



العنصر البشري : القوة التنافسية الأكبر في العالم الرقمي الجديد

عثمان سلطان

نادي الموارد البشرية
الملتقى الثالث
24 مارس 2011



كان يا مكان: قصة بسيطة... منذ بداية الزمان



وتغير العالم بشكل متسارع جداً في العقود الأخيرة



إلى

إلى عالم ثورة المعرفة:

- المخزون الفكري
- الإبداع
- العالم الرقمي
- العولمة



من

من عالم الثورة الصناعية:

- الأرض
- العمالة البشرية
- رأس المال
- التصنيع



التغيير = تطوّر

التغيير السريع = هزّات

التغيير الحاد = أزمات

تقنيات جديدة



إمكانيات جديدة



سلوكيات جديدة



نماذج أعمال جديدة



منافسة جديدة



تدفقات جديدة

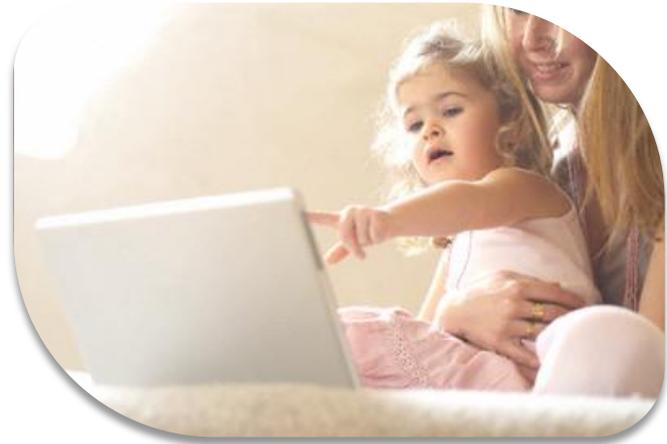


حضارات جديدة؟



فلننا المعرفي في تحول مستمر

- عالم الاتصالات في تحولٍ سريع جداً
- عالم الإعلام بمحتواه يتضاعف بسرعة فائقة
- سرعة البيانات والنقل
- إمكانيات تخزين هائلة.
- تطبيقات جديدة تتعدى التكنولوجيا لتمس السلوكيات وتؤثر على الثقافات



