

ملخص تقرير أرامكس السنوي ٢٠١٩



ارامكس

aramex.com

المحتويات

٣	مقدمة
٣	من نحن
٤	نبذة عن أرامكس
٦	كلمة الرئيس التنفيذي
٨	إشراك سلسلة التوريد الخاصة بنا
٨	الحوكمة
٨	أداؤنا العالي
٨	موظفونا
٩	عملاؤنا
١١	الاستدامة
	تعليم وتمكين الشباب
	ريادة الأعمال
	التزامنا البيئي

aramkx

بسعدنا وبشرفنا أن نشارككم
الإصدار العاشر من تقريرنا الشامل،
والإصدار الرابع عشر من تقرير الاستدامة.

علاوةً على ذلك، تواصل أرامكس جهودها لتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة بشكل عام، مع التركيز بشكل خاص على الأهداف (٤ و ٨ و ١٣ و ١٧)، إلى جانب مساهمتها في مجالات أخرى ضمن هذا الإطار ضمن مبادرة طوعية وغير ملزمة اتخذتها أرامكس انطلاقاً من إيمانها بقيمة هذا العمل.

وهذا أيضاً هو العام الثاني الذي نعد فيه هذا التقرير وفقاً للإطار المعتمد من اللجنة الدولية لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC)، من أجل تيسير وصول المعلومات التي يتضمنها للأوساط الاستثمارية بالصفة المناسبة، وقد مكنتنا هذا النهج أيضاً من التركيز بشكل أكبر على ترابط وتكامل بيانات مختلف قطاعات الشركة، وتضمين كل ما يتعلق بعملياتنا في مجال خلق القيمة عبر الأنواع الستة لرأس مال الشركة وهي: رأس المال البشري، ورأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، ورأس المال المادي، ورأس المال الاصطناعي، ورأس المال الطبيعي.

وتهدف استراتيجية أرامكس للاستدامة إلى تحقيق أقصى استفادة من عملية خلق القيمة عبر الأنواع الخمسة الأولى لرأس المال، مع تقليل التأثيرات السلبية على رأس المال الطبيعي لأقصى حد ممكن، وبذلك ما نستطيع من جهود للاستفادة من رأس المال الطبيعي المتجدد والنظيف.

ونحن ملتزمون بإعداد تقاريرنا المتعلقة بالبيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) التي أقرها مجلس معيار المحاسبة الدولية (IASB) ونشرها بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية لهيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة.

لقد سعينا دوماً إلى الحفاظ على نهجنا الرائد في مجال الاستدامة وضمان تكامله مع أعمالنا وعملياتنا على المستويات كافة، جنباً إلى جنب مع تشجيع حوار جاد مع الأطراف المعنية وأصحاب العلاقة حول آلياتنا المعتمدة لخلق القيمة عبر مختلف مجالات عملنا. كما أننا نبذل جهوداً مدروسة للحفاظ على نهجنا الشامل والمتكامل والشفاف تجاه الاستدامة.

ولطالما استرشدت رؤيتنا وهدفنا في مجال الاستدامة بقيمنا الراسخة، التي تشكل أيضاً الأساس الذي تركز عليه أنشطتنا كافة، وتنطلق منه جميع مبادراتنا المتعلقة بالاستثمار في موظفينا ومجتمعاتنا، وتعزيز تجربة عملائنا، وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال، وتطبيق أفضل الممارسات المسؤولة اجتماعياً وبيئياً.

لا يتوقف نهجنا، في مجال الاستدامة، عن التطور، وهو ما يسمح لنا بمواصلة تعزيز مسؤوليتنا والإشراف على تدفقاتنا الرأسمالية المتنوعة وفهم أوجه الترابط بين مختلف فئاتها على نحو أفضل، فضلاً عن دعمنا في توطيد نهج شامل ومتكامل تجاه عملية اتخاذ القرار والممارسات، وإبقاء تركيزنا منصباً على خلق قيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

إننا حريصون على التعرف بدقة على الاحتياجات الحالية لمجتمعاتنا وبيئتنا لنضعها نصب أعيننا ونؤسس عليها جهودنا الدؤوبة لتقييم المخاطر والتأثيرات المحتملة واعتماد أحدث الابتكارات والتقنيات، وتبني أفضل الممارسات الناشئة، وتضمن منهجيتنا الاستباقية الحفاظ على ريادةنا في مجال الاستدامة وتفوقنا حتى على المعايير الدولية في هذا الصدد وتمهيد الطريق نحو تحقيق نتائج أفضل.

يمثل هذا التقرير جزءاً مهماً من جهودنا الحثيثة للتواصل المنفتح والشفاف مع أصحاب العلاقة والأطراف المعنية داخلياً وخارجياً، إلى جانب كونه جزءاً من تدابيرنا الداخلية لمراقبة العمليات والتأكد من الاتساق التام بين عملياتنا وممارساتنا من جهة، ورؤيتنا الاستراتيجية من جهة أخرى. يتم إعداد هذا التقرير سنوياً، وقد صدرت نسخته السابقة عام ٢٠١٨.

