

تقرير مناقشات وتحليل الإدارة

مقدمة

استطاعت شركة النفط العمانية للتسويق خلال هذا العام تحقيق مزيدا من التميز في السلطنة من خلال التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن وأيضا من خلال مواكبة التطور السريع الذي يمر به العالم من خلال تطور التقنيات الحديثة والحلول الذكية لعمليات شراء سريعة وآمنة.

حيث أكملت الشركة جهودها وسعيها لتكون الوجهة الواحدة لمرتادين محطات الخدمة المنتشرة في السلطنة وخارجها، كما نتطلع إلى مستقبل واعد، وملتزم بتعزيز التقدم الاقتصادي والاجتماعي في سلطنة عُمان والمساهمة فيه حيث نواصل الابتكار في جميع قطاعات الصناعة وإثرائها وتطويرها. علاوة على ذلك، فإن فرقنا تعمل على تقديم أقصى قدر من الخدمات للعملاء بهدف تسهيل وتوفير متطلباتهم الاستهلاكية. وسنواصل دائما لتحقيق طموحاتنا مع التطورات الجارية في السلطنة المستمدة من رؤية عُمان 2040، التي تقود الشركة وتقدم السلطنة في السنوات المقبلة.

الصحة، والسلامة، والبيئة، والجودة، والدعم الفني والاستدامة

يُشكّل موظفينا في شركة النفط العمانية للتسويق وعمالنا والمجتمعات التي نقدم لها خدماتنا أكثر مواردنا قيمة، حيث نلتزم بتوفير بيئة عمل آمنة لموظفينا وعمالنا، وعامة الناس، والحفاظ على ممتلكات وأصول الشركة، وباعتبار السلامة إحدى دعائم عمليات الشركة، حافظت الشركة على سجل السلامة المتمثل في عدم وقوع أي إصابات مضيعة للوقت خلال 18 مليون ساعة عمل، والجدير بالذكر أيضا أن الشركة لم تسجل أي حوادث مرورية خلال النقل اللوجستي للوقود لجميع مناطق السلطنة كما لم تسجل أي حوادث بيئية خلال عمليات الشركة في العام المنصرم.

ومن أجل الاستمرار في ترسيخ ثقافة الأمن والسلامة لدى الشركة وموظفيها وعملاءها و المتعاقدين معها نظمت الشركة العديد من المبادرات والمناشط خلال أسبوع الأمن والسلامة السنوي لضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة في مختلف فعاليات الأمن والسلامة والبيئة كما تم عقد ملتقى السلامة السنوي للمقاولين ومناقشة أهم الدروس المستفادة وتكريم متميزي الاداء في مجال السلامة والبيئة، ومن أجل ضمان جاهزية الشركة في ادارة الطوارئ واستمرارية الاعمال نظمت الشركة العديد من تمارين الاستجابة للطوارئ والاخلاء كان ابرزها تمرين مشترك المستوى الثالث مع الدفاع المدني في احدى محطاتها، وقد تم تفعيل خطة استمرارية الاعمال ولجنة ادارة الازمات بالشركة.

وبما أن ثقافة الشركة تركز على العناية بالعملاء وتوفير الخدمات ذات الجودة العالية فقد استمرت الشركة بالمحافظة على استيفاء جميع اشتراطات معايير الجودة الايزو وتم تجديد جميع شهادات الايزو التي حصلت عليها وامثالها

لخمسة معايير مختلفة: ISO9001:2015 (نظام إدارة الجودة)، ISO14001:2015 (نظام الإدارة البيئية)، ISO45001:2018 (نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية) ISO27001:2013 (نظام إدارة أمن المعلومات)، ISO 22301:2019 (نظام إدارة استمرارية الأعمال)، وفي عام 2022 حصلت شركة النفط العمانية على شهادة ISO 22000:2018 (نظام إدارة سلامة الأغذية) لتتوافق مع استراتيجيتها في التوسع في الأغذية والمشروبات. كما قامت الشركة بتوسيع نظام إدارتها ليشمل محطة وقود السفن في الدقم لضمان تزويد عملائها بنظام مؤهل.

