

## تقرير مناقشات وتحليلات الشركة

للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠م

### لمحة عامة عن قطاع الاتصالات العالمي

أصبحت الاتصالات تلعب دوراً أساسياً ولا غنى عنه في كافة حياتنا العصرية بداية من الصحة والتعليم والعلوم والتجارة والصناعة والإعلام والترفيه وحتى المعلومات والخدمات. علاوة على ذلك فقد أدى انتشار جائحة كورونا إلى ترسيخ مكانة قطاع الاتصالات باعتباره أحد الجوانب الهامة في عمل أي مجتمع. يمكن القول بأن مشغلي الاتصالات يمرون بمرحلة تسمى "مرحلة التسارع التقني" التي يتجهون فيها بسرعة أكبر نحو الرقمنة وتبني التقنيات العصرية التي تساعد في التعامل مع القضايا المتصلة بإغلاق المناطق وتطبيق التباعد الاجتماعي. كما أصبحت التقنيات الرقمية من المتطلبات الأساسية للعمل على أي مستوى في هذا العصر حيث أصبحت هي الأداة التي تساعد كافة الأعمال والقطاعات على العمل عن بعد وتوفير التعليم المطلوب للطلبة وربط المجتمع بعضه بعضاً.

ليس هناك خلاف الآن على أن حجم التحول الرقمي الذي كان الكثير يتوقع أن يستغرق وصوله إلى مرحلة النضوج إلى سنوات قد نضج فعلاً بوتيرة متسارعة وقوية منذ انتشار الجائحة حيث سعت شركات الاتصالات التي كان عليها التعامل مع أنماط العمل الجديدة والتقنيات الناشئة إلى استغلال الإمكانيات المتوفرة في التجارة الإلكترونية وخلق تجارب جديدة للعملاء وتحويل خدماتهم والتأكيد على جوانب الفعالية والتوفير في الكلفة في ظل انتشار الوباء.

### تأثير جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)

#### مربكات كبيرة لطرق التشغيل

كانت بداية عام ٢٠٢٠ واعدة ومبشرة حتى مرور شهرين من العام وبدء خبر انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) يسري فجأة مما أثر بشكل كبير على كافة جوانب الحياة الاجتماعية والثقافية والتجارية إلى درجة يمكن القول بأن العالم وصل فيها إلى مرحلة جمود مع زيادة عدد حالات الوفاة الناجمة عن الفيروس وزيادة المضطربة في أعداد المصابين مما أدى إلى تغييرات فجائية قاسية في أساليب الحياة التي اعتاد الناس عليها وأصبح عليهم لزاماً تجنب الاتصال الجسدي والعمل بمعزل عن الآخرين. بمعنى آخر كان على جميع الشركات والمؤسسات والجهات في العالم أن تتخلى عن أنماط العمل التقليدية.

#### التحدي الاقتصادي

تسبب الوباء في خسارة الملايين من الوظائف وإلى صعوبات مالية جمة للمستهلكين وقطاعات الأعمال واقتصاديات الدول والمجتمعات حول العالم. علاوة على ذلك فقد دب الرعب في كافة أرجاء العالم بسبب هذا العدد الكبير والمتزايد من حالات الوفيات الناجمة عن انتشار الفيروس وهو ما حدا بكثير من الدول إلى إغلاق المجال الجوي أمام رحلات السفر الخارجية والداخلية ووقف وسائل النقل العام وغلق المتاجر وتعليق الدراسة في المدارس والجامعات وغلق المصانع.....الخ.

كذلك فقد أدت الجائحة إلى انهيار شبه كامل في الأنشطة التقليدية بسبب حظر التجول وإغلاق المناطق لمدة وصلت إلى شهور بسبب الموجات المتتالية من الجائحة وكانت نتيجة ذلك فقدان ملايين الوظائف في مختلف قطاعات الحياة خاصة في القطاعات الحيوية مثل النقل والطيران والسياحة والضيافة.

لم يقتصر الضرر عند هذا الحد حيث أثر التباطؤ المفاجئ في النمو الاقتصادي سلباً على قطاع الأعمال ككل بشكل عام وهو ما حدا بكثير من الدول إلى فرض قيود على الإنفاق المالي. علاوة على ذلك فقد أدت التوترات الجيوسياسية في منطقة الشرق الأوسط والصراعات التجارية بين العديد من القوى العالمية إلى زيادة الضغوط على التجارة العالمية. ونتيجة لذلك ومع استمرار الضغوط على إنفاق الأفراد المستهلكين والشركات والمؤسسات وجهات القطاع العام، تراجعت الإيرادات وهوامش الربح لدى معظم مشغلي الاتصالات.

## استجابة عمانتل

كانت عمانتل واحدة من بين المؤسسات التي عملت على الاستجابة بسرعة لتداعيات الجائحة والتعاطي مع هذا الوضع الجديد والفريد والتحديات المصاحبة له من خلال تنفيذ سلسلة من الإجراءات التي تركز على تلبية احتياجات المشتركين من جانب وتحقيق الفعالية في الأداء التشغيلي للشركة من جانب آخر. واصلت عمانتل كعادتها دائماً تقديم الدعم للمجتمع كجزء من المسؤولية الاجتماعية للشركة. كما نفذت عمانتل العديد من حملات التوعية للتعريف بمبادرات الاستجابة لجائحة كوفيد ١٩ وعملت على التأكد من وصول الرسائل المطلوبة إلى الفئات المستهدفة بمن فيهم ذوي الإعاقة مثل المكفوفين.

تجلت مساهمة عمانتل في خدمة المجتمع في وقت الجائحة في العديد من القطاعات ومن بينها توفير عيادات صحية افتراضية ومنح مكالمات مجانية للمشاركين للاتصال بدول معينة إلى جانب توفير الدعم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتفعيل حملات لدعم الأسر المتأثرة اقتصادياً من الجائحة عبر الرسائل النصية القصيرة وكذلك تمكين المستخدمين من الوصول إلى المنصات الرقمية لمدة ستة أشهر مثل مايكروسوفت تيمز وويكس واجتماعاتي إضافة إلى تمكين الطلبة من الوصول إلى المنصات التعليمية في السلطنة.

كما قامت عمانتل بتعديلات خدماتها لكي تلي الحاجة إلى العمل عن بعد مع بداية انتشار الجائحة، حيث احدثت ثورة في آلية "العمل من المنزل" عبر وضع وتسهيل استخدام المنصات الرقمية والأدوات الالكترونية لمشاركي الشركة من الأفراد والمؤسسات.

كما كانت عمانتل رائدة في تدشين خدمات الجيل الخامس في السلطنة وإجراء توسعات في شبكة الجيل الخامس وخدمات النطاق العريض للهاتف الثابت خاصة بعد زيادة الطلب على الخدمات التي تعتمد على البيانات.

من بين الخدمات التي قدمتها شركة عمانتل للقطاع الصحي خلال فترة انتشار الجائحة قيامها بمساعدة وزارة الصحة في تدشين العيادات الافتراضية للمستشفى السلطاني بنجاح إلى جانب تقديم العديد من الخدمات لوزارة التربية وجامعة السلطان قابوس لمساعدة الطلبة على مواصلة الدراسة من خلال المنصات الرقمية.

## الأفاق المتوافرة لمشغلي الاتصالات:

رقم أن جائحة كورونا ربما تكون قد تسببت في اضطرابات قصيرة الأجل في السوق بشكل عام، إلا أن قطاع الاتصالات لا يزال جذاباً من وجهة نظر المستثمرين، حيث يرى كثيرون بأن هناك الكثير من الفرص الواعدة بسبب نمو الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنترنت الأشياء. كذلك وخلال الفترات الاقتصادية غير المستقرة والمتقلبة، يضمن الطلب الثابت على خدمات البيانات ومتطلبات الرقمنة الناشئة مصدراً مبتكراً للإيرادات للمشغلين الذين يتمتعون بالمرونة المطلوبة والذين يقومون بإجراء التحديثات والتحسينات المطلوبة في نماذج أعمالهم بكفاءة.

ومع ذلك، نظرًا لأنه من غير المتوقع أن يعود التواصل العادي بين الأفراد والمجتمعات في المستقبل القريب إلى الوضع الذي كان عليه قبل جائحة كورونا، فإن هذا الواقع الجديد يؤكد الحاجة إلى وجود آليات ووسائل اتصال موثوق بها غير التي كانت موجودة من قبل خاصة إذا ما وضعنا في الاعتبار بأن التحول المتسارع من قبل المؤسسات التجارية إلى النماذج الافتراضية أدى إلى زيادة الطلب العالمي على خدمات الاتصال على نطاق غير مسبق.

