

مشتركو خدمات الاتصالات يتجاوزون 21 مليوناً خلال النصف الأول







أبوظبي - سامح الليثي:

شهد قطاع خدمات الاتصالات في الدولة دخول ما يزيد على 1.5 مليون مشترك جديد خلال النصف الأول من العام الجاري، وفقاً إلى المؤشرات المبدئية للقطاع الذي نما ما بين 5 و7% خلال تلك الفترة، معتمداً على وتيرة نشاط ملحوظة حققها خلال الأشهر الثلاثة الأولى من العام باستقطاب نحو مليون مشترك .

وشهد القطاع تنافسية كبيرة بين مشغلي الخدمات أسهمت في ارتفاع حجم مستخدمي الخدمات بشكل عام، ليلبلغ القطاع ما يقارب 21 مليون مشترك حالياً .

واستند النمو إلى قطاع خدمات الهواتف المتحركة في الإمارات الذي يزيد مشركيه على 17.5 مليون مشترك في الإمارات، حيث استقطب بمفرده لينمو وفق التقديرات أكثر من 1.4 مليون مشترك خلال الأشهر الستة الأولى من العام الجاري .

وتشهد خدمات الهواتف المتحركة في السوق المحلي زيادة متوالية في ظل التنافسية بين المشغلين .

تعدت نسبة انتشار الهاتف المتحرك خلال النصف الأول حاجز الـ 200%، وارتفع مشتركو شريحة الدفع المسبق الفوق 15 مليون مشترك، وبلغ مشتركو الفاتورة الشهرية أكثر من 2.5 مليون مشترك .

بينما استقر عدد مستخدمي الهاتف الثابت في النصف الأول من العام الأولى من العام فوق حاجز 2.1 مليون مشترك .

كما بلغ مستخدمي الإنترنت ما يقارب 1.1 مليون مشترك، انتشار مستخدمي الإنترنت ذو النطاق العريض 13%، وارتفع عدد مشركيه عن مليون مشترك، في الوقت الذي انخفض عدد مستخدمي خدمات الإنترنت عبر الهاتف الثابت إلى تحت . حاجز ألف مشترك

جودة الخدمات

في حين كشفت الهيئة عن تقرير أجرته حول جودة خدمات الاتصالات، أظهر أن "اتصالات" هي المشغل الأكثر كفاءة في الخدمات الصوتية عبر شبكة الهاتف المتحرك، ولاسيما في مكالمات الجيل الثالث خلال العام الماضي، 2013 في . حين جاءت "دو" الأكثر جودة وفاعلية في خدمات مكالمات شبكة الهاتف الثابت خلال تلك الفترة

فاعلية شبكة الهاتف المتحرك

وجاءت "اتصالات" في المرتبة الأولى على صعيد فاعلية شبكة الهاتف المتحرك، مع جودة انشاء وإتمام المكالمات الصوتية عبر الهاتف المتحرك في شبكة الجيل الثالث، إضافة لمعدلات لتوافر الشبكات .

بينما أظهر مسح آخر قامت به الهيئة استهدف 1502 شركة متنوعة النشاط، ومنتشرة في مختلف انحاء الدولة، ارتفاع نسبة الرضا في قطاع الأعمال عن خدمات الاتصالات لتصل لـ 93% لكل من خدمات الهاتف الثابت والمتحرك، بينما وصل معدل الرضا عن خدمات الإنترنت إلى 90% .

وبلغت نسبة انتشار الهاتف الثابت والحواسب الإلكترونية 100%، بينما وصلت نسبة انتشار الاتصال بالإنترنت 95% من إجمالي الشركات، بينما 75% منها تمتلك محتوى وموقعاً خاصاً على شبكة المعلومات .

التنافسية بين المشغلين

تفصيلاً شهد قطاع خدمات الاتصالات في الأشهر الستة الأولى من العام الجاري، تنافسية كبيرة بين مشغلي الخدمات أسهمت في ارتفاع حجم مشتركى الخدمات بشكل عام، ليبلغ القطاع مايقارب 21 مليون مشترك حالياً .

وشهد قطاع خدمات الاتصالات في الدولة دخول ما يزيد على 1. 5 مليون مشترك جديد خلال النصف الاول من العام الجاري، وفقاً إلى المؤشرات المبدئية للقطاع الذي نما ما بين 5 و7% خلال تلك الفترة، معتمداً على وتيرة نشاط ملحوظة حققتها خلال الأشهر الثلاثة الأولى من العام باستقطاب نحو مليون مشترك .