ما هو عنصر المنافسة الأول في العالم الرقمي الجديد؟

رأس المال البشري ؟

التقنيات؟

البنى التحتية؟

الخدمات والمنتجات؟

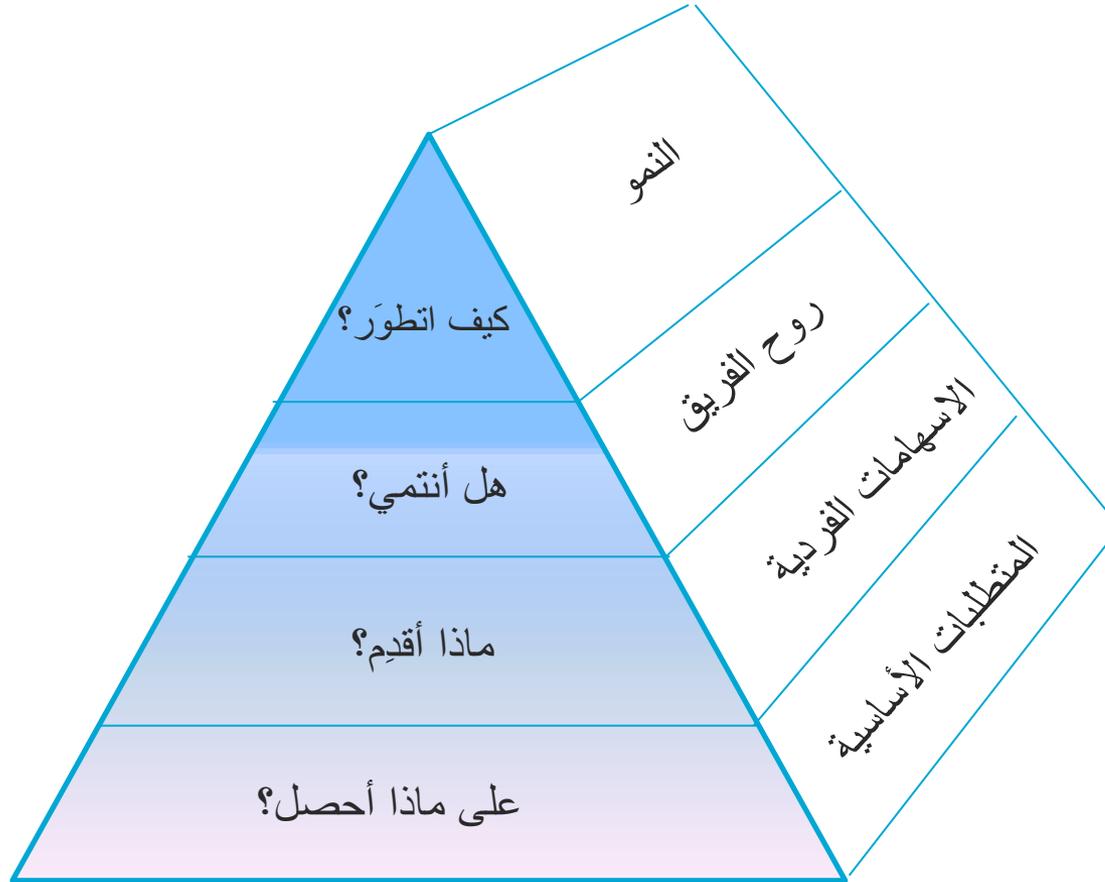
الآليات والخبرات