في ظل التحديات التي تمثلها جائحة كوفيد ١٩، واصل المشغلون في الأسواق الناضجة تبني تقنية الجيل الخامس. وفقًا لآخر الأخبار التي نشرتها جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSM، أطلق أكثر من ١٠٠ مشغل خدمات الجيل الخامس عالمياً في أكثر من ٤٧ سوقاً حتى نهاية عام ٢٠٢٠. ونظرًا لأن الميزة الأساسية لتكنولوجيا الجيل الخامس هي خدمة اتصالات البيانات عالية السرعة، فإن مشغلي الاتصالات يقومون بتحويل تركيزهم بسرعة إلى قطاعات جديدة مثل تحسين خدمة النطاق العريض الثابت، وتحليل البيانات، والتخزين الافتراضي، وأمن المعلومات، والرقمنة، والمنازل الذكية، والمدن الذكية، والحكومات الإلكترونية، إلخ.

من منظور النموذج التشغيلي والخدمي، أدت الجائحة عمومًا إلى تشارك العديد من أفراد الأسرة في استخدام وصلة الانترنت السكنية في تطبيقات تستخدم البيانات بشكل كبير، بينما كانوا في السابق يستخدمون شبكات الاتصالات في المكاتب والمدارس

والمؤسسات التي يتواجدون فيها وهو ما أدى زيادة الضغط على خدمات الإنترنت المنزلي وبالتالي زيادة الضغط على الشبكة، مما حدا بالمشغلين إلى تعزيز استثماراتهم بشكل مكثف في ترقية البنية الأساسية للوفاء بالطلب.

نتج عن هذا الوضع الجديد الكثير من الالتزامات المالية التي أثرت بشكل واضح على ربحية المشغلين، لا سيما في ظل الانخفاض الواضح في إيرادات خدمات الصوت والرسائل، والمنافسة من مشغلي خدمات المحتوى العابرة للحدود OTT، والامتثال التنظيمي الصارم لجودة الخدمة (QO's).

من ناحية أخرى، شهدت إيرادات خدمات الصوت التقليدية انخفاضًا مستمرًا في حقبة ما قبل كوفيد ١٩ ، إلا أن الجائحة أدت إلى تسارع هذا الانخفاض حيث بدأ المستهلكين في اعتماد خدمات الصوت والرسائل القائمة على بروتوكول الإنترنت. وقد أدى ذلك إلى تراجع في إيرادات المشغلين من الاتصالات الصوتية والتراسل بشكل أسرع خلال عام ٢٠٢٠. ومن ناحية أخرى، لم يكن النمو المرتفع لاستخدام النطاق العريض قادرًا على تحقيق إيرادات كبيرة يمكنها أن تعوض خسارة إيرادات الصوت للمشغلين بسبب تسليح البيانات في جميع أنحاء العالم.

### سوق الاتصالات في السلطنة ووضع شركة عمانتل

تأثر سوق الاتصالات في السلطنة بسبب الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتفشي جائحة كوفيد ١٩ وظروف السوق الصعبة وبيئة الاقتصاد الكلي الضعيفة. علاوة على ذلك، فإن الانخفاض الملحوظ في خدمات الاتصالات المتنقلة المدفوعة مقدمًا، وزيادة المنافسة في قطاعات الاتصالات المتنقلة والثابتة والتحرير المتواصل للقطاع سوف يستمر في التأثير على حصة المشغلين في السوق وعلى نمو الإيرادات، وهوامش الربحية وقيم المؤسسة.

على الرغم من هذه التحديات التي لا يمكن السيطرة عليها، اتسم أداء عمانتل خلال العام بدرجة عالية من المرونة وحافظت على مستوى أرباح إيجابي. حافظت عمانتل خلال عام ٢٠٢٠ على مكانتها الريادية كأكبر حصة في السوق على مستوى السلطنة كشركة وعلى مستوى المجموعة أيضًا. بالإضافة إلى ذلك، نجحت عمانتل في الحفاظ على التزاماتها وتعهدها المالية. حيث حافظت عمانتل على خدمة الديون بفضل الإدارة الفعالة للنقد والإنفاق.

التحديات الاقتصادية والتجارية التي أثارها Covid-19 أثرت أيضًا على عائدات الاتصالات في جميع أنحاء العالم. وعلى مؤشرات الأداء المالي الرئيسية لمجموعة عمانتل. خلال العام المالي ٢٠٢٠، سجلت مجموعة عمانتل (شاملة لمجموعة زين) إيرادات بمقدار ٢,٥ مليار ريال مقارنة بـ ٢,٦ مليار ريال للفترة المماثلة من عام ٢٠١٩ م، وحققت المجموعة أرباحاً صافية بعد خصم الضرائب بلغت ٢٢٩ مليون ريال مقارنة بـ ٢٩٩,٧ مليون ريال حققتها المجموعة في عام ٢٠١٩ م.

واصلت عمانتل السعي نحو التنويع مع التركيز بشكل أكبر على الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجيل الخامس، فضلاً عن تحقيق الكفاءات التشغيلية من خلال تحسين التكلفة والتحكم فيها. وقامت عمانتل بالتوفير في التكاليف من خلال تبسيط وإعادة هندسة العمليات الداخلية، والاستخدام الفعال للموارد، وإدارة الموردين بفعالية وتحسين استخدام الشبكة، إلخ.

أطلقت عمانتل "غرفة للتعامل مع النفقات التشغيلية" في بداية عام ٢٠٢٠ م بهدف تحسين النفقات الرأسمالية والتشغيلية المحلية. ونتيجة لذلك، نجحت عمانتل في تخفيض تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية خلال العام بنسبة ١٢%. وبالنسبة إلى المصروفات الرأسمالية، فقد تم تأجيل / إلغاء أكثر من ٣٦٪ من النفقات الرأسمالية الجديدة و ١٤٪ من المشاريع القائمة المخطط لها لعام ٢٠٢٠ م.

خلال الفترة القادمة، ستواصل عمانتل تدشين مبادرات جديدة لتحسين التكلفة جنباً إلى جنب مع الإجراءات التي يتم تنفيذها بشكل متكرر لتعزيز الكفاءة.

في الوقت الذي يستعد فيه المشغل الثالث للهاتف النقال لدخول السوق العماني، تواصلت عمانتل تركيزها الأساسي على الاحتفاظ بالمشاركين من خلال توفير خدمات أفضل والتميز في الجودة.

نواصل تحديث شبكاتنا الثابتة والمتنقلة لتتماشى مع التقنيات الجديدة مثل الجيل الخامس والمحاكاة الافتراضية لوظائف الشبكة. بعد الإطلاق الناجح لخدمات الجيل الخامس في عام ٢٠١٩، تعمل عمانتل بنشاط على توسيع نطاق انتشار شبكة

الجيل الخامس مع التركيز الأساسي على خدمات الوصول اللاسلكي الثابت لتلبية توقعات المشتركين وتلبية الطلب على خدمات النطاق العريض عالية السرعة.

يستهدف توسيع خدماتنا الاستفادة من الفرص المتطورة في السوق والتي تتراوح من البنية الأساسية العامة الذكية، وحلول إدارة المباني الذكية، والبنية الأساسية للخدمات المصرفية الرقمية وخدمات الرعاية الصحية، والحوسبة عالية الأداء، وحلول الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليلات البيانات الضخمة، والتعلم العميق، والعقود الذكية، إلخ.

### استراتيجية عمانتل

في ضوء الوضع الحالي ومن أجل تعزيز مكانتنا كأحد الشركات الأساسية للطموحات الرقمية في سلطنة عمان، طورت عمانتل استراتيجية " نحو آفاق جديدة لتحقيق نمو ريبي مستدام".

وتعتمد هذه الاستراتيجية الجديدة على مبادرات التحول الرئيسية التي بدأت في إطار استراتيجية عمانتل ٣,٠ والتي تركز على توليد القيمة من خدماتنا الأساسية من خلال الاستفادة من الرؤى والبيانات بالإضافة إلى الوظائف الرقمية لتحسين جودة الخدمة باستمرار.