بينما أسهمت التنافسية الواضحة بين مشغلي الخدمات في ارتفاع حجم مشتركى الخدمات بشكل عام ليبلغ القطاع ما يقارب 21 مليون مشترك حالياً، واستند النمو إلى قطاع خدمات الهواتف المتحركة في الإمارات الذي يزيد مشتركيه على 17. 5 مليون مشترك في الإمارات، حيث استقطب بمفرده لينمو وفق التقديرات أكثر من 1. 4 مليون مشترك خلال الستة أشهر الأولى من 2014 .

وتعدت نسبة انتشار الهاتف المتحرك خلال النصف الاول حاجز الـ 200%، وارتفع مشتركو شريحة الدفع المسبق فوق 15 مليون مشترك مليوناً، وبلغ مشتركو الفاتورة الشهرية أكثر من 2. 5 مليون مشترك، وتشهد خدمات الهواتف المتحركة في السوق المحلي زيادة متوالية في ظل التنافسية بين المشغلين .

من جهة أخرى استقر عدد مشتركى الهاتف الثابت في النصف الأول من العام الأولى من العام فوق حاجز 2. 1 مليون مشترك، بينما بلغ مشتركو الإنترنت مايقارب 1. 1 مليون مشترك، انتشار مشتركى الإنترنت ذو النطاق العريض 13%، وارتفع عدد مشتركيه عن مليون مشترك، في الوقت الذي انخفض عدد مشتركى خدمات الإنترنت عبر الهاتف الثابت إلى تحت حاجز ألف مشترك .

مواصلة المنافسة

ومن المنتظر بحسب السوق في الوقت الحالي أن يشهد العام الجاري 2014 مواصلة التنافسية الواضحة بين المشغلين، لاستقطاب أكبر جزء ممكن من شرائح المتعاملين مع خدمات البيانات المتحركة في ظل الإقبال الواضح عليها، وزيادة الاعتماد على الهواتف الذكية التي تمثل أكثر من 51% من السوق حالياً وبواقع أكثر من 7 مليون اشتراك في خدمات الهواتف المتحركة . وفي ظل التنافسية تلعب عوامل جودة الخدمات دوراً في تحيد اتجاهات المشتركين، وكشفت الهيئة عن تقرير أجرته حول جودة خدمات الاتصالات أظهر أن "اتصالات" هي المشغل الأكثر كفاءة في الخدمات الصوتية عبر شبكة الهاتف المتحرك، ولاسيما في مكالمات الجيل الثالث خلال العام الماضي، 2013 في حين جاءت "دو" الأكثر جودة وفاعلية في خدمات مكالمات شبكة الهاتف الثابت خلال تلك الفترة .

نشاط تسويقي

شهدت الشهور الستة الأولى من العام الجاري نشاطاً تسويقياً ملحوظاً من جانب المشغلين، ولاسيما لمستخدمي الهاتف المتحرك من مستخدمي الفاتورة الشهرية، مع ربط المشغلين لمبيعات العروض بالباقات الرئيسية لخدمات الإنترنت المتحرك والهواتف الذكية التي تطلقها أمام المستهلكين في السوق المحلي، واشترط تحويل الخطوط إلى خطوط شهرية أو الحصول على خطوط جديدة تعامل بنظام الفاتورة، حتى يتسنى للعميل الحصول على العروض الترويجية من جانب المشغل .

أسهمت العروض الترويجية والتخفيضات التي أطلقها مشغلو الاتصالات في الدولة على أسعار خدمات الإنترنت والبيانات عبر الهواتف المتحركة في رفع عدد مستخدمي شريحة الفواتير الشهرية للهواتف المتحركة لتصل لـ 2.5 مليون مشترك خلال النصف الأول من العام الجاري .

ومع تلك التنافسية توفر العروض المتاحة عبر موقعي الشركتين إضافة شرائح جديدة للتحاسب لاستقطاب مستخدمي الاستخدام الخفيف لحركة البيانات المتحركة، إضافة إلى إطلاق ساعات أقل لتشجيع تلك الفئة على الاشتراك بالخدمات التي يقدمها المشغلان، سواء من خلال الهواتف أو أجهزة نقل البيانات المتحركة المستحدثة . واتجهت كل من الشركتين إلى إطلاق الباقات السعرية التي تزيد من حصة مستخدمي الفواتير الشهرية، وأسهم ذلك في نمو مستخدميها بمعدل أكثر من 20% خلال تلك الفترة