التشغيلية؟

منهجية متكاملة توابك الدورة الحياتية للموظف في الشركة

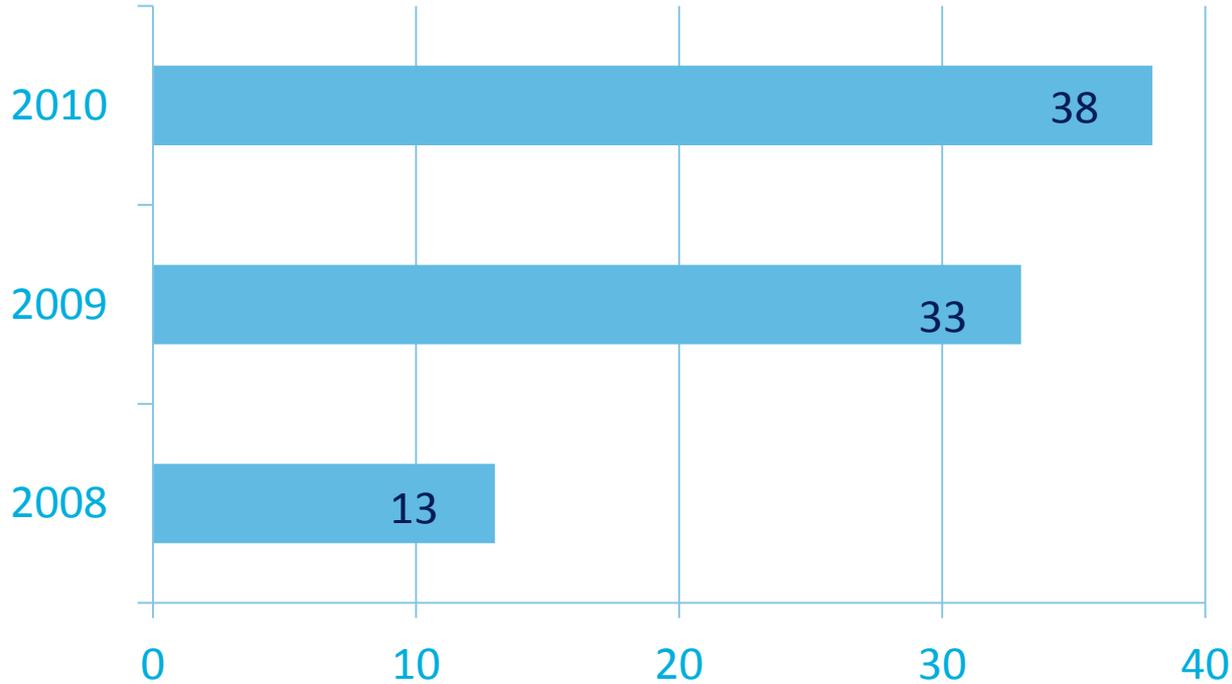


الاندماج البشري: أداة أساسية للتنافس (للمؤسسات و المجتمعات)



