بدعم تنوع الأعمال وتطور التقنيات.. مسؤولو شركات وخبراء يؤكدون:

الإمارات بيئة خصبة لقطاع التعهيد

دبي:
حمدي سعد

عزز موقع دولة الإمارات الريادي إقليمياً وعالمياً كوجهة مثالية لنمو الشركات وتوسعها، لاسيما في قطاع الخدمات المبنية على قطاع تقنية المعلومات والاتصالات ومن أبرزها خدمات التعهيد، التي تساهم في توفير قدرات وبنى تحتية تتواءم مع أعمال القطاعين الحكومي والخاص وتسهم في استدامتها ونموها.

وتعد دولة الإمارات من أوائل دول العالم كوجهة جاذبة لشركات التعهيد، ويرجع الفضل في ذلك إلى عوامل عديدة أبرزها: التنوع الكبير في بيئة الأعمال وتوافر المناطق الحرة وحاضنات الأعمال فضلاً عن توافر الكفاءات المعرفية والقانونية.

ويؤكد مسؤولو شركات متخصصة في قطاع التعهيد أن هذه الخدمات توفر قدرات إضافية تجعل الجهات الحكومية والخاصة تركيز على أعمالها الرئيسية، دون تكبد استثمارات أخرى مثل بناء مراكز خدمة العملاء أو البيانات أو شراء أساطيل سيارات أو تكبد عناء تكاليف العمالة، لاسيما العمالة الموسمية، وأضافوا أنه ونظراً لموقع الإمارات الجغرافي بين قارتي آسيا وإفريقيا وتمتعها ببنية تحتية فائقة التطور استطاعت الدولة استقطاب الشركات العاملة بقطاع التعهيد التي تدير عشرات العمليات بالنيابة عن المؤسسات والشركات ما يساهم في نمو الأعمال وتطورها على عدة صعد.

وأشاروا إلى أن شركات التعهيد تساهم في توفير عشرات الخدمات المرتبطة بخدمة العملاء بلغات متعددة وبقطاعات عدة أبرزها: الاتصالات والمصارف والخدمات المالية والتعليم والصحة والتأمين والطيران غيرها من القطاعات، حيث توفر خدمات التعهيد بيئة عمل متخصصة للشركات مبنية على استخدام أحدث التقنيات وتوفر الجهد والوقت والنفقات في ذات الوقت.

25 مليار درهم حجم الإنفاق على القطاع في الدولة بحلول 2023

ياسر زين الدين:
75% إنفاق المؤسسات على التعهيد 2019

عبد الرحمن الذهيبان:
تساعد الشركات على التطور والنمو الاقتصادي

شفت دراسة مشتركة أجرتها مدينة دبي
هيد، التابعة لمجموعة «تيكوم» بالتعاون مع
كة «ديلويت الشرق الأوسط» بعنوان «آفاق
ع التعهيد والخدمات المشتركة 2019-2023»،
ن تجاوز حجم الإنفاق على قطاع التعهيد
خدمات المشتركة في الإمارات 17,6 مليار درهم
4 مليار دولار» 2018 فيما توقعت الدراسة أن
ز حجم الإنفاق على القطاع إلى نحو 25 مليار
م «6,8 مليار دولار» بحلول 2023.

مساعدة «الصغيرة والمتوسطة»

قول عبد الرحمن الذهيبان النائب الأول
يس في شركة أوراكل لمنطقة الشرق الأوسط
ريقيا وأوروبا الوسطى والشرقية: «تشكل
ركات الصغيرة والمتوسطة نحو 75% من
لائنا في المنطقة والعالم، وتشكل هذه الشركات
س أي نمو اقتصادي، لذا نعمل على تقديم
مات التعهيد لهذه الشركة لمساعدتها على
طور والنمو الاقتصادي ومواجهة الصعوبات
ي تشهدها، مشيراً إلى تقديم كافة الخدمات
علقة باستخدام برمجيات الأعمال كخدمة
ر استضافة وإدارة بيانات هذه الشركات لتوفير
ء كبير من النفقات الاستثمارية والتشغيلية.