المحتوى المحظور

نتيجة لجهود هيئة تنظيم الاتصالات في الحفاظ على أمن قطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة انخفض حجم محتوى الإنترنت المحظور المتعارض مع قيم الإمارات إلى 83% من إجمالي المحتوى الذي حجبه هيئة تنظيم الاتصالات عن سعة النفاذية لشبكة الإنترنت المتوافرة من قبل مشغلي الاتصالات في الدولة . بينما ارتفع محتوى الانترنت الذي تم حظره لتعارضه مع قوانين الدولة إلى 11% من إجمالي الصفحات المحجوبة خلال تلك الفترة

فاعلية شبكة الهاتف المتحرك

جاءت "اتصالات" في المرتبة الأولى على صعيد فاعلية شبكة الهاتف المتحرك، مع جودة انشاء وإتمام المكالمات الصوتية عبر الهاتف المتحرك في شبكة الجيل الثالث، إضافة إلى معدلات لتوافر الشبكات، بينما تقاسمت مع "دو" جودة خدمات الجيل الثاني في بعض الفترات من العام الماضي . في حين جاءت "دو" كالمشغل الأكثر جودة في فاعلية شبكة الهاتف الثابت، من خلال نسبة جودة الشبكة ومعدلات نجاح وإنشاء المكالمات الصوتية عبر الهواتف الأرضية . بينما تراوحت معدلات توافر الشبكات سواء الثابتة أو المتحركة، وشبكات الراديو الخاصة بالهواتف المتحركة بين 9 و 99% و 100% طوال العام الماضي . وأظهر التقرير جودة الاتصال بخدمات الإنترنت عبر الهاتف الثابت لشبكة اتصالات التي حققت معدلات تراوحت بين 2 و 83.6% و 96.6% طوال تلك الفترة

تعزير التنافسية

أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات خلال الشهور الأولى من العام، بدء الاستعدادات لإنهاء الاحتكار الجغرافي لخدمات الاتصالات الثابتة والإنترنت المقدمة من قبل كل من "اتصالات" و"دو"، حيث يتيح ذلك للمستهلك الاختيار بين "اتصالات" أو "دو" في الحصول على الخدمات الثابتة، من دون التقيد بالمكان فيما يعرف بخدمات "السيل الرقمي" الذي بدأت الهيئة مع كلا المشغلين في تقديمه بشكل تجريبي منذ العام الماضي .

ومن المنتظر أن يسهم ذلك في تنافسية شرسة بين المشغلين المشتركين من 3.5 مليون مشترك بإجمالي مشتركين الهواتف الثابتة والإنترنت، يضمهم سواء قطاع الافراد أو قطاع الأعمال الذي يشغل حصة جيدة من مشتركين خدمات الاتصالات .

وبلغت نسبة انتشار الهاتف الثابت والحواسب الإلكترونية 100%، بينما وصلت نسبة انتشار الاتصال بالإنترنت 95% من إجمالي الشركات، بينما 75% منها تمتلك محتوى وموقعاً خاصاً على شبكة المعلومات

مراكز المبيعات

استعداداً لخطوات التنافسية تلك أعلنت مؤسسة الإمارات للاتصالات "اتصالات"، عن خطتها لإطلاق أكثر من 20 فرعاً ومركزاً للمبيعات تعمل بالأنظمة الذكية، قبل نهاية العام الجاري بهدف الوصول إلى مستوى رضا العملاء إلى المستويات العالمية المتعارف عليها في تقديم خدمات الاتصالات، حيث تخطط المؤسسة لإحلال شامل خلال السنوات المقبلة لكل نقاط مبيعاتها نحو المراكز الذكية .

في حين بدأت المؤسسة في تطبيق نظام الوصول الذكي للعملاء المرتبط بنحو 41 مركز خدمة ل"اتصالات" الذي يتيح للعملاء التعامل إلكترونياً لإجراء الحجز المسبق، والاطلاع على الخدمات المقدمة عبر المراكز، وتستهدف اتصالات توسيع تطبيق النظام الجديد ليشمل 70 فرعاً .

وتخطط اتصالات لتعميم تجربة مراكز المبيعات الذكية على كافة الفروع والمراكز التابعة للمؤسسة المنتشرة في إمارات الدولة كافة التي يتجاوز عددها في الوقت الراهن 110 من مراكز خدمة العملاء ومنافذ "اتصالات" . ويعمل فرع "اتصالات" العين الجديد، أحد المراكز التي تم تعميم تجربة المراكز الذكية عليها، بمعدل 200% في اليوم الواحد بعد التطبيق الكامل لمفهوم المراكز الذكية في خدمة العملاء