نتائج استطلاع 2010 في دو مع شركة جالوب العالمية

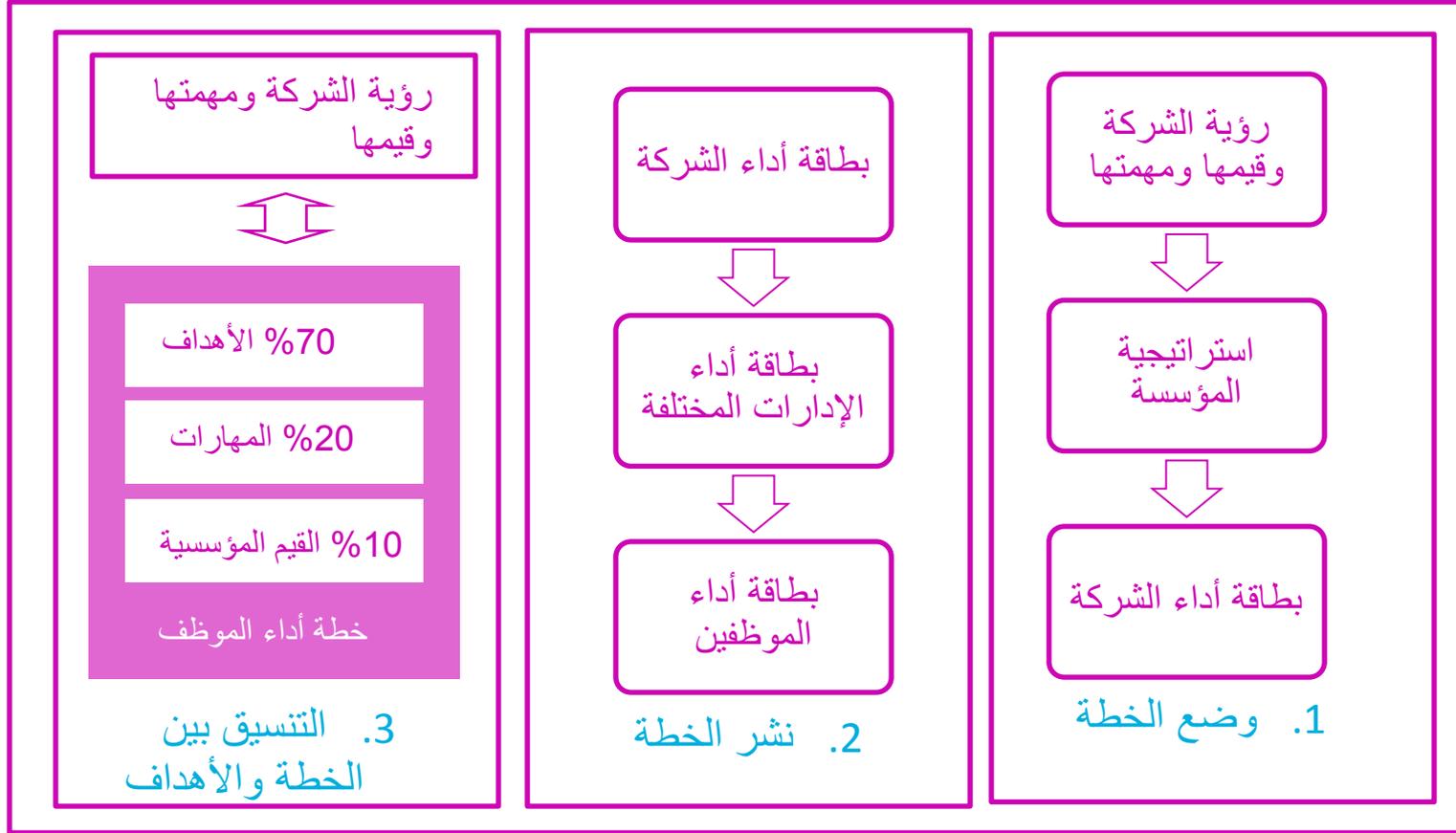
الحيز للإنتماء الوظيفي



نحن دو!



آلية تقييم الأداء في دو



الاتصال الداخلي: مبادئ الشفافية والتنسيق من خلال بطاقة الأداء المتوازن

Strategic Themes and Objectives 2011



Vision
 Financial
 Customer
 Operations / Processes
 Growth & Learning

To enhance your life – any time, anywhere

Profitable growth
(Gross Profit)

Improve cash flows

Improve capital and
operating expenses
efficiency

Enrich Customer Experience

Improve customer
experience (CEP)

Increase brand
loyalty

Deliver consistent
intentional customer
experience by segment
across channels

Reduce bureaucracy
and eliminate non -
value adding activities

Improve Profitability and Productivity

Improve customer
life time value

Improve measurability
& Decision Support
Systems

Improve cross functional
alignment of core
processes

Create high performing organization

Improve employee &
partner engagement

Make execution a
core competency

Increase capability
driven emiratization

Enhance organization's
capabilities & productivity

Balanced Scorecard 2011

Financial

Gross Profit
EBITDA
Free Cash Flow

Customer

Customer Satisfaction -
Mobile and Fixed
Customer Lifetime Value

Operations / Processes

Customer Experience Index

Growth & Learning

Emiratization
Employee engagement



Strategic Themes and Objectives 2011



Dear Team,

I would like to thank all of you for a successful 2010 that would not have been possible without your hard work and dedication.

In order to achieve our goals for 2011, we need to have a shared understanding of our aspirations.

The key strategic themes we will be focusing on this year are:

1. **Enrich Customer Experience**
2. **Improve Profitability & Productivity**
3. **Create a High Performance Organization**

Our performance as a company will be measured against the framework of the key performance indicators (KPI's) outlined on the Balance Scorecard.

I encourage you to align your objectives, projects & priorities accordingly.