القطاعات الأكثر طلباً

ال فادي هاني، نائب رئيس أعمال «أ" ايا»
رق الأوسط وإفريقيا: هناك عدد من القطاعات الرئيسية التي تعتبر الأكثر طلباً على تعهيد الخدمات في الأعمال المحلية منها، قطاع الخدمات للصرفية والمالية، النقل، الاتصالات، الإعلام، والتجزئة وتعمل المؤسسات في هذه القطاعات على الاستعانة بالشركات العاملة في تعهيد الخدمات للاستفادة من خدمات مراكز الاتصال الخاصة بها، مما يشكل 65% من حجم تعهيد الخدمات المستخدمة للأعمال في الإمارات.

وقد بدأت الشركات الصغيرة والمتوسطة الاستعانة بخدمات التعهيد في الأعمال الأخرى، وتشكل الموارد البشرية 14% من حجم الأعمال، والباقي يشمل الخدمات المالية، المحاسبة وخدمات التوظيف، وعلى الرغم من أن أغلب الشركات الكبيرة تفضل تولي فريق العمل داخل الشركة القيام بهذه الأعمال إلا أنه كان من المتوقع أن تشهد هذه الفئات نمواً معتدلاً حتى العام 2018 وذلك بفضل زيادة الطلب على هذه الخدمات من الشركات الصغيرة. وحيث تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دوراً هاماً وهي تمثل 94% من الشركات العاملة في الإمارات وتوفر وظائف لأكثر من 86% من القوى العاملة في القطاع الخاص، وتكون ميزانية الإنفاق في هذه الشركات أقل من الشركات الكبرى والمؤسسات ولذا تستعين الكثير منها بخدمات التعهيد من أجل تخفيض النفقات العامة وتعزيز الكفاءة ودعم سير الأعمال الأساسية.

تسريع الأعمال وخفض التكاليف

عن مدى مساهمة التعهيد في تسريع الأعمال وخفض التكاليف قال هاني: نظراً لحجم هذه الشركات، فإن تعهيد الخدمات محلياً يتيح لها الاستفادة من خبرات الموظفين المؤهلين بتكلفة أقل فضلاً عن تكاليف التأشيرة والتأمين التي تتحملها شركة تعهيد الخدمات، ولذا فإن إنجاز الأعمال من خلال هذه الشركات يكون أقل تكلفة مقارنة بتعيين موظفين بدوام كامل.

وأوضح هاني تتجه العديد من الشركات للتعاون مع شركات تعهيد لتقدم مختلف الخدمات للقيام بالأعمال غير الرئيسية مثل المبيعات عبر الهاتف، الموارد البشرية أو خدمة العملاء، وتتم هذه الخدمات وفقاً لمعايير جودة عالية من خلال شركات متخصصة لديها الموارد البشرية من ذوي الخبرات اللازمة لتنفيذ هذه الأعمال بمستوى كفاءة عال، مما يسمح للإدارة العليا للشركات بالتركيز على تطوير الأعمال الأساسية بدلاً من إدارة عدد كبير من الموظفين في فريق العمل.

الإمارات وجهة دولية لقطاع التعهيد

حول الآفاق المستقبلية لقطاع التعهيد والخدمات المشتركة، قال إيمانويل دورو، الشريك المسؤول في قطاع التكنولوجيا والإعلام والاتصا
في ديلويت الشرق الأوسط: إن الإمارات مرش
لأن تكون الوجهة الدولية الجذابة لقطاع التع
والخدمات المشتركة مع وجود ممكنات التكنولو
والاختراعات المناسبة فيها.

وأوضح أنه وبناء على تحليل أجرته ديلو
مؤخراً، من المتوقع أن تتجاوز إيرادات ق
التعهيد والخدمات المشتركة العالمي تريليون د
خلال السنوات الـ3 القادمة، وأن يقفز إجم
الإنفاق في هذا القطاع في دولة الإمارات إلى
مليار دولار بحلول العام 2023 متجاوزاً
إنفاقها البالغ 4,8 مليار دولار في عام 18
وستكون هذه الزيادة مدفوعة بمجموعة
العوامل منها خفض التكاليف، والمزايا الاستراتي
والتنافسية، والتكنولوجيات الأساسية مثل الـ
الاصطناعي والحوسبة السحابية حيث من الم
أن تضع هذه العوامل قطاع التعهيد والخد
المشتركة على قمة الأجندات الواسعة.