وتحقيقاً لهذه الغاية، يدمج هذا التقرير معلوماتنا المالية والمعلومات المتعلقة بإنجازاتنا في مجال الاستدامة والتقدم المحرز في هذا الصدد، إضافةً إلى بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا خلال عام ٢٠١٩.

هذا هو العام الرابع على التوالي الذي تعد فيه أرامكس تقريرها وفقاً لمعايير إعداد تقارير الاستدامة من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ونفخر بريادتنا المستمرة في مراعاة أحدث المعايير المعتمدة في هذا المجال، الأمر الذي يمكننا من مواصلة تطوير مراقبة آلياتنا المعتمدة وقياسها على صعيد خلق القيمة وتدفعات رأس المال والتأثيرات المختلفة لعملياتنا وأنشطتنا، وممارسات الاستدامة لدينا بطريقة أكثر فعالية وشمولية، ومراعاة لأصحاب المصلحة والأطراف ذات العلاقة.

نبذة عن أرامكس

حققت شركة أرامكس منذ تأسيسها في عام ١٩٨٢ نمواً سريعاً حتى أصبحت اليوم علامة تجارية رائدة في القطاع وتتميز بخدماتها المتخصصة وحلولها العالمية المبتكرة، حيث توفر الشركة مجموعة شاملة من حلول النقل والخدمات اللوجستية للشركات والأفراد حول العالم. تتخذ أرامكس، المدرجة في سوق دبي المالي، من دولة الإمارات العربية المتحدة مقراً رئيساً لعملياتها؛ حيث تستفيد من موقع الدولة الممثل حلقة وصل بين الشرق والغرب، مما يتيح للشركة الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، وتوفير حلول لوجستية مخصصة حسب متطلباتهم في أي مكان حول العالم.

تقدم أرامكس محفظة معززة من الخدمات على نطاق جغرافي واسع، بما في ذلك خدمات التوصيل السريع المحلي والدولي، وخدمات الشحن، والخدمات اللوجستية، وإدارة سلسلة التوريد، والتجارة الإلكترونية، وإدارة السجلات والمعلومات. ونواصل تأكيد التزامنا بتحسين عملياتنا حول العالم، والسعي وراء اغتنام الفرص الجديدة التي تدعم نمو أعمالنا وتقديمها في المستقبل.

تمتد عملياتنا اليوم لأكثر من ٦٠٠ مدينة في ٦٥ بلداً حول العالم، ويشرف على العمليات الرئيسة للشركة أكثر من ١٥,٩٠٠ ألف خبير متخصص في مجال النقل والشحن.

ويشكل نموذج أعمالنا الفريد القائم على "الأصول الخفيفة" والالتزام بالابتكار حافزاً لمختلف القرارات الاستراتيجية التي نتخذها. وبرهن هذا النموذج قدرته في تحقيق النجاح تلو الآخر، مما ساعدنا على التكيف بسرعة وبكفاءة مع ظروف السوق الصعبة، وبذل أقصى الجهود لتقديم أفضل حلول التوصيل، فضلاً عن تطوير منتجات وخدمات جديدة، والاستجابة سريعاً للتغيرات المستمرة في تفضيلات العملاء.

وفي غمرة عالمنا المعاصر الذي تؤثر فيه التكنولوجيا على حياتنا اليومية وتغيرها أكثر من أي وقت مضى، يلعب الابتكار التكنولوجي دوراً بالغ الأهمية في نجاح أعمالنا، وانطلاقاً من ذلك، نعتزم أسلوباً استراتيجياً لتسخير التكنولوجيا المتقدمة بطرق مختلفة ومبتكرة تشمل الدخول في شراكات مثمرة أو الاستحواذ على الشركات المحلية المتخصصة بالخدمات اللوجستية التي تدير شبكة واسعة من الفروع المحلية، وذلك بهدف إيجاد أفضل حلول التوصيل المتكاملة وأكثرها كفاءة. وقد ساهم هذا المنهج في تحقيق منافع كبيرة على صعيد تطوير أعمال الشركة، وبرهن أننا شركة تسخر أحدث التقنيات لتقديم أفضل حلول النقل والخدمات اللوجستية دون الحاجة إلى الاستثمار في الأصول الضخمة. كما نؤمن في أرامكس أن إدخال التقنيات الجديدة - في مجال التجارة الإلكترونية بشكل خاص - يلعب دوراً محورياً في تعزيز كفاءة نقل السلع والبضائع ومرونتها، وتوفير أفضل الخدمات على مستوى العالم، وفي ذلك ترسيخ لمكانتنا الرائدة في السوق.