Regards,

Osman Sultan

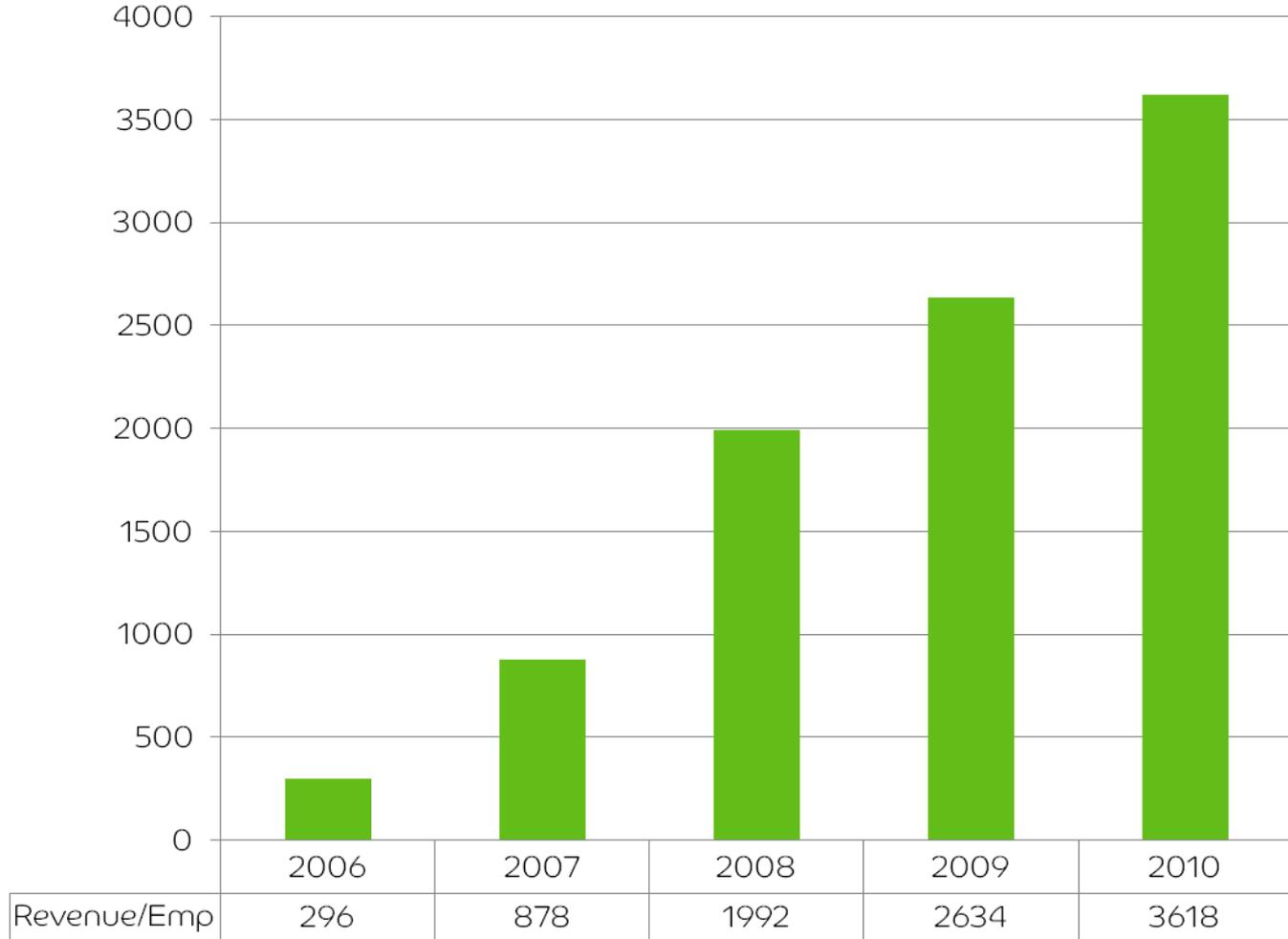
Key Performance Indicators (KPI) in Balanced Scorecard (BSC) of du for 2011

KPI's	What is it?
Financial Gross Profit EBITDA Free Cash Flows	Revenue minus cost of sales Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization Cash generated by du for its shareholders
Customer Customer Satisfaction - Mobile and Fixed Customer Lifetime Value	Measures customer satisfaction Measures quality / profitability of customers
Operations / Processes Customer experience index	Measures the efficiency and effectiveness of fulfillment, assurance and billing processes
Learning & Growth Emiratisation Employee Engagement	Percentage of UAE national employees at du Tracks the engagement of du employee

For more detailed information, please visit the Organisational Development page on our intranet. For further clarification, please email bsc@du.ae