فيما يتعلق بالبحث والتطوير، نجح الفريق الفني للشركة في تطوير زيوت تشحيم مختلفة وفقاً لاحتياجات السوق وتسجيل العديد من المنتجات لدى المنظمة الدولية (API) لتسويق المنتجات في السوق الدولية. بالإضافة إلى ذلك، أكمل الفريق الفني خطة مراقبة الجودة الفنية للتأكد من أن الوقود وزيوت التشحيم ضمن المواصفات وتلبية متطلبات العملاء. باعتبارنا شركة تركز على العملاء، فقد تم التعامل مع جميع الشكاوى وإغلاقها في الوقت المناسب بما يحقق رضا العملاء. كما نجح الفريق الفني في إطلاق منتج الديزل الحيوي، وتعد الشركة هي الوحيدة التي تقوم بتسويق هذا المنتج كوقود بديل ونظيف.

كجزء من التزامها بنشر الطاقة المستدامة والنظيفة في عملياتها والمساهمة في الجهود الوطنية لتحقيق هدف الحياد الكربوني 2050. قامت شركة النفط العمانية للتسويق بتشغيل 12 محطة من محطات الخدمة الخاصة بها بالطاقة الشمسية، وهي متصلة مباشرة بشبكة توزيع الكهرباء ويمكنها إعادة الطاقة إلى الشبكة مقابل تعرفه متفق عليها مع هيئة تنظيم الكهرباء. يصل توليد الطاقة الشمسية إلى 1.5 ميغاوات ويساهم في تقليل 1.1 مليون طن من ثاني أكسيد الكربون. تمتلك شركة النفط العمانية أيضاً 23 وحدة لاستعادة الابخرة البترولية في محطاتها لتقليل انبعاثات الكربون الناتجة عن عمليات تحميل وتفريغ الوقود.

وفيما يتعلق بالطاقة الكهربائية، قامت شركة النفط العمانية للتسويق بتأسيس شركة مشتركة متخصصة لتوفير حلول شحن المركبات الكهربائية (EVO)، وقد أنهت الشركة هذا العام 2023 بتركيب 80 شاحناً نشطاً في 39 موقعاً في السلطنة بما في ذلك الطرق السريعة. وقد تجلّى ذلك من خلال الحملة التي أطلقتها الشركة لإختبار شواحنها ابتداءً من دولة الإمارات العربية وصولاً إلى محافظة ظفار -ولاية صلالة. انتهت الشركة أيضاً من تقديم مقترحها وتقييمها الفني لمشروع محطة التزود بالهيدروجين الأخضر لدعم استراتيجية التقليل من انبعاثات الكربون من التنقل.

الموارد البشرية

أصبحت شركة النفط العمانية للتسويق من الشركات الرائدة كواحدة من الجهات لمن لديه الطموح للانضمام للقطاع الخاص والباحثين عن التطور الوظيفي ضمن مؤسسة تعنى بتطوير كوارها البشرية.

اهتمت شركة النفط العمانية للتسويق بشكل متزايد بالتعمين على جميع المستويات الوظيفية، والذي تم تحقيقه من خلال زيادة معدل التعمين بنسبة بلغت 90% بنهاية عام 2023 ويعد هذا إنجازاً مهماً بما أن مجال العمل يتطلب موظفين يمتلكوا مهارات معينة لخدمة مجموعة واسعة من العملاء عبر شبكة البيع للأفراد وعمليات الشركة بشكل عام.

تقوم الشركة بتوظيف المواهب العمانية المناسبة في الوظائف الملائمة في الوقت المناسب لتصبح الجهة التي يود الجميع العمل لديها في قطاع تسويق الوقود. واطلقنا برنامجاً للتدريب الإداري وبرنامجاً لإكساب موظفينا بالمهارات والإمكانات المناسبة. علاوة على ذلك، جرى تحسين منصة التعلم الإلكتروني لتتضمن أكثر من 60 ألف برنامجاً تدريبياً يمكن الوصول إليه عبر الإنترنت من خلال تطبيقات الهاتف النقال.

