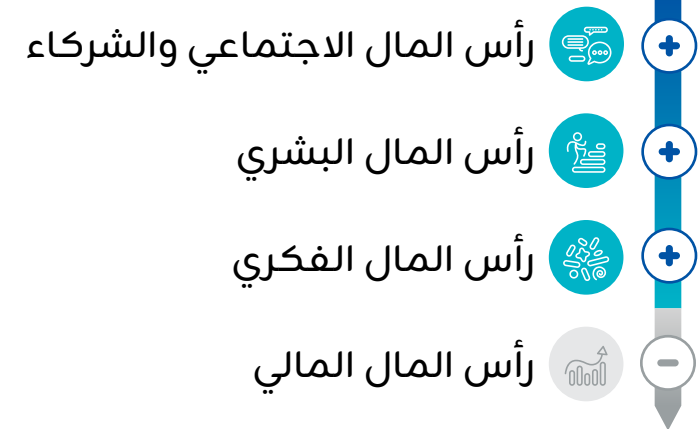
خصوصية العملاء وأمن البيانات، خدمة العملاء، التحول الرقمي، الشمول الرقمي، ممارسات البيع ووضع العلامات على المنتجات، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي

الموضوع الفرعي

إسعاد العملاء

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز التركيز على رضا العملاء رأس المال الاجتماعي والشركاء من خلال بناء الثقة، ويعزز رأس المال البشري من خلال مهارات الخدمة الأفضل، ويعزز رأس المال المصنع والفكري من خلال تحسين الشبكات والقنوات الرقمية. النقطة السلبية الرئيسية هي زيادة الإنفاق قصير الأجل، مما يؤثر على رأس المال المالي، بينما يتأثر رأس المال الطبيعي بشكل طفيف فقط.



فيما يلي جدول يوضح تأثير كل مُسرّع تحت عنوان 4WARD - التقدم بغاية على رؤوس المال الستة:



استراتيجية متكاملة تنبض بروح المشاركة والتفكير المتكامل

انطلقت استراتيجية 4WARD من داخل شركة زين، حيث تم بناؤها من الأساس إلى القمة من خلال مشاركة نشطة ومتكررة مع موظفي زين في جميع مستويات الشركة، بدءاً من الإدارة التنفيذية وصولاً إلى ممثلين يغطون مجموعة واسعة من الوظائف والتخصصات. كما تم إثراء الاستراتيجية بأراء خارجية من عدد من الخبراء المتخصصين، إضافة إلى أبحاث السوق وتوقعات المستثمرين، وتعكس هذه الآلية الديناميكية في بناء الاستراتيجية التوافق المتكامل بين كافة التخصصات، والمشاركة الفاعلة لأصحاب المصلحة في صياغة رؤية موحدة.

في جوهرها، تتبنى 4WARD مبدأ التفكير المتكامل على النحو التالي:

- تستمد توجهها من الغاية، مجسدة شعار "التقدم بغاية".
- أصحاب المصلحة هم محور الاستراتيجية ويتم التعامل معهم بشكل صريح (عملاء الأفراد B2C، عملاء الشركات B2B، الشركاء، وموظفو زين).
- يُعد الأثر الإيجابي على المجتمع جزءاً أساسياً من الاستراتيجية إلى جانب نمو الأعمال، حيث تُدمج أهداف الاستدامة والحوكمة والبيئة (ESG) ضمن إطار 4WARD، ولا تُعامل كأجندة منفصلة.
- تنفذ ركيزة تحليلات الذكاء الاصطناعي في استراتيجية 4WARD مفهوم التفكير المتكامل من خلال دمج البيانات.
- يمثل التعاون بين مختلف مجموعات الأعمال في زين حجر الزاوية في مبادرة 4WARD، إذ تُعتبر ثقافة التعاون عنصراً محورياً في منظومة الشركة، سواء بين موظفيها وكياناتها الداخلية، أو خارج نطاق زين من خلال بناء تحالفات استراتيجية مُولدة للقيمة.
- تُولد استراتيجية 4WARD القيمة عبر رؤوس المال الستة:

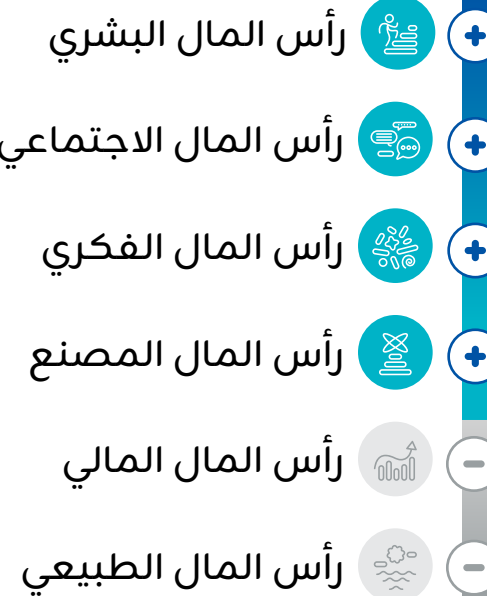
الموضوع الأساسي

الاشتغال، التنوع والإنصاف، إدارة القوى العاملة، ممارسات العمل، صحة وسلامة الموظفين، حقوق الإنسان، إدارة سلسلة التوريد، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي، العمل الخيري والمشاركة المجتمعية، الامتثال الاجتماعي والاقتصادي، مرونة نموذج الأعمال، المخاطر المادية والاجتماعية السياسية

الموضوع الفرعي
النمو التعاوني

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز النمو التعاوني رأس المال البشري من خلال مهارات وتفاعل أقوى، ويعزز رأس المال الاجتماعي والشركاء من خلال تحسين الشراكات وثقة أصحاب المصلحة، ويدعم رأس المال الفكري من خلال المعرفة المشتركة. كما يحسن رأس المال المصنوع من خلال عمليات أكثر كفاءة، مع تأثير معتدل على رأس المال المالي بسبب الاستثمار في الأشخاص والشراكات وتأثير مباشر محدود على رأس المال الطبيعي.



الموضوع الأساسي

الاشتغال، التنوع والإنصاف، حقوق الإنسان، العمل الخيري والمشاركة المجتمعية، الاستهلاك والإنتاج المسؤول، إدارة النفايات، التنوع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة، تغير المناخ، الامتثال الاجتماعي والاقتصادي، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، مرونة نموذج الأعمال، حقوق الأطفال، ممارسات العمل، صحة وسلامة الموظفين، إدارة سلسلة التوريد، رأس المال الطبيعي، المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية المادية والاجتماعية للعمال، إدارة القوى العاملة

الموضوع الفرعي
الغاية والتأثير

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز العمل المدفوع بغاية رأس المال الاجتماعي ورأس المال العلاقي من خلال بناء الثقة، ويعزز رأس المال البشري من خلال بيئة عمل شاملة وعادلة، ويدعم رأس المال الطبيعي من خلال ممارسات بيئية أقوى. كما تنمي رأس المال الفكري من خلال دمج التفكير في معايير الـ ESG في اتخاذ القرار وتحسن رأس المال المصنوع من خلال عمليات أكثر مسؤولية، بينما قد يواجه رأس المال المالي ضغطاً قصيراً الأجل بسبب الاستثمار في مبادرات الاستدامة والاشتغال.