وفقاً لتركيزنا الاستراتيجي الرئيسي، نقوم ببناء نظام بيئي تعاوني لتنويع وتوليد قيمة جديدة من الخدمات غير المتعلقة بالاتصالات مثل تقنية المعلومات والاتصالات والخدمات ذات القيمة المضافة والاستفادة من الفرص الجديدة التي تظهر في السوق. بالإضافة إلى ما سبق، أدخلت عمانتل ضوابط صارمة للإنفاق لتقليل تأثير جائحة كوفيد ١٩ مع الاستمرار في الاستثمار في المجالات الاستراتيجية الأساسية.

### وحدة تقنية المعلومات والاتصالات في عمانتل

وسط جائحة كوفيد ١٩، أصبحت النماذج التجارية التقليدية أكثر اعتماداً على التقنية والتنفيذ عبر الإنترنت. شهدت أعمال تقنية المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم زيادة كبيرة في الطلب حيث يسعى المشتركين التجاريين في كل قطاع للحصول على حلول تتسم بالتعقيد التقني للتعامل بكفاءة مع متطلبات تقديم الخدمات المتطورة.

يعتبر مجال تقنية المعلومات والاتصالات أحد مجالات النمو المستمر لعمانتل ولهذا السبب تواصل عمانتل الابتكار والاستثمار في محفظة تقنية المعلومات والاتصالات، مثل المبادرات الرقمية، والحوسبة السحابية، وخدمات أمن المعلومات، وحلول الاتصالات الموحدة، والبيانات الضخمة والتحليلات، والبلوك تشين وإنترنت الأشياء... إلخ. مع سعي الكثير من عملائنا من الشركات إلى زيادة قدرات تقنية المعلومات والاتصالات لديهم، تسعى عمانتل لتحويل نماذج تقنية المعلومات الداخلية / تقنية المعلومات إلى نماذج تعتمد على تقديم الخدمة من مصدر خارجي.

نجحت عمانتل، الشركة الرائدة في السلطنة في مجال تقنية الجيل الخامس، في أن تنفذ بنجاح تجارب عملية للمفاهيم الجديدة مثل خدمة المراقبة بالفيديو كخدمة، وإنترنت فائق السرعة للسفن التي ترسو في الحوض الجاف في الدقم باستخدام تقنية الجيل الخامس.

على صعيد إنترنت الأشياء / المدن الذكية، أكملت عمانتل التخطيط الرئيسي للمدينة الذكية في الدقم / المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم، ونفذت حلول إنترنت الأشياء للعديد من العملاء من الشركات الكبرى، وافتتحت مشروع المدينة الذكية التجريبي في واحة المعرفة مسقط، ووقعت عقداً لتحسين الطاقة باستخدام إنترنت الأشياء مع أحد أكبر سلاسل البيع بالتجزئة في السلطنة.

بعد جائحة كوفيد ١٩، من المتوقع أن يستمر الاقتصاد الرقمي في الازدهار خاصة الحلول الشخصية التي توفر معاملات سهلة ووظائف في نفس لحظة تنفيذها. ستواصل عمانتل، شريك تقنية المعلومات والاتصالات والشريك الرقمي المفضل لشركات القطاعين العام والخاص في السلطنة، تمكين المستقبل الرقمي للسلطنة وما بعده.

## "نصل لابعـد" مع وحدة عمانتل للأعمال بالجملة

وحدة عمانتل للأعمال بالجملة من طليعة الوحدات التي ساهمت في تحويل السلطنة إلى أكثر البلدان ربطًا في المنطقة، من خلال التنفيذ الناجح لاستراتيجيتنا للاستفادة من الموقع الجغرافي والخصائص المميزة والفريدة للسلطنة.

أثبتت البنية الأساسية الدولية التي استثمرت فيها عمانتل بذكاء، إلى جانب نماذج الأعمال المبتكرة المقدمة لعملاء الجملة، أنها قادرة على تغيير قواعد اللعبة حيث مكنت هذه الاستثمارات عمانتل من أن تبوء دور إقليمي رائد في مجال الاتصالات بالجملة. لم يقتصر النجاح عند هذا الحد حيث انه بجانب عدد من مشاريع البيع بالجملة الهامة الجارية حاليًا، تساهم عمانتل بثبات في ترسيخ مكانة السلطنة كمركز اتصالات عالمي.

وجاء مصطلح "نصل لابعـد" كأحد الأهداف الطموحة التي تعمل عمانتل على تحقيقها ولهذا الغرض تم توسعة شبكة الكابلات البحرية العالمية لعمانتل إلى أكثر من ٢٠ كابلًا لتصل إلى أكثر من ٥٠ دولة حول العالم وتغطي أكثر من نصف سكان العالم وهو ما يسمح لعملاء الجملة في عمانتل بالوصول بسهولة إلى جميع مراكز الاتصالات الرئيسية في مختلف أنحاء العالم للحصول على الخدمات والمحتوى بأعلى جودة مطلوبة لتشغيل التطبيقات المهمة للأعمال وإثراء حياة المستخدمين.

كما أن عمانتل أبرمت إتفاقيات تجوال دولية مع أكثر من ٧٠٠ مشغل، ولديها أكثر من ٤٠٠ شريك عالمي في مجال تجوال بيانات الجيل الرابع. تتيج هذه الميزات لمشركي عمانتل الاستمتاع بخدمات الاتصالات الخاصة بهم ببسر وسلاسة في أكثر من ٢٠٠ دولة حول العالم.

اتخذت عمانتل، بالشراكة مع Equinix، خطوة رائدة وجريئة لإحداث ثورة في مشهد الاتصالات في عُمان ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال إطلاق مركز البيانات المحايد الأول والوحيد في المنطقة الذي يقدم خدماته للمشغلين ومزوّدي المحتوى وخدمات الحوسبة السحابية وهو ما سيمكنهم من الاستفادة من خدمات استضافة ومشاركة البنية الأساسية للاتصالات وتقنية المعلومات الموفرة في المركز. وسيمكن هذا المركز من استقطاب شركات عالمية أخرى لاستضافة خوادمها ونقاط تواجدها في السلطنة بهدف تقديم خدماتها في منطقة الشرق الأوسط مما سيعزز من الدور الإقليمي الذي تقوم به عمانتل في المنطقة.

أسهم مفهوم "العمل من المنزل" الذي ظهر مع انتشار جائحة كوفيد ١٩ في زيادة حركة البيانات بأكثر من ٤٠٪ خاصة خدمات الفيديو ومشغلي خدمات الانترنت ومؤتمرات الفيديو وقد تمت إدارة هذا الأمر بكفاءة عالية في السلطنة بفضل سعة نطاق شبكة عمانتل العالمية. فقد نجحت عمانتل في تلبية جميع الطلبات من عملاء الجملة المحليين والدوليين، وقدمت حلولاً عالية الجودة تسمح للعملاء بزيادة السعة وحصول مشركيها على الخدمات التي يحتاجون إليها بجودة عالية.

كانت الجهود الملموسة التي بذلتها عمانتل محل تقدير وإشادة حيث حصلت عمانتل على جوائز مرموقة في مجال أعمال الجملة على المستوى العالمي في عام ٢٠٢٠م حيث توجت عمانتل بجوائز "أفضل مشغل إقليمي في الشرق الأوسط" و "أفضل مزود للبيانات / السعات للعام" في حفل تكريم المشغلين العالميين Carrier Community Global في برلين، مما يدل على تميز الشركة في المشهد الإقليمي والعالمي لأعمال الجملة.

## مجموعة عمانتل - الأداء الموحد - ٢٠٢٠

تشمل إيرادات مجموعة عمانتل الإيرادات من العمليات المحلية للشركة الأم، والإيرادات من مجموعة زين والشركات التابعة المحلية والدولية الأخرى .

النتائج الموحدة (حساب الأرباح والخسائر)			
	٢٠١٩	٢٠٢٠	
نسبة التغير %			
بالمليون ريال			
الإيرادات	٢٥٩٢,٢	٢٥١٣,٤	
الإرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك	١٠٩٧,٧	١٠٢٨,٦	

صافي الربح للعام	٢٢٩,٠	٢٩٩,٧	-٢٣,٦%
حصص غير مسيطرة	(١٦٢,١)	(٢٢٢,٠)	-٢٧,٠%
صافي الربح بدون الحصص غير المسيطرة	٦٦,٩	٧٧,٧	-١٣,٩%

سجلت إيرادات مجموعة عمانتل انخفاضاً بنسبة ٣,٠٪ للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠. حيث انخفضت الإيرادات إلى ٢٥١٣,٤ مليون ريال في عام ٢٠٢٠ مقارنة بـ ٢٥٩٢,٢ مليون ريال في عام ٢٠١٩. وتشمل إيرادات المجموعة الإيرادات المحققة من مجموعة زين، والتي ساهمت بإيرادات بلغت ١٩٩١ مليون ريال.