الاستعانة بشركات متخصصة

أكد أيمن سلطان، مدير الخدمات الـ
والتعهيد بشركة «أومنيكس إنترناشيونا
أن أحد أبرز التحديات التي تشهدها العديد
القطاعات الحكومية والخاصة على حد س
تتعلق بقدرة هذه القطاعات على مواكبة التط
التقني والتحول الرقمي، خاصة في دولة الإمار
حيث باتت تسير بخطوات متسارعة با

توفير الخدمات بسرعة وكفاءة

أبرز المميزات:

توفير وتخفيض
التكاليف من خلال نقل امتياز الخدمات لجهة أخرى

تركيز الانتباه
على الأعمال الأساسية

تحسين
مستوى جودة الخدمة

الاستفادة
من الخبرات والمهارات والكفاءات الأفضل

تحسين القدرة
على إدارة الخدمات الإنتاجية وغير الإنتاجية

تسهيل
عامل المنافسة

65% من خدمات القطاع لـ «المصارف» و«النقل» و«الاتصالات» و«الإعلام»

حول الرقمي الذي لا ينتظر المتأخرين.
وأضاف، أن تحديث النظم التقنية والمعلوماتية من أجل تحقيق التوافق مع رغبة العملاء، ومن ثم إتاحة أحدث جيل من الخدمات الذكية ية على الذكاء الاصطناعي والمربوطة بالأجهزة كية المحمولة والخدمات التفاعلية واستخدام وبوتات و«إنترنت الأشياء»، حيث تتوقع كة «أي بي إم» اتصال 30 مليارا من الأجهزة دوات المستقلة عالياً بحلول 2020 والتي طلب بالضرورة الاستعانة بقدرات شركات خصصة في إدارة المخاطر ومواجهة الهجمات كترونية للتواصلة إقليمياً وعالمياً.

وتشير توقعات الثورة الصناعية الرابعة إلى ضرورة عمل الحكومة والشركات على تعزيز ليات الأتمتة الصناعية من أجل الاستفادة من علومات، سواء في العمليات المكتبية أو في جانب خدمات المقدمة للمتعاملين.

وقال سلطان: إن التداخل والتشبع في عالم عمال اليوم فرض على الجهات الحكومية شركات الاستثمارية تعهيد بعض الأعمال خدمات لشركات متخصصة لتعزيز نمو ستدامة هذه الأعمال، لاسيما في تخصصات صالات وتقنية المعلومات.

وأضاف أن مواصلة تحقيق أرباح بات يتطلب حث عن حلول وأنظمة وفرق عمل مشتركه ساعد على ذلك وخاصة في الفترات الاقتصادية صعبة، مشيراً إلى أن من أبرز هذه الحلول:

أيمن سلطان:
النمو يفرض تعهيد بعض الأعمال لشركات متخصصة

اعتماد باقات جديدة من خدمات التعهيد لزيادة الكفاءة التشغيلية المتكاملة، وذلك في مجالات منها تعهيد خدمات إدارة الطاقة وحلول إدارة المرافق والاستدامة.

وأوضح سلطان أن الاستعانة بفريق عمل يتمتع بالخبرة والمؤهلات اللازمة لتغطية مجالات واختصاصات مختلفة بات يلبي متطلبات وحاجات العديد من الخدمات في القطاعات الحكومية والاتصالات والطاقة والرعاية الصحية والخدمات المالية والضيافة، وذلك على سبيل المثال لا الحصر.

