

## تقرير مناقشات وتحليل الإدارة

### مقدمة

واصلت شركة النفط العمانية للتسويق ريادتها لقطاع تسويق المنتجات النفطية من حيث نمو الأعمال بالرغم من التحديات التي واجهناها في عام 2018م، وسوف نستمر بعزيمتنا المتقدة التي لا تلين لتحقيق النمو والتطور المنشود لتقديم ما يفوق تطلعات زبائننا الكرام من خلال تبني استراتيجية تتمركز حول تطلعات الزبائن وتعتمد على الابتكار في جميع العمليات اليومية لزيادة الكفاءة التشغيلية.

وإن الشركة تتطلع نحو مستقبلٍ مشرقٍ تلتزم فيه بتعزيز مساهماتها في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية في السلطنة من خلال مواصلة الابتكار والتطوير في جميع قطاعات هذه الصناعة الحيوية، وسوف تظل طموحاتنا على الدوام متوافقة مع حركة التنمية في السلطنة، وكشركة رائدة في قطاع تسويق الوقود نؤمن بمسؤوليتنا تجاه جميع أصحاب المصلحة لمواصلة النمو المبني على الاستدامة.

### الصحة والأمن والسلامة والبيئة وضمن الجودة

تولي شركتنا اهتماماً كبيراً لحياة الأفراد والمجتمع والبيئة، حيث أننا لا نالوا جهداً في توفير بيئة عمل آمنة لحماية موظفينا وزبائننا وعامة الناس وأصول الشركة كذلك، وباعتبار السلامة إحدى دعائم عمليات الشركة، فقد حققت الشركة إنجازاً غير مسبوق بهذا الصدد حيث أن الشركة لم تسجل وقوع أي إصابات مضيعة للوقت خلال 9 ملايين ساعة عمل كما سجلت ما يقل عن 0.5 كنسبة مئوية بما يخص جميع الحوادث المسجلة خلال العام، والجدير بالذكر أيضاً أن عمليات النقل اللوجستي قطعت ما مقداره 20 مليون كيلومتر بدون حوادث مرور خطيرة، وإضافة إلى ذلك حققت الشركة إنجازاً رائعاً هذا العام حيث لم تسجل الشركة حريق في أي من محطاتها للسنة الثالثة على التوالي ويعزى هذا النجاح إلى تدابير الأمن والسلامة التي نتبعها في الشركة، والتي نعمل على تحسينها بشكل متواصل عاماً بعد عام، حيث نهدف إلى خلق بيئة عمل آمنة تحت شعار "السلامة أولاً" الأمر الذي جعل من نفط عُمان إحدى الرموز الذي يحتذى بها في قطاع النفط والغاز في البلاد.

ولنشر ثقافة الأمن والسلامة لدى الشركة قامت الشركة بتنظيم ملتقى الأمن والسلامة وضمن الجودة حيث شارك موظفي الشركة جنباً إلى جنب مع الشركات المقاوله لمناقشة المواضيع المتعلقة بالأمن والسلامة، كما تظل السلامة على الطريق من أولويات الشركة، حيث واصلت الشركة تقديم برنامج تدريبي لموظفيها ومتعاقديها في مجال القيادة الوقائية الآمنة، ويتم مراقبة المركبات الخاصة بالشركة والمتعاقدين من خلال نظام تعقب للتأكد من التزام قادة المركبات بالقيادة الآمنة.

إن فلسفة الشركة القائمة على الصحة والسلامة والأمن والبيئة والتي تحرص على تطبيقها في كافة جوانب عملها هي مزيج يجمع بين الثقافة والممارسة. ويترجم موظفونا هذه الثقافة إلى واقع ملموس من خلال تقييم المخاطر في جميع عملياتنا إضافة إلى تحليل معايير السلامة الحالية لتحسين تقنيات الاستجابة، وبناء على هذا النهج الذي تتبعه الشركة فقد حافظت الشركة على شهادات الجودة الأربعة وهي شهادة الأيزو 9001 في إدارة الجودة وشهادة الأيزو 14001 في إدارة البيئة وشهادة الأيزو 27001 في إدارة أمن المعلومات وشهادة الصحة والسلامة المهنية 18001 من خلال تطابق أعمال الشركة مع نظام الإدارة المتكامل بعد اجتياز التدقيق الأولي الذي تقوم به جهات الاختصاص المانحة لشهادات الجودة.