### الأداء والنتائج التشغيلية الرئيسية لمجموعة زين

سجلت إيرادات مجموعة زين إنخفاضاً بنسبة ٣٪ حيث بلغت ١٩٩١ مليون ريال في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ مقارنة بإيرادات الفترة المماثلة في العام الماضي التي بلغت ٢٠٤٥ مليون ريال. وبلغت الأرباح قبل إستقطاع الفوائد والضريبة والإهلاك ٨٢٣ مليون ريال، مسجلة إنخفاضاً بنسبة ٨٪. بينما بلغ صافي الربح ٢٥٥ مليون ريال مقارنة بـ ٣٠٦ عن الفترة السابقة.

وقد تأثرت المؤشرات المالية بتحديات جائحة كورونا، والتي تسببت في اضطرابات في الأنشطة الاقتصادية نتيجة الإغلاق، والحد من حركة التنقل والسفر في جميع أسواق زين، مما أثر على إيرادات المجموعة بحوالي ١٦١ مليون ريال خلال العام. ومن أجل الحد من التأثيرات على البيانات المالية للمجموعة، قامت الإدارة بعدد من الإجراءات لترشيد المصروفات من ذلك التفاوض مع الموردين وإدارة التدفقات النقدية وقد نتج عن تلك الإجراءات خفض النفقات التشغيلية بنحو ٦٥ مليون ريال.

إنخفض إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين بنسبة ٣,٤٪ لتصل إلى ٤٧,٨ مليون مقارنة بـ ٤٩,٥ مليون في الفترة السابقة.

أبرز الملامح في أداء محفظة مجموعة زين:

**الكويت:** انخفضت الإيرادات بنسبة ٤٪ لتصل إلى ٣٢١ مليون دينار كويتي (١,٠٥ مليار دولار أمريكي)، وانخفضت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة ١١٪ لتصل إلى ١١٢ مليون دينار كويتي (٣٦٧ مليون دولار أمريكي) وصافي الدخل بنسبة ٨٪ لتصل إلى ٧٦ مليون دينار كويتي (٢٤٨ مليون دولار أمريكي). أعلنت "زين الكويت" عن هامش الربح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة ٣٥٪.

**المملكة العربية السعودية:** حققت زين السعودية إيرادات بلغت ٧,٩ مليار ريال سعودي (٢,١ مليار دولار أمريكي)، بإنخفاض قدره ٦٪ على أساس سنوي، وقد انخفضت الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة ٩,٤٪ على أساس سنوي لتصل إلى ٣,٤٤ مليار ريال سعودي (٩١٨ مليون دولار أمريكي)، مما يعكس هامش قبل الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة ٤٣٪. وسجلت الشركة صافي الدخل ليصل إلى ٢٦٠ مليون ريال سعودي (٦٩ مليون دولار أمريكي)، مما يعكس انخفاض بنسبة ٤٦٪ على أساس سنوي.

**العراق:** انخفضت إيرادات زين العراق بنسبة ١٤٪ لتصل إلى ٩٤٣ مليون دولار أمريكي. وانخفضت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة ١٩٪ على أساس سنوي لتصل إلى ٣٧٨ مليون دولار أمريكي (٤٠٪ هامش الربح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك). وسجلت الشركة أرباحاً صافية قدرها ٨٠ مليون دولار أمريكي لعام ٢٠٢٠م، بزيادة قدرها ٢٧٪ على أساس سنوي.

**السودان:** نمت الإيرادات بالجنيه السوداني بنسبة ٦٢٪ على أساس سنوي لتصل إلى ٢٢,٥ مليار جنيه سوداني (٤١٦ مليون دولار أمريكي) للعام بأكمله ٢٠٢٠م. زادت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بنسبة ٦٧٪ لتصل إلى ٩,٣ مليار جنيه سوداني (١٧١ مليون دولار أمريكي)، بينما زاد صافي الدخل بنسبة ٤٣٪ ليصل إلى ٣,٣ مليار جنيه سوداني (٦١ مليون دولار أمريكي).

**الأردن:** انخفضت الإيرادات بنسبة ٢٪ لتصل إلى ٣٤٥ مليون دينار أردني (٤٨٧ مليون دولار أمريكي)، وبالمثل انخفضت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإهلاك بنسبة ٢٪ على أساس سنوي لتصل إلى ١٥٣ مليون دينار أردني (٢١٦ مليون دولار أمريكي)، مما يعكس هامش الربح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بنسبة ٤٤٪. بلغ صافي الدخل ٥٦ مليون دولار أردني (٧٩ مليون دولار أمريكي)، بزيادة قدرها ٢,٥٪ على أساس سنوي.

**البحرين:** حققت زين البحرين إيرادات بقيمة ٦٢ مليون دينار بحريني (١٦٤ مليون دولار أمريكي)، بانخفاض ١,٨٪ على أساس سنوي. بلغت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك ٢١,٤ مليون دينار بحريني (٥٧ مليون دولار أمريكي) خلال الفترة، بزيادة قدرها ١,٧٪ على أساس سنوي، مما يعكس هامش الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب والاستهلاك والإهلاك بنسبة ٣٤٪. بلغ صافي الدخل ٥,٤ مليون دينار بحريني (١٤ مليون دولار أمريكي).

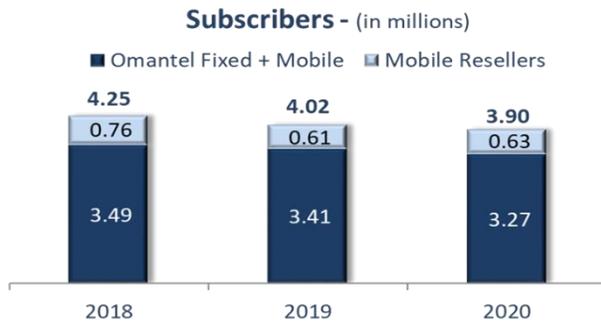
### أداء عمانتل (باستثناء مجموعة زين)

خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة، عمانتل الدولية والشركات ذات الأغراض الخاصة والشركات المحلية التابعة (الشقيقة)



تشمل العمليات المحلية لعمانتل خدمات الاتصالات الثابتة وخدمات الاتصالات المتنقلة وعمانتل الدولية والتي تعد ذراع عمانتل لأعمال الجملة وتنشط في أعمال جميع الخدمات الصوتية إضافة إلى الشركات التابعة لعمانتل (عمان للبيانات الرقمية وشركة انفولاين وشركة إنترنت الأشياء "ممكّن").

سجلت عمانتل انخفاضًا بنسبة ٣,٨٪ في إيرادات العمليات المحلية خلال عام ٢٠٢٠م، حيث انخفضت الإيرادات من ٥٥٤,٣ مليون ريال في السنة المالية ٢٠١٩م إلى ٥٣٣,١ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م ويعود الانخفاض بشكل أساسي إلى التأثيرات الاقتصادية لجائحة كوفيد ١٩ والتحديات التشغيلية الأخرى.



وفي نفس الوقت، تسارع التباطؤ السائد في سوق الاتصالات المتنقلة في السلطنة بسبب الجائحة، حيث أدت سلسلة من عمليات الإغلاق والقيود على رحلات السفر الدولية والأنماط المادية لممارسة الأعمال التجارية إلى إعاقة النشاط الاقتصادي الكلي.

أدى ذلك كله في نهاية المطاف إلى فقدان عدد كبير من الوظائف وانخفاض كبير في عدد القوى العاملة، وبالتالي شهد سوق خدمات الاتصالات المتنقلة المدفوعة مقدمًا انخفاضًا ملحوظًا خلال العام.

بالقيمة المطلقة، سجلت عمانتل انخفاضًا في عدد مشتركى الهواتف النقالة. ومع ذلك، نجحت في الحفاظ على ريادتها بأكثر حصة في السوق على مستوى المجموعة المستقلة وكذلك على مستوى المجموعة.

حتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠م، بلغت قاعدة المشتركين المحليين لشركة عمانتل ٣,٢٧ مليون (٣,٩ مليون شاملة شركات إعادة بيع خدمات الاتصالات المتنقلة) مقابل قاعدة مشتركين إجمالية بلغت ٣,٤١ مليون (٤,٠ مليون شاملة شركات إعادة بيع خدمات الاتصالات المتنقلة) في عام ٢٠١٩م.

الإيرادات للفترة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	
١٥٦,٠	١٤٧,٢	١٤٠,٣	خدمات الاتصالات الثابتة (شاملة تقنية المعلومات والاتصالات)
٢٣٨,٢	٢٧٠,٣	٢٧٥,٩	خدمات الاتصالات المتنقلة (صافي تكلفة المحتوى)
١٣١,٧	١٣٣,٠	١٢٦,٠	أعمال الجملة
٥٢٥,٩	٥٥٠,٤	٥٤٢,٢	إجمالي الإيرادات
٧,٣	٣,٩	٣,٨	إيرادات الشركات المحلية التابعة
٥٣٣,١	٥٥٤,٣	٥٤٦,٠	إجمالي الإيرادات من عمائل - الشركات التابعة
%٣,٨-	%١,٥	%٢,٨	نسبة النمو %

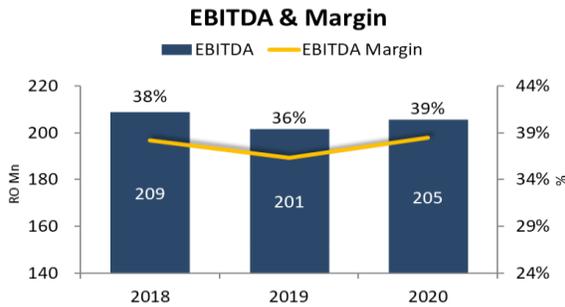
يعود النمو في الإيرادات بشكل أساسي إلى نمو أعمال خدمات النطاق العريض الثابت، وخدمات الدفع الآجل، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واصلت خدمات الصوت في قطاعي الاتصالات الثابتة والمتنقلة انخفاضها والذي نتج عن انتشار خدمات الصوت عبر بروتوكول الإنترنت من قبل تطبيقات شركات توفير المحتوى العابرة للحدود بشكل واسع.

سجلت خدمات الاتصال الثابتة بالتجزئة نمواً بنسبة ٦٪ مدعومة بشكل أساسي إلى نمو أعمال خدمات النطاق العريض الثابت، وإيرادات بيانات الشركات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. حيث نما قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأعمال شبه الأساسية لشركة عمانتل بنسبة ١١٪ خلال عام ٢٠٢٠م. انخفضت إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة بنسبة ١٢٪ نتيجة انخفاض خدمات الهاتف المتنقل المدفوعة مسبقاً.

الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاك وصافي الربحية (غير شاملة مجموعة زين):

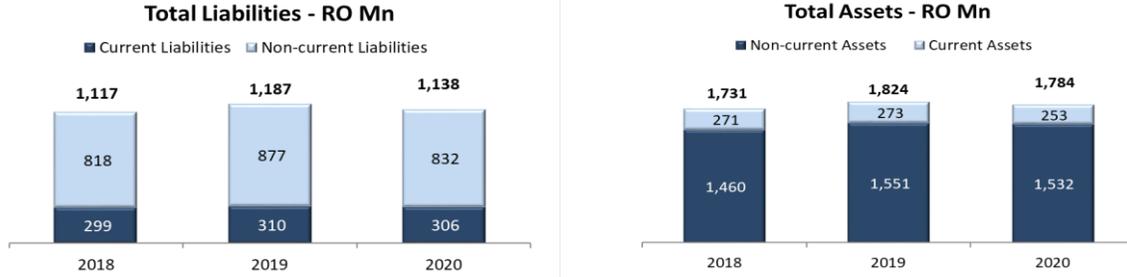
نتيجة للنجاح في ترشيد النفقات وسياسات الإنفاق الصارمة، تحسنت أرباح عمانتل قبل احتساب الفوائد والضرائب والإهلاك من ٢٠١ مليون ريال في عام ٢٠١٩م إلى ٢٠٥ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م. وسجل هامش الربح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك تحسناً من ٣٦٪ في ٢٠١٩م إلى ٣٩٪ على أساس سنوي.

سجلت عمانتل صافي ربح (باستثناء الشركات التابعة غير العضوية) قدره ٧٧,٣ مليون ريال لعام ٢٠٢٠م، مقارنة بـ ٧٩,١ مليون ريال في عام ٢٠١٩م، أي بانخفاض قدره ٢,٣٪ على أساس سنوي.



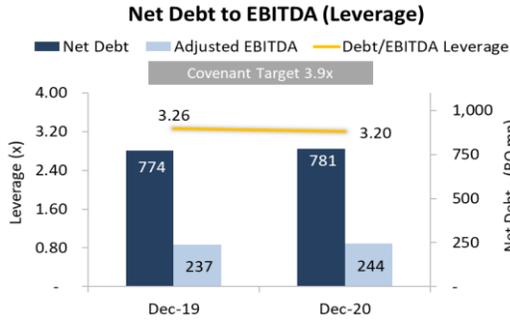
يتم احتساب تكلفة الفائدة المتعلقة بالاستحواذ على زين في الحسابات الموحدة لمجموعة عمانتل.

## المركز المالي



تعكس الأصول الإجمالية متانة المركز المالي لعمانتل بالنظر إلى الاستثمارات العضوية (البنية الأساسية للشبكة) وغير العضوية (مجموعة زين، إلخ). تشكل الأصول غير المتداولة لعمانتل، وخاصة معدات الاتصالات والاستثمارات والمرافق، حالياً نسبة ٧٩,٩٪ من قاعدة الأصول الإجمالية للشركة.

### تغطية الفائدة والدين والتعهدات المالية:

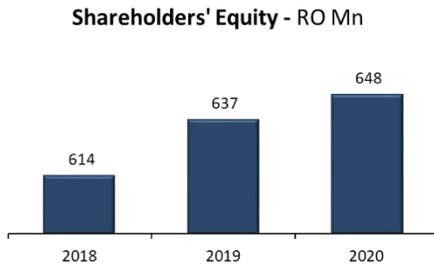


يتم تقييم قدرة خدمة الدين لعمانتل عند الأخذ في الاعتبار خلفية التمويل الذي حصلت عليه لتمويل الاستحواذ على حصة استراتيجية بمجموعة زين في عام ٢٠١٧م، وقد تمكنت عمانتل من تجاوز المستوى المتفق عليه من التعهدات المالية مع الجهات الإقراضية بالنسبة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠م.

حافظت عمانتل على التعهدات المالية المرغوبة من قبل المقرضين خلال عام ٢٠٢٠م.

علاوة على ذلك، حققت نسبة تغطية فائدة عالية قدرها مضاعف ٤,٥٣x وهو ما يتجاوز النسبة الأدنى المتفق عليها وهي مضاعف ٤x

بلغت نسبة صافي الدين إلى الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب والإهلاك مضاعف ٣,٢ مرة مقارنة بالحد الأعلى المتفق عليه والبالغ مضاعف ٣,٩.



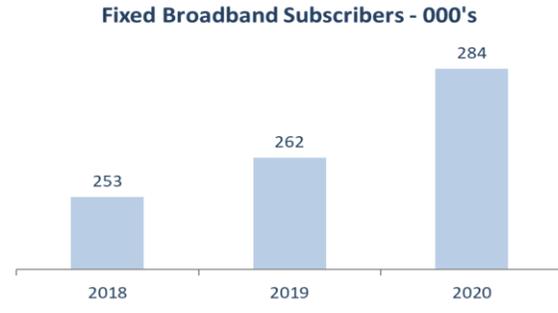
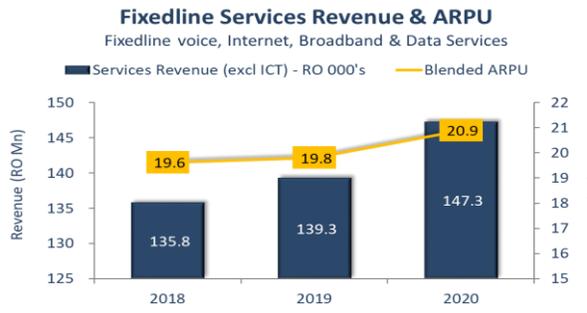
شهدت حقوق المساهمين زيادة بنسبة ١,٦٪ خلال عام ٢٠٢٠م. وارتفعت حقوق المساهمين من ٦٣٧ مليون ريال في عام ٢٠١٩م إلى ٦٤٨ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م.

