

مليار درهم إنفاق «إي آند» على المشتريات في الإمارات 2022 13



أبوظبي: مهند داغر

كشف تقرير صادر عن «إي آند» أن إجمالي الإنفاق على المشتريات بلغ قرابة 13 مليار درهم (12.9 مليار درهم) في 2022، وشكل الإنفاق على الموردين المحليين 83% منه، منوهة إلى أن جميع الموردين الذين تتعامل معهم يتمتعون بحضور محلي، إضافة إلى ذلك، في وقت تسجيل الموردين لا يتم تصنيفهم بناء على نوع الأعمال، وإنما بناء على أنشطتهم وتصنيف الخدمات.

وقالت الشركة إنه في إطار عمليات اختيار الموردين، تمنح الأفضلية للموردين المحليين، وتهدف الشركة إلى اللجوء لموردين محليين قدر الإمكان، وبما يتماشى مع التزامها بالمساهمة بشكل إيجابي في رؤية الإمارات 2021.

قالت شركة «إي آند» إن عدد محاولات الهجمات السيبرانية خلال 2022، بلغ 65.7 مليون، فيما لم يتم تسجيل أي هجمات سيبرانية أو خروقات فعلية للبيانات منذ عام 2018، في وقت انخفض فيه عدد شكاوى العملاء 27% في عام

وأوضحت «إي آند» في تقرير حصلت «الخليج» على نسخة منه، أن عدد محاولات الهجوم السيبراني بلغت في عام 2018 نحو 167.3 مليون درهم، وتراجعت هذه الهجمات إلى 79.3 مليون هجمة سيبرانية في عام 2019، وانخفض معدل هذه الهجمات إلى 18.5 مليون هجمة سيبرانية في عام 2020، وصولاً إلى 8.4 ملايين هجمة سيبرانية في عام 2021.

وأشارت «إي آند» إلى أن جميع إدارات وأقسام الشركة تقوم بالإمتثال الكامل لمعيار الأمن السيبراني المحلية التي أقرتها وكالة استخبارات الإمارات، ويتكون المعيار من 188 ضابطاً تشمل جميع الضوابط الأمنية الإدارية والفنية.

الأمن السيبراني

وأكدت «إي آند» حرصها على إجراء تقييمات خارجية وداخلية دورية لبروتوكولات الأمن السيبراني الخاصة بها، مع التزامها بالامتثال لمتطلبات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، والإطار الوطني لإدارة المخاطر السيبرانية، ولوائح وإرشادات الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني.

وبينت الشركة أنه قد تم وضع برامج حماية البيانات وخصوصية العملاء بالشركة بما يتوافق مع قانون حماية البيانات بدولة الإمارات.

وكشفت الشركة أنها تجري اختبارات اختراق وعمليات تدقيق داخلي على أساس ربع سنوي، وذلك لضمان الحفاظ على كفاءة وفعالية نظام إدارة الأمن والخصوصية.

وأضافت: «يشكل ذلك أمن التطبيقات، وعمليات التشغيل الأمنية، وفعالية ضوابط الأمان الداخلية والخارجية، ومراجعة عمليات وصول المستخدمين وتلتزم جميع عمليات التدقيق الداخلي التي يتم إجراؤها بالإطار المهني الدولي للتدقيق كما تستعين الشركة أيضاً بمؤسسة خارجية لإجراء عمليات (IIA) الداخلي الصادر عن معهد المدققين الداخليين». «التدقيق الخارجي على أساس سنوي

عمليات التدقيق

ونوهت «إي آند» إلى أنه علاوة على ذلك تقوم الحكومة الإماراتية بعمليات تدقيق أمنية سنوية لشركات الاتصالات، والتي تديرها استخبارات الإمارات، والهدف من التدقيق هو قياس وتقييم مدى نضج الأمن السيبراني بهذه الشركات، وتشمل عمليات التدقيق إجراء اختبارات الاختراق الخارجي والداخلي، وتقييم الثغرات والتهديدات، وتقييم مستوى الحوكمة والمخاطر والامتثال، علاوة على عمليات التدقيق الخاصة بالأمن المادي وأمن الموظفين.

وأشارت «إي آند» إلى أنها تعقد شراكات مع العديد من المؤسسات الأخرى لمواجهة التحديات المعقدة المرتبطة بإدارة الأمن والمخاطر، ما يمكنها من تعزيز الدفاعات الأمنية ومشاركة الموارد والخبرات، وتتولى العديد من الفرق الداخلية مسؤولية مراقبة ومنع أي خروقات فعلية أو محتملة لخصوصية وسرية العملاء، كما أنشأت الشركة مركزاً متخصصاً للعمليات الأمنية لمراقبة أنشطة المستخدمين ورصد أي تهديدات خارجية محتملة.

الغرامات

أضافت «إي آند» أن الغرامات انخفضت بنسبة 50% (من 10 إلى 5) و«حققنا انخفاضاً بنسبة 50% في الغرامات المالية من 3.4 مليون درهم إلى 1.7 مليون درهم، مقارنة ب 2021، مشيرة إلى بذلها جهوداً حثيثة لضمان العمل بما يتوافق مع إطار العمل التنظيمي في مختلف المجالات».

وقالت «إي آند» في تقريرها: «الهدف الأساسي خلال 2022 تمثل في توفير تجربة متميزة للعملاء وتعزيز مكانة «اتصالات - إي آند» كمزود للتجارب الرقمية المتكاملة وليس مجرد مزود لخدمات الاتصالات فقط، ولتحقيق ذلك قامت الشركة بتنويع محفظة خدماتها الرقمية وتقديم مجموعة مبتكرة من العروض الفردية والباقات المتميزة التي تلبي الاحتياجات المختلفة للعملاء».

«حصّة المتحرك»

وأضاف أن الحصّة السوقية للشركة في سوق الهاتف المتحرك بلغت 60%، وسجل مؤشر إقبال العملاء ارتفاعاً قياسيًّا ليصل +48 في الربع الرابع من عام 2022، متفوقاً على المنافسين في جميع المنتجات والخدمات

الخاص بها يتجاوز الـ 1,190,000 (M2M) المتصلة بنظام التحكم بين الأجهزة (SIM) وقالت الشركة إن عدد شرائح مليون شريحة

وأوضحت الشركة استمرار انخفاض عدد شكاوى العملاء عاماً بعد عام، ففي عام 2022، انخفض عدد شكاوى العملاء بنسبة 27% عن العام السابق، حيث تم حل ما يقرب من 79% من تلك الشكاوى، وبلغ متوسط المكالمات التي تم تلقيها 412 ألف مكالمة، فيما يمثل انخفاضاً بنسبة 19% مقارنة بعام 2021، حينما بلغ عدد المكالمات 507 آلاف مكالمة

المخالفات

وأشارت «إي آند» إلى أنها تراقب عملية الإبلاغ عن المخالفات وتبلغ عن أي حوادث عدم امتثال محتملة، ولديها نظام رسمي للإبلاغ عن المخالفات بدون الكشف عن الهوية مع توفير الحماية القانونية، الأمر الذي يعزز من الصدق والصراحة داخل مكان العمل وتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن هذه المخالفات

وبينت أن قسم إدارة المخاطر المؤسسية والتدقيق الداخلي لديها، تلقى 69% بلاغاً من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات، مقارنة بعام 2021 الذي تلقى فيه 59 بلاغاً و عام 2020 الذي تلقى فيه 52 بلاغاً فيما تلقت الإدارة القانونية ما مجموعه 35 بلاغاً (ما يعادل 52 في المئة من إجمالي البلاغات) من خلال نظام مراقبة داخلي