وضمن قائمة الممارسات المستدامة التي تتبعها الشركة دعماً للتوجهات الصديقة للبيئة وصون مواردها وترشيد استهلاك الطاقة المتجددة، قامت الشركة بتغذية ثلاثة محطات من محطاتها بالطاقة الشمسية من خلال تركيب ألواح شمسية على أسطح المحطات، وكسابقة تحصل لأول مرة في محطات الوقود فقد قامت الشركة بربط محطة برج الصحوة مباشرة بشبكة توزيع الكهرباء بحيث يتم تغذية الطاقة الزائدة للشبكة في مقابل التعرفة المتفق عليها من قبل هيئة تنظيم الكهرباء، وللمرة الأولى على مستوى السلطنة، قامت الشركة بتركيب جهاز شحن المركبات الكهربائية في محطة خدمتها في شارع مزون بمسقط، ويأتي ذلك ضمن التزام الشركة بالمساهمة في إيجاد مستقبل أكثر استدامة بالسلطنة تماشياً مع الاستراتيجية الوطنية الرامية إلى الحد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الضارة بالبيئة.

وقد أثبتت الشركة كفاءتها في الاستجابة لحالات الطوارئ من خلال تفعيل خطة استمرارية الأعمال خلال الأثناء المناخية لإعصار مكنو ولبنان، كما شاركت الشركة بشكل فاعل في التمرين العسكري التي أقامته السلطنة وأثبتت قدرتها العالية لتوفير إمدادات الوقود في مختلف الظروف.

وتفخر الشركة بإرساء ثقافة السلامة التي تتسلسل لدينا عبر جميع عمليات الشركة وتتطور عاماً بعد عام، كما نود ان نعرب عن شكرنا وتقديرنا لجميع موظفينا وعمالنا ومتعاقدينا على دعمهم الدائم وإننا نعد بمواصلة جهودنا دون كللٍ أو ملل لضمان أمن الجميع في مواقع العمل، من خلال تقييم الأداء وتطوير اساليب مبتكرة لتحسين طرق عملنا.

## الموارد البشرية

يرتكز اسم الشركة وسمعتها ونجاحها على النزاهة الشخصية والمهنية. حيث أصبحت الشركة من الشركات الرائدة كواحدة من أفضل الجهات لمن لديه الطموح للانضمام للقطاع الخاص والباحثين عن التطور الوظيفي ضمن مؤسسة تعنى بتطوير كوادرها البشرية، ومع وجود كادر متخصص يبلغ قوامه 800 موظفاً وموظفة " بما فيهم موظفي محطات الوقود" على درجة عالية من التأهيل حتى نهاية ديسمبر 2018 ، حيث أن الموظفين المسجلين بشكل مباشر لدى الشركة بلغ عددهم 222 موظفاً بنسبة تعمين جديدة بالثناء بلغت 83% خلال عام 2018م، الجديد بالذكر ان نسبة التعمين العالية صاحبها ارتفاع في جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث تعتبر هذه النسبة عالية قياساً على احتياج هذا النوع من الشركات إلى العمالة المتخصصة ذات المهارة العالية لتقديم خدمات لمختلف شرائح المستفيدين من خدمات الشركة.

ومنذ بداية رحلتنا، فقد اعتبرنا تطوير قدراتنا البشرية من أولوياتنا، وقد تجلّى ذلك في توفير الكفاءات المتميزة على مستوى قطاعات محددة إضافة إلى مجموعة واسعة من المهارات التطبيقية والعلمية والإبداعية التي من شأنها رفع مستوى أدائنا، ولمواصلة نهج تطوير كوادرنا البشرية من خلال برامج تطوير مستمرة قمنا بإطلاق أكاديمية نفط عمان للتسويق والتي تتضمن مدربين من خارج وداخل الشركة يعملون على رفع كفاءة العاملين لدينا في مختلف المجالات، ومن باب تنوع مصادر التدريب والتطوير بدأنا عملية إلحاق الموظفين بدورات عبر الإنترنت إضافة إلى دورات التوجيه الفردي من خلال قيام مدراء العموم بتوجيه موظف واحد بشكل شهري.