بنية تقنية داعمة للقطاع

من جانبه قال محمد عفيفي، المدير الإقليمي لشركة «جينيسيس الشرق الأوسط» المتخصصة عالمياً في حلول مراكز الاتصال وخدمة العملاء في الشرق الأوسط: إن دولة الإمارات تعد الأولى في المنطقة من حيث تطور مراكز الاتصال وخدمة العملاء نظراً لاستراتيجيات السعادة والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، فضلاً عن التطور الكبير في قطاع الاتصالات خلال الأعوام القليلة الماضية، مدعوماً بتوجه الحكومة الذكية ومدينة دبي الذكية وتوجه القطاعين الحكومي والخاص لأتمتة خدماتها المتعلقة بخدمة العملاء عبر الهواتف الذكية والإنترنت على مدار الساعة.

وأوضح عفيفي أن الاستراتيجيات الحكومية وفي المؤسسات الاستثمارية لتحقيق السعادة وأعلى النسب فيما يتعلق برضا العملاء في الإمارات، قد ساهمت في زيادة الطلب على خدمات مراكز الاتصال وبرامج تجارب العملاء التي تحافظ على ولائهم لصالح شركات دون أخرى.

وأشار عفيفي إلى أن «جينيسيس» التي تتخذ من دبي مقراً إقليمياً لها، ضاعفت من حجم أعمالها في الإمارات ولديها حالياً أكثر من 200 عميل من الجهات الحكومية والشركات الكبرى في الدولة.

فادي هاني:
الموارد البشرية تشكل 14% من حجم الأعمال

الشركات الوطنية لاعب مهم بالقطاع

قال ياسر زين الدين، الرئيس التنفيذي لشركة «إي هوستينج داتا فورت»، المتخصصة في إدارة الخدمات التقنية: إن الشركات الوطنية العاملة في مجال تعهيد الخدمات التكنولوجية أصبحت لاعباً رئيسياً في مجال تعهيد الخدمات التقنية.

وأوضح زين الدين أن خوادم التخزين (السيرفرات) ومعالجات البيانات وأنظمة الحماية اللازمة لمراكز البيانات أصبحت متاحة ولم تعد حكراً على الشركات العالمية، حيث أفسحت الشركات العاملة في مجال إدارة البيانات المحلية المجال أمام القطاعين الحكومي والخاص لتقديم الخدمات، عبر تعهيد تلك الخدمات لشركات متخصصة.

ووفقاً لمؤسسة الدراسات والأبحاث العالمية «جارتنر» يتوقع أن تتحول 28% من عمليات الإنفاق على أسواق تكنولوجيا المعلومات الرئيسية لقطاع المؤسسات على مستوى العالم إلى الخدمات السحابية بحلول 2022، مقارنة بمعدلات الإنفاق في العام 2018 والتي بلغت 19 % فقط.

وتتوقع «جارتنر» أن يبلغ إجمالي إنفاق المؤسسات على خدمات تعهيد أمن المعلومات لجهات خارجية إلى 75% من معدل الإنفاق برمجيات الحماية والأجهزة والعتاد العام 19 مقابل 63% في عام 2016.

فيما قد وصل مستوى الإنفاق على خدمات تعهيد أمن المعلومات لجهات خارجية إلى مليار دولار العام 2018، بزيادة قدرها 11% عام 2017.

وتوصي «جارتنر» بأن يستخدم مزودو الخدمات عمليات التحول نحو السحابة كمقياس لتحديد فرص الأسواق المتاحة، ويجب عليهم تقييم معدلات النمو والفرص المتاحة التي يمكن استغلالها في السوق وذلك لكل فئة من فئات التحول الـ4 نحو السحابة وهي: البنى التحتية للنُظم، وبرمجيات البنى التحتية، وبرمجيات التطبيقات، وخدمات تعهيد عمليات الأعمال.

وتوقعت «جارتنر» أن تصبح الاختبارات التقنية وتعهيد الأعمال التقنية جهات خارجية بالإضافة إلى المعلومات الأمنية وإدارة الأحداث بين القطاعات الأمنية الأسرع نمواً والتي بدورها سوف تدفع بالنمو في ميادين خدمات حوسبة البنية التحتية وأمن المعلومات.