البيع بالتجزئة

يعتبر قسم البيع بالتجزئة من الأعمال الأساسية للشركة ويستمر في النمو وفقاً للخطة وفي عام 2023 أدخلت الشركة محطة خدمة جديدة في مسقط، و 3 محطات خدمة جديدة قيد التنفيذ، وأكملت إعادة بناء وتجديد 3 من محطات الخدمة، ليصل إجمالي عدد المحطات إلى 235 محطة في سلطنة عمان والذي سيجعل المواقع الجديدة تقدم خدمات إضافية لتلبي جميع احتياجات العملاء في مكان واحد مثل "الوقود والمحلات التجارية والعناية بالسيارات والمواد الغذائية. وقود ألتيماكس 98، أعلى وقود أوكتان طرحته الشركة في يناير 2018 بسلطنة عمان ومتوفر الآن في أكثر من 100 محطة خدمة بالسلطنة، ومستمررون في التوسع أكثر للوصول إلى جميع عملائنا، كما نجح قسم البيع بالتجزئة في تأمين 3 مواقع استراتيجية لثلاث محطات خدمة متكاملة على طريق الباطنة السريع، مما سيعزز تواجد محطات الخدمة للشركة في هذا الطريق الرئيسي. ومن المقرر أن تصبح محطات الخدمة الثلاث المتكاملة جاهزة للعمل في عامي 2024 و2025.

يعمل قسم البيع بالتجزئة لدينا في إدارة 109 من محطات الخدمة الخاصة به (46% من شبكة البيع بالتجزئة بأكملها) مما يدل على خبرة شركة النفط العمانية للتسويق في إدارة محطات الخدمة بكفاءة وجودة. وقد أدى ذلك إلى تقديم معايير متميزة لخدمة العملاء، فضلاً عن جعل العلامة التجارية للشركة العلامة الرائدة في تسويق الوقود وفقاً لنتائج المسح الذي شارك فيه العملاء.

قطاع التسوق والأطعمة والخدمات: متجر التسوق السريع (أهلين) حيث يوفر المواد الغذائية والخدمات الأخرى مثل الصراف الآلي وغيرها وهذا جزء آخر من أعمال التجزئة التي تخدم العملاء الزائرين بمحطاتنا. تعمل الشركة على تحويل محطات الخدمة الخاصة بها إلى محطة واحدة مع مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات. محلات أهلين هي مساهم رئيسي في شبكاتنا ولدينا شبكة إجمالية من 59 متجر أهلين؛ يتم تشغيل جميع هذه المتاجر بواسطة فريق أهلين الدولية اعتباراً من أكتوبر 2023 وبوجود أعضاء فريق مدربين تدريباً جيداً وضمن قطاع التسوق والأطعمة والخدمات.

كما يوجد لدينا 65 محل تسوق سريع، 28 مركز للعناية بالسيارات، و 10 مقاهي أهلين و10 مقاهي أمازون كافييه. قامت الشركة بتصفية العلامات التجارية "ستيرز و دوبيترز بيتزا" في سبتمبر 2023 بناءً على الأداء غير المرضي. نحن نؤمن بالتجربة الرقمية من خلال توفير الاتصال والدفع الإلكتروني مع ثواني بالإضافة إلى الشاشات الرقمية في 50 محطة خدمة. تشمل العروض والخدمات في محطات الخدمة لدينا أيضاً مرافق أجهزة الصراف الآلي، وتسهيلات دفع الفواتير، ومكتب بريد والمزيد من الخدمات التي سوف تضاف مستقبلاً لتلبية رغبات العملاء.

ونحن نؤمن بالتجربة الرقمية من خلال توفير الاتصال والدفع الإلكتروني مع ثواني بالإضافة إلى الشاشات الرقمية في 42 محطة خدمة. وشملت العروض والخدمات في محطات الخدمة لدينا أيضاً مرافق الصراف الآلي، وتسهيلات دفع الفواتير، وغسيل الملابس، ومكتب البريد والمزيد في المستقبل وتلبية احتياجات العملاء، بما يلبي احتياجاتهم.