وكشركة فتية وحيوية ذات روح عُمانية أصيلة، تفخر بكونها صاحبة الريادة في قطاع الخدمات النفطية في السلطنة وشريكاً مهماً في تطوير بنيته الأساسية، تسعى نفط عُمان على نحوٍ دؤوب لدعم القوى العاملة باعتبار ذلك جزءاً أساسياً من أهداف الشركة على المدى الطويل. ويبدو ذلك جلياً في توظيف المواهب العُمانية المناسبة في المستوى الوظيفي المناسب في التوقيت المناسب بحيث تصبح نفط عُمان الوجهة المفضلة للعمل لدى الشباب العُماني.

## البيع بالتجزئة

واصل قطاع البيع بالتجزئة قيادة نمو المبيعات في الشركة من خلال إنجازا غير مسبوق عبر تاريخ الشركة وذلك بإضافة 15 محطة جديدة في عام واحد، ليرتفع مجموع محطات نفط عُمان إلى 211 محطة، كما يجدر الإشارة إلى أن الشركة افتتحت محطة جديدة على طريق مسقط السريع كما باشرت أعمال بناء محطة أخرى ليصل إجمالي محطات الشركة إلى أربع محطات على طريق مسقط السريع.

وبالإضافة إلى بناء محطات جديدة قامت الشركة بإعادة بناء وتطوير 6 محطات من المحطات القائمة بهدف رفع جودة الخدمة والعوائد المالية المتوقعة من هذه المحطات، كما لا تغفل الشركة جوانب تطوير خدمة العملاء في المحطات عبر برامج التدريب المقدمة للعاملين في المحطات بهدف تقديم خدمة ذات جودة عالية.

كما تفخر الشركة بكونها سباقة في توفير وقود ألتيماكس والذي يعتبر الوقود الوحيد محليا بنسبة أوكتان 98 في بداية العام 2018م، كما أن وقود ألتيماكس متوفر حاليا في 17 محطة في كل من مسقط وصلالة وصحار وشناص.

هذا ويقوم قطاع البيع بالتجزئة بالإدارة والإشراف المباشر على 89 محطة تعبئة والتي تشكل ما نسبته 42% من الشبكة الحالية ويعود الفضل لإدارتها التشغيلية المتميزة في رفع مستوى العمليات ومعايير خدمة العملاء.

أما قطاع البيع بالتجزئة للمنتجات غير النفطية، والذي يشكل شريحة مهمة أخرى في تجارة البيع بالتجزئة، فإن الشركة تعمل على تنويع الخدمات والمنتجات المقدمة في محطاتنا لكي يحصل الزبون على جميع ما يحتاج تحت مظلة واحدة، وإن الغالبية العظمى من الإيرادات المتأتية من هذا القطاع تنتج من محلات "أهلين". ففي عام 2018م واصلت وحدة البيع بالتجزئة إدارتها لمحلات "أهلين" الذي بلغ عددها 120 محل بالإضافة إلى وجود 34 مطعم من مطاعم الخدمات السريعة وعدد 23 مركز للعناية بالمركبات، كما تم تدشين 13 مقهى أهلين وافتتاح كافي أمازون وهي علامة تجارية تايلندية متخصصة في إعداد القهوة لأول مرة في دول الخليج في محطتين من محطات الشركة، كما أن خدماتنا في المحطات تتضمن أجهزة الصرف الآلي ودفع المستحقات والخدمات البريدية بالإضافة إلى الكثير من الخدمات التي سوف ندشنها لمواكبة تطلعات زبائننا الكرام.

تفخر الشركة بشريحة أخرى من قطاع تجارة البيع بالتجزئة لديها وهي بطاقات الوقود، والتي تمكنت من الحفاظ على ريادتها في السوق في عام 2018م. وتعتبر مساهمة بطاقات الوقود في مبيعات التجزئة مساهمة فاعلة في رفع معدل المبيعات من خلال توفير خدمة عالية الجودة مع توفير حلول تجارية مختلفة.