نمت حقوق المساهمين بنسبة نمو مركبة قدرها ٢,٣٪ في السنوات الثلاث الماضية.

### الإيرادات والمشاركين:

#### خدمات الاتصالات الثابتة

تشمل خدمات الاتصالات الثابتة خدمات الصوت المحلية والدولية من الهاتف الثابت والنطاق العريض الثابت والإنترنت المؤجر وخدمات البيانات للشركات. شهد متوسط عدد مشتركى الهاتف الثابت (مسبق الدفع والمفوتر) انخفاضاً بنسبة ٤,٥٪ خلال عام ٢٠٢٠م، فيما سجل عدد مشتركى النطاق العريض الثابت نمواً بنسبة ٨,٣٪ خلال عام ٢٠١٩م.

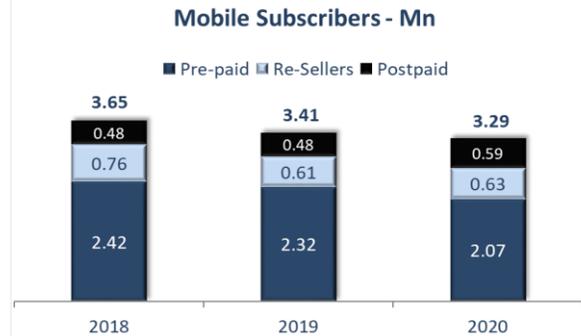
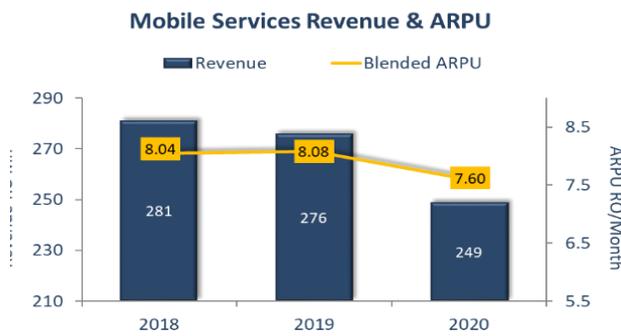


تم احتساب متوسط العائد من كل مستخدم في خدمات الاتصالات الثابتة اعتماداً على الإيرادات المتحققة من جميع مستخدمي الهاتف الثابت، بما في ذلك خدمات الصوت والبيانات وخدمات النطاق العريض. تحسن العائد من كل مستخدم في خدمات الاتصالات الثابتة بشكل ملحوظ خلال عام ٢٠٢٠م، زاد نمو خدمات النطاق العريض الثابت حيث أدت أزمة جائحة كوفيد ١٩ إلى إدخال نظام "العمل من المنزل" خلال العام. ارتفع متوسط العائد من كل مستخدم من ١٩,٨ ريال شهرياً في ٢٠١٩م إلى ٢٠,٩ ريال شهرياً خلال عام ٢٠٢٠م.

### خدمات الاتصالات المتنقلة

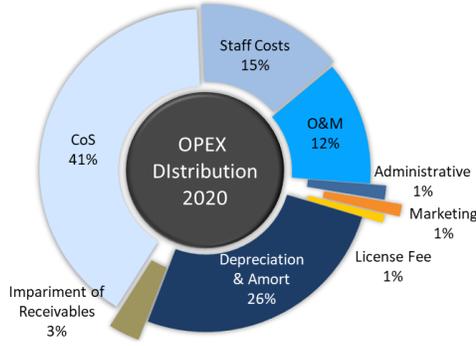
تأثر نمو سوق خدمات الاتصالات المتنقلة المحلية بشكل كبير خلال عام ٢٠٢٠م بسبب التأثير الاقتصادي الكلي لجائحة كوفيد ١٩. وتماشياً مع هذا الاتجاه، سجلت عماتل انخفاضاً في قاعدة مشتركي الدفع المسبق بنسبة ١١٪، وهو الانخفاض الذي تم تعويض أثره جزئياً من خلال النمو الجيد لمشاركي الهاتف المتنقل بنظام الدفع الآجل.

إلا أنه مع التركيز المتواصل على إدارة تجربة المشتركين واستراتيجيات توصيل الخدمة وهيكلة الأسعار المبتكرة إضافة إلى تعزيز جودة الشبكة، تمكنت عماتل من الحفاظ على ريادتها في السوق خلال عام ٢٠٢٠م. تشمل محفظة مشتركي الاتصالات المتنقلة في عماتل على مشتركي الدفع المسبق والدفع الآجل وعروض القيمة المضافة الأخرى.

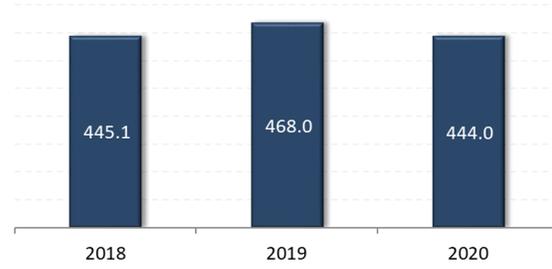


خلال عام ٢٠٢٠م، واصلت إيرادات التجزئة لخدمات الصوت والنطاق العريض بقطاع الاتصالات المتنقلة انخفاضها نتيجة انخفاض خدمات الهاتف المتنقل المدفوعة مسبقاً. انخفضت مساهمة خدمات الاتصالات المتنقلة في إيرادات الشركة من ٤٩٪ في عام ٢٠١٩م إلى ٤٥٪ خلال عام ٢٠٢٠م. وانخفضت إيرادات الاتصالات المتنقلة بنسبة ٩,٨٪ خلال عام ٢٠٢٠م. ويعود ذلك بشكل أساسي إلى انخفاض إيرادات الخدمة الصوتية التي شهدت تراجعاً بنسبة ٢٢٪ على أساس سنوي.

## التكاليف التشغيلية



## Operating Expenditure - RO Mn



بلغ إجمالي المصروفات التشغيلية لعمانتل ٤٤٤ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م بانخفاض قدره ٥% عن عام ٢٠١٩م، وكنسبة من إجمالي الإيرادات، فقد تحسن معدل المصروفات التشغيلية إلى إجمالي الإيرادات من نسبة ٨٤,٤% في عام ٢٠١٩م إلى ٨٣,٣% في عام ٢٠٢٠م.

السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر		
٢٠٢٠	٢٠١٩	مليون ريال
١٧٩,٧	١٨٦,٠	تكلفة المبيعات
١٣٤,٥	١٥١,٩	المصروفات الادارية والتشغيلية
١١٦,١	١١٥,١	مصروفات الإهلاك
١٣,٨	١٥,٠	مخصصات الذمم المدينة
٤٤٤,٠	٤٦٨,٠	إجمالي المصروفات التشغيلية

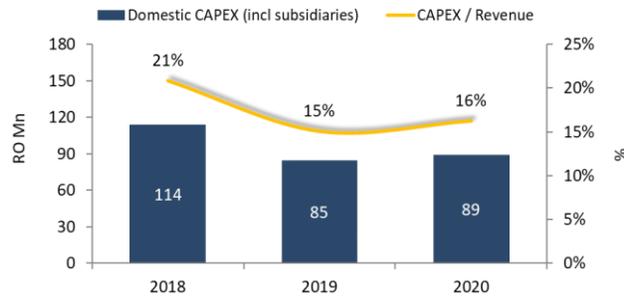
وقد تم تحقيق التخفيض في نفقات التشغيل بشكل رئيسي نتيجة الإجراءات الإستباقية التي إتخذتها الإدارة من أجل ترشيد النفقات على نطاق واسع.

## النفقات الرأسمالية والإهلاك

تكبدت عمانتل نفقات رأسمالية إجمالية قدرها ٨٩,٢ مليون ريال خلال العام، والتي تشمل نفقت قدرها ٨٦,٨ مليون ريال تتعلق بتوليد الأعمال الخاصة بعمانتل بما في ذلك الشبكة وتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بلغت النفقات الرأسمالية ٢,٤ مليون ريال عماني من قبل شركة عمان داتا بارك التابعة لعمانتل على تكنولوجيا البنية التحتية الخاصة بها خلال العام.