بطاقات الوقود هي واحدة من أكثر الأقسام ديناميكية في تجارة التجزئة والتي أضافت قيمة كبيرة إلى الشركة والعملاء. وقد أدت الخدمات الممتازة التي تقدمها بطاقات شركة النفط العمانية للتسويق للوقود ومجموعة متنوعة من حلول التزود بالوقود إلى أن تكون الشركة هي الخيار الأفضل في السوق وأن تستمر في الريادة.

تمكنا في عام 2023 من تحقيق مجموعة من الإنجازات الرائعة بما في ذلك:

* الحفاظ على نمو مبيعات بطاقات الوقود بنسبة 6%

* زيادة عملاء "التعبئة الإلكترونية" بنجاح

* تأمين 58% من حصة السوق في نظام الدعم الوطني مما يعكس مستوى متميز من ثقة العملاء في بطاقات وقود الشركة

* تعزيز مبيعات البطاقات المصرفية من خلال زيادة عدد الأجهزة بنقاط البيع في محطات الخدمة لدينا.

المبيعات الدولية

في عام 2023، واصلت شركة النفط العمانية للتسويق توسعها الدولي في قطاع التجزئة، لا سيما في المملكة العربية السعودية وتنازانيا. تمكنت الشركة من تشغيل 30 محطة خدمة في مناطق مختلفة في المملكة العربية السعودية، مما يمثل علامة بارزة في مسار نموها. بالإضافة إلى ذلك، نجحت شركة النفط العمانية للتسويق في تأمين العديد من محطات الخدمة الجديدة التي هي قيد الإنشاء حاليًا في 3 مناطق رئيسية: الشرقية والغربية والعاصمة.

علاوة على ذلك، قامت الشركة بتوسيع تواجدتها في تنازانيا من خلال إضافة محطة خدمة جديدة، ليصل إجمالي عدد محطات الخدمة المشغلة في البلاد إلى 12. ويتمشى هذا التوسع الاستراتيجي مع التزام الشركة بتوسيع نطاق وجودها وتعزيز إمكانية وصول منتجاتها وخدماتها في تنازانيا إلى الأسواق الرئيسية. كما حققت الشركة خطوات ملحوظة في عمليات بيع الوقود بالجملة، والتي برزت كمساهم كبير، لتمثل أكثر من 65% من إجمالي مبيعات الوقود في عام 2023. ويؤكد هذا الإنجاز قدرة الشركة على تنويع مصادر الإيرادات والاستفادة من الفرص الناشئة في قطاع الطاقة.

الأعمال التجارية

تمكن قسم تطوير الأعمال التجارية من الحفاظ على استقرار معقول من حيث الحجم والأرباح على الرغم من التراجع العام في أداء القطاع وزيادة حدة المنافسة. واصلت الأعمال التركيز على تعزيز كفاءة التسليم وتقديم الحلول للعملاء من خلال الابتكارات التكنولوجية. بالإضافة إلى ذلك، نجحت الشركات التجارية في تنمية قطاع وقود الديزل الحيوي واستقطاب عملاء جدد، وستساهم هذه الخطوة في الخطة المتكاملة لخفض انبعاثات الكربون في السلطنة. تعتبر الحلول المتكاملة والابتكار هي الدعائم الرئيسية لنمو الأعمال التجارية في عام 2023 م، 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. كما أننا قمنا بتعزيز هويتنا الجديدة “B2Smart” والتي تم إطلاقها في عام 2019 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 جزءًا من العديد من المشاريع الاستراتيجية التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية لعمان وتحقيق نمو مستدام في المستقبل.

وقود الطائرات

شهد قطاع الطيران زيادة طفيفة في الحجم مقارنة بالعام الماضي مع افتتاح المزيد من شركات الطيران وإعادة فتح وجهاتها. نحن مستمرين في تقديم خدمات متميزة لعملائنا الرئيسيين مثل الطيران العماني وطيران السلام والعديد من شركات الطيران الدولية والمحلية. على الرغم من المنافسة الشديدة في هذا القطاع، فإننا ملتزمون بتقديم خدماتنا وفقاً لمعايير الصحة والسلامة والبيئة والكفاءة التشغيلية والجودة المعترف بها دولياً في صناعة الطيران؛ ستقدم الشركة المزيد من الخدمات الآلية لعملياتها والتي تستهدف إلى تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى وتقديم الخدمات مع وضع متطلبات العملاء في مقدمة خططنا.