وقد تمكنت الشركة في تحقيقي العديد من الإنجازات خلال العام 2018م بما يخص بطاقات الوقود كما هم مبين أدناه:

- المحافظة على معدل نمو مضطرد في مبيعات بطاقات الوقود
- زيادة مبيعات خدمة e Fill الموجهة للزبائن التجاريين والتي انعكست إيجابا على مبيعات الشركة
- قيادة القطاع بما يخص عدد المستخدمين لبطاقات الدعم الوطني من خلال الاستحواذ على ما نسبته 52% من إجمالي مستخدمي البطاقات
- زيادة المبيعات من خلال البطاقات البنكية وذلك بزيادة عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في المحطات

## الأعمال التجارية

واصل فريق الأعمال التجارية الأداء الجيد خلال العام 2018، وذلك من خلال تبني استراتيجية تعتمد على تحسين كفاءة نقل الوقود إلى عملائنا وطرح حلول تقنية تساعد العملاء على إدارة مخزوناتهم من الوقود، حيث أن الحلول المتكاملة والابتكار هي الدعائم الرئيسية لنمو الأعمال التجارية، وقد عملنا على تعزيز مكانتنا التجارية من خلال دراسة احتياج كل شريحة من عملائنا ووضع الحلول المناسبة لكل شريحة مما مكننا من زيادة حصتنا السوقية، حيث مكنتنا هذه الاستراتيجية من كسب ثقة عملاء جدد والحفاظ على عملائنا السابقين بهامش ربح جيد، مما أدى إلى زيادة الحصة السوقية للشركة في بعض القطاعات المهمة بالإضافة إلى تنامي الطلب في قطاع الوقود البحري، كما أننا قمنا بإطلاق هويتنا الجديدة "B2Smart" والتي تعتبر هي المحرك الرئيسي لعروضنا المقدمة لعملائنا والمبنية على التحول الرقمي الذي نؤمن بأنه سيساعدنا على تطوير خدماتنا للوصول إلى ما يطمح إليه عملاؤنا.

وعلى الرغم من جميع التحديات الاقتصادية، فقد تمكن فريقنا من مواصلة العمل مع عملاء الشركة في جميع أنحاء البلاد، كما أننا فخورون بأن نكون جزءاً من العديد من المشاريع الاستراتيجية التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية لعمان وتحقيق نمو مستدام في المستقبل.

## الطيران

حققت وحدة أعمال قطاع الطيران في عام 2018م نمواً جيداً بالمقارنة مع العام المنصرم، حيث تم الحفاظ على أغلب العقود المبرمة مع أغلب شركات الطيران، كما نجحنا بإضافة طيران السلام إلى قائمة عملائنا في مطاري مسقط الدولي وصلالة، حيث يعد التوسع في أعمال الناقل الوطني الطيران العماني خلال العام 2018م العامل الأول في نمو حجم مبيعات الشركة، كما إن افتتاح مطار مسقط الدولي الجديد في 21 مارس 2018م والبدء في استخدام موزعنا الجديد للتزود بالوقود قد مكن فريق الطيران المدربين بشكل جيد من القيام بأغلبية عمليات التزود بالوقود عن طريق استخدام نظام التوزيع الجديد مما أدى إلى تحسين كفاءة عملية تزويد الطائرات بالوقود.

ومع وجود أكثر من 20 عميل في مجال الطيران، فإننا قمنا بتزويد أكثر من 20,000 طائرة بالوقود خلال العام 2018م، كما أننا ملتزمون بتوفير خدمات تلبي احتياجات العملاء وتتفق مع أعلى المعايير الدولية للصحة والأمن والسلامة والبيئة.

## الزيوت

تعد زيوت نفط عمان للتسويق من الزيوت الأكثر نمواً في طاع الزيوت في السلطنة، لقد لقيت هذه العلامة التجارية قبولاً واستجابة كبيرين مما أدى إلى توسع قاعدة المستهلكين لهذه الزيوت في السلطنة، حيث اتسمت مبيعات وحدة الزيوت بالاستقرار خلال العام 2018م. بالإضافة إلى ذلك، استمرت زيوت التشحيم في النمو في العديد من الأسواق الخارجية. ومن المتوقع أن تستمر علامتنا التجارية في اكتساب المزيد من الحصة السوقية في السنوات القادمة في سلطنة عمان وخارجها، مع التركيز بشكل أكبر على الأنشطة التسويقية القوية، والاستفادة من الحملة التسويقية المخصصة التي بدأت في الربع الأخير من عام 2018.