ما لا يقاس لا يمكن له أن يتطور

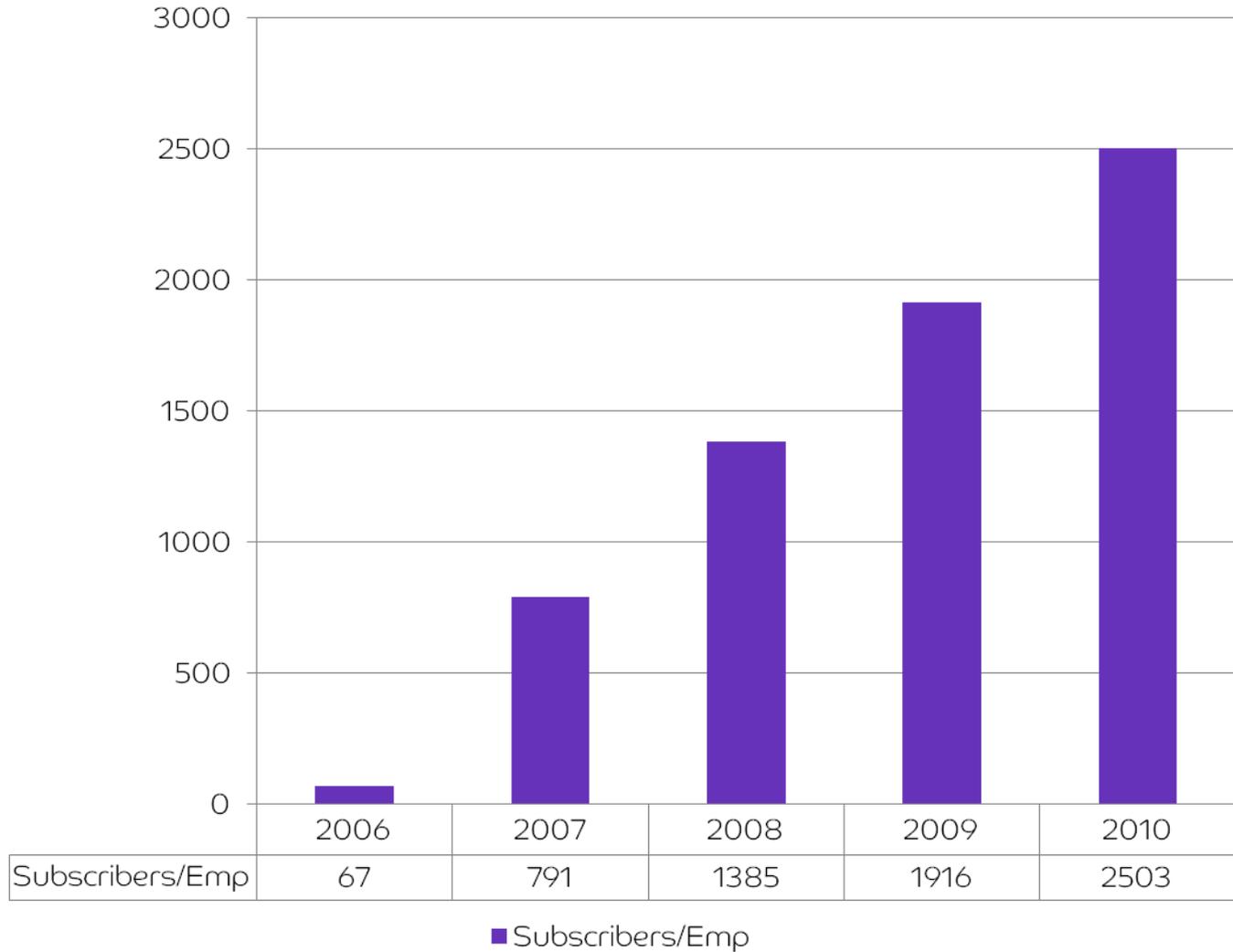
العائد لكل موظف (بالألف/موظف)