الزيوت

تعتبر زيوت نפט عمان العلامة التجارية الأسرع نمواً في مجال زيوت التشحيم في سلطنة عمان، كما استمرت المنتجات في تلقي قبول واسع مع زيادة قاعدة العملاء في جميع أنحاء البلاد. وفي عام 2023، حققت زيوت التشحيم نمواً ملحوظاً عبر قنوات التوزيع، مع إعطاء الأولوية للجودة وتوسيع وجودها في الأسواق المتميزة. شهدت العلامة التجارية توسعاً ثابتاً في قطاعات PCMO وCVO، على الرغم من التحديات في الأسواق الخارجية وانخفاض قيمة العملة، فإننا نتوقع زيادة في حصتنا في السوق في السنوات القادمة. يتضمن نهجنا الاستراتيجي دخول أسواق نمو جديدة، والاستفادة من الأنشطة التسويقية المتنوعة، والاستفادة من الحملات التسويقية والرقمية المخصصة لتحقيق النمو المستدام في السلطنة وعلى المستوى الدولي.

حققت أعمال BP/Castrol نمواً ملحوظاً في قطاع التركيبات فقد حافظت على مكانتها المتميزة في الصناعة تحت راية كاسترول التي تسيطر بنطاق واسع على زيوت التشحيم، وينصب التركيز على الابتكار وتلبية معاييرنا العالية مع منتجات عالية الجودة. حيث تمثل الأعمال على خدمة السيارات كاسترول (CAS) الجزء الأهم منها، والتي تروج لمنتجات عالية الجودة مثل EDGE، وMAGNATIC، وGTX، وتوفر لعملائنا مجموعة واسعة من الخدمات في منافذ البيع. بالإضافة إلى ذلك، تركز الشركة على أسواق OEM/FWS لأن شركات صناعة السيارات الرائدة في العالم وافقت على علامة Castrol التجارية. باعتبارنا الشركة الرائدة، فإننا في "بي بي كاسترول لزيوت التشحيم- عمان" ملتزمون بتزويد عملائنا بمنتجات وخدمات من الدرجة الأولى.

خدمة العملاء

يهتم قسم خدمة العملاء بشكل مستمر في العناية بزبائن الشركة من خلال التواصل المستمر الذي يتجلى في نظام مركز العناية بالعملاء والرد على جميع الاستفسارات والاستماع إلى الشكاوي وتنفيذ طلبات الوعود، كما يسعى القسم للوصول إلى عملائه من خلال الفعاليات السنوية وزيارة كافة محافظات السلطنة من خلال فعالية "أسبوع خدمة العملاء" في شهر أكتوبر من كل عام بحضور الإدارة التنفيذية والمدراء في الشركة وذلك من خلال زيارة العديد من محطات الخدمة والتحدث إلى العملاء.

كما أطلق قسم رعاية العملاء مؤخرًا نظام مركز الاتصال وإدارة الشكاوي في المملكة العربية السعودية مع دليل تشغيلي مخصص لخدمة العملاء.

تقنية المعلومات وإدارة البيانات

في عام 2023، ساهم قسم تقنية المعلومات وإدارة البيانات في الشركة بالعديد من المشاريع المحورية، مما يمثل معالم مهمة في رحلة التحول الرقمي للشركة. والجدير بالذكر أن القسم أشرف على ترقية وترحيل Oracle E-Business Suite (EBS) إلى Oracle Cloud Infrastructure (OCI). وكانت هذه المبادرة مهمة في ضمان بقاء الأنظمة الأساسية للشركة، في طليعة تقنيات Oracle المتطورة، وبالتالي ساهم في دعم أهدافنا الإستراتيجية ومرونتنا التشغيلية.