حققت زيوت BP Castrol نموا متواصلا خلال العام 2018م بالمحافظة على مكانتها المتميزة في السوق، حيث تزايدت حصتنا السوقية في قطاعي البيع بالتجزئة والأعمال التجارية، كما أنه تحت لواء زيوت كاسترول تم التركيز على الابتكار لتلبية معاييرنا العالمية لإنتاج منتجات ذات جودة عالية.

## خدمة العملاء

يعد العام 2018م عام محوري لدائرة العناية بالعملاء حيث يعد استكمالاً لنجاح الأعوام الماضية، وقد تم خلال العام نقل عمليات إدارة بطاقات الوقود وخدمات طلب الزيوت الخاصة بالشركة إلى دائرة العناية بالعملاء ليحظى العميل بنقطة تواصل واحدة لتلبية جميع احتياجاته واستفساراته، بالإضافة إلى ذلك تم تطوير نظام إدارة الشكاوى واستحداث العديد من الخدمات خلال العام 2018م.

وتزامنا مع أسبوع خدمة العملاء في عام 2018م ولترجمة شعار الشركة " نפט عمان للتسويق: أنت تثق ونحن نهتم" لواقع عملي قامت الإدارة التنفيذية بالشركة بقيادة الرئيس التنفيذي بزيارة عدد من محطات تعبئة الوقود وتولوا مسؤولية تزويد السيارات بالوقود لإظهار روح التعاون والتكاتف مع العاملين وذلك في شهر أبريل وأكتوبر من هذا العام. كما اغتتمت الإدارة الفرصة للحديث مع الزبائن والحصول على رؤية شاملة حول كيفية تقديم خدمات أفضل لهم.

وكوسيلة لزيادة التفاعل مع العملاء قامت دائرة العناية بالعملاء بتنظيم حملة تفاعلية طوال العام حيث تطرح أسئلة عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة ويحصل العميل على فرصة الفوز ببطاقة وقود من الشركة بقيمة 25 ريالاً عمانياً.

وقد قامت دائرة العناية بالعملاء بلعب دور حيوي بالرد على استفسارات الزبائن المستحقين لبطاقة الدعم الوطني من أجل توضيح آلية عمل البطاقات وكيفية الاستفادة من الدعم، حيث أن الشركة استحوذت على أكبر شريحة من مستحقي الدعم كحصة سوقية مما ضاعف عدد المكالمات المستقبلية بهذا الصدد.

## العمليات

أصبحت العمليات في مستودعات ميناء الفحل محدودة بعد أن تم تفعيل مستودعات الجفنين والتي تدار من قبل شركة النفط العمانية للمصافي والصناعات البترولية، حيث تعكف الإدارة حالياً على دراسة إمكانية الاستفادة من مستودعات ميناء الفحل خلال العام 2019م.

## تطوير الأعمال

عقب توقيع شركة النفط العُمانية للتسويق اتفاقية ترخيص مع شركة ميناء الدقم لتزويد السفن بالوقود واتفاقية أخرى لاستئجار موقع للشركة في الميناء باشرت الشركة وضع الخطة اللازمة لإنجاز المشروع، حيث أن الشركة تعمل حالياً على تطوير محطة

تزويد السفن بالوقود والمرافق التابعة لها والتي من المتوقع أن تنجز في مطلع العام 2021م، وسوف توفر هذه المحطة الوقود الثقيل والوقود البحري، إضافة إلى زيوت التشحيم البحرية للسفن الراسية في الميناء والمياه المحيطة به.

هذا وقد تمت مباشرة أعمال تزويد الوقود للسفن في الدقم في هذه الأثناء عن طريق شاحنات النقل البري إلى أن يتم تشغيل المحطة بشكل كامل، كما أن الشركة باشرت عمليات تزويد السفن بالوقود الثقيل بواسطة البارجة المتواجدة في الميناء.

وإننا فخورون بكوننا شريكاً استراتيجياً لشركة ميناء الدقم للمساهمة في تطوير الأعمال البحرية، إذ من المتوقع أن يصبح هذا الميناء مركزاً استراتيجياً في المستقبل القريب.