## Capital Expenditure



سجلت النفقات الرأسمالية للشبكة زيادة سنوية بنسبة ٤% في عام ٢٠٢٠م من ٨٣,٦ مليون ريال في عام ٢٠١٩م إلى ٨٦,٨ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م. ويرجع ذلك أساسا إلى رسملة مشروعات العام السابق.

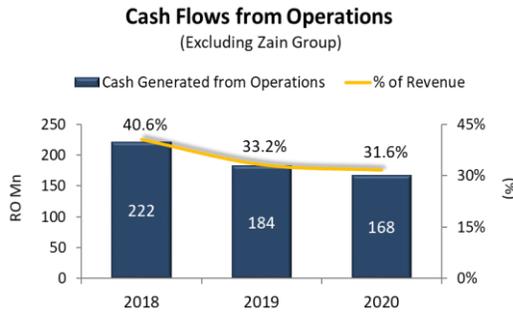
## عائد السهم وتوزيع الأرباح



بلغ العائد على السهم للمجموعة للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠م ٠,٠٨٩ ريال عماني مقارنة بـ ٠,١٠٤ ريال عماني للفترة المماثلة من العام ٢٠١٩م.

تستمر المجموعة في الحفاظ على علاقة جيدة مع المساهمين مع توزيع ثابت للأرباح على مدار سنوات.

بالنسبة للسنة المالية ٢٠٢٠م، أعلنت المجموعة عن توزيع أرباح بقيمة ٥٥ بيعة / سهم، والتي تعادل ٥٥٪ من رأس المال المدفوع. نسبة الدفع ٦١,٦٪ من صافي ربح المجموعة.



حافظت عمانتل على توليد نقدي محلي سليم خلال عام ٢٠٢٠م. ومع ذلك، فقد انعكس تأثير التباطؤ الاقتصادي المرتبط بجائحة كوفيد ١٩. على أنه انخفاض في توليد النقد والاسترداد خلال العام حيث أثر توليد الإيرادات بشكل ملحوظ على قطاع الهاتف المتنقل.

ظل صافي التدفق النقدي الناتج من الأنشطة التشغيلية ١٦٨ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م مقارنة بـ ١٨٤ مليون ريال كما هو مسجل في عام ٢٠١٩م. ويمثل النقد الناتج خلال عام ٢٠٢٠م ٣١,٦٪ من إجمالي الإيرادات، مقابل ٣٣,٢٪ كما هو مسجل في عام ٢٠١٩م.

## التصنيف الائتماني:

حصلت عمانتل على تصنيف بدرجة BB- من قبل Fitch Rating Services مؤسسة فيتش لخدمات التصنيف الائتماني كما حصلت عمانتل على تصنيف مؤسسة عائلية ("CFR") عند مستوى Ba3 من قبل مؤسسة موديز.

أشارت موديز إلى أن تصنيف خط الأساس الائتماني لعمانتل 'Ba3' يظل متوافقاً مع تقييم مخاطر الائتمان لسلطنة عمان ويعكس وضع الشركة المسيطر على سوق الاتصالات في السلطنة إضافة إلى متانة عمليات عمانتل التشغيلية بالرغم من التراجع الاقتصادي في السلطنة مدعومة بخصائص الإنفاق الاستهلاكي الضروري نحو ما على خدمات الاتصالات. تواصل عمانتل الحفاظ على هوامش أرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب والإهلاك بنسبة أعلى عن ٣٥٪ على الرغم من الضغط على الإيرادات والسيولة الجيدة.

وكما أوضحت وكالة فيتش، فإن التقييم الائتماني المستقل لعمانتل يأتي في مرتبة أعلى من التصنيف السيادي لسلطنة عمان عند "BB-" وبالنظر إلى الروابط القانونية والتشغيلية المعتدلة إلى القوية بين الحكومة وعمانتل، فإن وكالات التصنيف لا تتصور أن تصنيف ائتمان عمانتل أعلى من سلطنة عمان.

كما يتم تعزيز كفاءة الوضع الائتماني لشركة عمانتل في مواجهة التحديات التشغيلية المتزايدة من خلال التركيز بشكل أكبر على وفورات التكلفة وتنوع الخدمات وتحسين تجربة المشتركين والاستفادة من التقنيات الجديدة وما إلى ذلك. ومع ذلك، ورغم التحديات التشغيلية الأساسية مثل تراجع حجم السوق واحتدام التنافسية في الفترة القادمة في قطاع الاتصالات المتنقلة، لا يزال الانخفاض النهائي في إيرادات الصوت، ونمو الاقتصاد الكلي المتأثر بشدة بسبب تفشي جائحة كوفيد ١٩ يضغط على تصنيفاتنا الائتمانية في المستقبل.

## أنظمة الرقابة الداخلية وملائمتها:

تمتلك الشركة أنظمة وتدابير رقابة داخلية توفر قدرًا مناسبًا من ضمان فعالية العمليات وكفاءتها من حيث الرقابة الداخلية، والالتزام بالقوانين والأنظمة. وتشمل الضوابط الداخلية على إجراءات تشغيلية، وسياسة فصل المهام وتسويات دورية وسياسات وإجراءات رسمية تسهل مهام إنجاز المعاملات وقيدها، وحماية الأصول بشكل شامل ودقيق وفي الوقت المناسب.

تتلقى الإدارة آراء مستقلة من خلال التقارير التي تصدرها وحدة التدقيق الداخلي للمجموعة، وتقارير مدققي الحسابات، وجهاز الرقابة المالية للدولة حول مدى ملاءمة الضوابط الداخلية وتواصل معالجة أي نقاط ضعف. وعلاوة على ذلك، وفي إطار الرقابة الداخلية، وضعت الشركة دليل وإجراءات للصلاحيات يتم إتباعه في كافة وحدات ودوائر الشركة. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن الضوابط الداخلية تلاءم بصفة عامة الأنشطة والخدمات القائمة. ويتم بشكل دوري اختبار الضوابط الداخلية، ومراجعتها، وتطويرها. تم اختبار الضوابط الداخلية ومراجعتها وتحسينها بشكل دوري

### شبكةنا

تمتلك عمانتل بنية أساسية متطورة وحديثة للشبكات المتكاملة على الصعيد المحلي وقد جاءت هذه البنية نتيجة لالتزامنا المستمر على مدى عقود بتوفير تجربة اتصال سلسة لمستخدمينا. تسهم مجموعتنا الواسعة من تقنيات الاتصالات المتنقلة المتعددة، والبنية الأساسية المتطورة لخدمات الاتصالات الثابتة، ومجموعة من استثمارات الكابلات البحرية الدولية ومحطات إنزال الكابلات، في جعل عمانتل محطة واحدة لجميع احتياجات الاتصالات لكل من العملاء من الشركات والأفراد والأسر.

تغطي شبكات النقل الجيل الثالث والجيل الرابع ٩٤,٩% و ٩٩,٤% من السكان على التوالي. أكثر من ٩٠% من الوحدات السكنية في السلطنة قادرة على الوصول إلى خدمات النطاق العريض الثابت. خلال عام ٢٠٢٠، واصلنا توسعة شبكة الألياف البصرية في مختلف المناطق ذات الكثافة السكانية العالية في جميع أنحاء السلطنة.

بعد الإطلاق الناجح لشبكة الجيل الخامس لعمانتل بشكل تجاري في عام ٢٠١٩م، نواصل توسيع نطاق تغطيتنا للجيل الخامس في عام ٢٠٢٠م لتلبية الطلب المتسارع من خلال ديناميكيات ومتطلبات حركة الاتصالات الجديدة التي تم إطلاقها خلال جائحة كوفيد ١٩. من خلال خدمات النطاق العريض اللاسلكي الثابت الجيل الخامس (FWBB)، يمكن لمستخدمي عمانتل الحصول على خدمات إنترنت فائقة السرعة في منازلهم بسرعات تصل إلى ١ جيجابت في الثانية. ويمكنهم أيضا الاستمتاع بالعروض المتنوعة التي تناسب أسلوب حياتهم بما في ذلك الألعاب والترفيه والاتصال المتميز.

تعمل عمانتل على تحويل شبكتها الأساسية المتنقلة والثابتة من خلال تبني تقنية الشبكات الافتراضية Network Function Virtualization وتقنية الشبكة المعرفة بالبرمجيات Software Defining Networks وهي التقنيات التي ستمكن عمانتل من العمل بكفاءة أفضل إضافة إلى خفض الوقت المطلوب لطرح الخدمات الجديدة في السوق.