وإدراكًا للأهمية الاستراتيجية للبيانات، التزمت الشركة بالاستفادة من أصول البيانات الخاصة بها لدفع عملية اتخاذ القرار، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتأمين ميزة تنافسية في قطاع بيع الوقود بالتجزئة. ولتحقيق هذه الغاية، نجحنا في صياغة وتنفيذ استراتيجية شاملة لإدارة البيانات في عام 2023. تم تصميم هذه الإستراتيجية لتحسين قدراتنا في التعامل مع البيانات، مما يضمن أن البيانات هي أحد الأصول التي تدفعنا نحو تحقيق أهداف أعمالنا.

ومن الإنجازات الملحوظة الأخرى تعزيز نظام إدارة النقل (TMS) لدينا، وهو حجر الزاوية لقسم زيوت التشحيم في الشركة. وقد لعب هذا النظام دورًا أساسيًا في تحسين لوجستيات التسليم وكفاءة تكلفة النقل، مما ساهم بشكل مباشر في زيادة رضا العملاء في أعمالنا المتعلقة بمواد التشحيم.

في محاولة لتنويع خيارات الدفع وتعزيز راحة العملاء في محطات الخدمة، قام فريق إدارة تقنية المعلومات والبيانات بتيسير تنفيذ تقنية الاتصال قريب المدى (NFC). وقد لاقت هذه الإضافة ترحيباً حاراً من قبل عملائنا، مما يعكس التزامنا بتبني الحلول المبتكرة التي تلبي تفضيلات المستهلكين.

علاوة على ذلك، يدعم القسم جميع الشركات التابعة لشركة النفط العمانية للتسويق في جهود التحول الرقمي. وتضمن جزء كبير من هذه المبادرة البدء في تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في المملكة العربية السعودية وتنازانيا. وتهدف هذه الخطوة إلى تعزيز القدرات التشغيلية وضمان الامتثال التنظيمي داخل هذه الأسواق، مما يؤكد التزامنا بالتوسع الدولي والتميز التشغيلي.

كان عام 2023 بمثابة مرحلة من الإنجازات المهمة لقسم تقنية المعلومات وإدارة البيانات في الشركة. ومن خلال الاستثمارات الاستراتيجية في تقنية وإدارة البيانات، فإننا لا نعمل على تعزيز قدراتنا التشغيلية فحسب، بل نرسي أيضاً أساساً متيناً للنمو المستدام والابتكار في السنوات القادمة.

التسويق

بهدف العناية والتركيز على العملاء في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، نهدف دائماً إلى التميز من خلال تقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات عملائنا وتصل إليهم أينما كانوا في رحلتهم. مهمتنا هي تقديم تجارب استثنائية لا ترضي عملائنا فحسب، بل تسعدهم وتعزز ولائهم.

• لقد حقق التزامنا المتواصل بالتسويق المرتكز على العملاء نجاحات كبيرة هذا العام. لقد ارتفعت نسبة المشاركة في برنامج الولاء الخاص بنا، مدفوعة بحملات تسويقية مستهدفة تركز على العملاء.

• يواصل وقود ألتيماكس 98 اكتساب الزخم وتوسيع نطاق انتشاره مع إدراك عدد متزايد من العملاء لقيمة التزود بالوقود بأعلى مستوى من الأوكتان والمتوفر حصرياً في محطات نفط عمان. ويؤكد هذا النمو التزام شركة النفط العمانية للتسويق الثابت بتوفير منتجات ووقود عالية الجودة تلبي الاحتياجات المميزة لعملائنا.

• وفي الوقت نفسه، فإن نجاحنا المستمر في الحفاظ على حصة سوقية رائدة في بطاقات برنامج الدعم الوطني يؤكد مكانة شركة النفط العمانية للتسويق باعتبارها المسوق المفضل في البلاد. ويعد هذا النجاح بمثابة شهادة على تفانينا في تقديم خدمة استثنائية لعملائنا، وضمان إمكانية الوصول والقيمة في كل جانب من جوانب تجربة التزود بالوقود الخاصة بهم.

• من خلال الحملات الإستراتيجية المباشرة عبر قنوات البيع المختلفة، شهدنا نمواً ملحوظاً في مبيعات زيوت التشحيم "نفط عمان"، مما عزز مكانتنا في السوق.