## تقنية المعلومات

في عام 2018م أنجزت دائرة تقنية المعلومات الكثير من المشاريع ذات التأثير المباشر على إدارة عمليات الشركة، حيث تم الانتهاء من تطبيق نظام استمرارية الأعمال والنظم في حال وقوع كوارث مما يؤدي إلى التشغيل السلس للنظم في حالة وقوع كارثة أو تأثر مركز البيانات الرئيسي، وإيماناً بأهمية تطبيق الممارسات الصديقة للبيئة قامت دائرة تقنية المعلومات بالتعاون مع دائرة المالية بأتمتة تسليم الفواتير لتكون إلكترونية باستخدام رسائل البريد الإلكتروني بدلاً من طباعة نسخة مطبوعة.

كما تم ربط أكثر من 14 محطة خدمة بالمكتب الرئيسي في عام 2018 باستخدام نظام أتمتة محطات الخدمة لزيادة العدد الإجمالي للمحطات المتصلة بالمكتب الرئيسي إلى 207 بما في ذلك شبكة البيع بالتجزئة وكذلك مواقع العملاء التجاريين، حيث يتميز هذا النظام بالعديد من المزايا منها زيادة مستوى الأمان وتغيير التسعيرة الشهرية من المكتب الرئيسي بالإضافة إلى تقارير الاستهلاك الإلكترونية والعديد من المزايا الأخرى.

ومن الجدير بالذكر أن دائرة تقنية المعلومات بالتنسيق مع وزارة النفط والغاز قامت بإضافة العديد من الخدمات إلى بطاقة الدعم الوطني، ليتمكن المخولين من الاستفادة ببطاقات الدعم من الحصول على أقصى استفادة ممكنة.

وجديرٌ بالذكر أن دائرة تقنية المعلومات قامت بالعديد من التحسينات في الكثير من النظم الداخلية للشركة بهدف التحول الإلكتروني لمعظم العمليات في شركة نفط عُمان.

## التسويق

انطلاقاً من رؤية الشركة لنصبح أكثر شركة ضمن شركات تسويق الوقود تمركزاً حول العملاء في الخليج، تم إنشاء دائرة التسويق في عام 2018م بهدف إبراز الفوارق بين الشركة ومنافسيها من حيث تقديم خدمات مبتكرة لجميع عملائنا حيثما كانوا.

هدفنا هو إرضاء عملائنا وخلق تجارب لا تُنسى من خلال وضع عملائنا في قلب ما نقوم به ونوفر لهم ما يريدون في رحلتهم تحت سقف واحد.

تقوم دائرة التسويق بالتفاعل مع العملاء والشركة كذلك، حيث لا تألوا جهداً في تطوير المنتجات والخدمات بهدف الوصول إلى رضى العملاء وسعادتهم بالخدمات المقدمة، نحن نقدم مدخلات وملاحظات قيمة لضمان تقدم المؤسسة وحصول عملائنا على الأفضل دوماً.

## التحول الرقمي

يلعب التحول الرقمي دوراً ريادياً في المؤسسات حيث يعتبر الواجهة الأولى للمؤسسات في ظل التحول الرقمي مؤخرًا في مختلف القطاعات، ولكون شركة النفط العمانية للتسويق في طور التحول لتصبح أكثر تركيزًا حول العملاء ينظر لدائرة التحول الرقمي أن تقود التواصل مع العملاء لكونهم أكثر استخدامها للمنصات الاجتماعية والتقنية.

وكونها دائرة جديدة مضافة لباقي دوائر الشركة، عملت دائرة التحول الرقمي على تجديد الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة بهدف تقديم واجهة جديدة أكثر ديناميكية ومواءمة للتحول الرقمي العام في العالم، ولقد كانت النتائج مشجعة للغاية إن لم تكن مذهلة: فقد تضاعف عدد زوار الموقع الإلكتروني الجديد خلال العام الماضي مع نسبة كبيرة من الزائرين لأول مرة يزورون موقعنا الإلكتروني، والأكثر من ذلك، أنه حتى شهر ديسمبر، بدأ العملاء 545 محادثة باستخدام النماذج الموجودة على موقعنا، تشمل هذه المحادثات أكثر من 200 طلب على بطاقات الوقود، كل هذا بدون القيام بأي إعلان لجذب الزوار للموقع مما يظهر قوة المحتوى والتصميم.