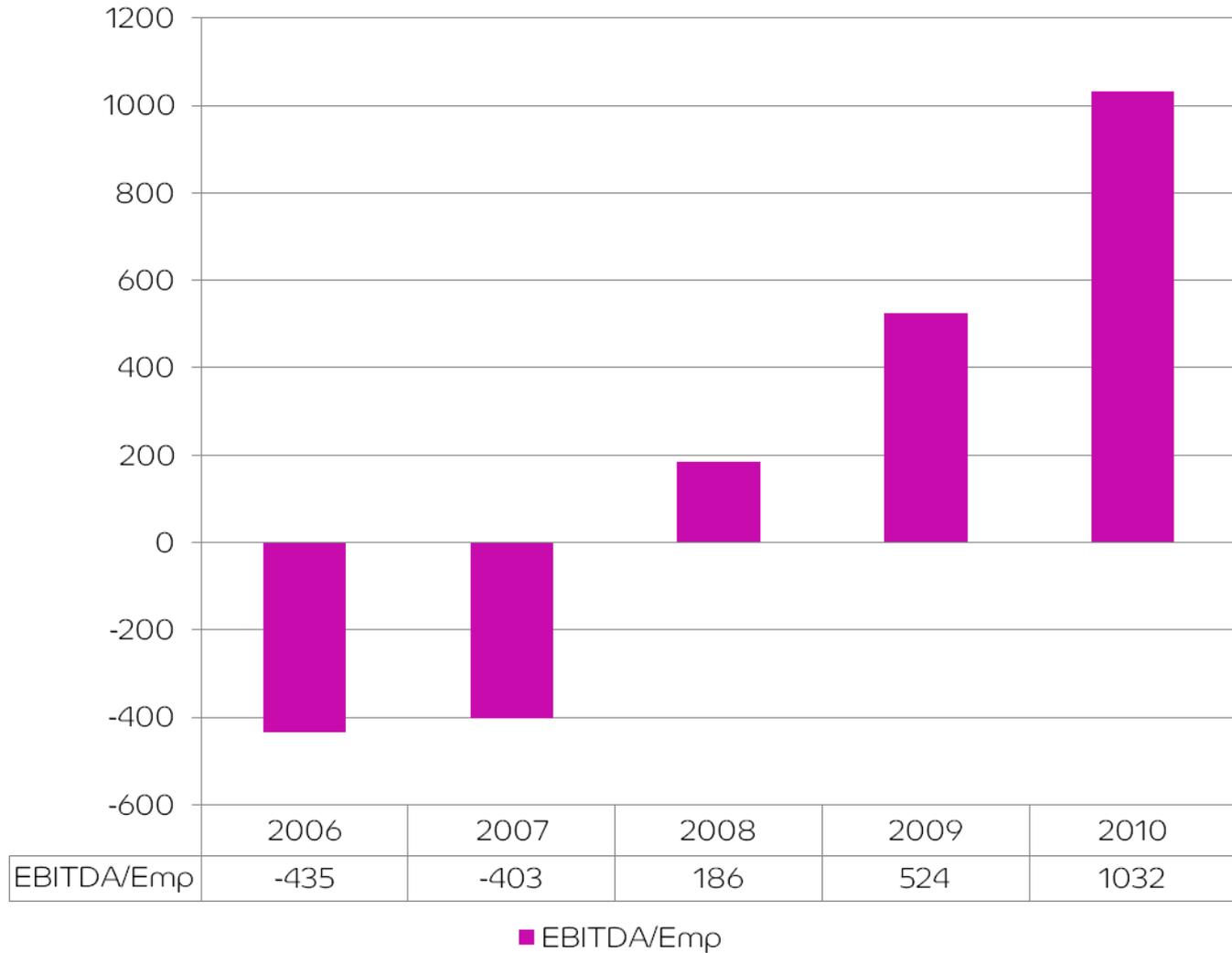
■ Revenue/Emp



عدد العملاء لكل موظف (بالآلاف/موظف)



الربحية التشغيلية لكل موظف (بالآلف/موظف)



تقييم الأداء – مبادئ الرواتب والحوافز

1 - كلما ارتفعت الدرجة الوظيفية، كلما زادت المسؤولية

كلما ارتقى الموظف في السلم الوظيفي، كلما زاد أثر مستوى نجاح الشركة على مكافئته أو عدمها.