تم الانتهاء من نشر الحزمة الأساسية الافتراضية التي تعمل بكامل طاقتها في عام ٢٠٢٠، وهي تحمل الآن كلاً من حركة اتصالات الوصول اللاسلكي الثابت (FWA) لشبكة الجيل الخامس (FWA) بالإضافة إلى جزء من حركة اتصالات الجيل الرابع FWA التي تم نقلها من الشبكة الحالية. اكتمل نشر خدمة النطاق العريض المتنقل (eMBB) المحسنة من الجيل الخامس وأصبحت جاهزة للإطلاق في عام ٢٠٢١. اكتمل إعداد الوظائف الأساسية الافتراضية الأخرى مثل IMS و Fixed CS و Mobile CS. سيستمر ترحيل حركة المرور لهذه الوظائف من الشبكة القديمة إلى الشبكة الافتراضية في عام ٢٠٢١.

تمتلك عمانتل بنية أساسية واسعة النطاق لشبكة النقل التي تدعم خدمات الأعمال السكنية والمشاريع والهواتف النقالة والبيع بالجملة، تغطي شبكة الإرسال الخاصة بعمانتل مساحة تصل إلى أكثر من ١٠,٠٠٠ كيلومتر من شبكة الألياف المتشابهة للغاية، وهو ما يوفر مسارات حماية متعددة عبر محافظة مسقط والحلقات الشمالية / الشرقية / الجنوبية / الوسطى.

ولتلبية الطلب الواسع على البيانات في هذا العصر الجديد، تحافظ عمانتل على مرونة عالية على مستوى الدولة وشبكات النقل الرئيسية وداخل المدن IP / MPLS التي توفر خدمات حزم L2 / L3 في جميع أنحاء السلطنة. تمت هندسة شبكة النقل البصرية الخاصة بنا باستخدام أفضل تقنيات SDH / DWDM / OTN، والتي توفر اتصالاً سلساً لمستخدمينا.

في عام ٢٠١٩، بدأت عمانتل في نشر "شبكة النقل الأساسية المتطورة" (ECTN) وهي الجيل التالي من بروتوكول الإنترنت والبنية الأساسية للنقل البصري. اكتمل نشر الشبكة الأساسية الضوئية الجديدة ونقل شبكة الإنترنت بروتوكول الأساسية إلى شبكة النقل الأساسية المتطورة ECTN في عام ٢٠٢٠.

## أمن الشبكات

دفعت جائحة كورونا العديد من الشركات إلى تركيز جهودها للبقاء على الصعيد التجاري والقطاعات غير التجارية. قامت الشركات بتسريع رقمنة أعمالها التشغيلية والخدمية لتحقيق النجاح المطلوب والتأقلم مع الواقع الجديد، الذي ينطوي على درجة عالية من التحول للتجارة والتعاملات الإلكترونية.

نتيجة لهذا الواقع الجديد، أصبحت الشبكات / البنية الأساسية لنقل البيانات والمعلومات شريان الحياة للشركات في جميع أنحاء العالم وبدأت الكثير من المؤسسات والشركات تفكر بطريقة مبتكرة لحماية ميزتها التنافسية وتطوير نماذج جديدة لتصبح آمنة على الإنترنت وتظل كذلك.

اتخذت عمانتل خطوات استباقية لضمان حماية بيانات مشتركيها ومعلوماتهم وأصول بياناتهم من التعرض للكبير للجرائم الإلكترونية. مع تطورات الجائحة، راجعت عمانتل برنامج استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة للحوادث بهدف توفير الحماية المطلوبة للوظائف الحرجة وتعزيز قدرة المشتركين على الوصول لخدماتها من المنزل وعن بعد، وقامت بتوفير حلول مبتكرة لحماية الأنظمة والتطبيقات والشبكات، وعززت حماية البنية الأساسية ونفذت إجراءات وضوابط وأنظمة تحكم لمنع تسرب البيانات في جميع مجالات عملها.

الجدير بالذكر أن الوصول للحماية المتكاملة بنسبة ١٠٠% يعتبر غير واقعي ولا يمكن تحقيقه مع التطور المتسارع للأنظمة وازدياد الهجمات الإلكترونية تعقيدا، إلا أن البنية الأساسية للحماية من الجرائم الإلكترونية في عمانتل أسهمت في تحقيق نتائج مشجعة في ضمان حماية بيانات مشتركيها وخبراتهم. خلال عام ٢٠٢٠م، أحبطت البنية الأساسية لأمن الشبكات بعمانتل نحو ٤٣٥ ألف هجمة الكترونية، وخففت حدة أكثر من ٧٩٢٥ هجوم من هجمات "رفض الخدمة الموزعة" DDOS، وتم احتواء أكثر من ٢٤ (ألف) ملف تعريف مستخدم ونقطة نهاية وحوادث سلوكية، وتم منع أكثر من ١٢٣ مليون هجوم على تطبيقات الإنترنت عبر كامل شبكتنا.

ساعدت البنية الأساسية والسياسات الأمنية المرنة لعمانتل في ضمان تقديم خدمات خالية من الحوادث وأعلى مستوى من الاستمرارية في تشغيل الشبكة على مدار العام ونستطيع القول بكل فخر بأن عمانتل وشبكتها كانت عامل التمكين الرئيسي الذي ساعد السلطنة في الحفاظ على المرتبة الثالثة عالمياً في مجال صد الهجمات الإلكترونية. كذلك فقد كانت عمانتل من بين المساهمين الرائدة في الهيئات الدولية مثل جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSMA والاتحاد الدولي للاتصالات ITU، في العمل على تحسين لوائح وممارسات صناعة الاتصالات العالمية.

تمتلك عمانتل إطار عمل متقدم لإدارة المخاطر وفقاً للمعايير الدولية. تعتبر شبكة الإشارات الخاصة بنا واحدة من أكثر الشبكات أماناً في العالم. وسعت عمانتل من قدرتها على اكتشاف التهديدات والتخفيف من حدة هجمات "رفض الخدمة الموزعة" D-DOS لحماية عمانتل ومشاركيها من التهديدات واسعة النطاق (تصل إلى ٤٠ جيجابايت في الثانية في مكان العمل و١٤ تيرا بايت في الثانية من خلال الأنظمة السحابية).

تقوم عمانتل أيضاً بتطبيق معيار الآيزو ٢٧٧٠١ - ISO 27701 للخصوصية وحماية البيانات عبر شبكتها. وبصفتها مشغل اتصالات يتحلى بالمسؤولية، تعمل عمانتل بشكل وثيق مع الهيئات الدولية مثل مجموعة الاحتيال والأمن FASG وبرنامج ضمان أمن أجهزة الشبكة NESAS تحت مظلة جمعية الهاتف المتنقل العالمي والاتحاد الدولي للاتصالات لتطوير وثائق مرجعية دائمة وإرشادات لصناعة الاتصالات.

تقديرًا لجهودها في تعزيز الأمن السيبراني عالمياً، اختارت جمعية الهاتف المتنقل العالمي GSMA عمانتل لتمثيلها في منتدى الاتحاد الدولي للاتصالات حول الأمن السيبراني ومكافحة القرصنة الإلكترونية. تظل عمانتل شريكاً مفضل للجمعية في الجهود

المبذولة لنشر الوعي حول مشروع ضمان أمن شبكة أجهزة الاتصالات NESAS في منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأمريكا الشمالية.

تعد عمانتل من أوائل الشركات التي طبقت توجيهات جمعية الهاتف المتنقل العالمي فيما يتعلق بالاستفادة من فرص الأعمال في هذا المجال. ونتيجة لذلك، منح الاتحاد الدولي للاتصالات عمانتل جائزة "أمن إنترنت الأشياء" تقديراً لمساهمتها في تحقيق رؤية الاتحاد الدولي للاتصالات فيما يتعلق بشبكات الاتصالات المتنقلة.

## الموظفين:

بلغ إجمالي عدد موظفي عمانتل في ديسمبر ٢٠٢٠ م ٢,٤٥٠ (٢,٤٨٤ في ديسمبر ٢٠١٩ م). يبلغ عدد الموظفين العمانيين ٢,٢٣٧ موظفاً فيما يبلغ عدد الموظفين الوافدين ٢١٣. تبلغ نسبة التعمين للمجموعة ٩١,٣٪. كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ م، بلغ إجمالي الموظفين الذكور العاملين في المجموعة ١,٩١٨ بينما ظل عدد الموظفات عند ٥٣٢.