أثناء وضع الأساس لخارطة الطريق الرقمية، تمكنا أيضًا من القيام بالعديد من الحملات التسويقية عبر منصات التواصل الاجتماعي التي حظيت على إعجاب الكثير من العملاء كما ساهمنا في إيصال رسالتنا التسويقية إلى مئات الآلاف من العملاء أثناء الترويج لعلامتنا التجارية.

ومن الآن فصاعدًا سوق نعمل على زيادة قنوات التفاعل مع العملاء مما يسهل وصولهم ومعرفة احتياجاتهم للعروض المقدمة من قبل الشركة، وخلال هذه الرحلة سوف نستشرك ما يرغب به العملاء لنتخطى ما يحتاجونه ونصل إلى ما يتمنون رؤيته في محطاتنا.

## النظرة المستقبلية

تتسم النظرة المستقبلية للعام القادم بالإيجابية حول الأداء العام للاقتصاد، حيث تشير تقارير صندوق النقد الدولي أن من المتوقع أن تصبح عُمان أسرع اقتصادات المنطقة نموًا حيث من المتوقع أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي بنسبة تزيد على خمسة في المائة.

نحن ملتزمون بمواصلة لعب دور رئيسي في المساهمة في المسار التصاعدي لاقتصاد عمان بمواصلة التخطيط الاستراتيجي، حيث نسعى لاستكشاف استثمارات جديدة ومشاريع مشتركة وزيادة الإيرادات غير النفطية بالإضافة إلى مواصلة الاستثمار في رأس المال البشري لبلوغ هدفنا عبر التواجد بين أفضل 5 شركات لتسويق الوقود في منطقة الخليج بحلول العام 2025م.

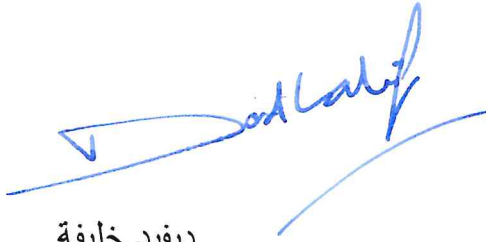
يتمثل هدفنا في أن نصبح المسوق الأكثر تركيزًا حول العملاء في الخليج في الوقت الذي نطور فيه بشكل مستدام حضور الشركة محليًا ودوليًا على حد سواء، فها نحن نوسع تواجدها الإقليمي عبر التواجد في المملكة العربية السعودية ونستهدف دولاً أخرى كذلك، كما وضعنا خططًا لتنفيذ نموذج أعمال فريد من شأنه المساعدة في بناء سمعتنا بحيث نصبح الخيار الأول للعملاء عبر تقديم مختلف الخدمات والمنتجات في محطاتنا، بالإضافة إلى ذلك، تشمل خريطة الطريق لدينا أيضًا توسيع رقعة تواجدها بما يخص زيوت التشحيم داخل المملكة والمنطقة، وهذه ليست سوى البداية.

نحن بصدد توسيع نطاق أعمالنا، وتنويع مصادر تدفق الإيرادات الخاصة بالشركة، كما أننا نستهدف تجاوز احتياجات العملاء لإعطائهم ما يريدون دائمًا.

كما أننا نمضي قدماً في خططنا الطموحة المستدامة لإنشاء محطات خدمة خارج البلاد، فضلاً عن توسيع مبيعات زيوت التشحيم لدينا في بلدان جديدة مثل كينيا وقطر والبحرين، وبالإضافة إلى ذلك، من المقرر افتتاح أول محطتي وقود متكاملة الخدمات بالسلطنة على مساحة 10,000 متر مربع مع مجموعة من المرافق، بما في ذلك منافذ تحويل العملات والصالات الرياضية والمطاعم ومكاتب البريد ومناطق لعب للأطفال ومراكز التسوق للعائلات في مسقط ونزوى خلال عام 2019.

وبذلك نختم مراجعتنا للأداء التشغيلي لشركة نفط عُمان لعام 2018م.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،



ديفيد خليفة

الرئيس التنفيذي