2 – المكافآت بناء على النتائج التي حققها الموظف – تقدير مجهوداته

- 70% من التقييم يتم بناء على الأهداف الموضوعية

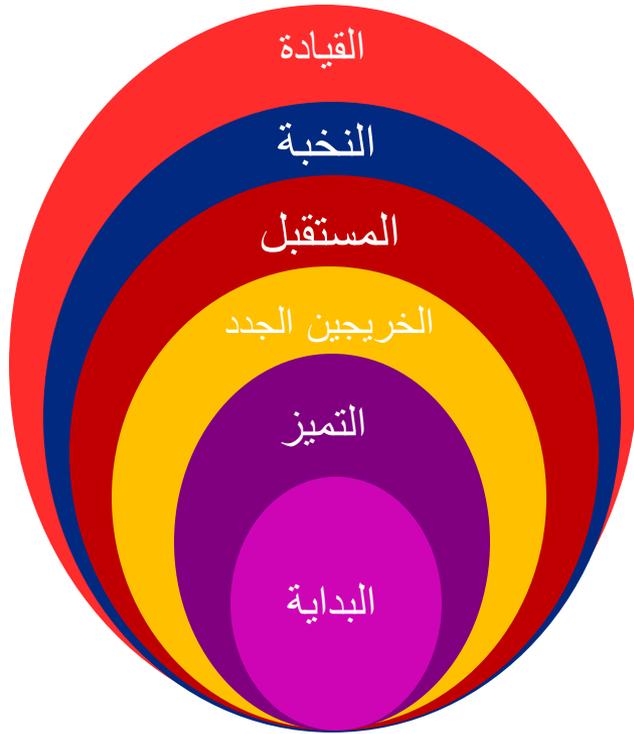
- القيم والمهارات تُشكل 30% من التقييم

مُدراء متميزون
يجعلونها تجربة سهلة
يجعلونها تجربة شخصية



مدراء متميزون

أهداف إدارة الكفاءات في دو



1. تحديد الكفاءات في الشركة، والمحافظة عليهم وتطوير المتميزين منهم، وذلك لبناء بيئة عمل غنية بالكفاءات وعلى مختلف المستويات الوظيفية.
2. إيجاد وسائل لإعداد الكفاءات ليكونوا مؤهلين لشغل مناصب هامة، وتسريع عملية التطور الوظيفي لإعداد قادة مستقبليين في المؤسسة.
3. استثمار قدرات ومهارات فريق العمل لتحقيق أهداف العمل واستراتيجيته.

برنامج الخريجين الجدد

برنامج الخريجين الجدد
مدته 18 شهراً

تدريب نظري مدته 40 يوماً

تدريب عملي أثناء الوظيفة

لقاءات للتقييم والتوجيه

ملتقى مسار

مهام الخدمة المجتمعية



الحوكمة حجر أساس من الثقافة المؤسسية

- مبادئ الإدارة الرشيدة
- مبادئ الرقابة الداخلية والخارجية
- مبادئ الإفصاح ورفع التقارير
- مبادئ الشفافية
- مبادئ الإنصاف
- مبادئ المحاسبة و المسؤولية

رسالة الشركة تركز على المحاور الأساسية من أصحاب الشأن

المعنى الحقيقي لعلامتنا
التجارية و ثقافتنا المؤسسية
هو الانطباع الذي نتركه عند
عملائنا و موظفينا و مساهمينا
والمجتمع ككل

عثمان سلطان

نحن
du®

شكراً