• علاوة على ذلك، أدت التحسينات التي تم إدخالها على خدمة Optimo Swift وعروض Lubexpress إلى تحسين الراحة والكفاءة لعملائنا الكرام.

التحول الرقمي

يلعب التحول الرقمي دوراً ريادياً في المؤسسات حيث يعتبر الواجهة الأولى للمؤسسات في ظل التحول الرقمي مؤخراً في مختلف القطاعات، ولكون شركة النفط العمانية للتسويق إحدى الشركات السباقة في هذا المجال فإنها تولي كل الاهتمام بهذا المجال من خلال تقديم أفضل الحلول الذكية للأفراد والعملاء التجاريين.

وفي سعيها المستمر تقوم دائرة التحول الرقمي بتطبيق الاستراتيجية الرقمية للشركة والتي تستند على إطلاق منتجات جديدة تقدم ما يعزز تجارب المستخدم للأفراد والشركات:

تستمر استراتيجيتنا الرقمية في التركيز على تقديم منتجات مبتكرة وتحويل وظائف الأعمال رقمياً لتعزيز تجربة المستخدم. ومن الجدير بالذكر أن التحسينات التي تم إدخالها على تطبيق نفط عمان أدت إلى زيادة ملحوظة في تحميل التطبيق.

من خلال الاستفادة من التقدم الكبير في الذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT)، نفذت الشركة العديد من المشاريع التي تستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (ML) لرفع تجارب المستخدم إلى مستويات غير مسبوقة، وتشجيع العملاء على استكشاف مجموعة متنوعة من الخدمات مقدمة من الشركة.

ونظراً لما يشهده العالم الرقمي من تطور كبير في الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء واستخدام نواتجها في الأعمال التجارية، فقد باشرت الشركة عدة مشاريع قائمة بالذكاء الاصطناعي من أجل تحسين تجربة المستخدمين ونقلها إلى مستويات متقدمة لكي يستطيع العميل تحقيق الاستفادة القصوى من مختلف منتجات وخدمات الشركة.

النظرة المستقبلية

شركة النفط العمانية للتسويق، ستواصل دورها في تنفيذ استراتيجية التفكير المستقبلي، والوصول إلى استثمارات جديدة ومشاريع مشتركة وعائدات متزايدة في قطاع الخدمات غير النفطية.

تتمثل أهداف الشركة الرئيسية في أن تصبح السوق الأكثر تركيزاً على العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي مع تطوير حضور الشركة بشكل مستدام محلياً ودولياً. نحن نعمل على توسيع محطات الخدمة لدينا خارج السلطنة إلى المملكة العربية السعودية وتنازانيا. لقد وضعنا أيضاً خططا لتنفيذ نموذج فريد للبيع بالتجزئة من شأنه أن يساعد في بناء سمعتنا كمتجر شامل. أصبحت محطات الخدمة لدينا وجهات متنوعة إلى جانب ذلك، نحن نمضي قدماً في مفهومنا الجديد لمحطات الخدمة "المتكاملة" التي تقدم مجموعة من المرافق: منافذ الصرافة، والصالات الرياضية، والمطاعم، ومكاتب البريد، وغسيل الملابس، ومناطق ألعاب الأطفال ومراكز التسوق للعائلات.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن خارطة الطريق الخاصة بنا توسيع خط زيوت التشحيم لدينا داخل المنطقة وخارجها مع وجود منتجاتنا في العديد من البلدان في جميع أنحاء المنطقة. الجدير بالذكر أن الشركة تواصل تنفيذ الخطة الخمسية (2022-2026)، والتي يقودها التنوع والنمو المحلي والدولي والتحول نحو توريد الطاقة المتجددة. نحن نعمل على توسيع بصمتنا، وتنويع عدد مصادر الإيرادات مع تجاوز احتياجات العملاء لتزويدهم دائما باحتياجاتهم المرغوبة.

وبهذا أختتم مراجعتي للأداء التشغيلي للشركة لعام 2023.

طارق بن محمد الجندي

الرئيس التنفيذي