وندرج جيداً أن تطوير أعمالنا والمحافظة على مقومات استدامتها الفعلية يتطلب منا توظيف كفاءاتنا الأساسية من أجل إحداث تأثير إيجابي، وذلك في إطار التزامنا بتطبيق مفاهيم المواطنة المؤسسية الصالحة في كافة المجتمعات التي نعمل فيها.

وتنتشر المبادرات التي أطلقناها تحت مظلة منصة الاستدامة الخاصة بنا (Delivering Good) في أكثر من ١٠٠ مشروع تعليمي واجتماعي وبيئي.

كما أننا بادرنا إلى التشارك مع العديد من المنظمات الدولية والمحلية التي تركز جهودها لدعم القضايا المماثلة. وتفخر أرامكس بشراكتها مع المجتمعات التي تعمل فيها وبالمساهمات التي تقدمها لدعم التنمية الاقتصادية المستدامة في تلك المجتمعات.

وفي هذا السياق، تعمل الشركة بشكل فعّال على غرس ثقافة تسهم في دعم مفاهيم الابتكار واحتضانها. كما أننا سنواصل الاستثمار في موظفينا وتقنياتنا وبنيتنا التحتية، إلى جانب تطبيق الحلول المبتكرة لتلبية احتياجات عملائنا المتنامية وسنعمل في الوقت نفسه على مواصلة توفير أكبر قيمة لمساهمينا وتوطيد شراكتنا مع المجتمعات المحلية.

لمعرفة المزيد عن جميع خدماتنا، يُرجى الرجوع إلى تقرير أرامكس السنوي ٢٠١٩.

مناطق عمليات أرامكس



كيف ننشئ القيمة



البيئة

٢٢,٨٥٤,٠٦٠
ليترًا من الوقود

٦٥,٦٦٤,٧٢٣
كيلو واط ساعة
من الكهرباء

٪٢٢
نسبة الزيادة في
عمليات إعادة التدوير

٪٢٩
نسبة انخفاض استهلاك
الوقود لكل شحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"

٪٢٢
نسبة انخفاض استهلاك
الكهرباء لكل شحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"



المجتمع

٣
ندوات للتفاعل
مع الأطراف المعنية

٪٩٨
نسبة تغطية
مشاريع الاستدامة



بياناتنا المالية

١,٤٦٤,١٠٠,٠٠٠
درهم
رأس مال موزع
على أسهم

١٩٪
نسبة العائد
على الأسهم



موظفونا

٩٨
جنسية

١٥,٩٢٩
موظفًا

مركز تدريب
معتمد



الأعمال والعمليات

٦,٣٦١,٢٤٨
كيلو واط ساعة
تم توليد من محطتي
توليد الطاقة الشمسية
في عمان (الأردن)
ودبي (الإمارات)

٪٤٢
نسبة انخفاض إجمالي
انبعاثات غاز ثاني أكسيد
الكربون/ للشحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"

+١٢٠,٠٠٠
مستفيد مباشر

+١٣٠
شخص حضروا
ندوات التفاعل مع
الأطراف المعنية

٥,٧٤٣
مليون درهم
إجمالي الأصول

٥,٢٤٦
مليون درهم
إجمالي الإيرادات

٦,٣٦٦
شحنة
للموظف الواحد

١,٢٠٢,٠٢٦,٠٠٠
درهم
إجمالي النفقات على مزايا
ورواتب الموظفين

٪٨١
من إجمالي عدد الموظفين
الذين تلقوا تدريباً في
مجال الامتثال



كلمة الرئيس التنفيذي

السادة المساهمون الكرام،

واصلت أرامكس خلال عام ٢٠١٩ مسيرتها نحو تحقيق مزيد من النمو وتطوير العمليات. كما واصلت المضي بخطى ثابتة في تنفيذ استراتيجية التحول التي تخوضها، موجهة جهودها نحو تطوير وطرح حلول رقمية رائدة وتبسيط عملياتها التشغيلية المعقدة وإعادة هيكلة استراتيجية عملياتها التجارية. وتمكنا بفضل التزامنا الراسخ تجاه أهدافنا بالارتقاء بمستويات الكفاءة عبر شبكتنا ومواكبة النمو القوي في أعداد الشحنات في الأسواق الرئيسية التي نتواجد فيها، لنتوج العام بأداء مالي ثابت ونمو مطرد في أعمالنا على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة عموماً والتقلبات الكثيرة التي يشهدها قطاعنا على وجه الخصوص.

مرونة عالية في أدائنا المالي ونمو قوي في أعداد الشحنات

ارتفع صافي أرباحنا خلال العام ٢٠١٩ بنسبة ١٪ إلى ٤٩٧,٤ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٤٩٢,٦ مليون درهم إماراتي خلال العام الماضي. ونمت إيراداتنا بنسبة ٣٪ لتصل إلى ٥,٢٤٦ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٥,٠٨٦ مليون درهم إماراتي عام ٢٠١٨، ومع ذلك تأثرت هوامش الأرباح التشغيلية سلباً بضغطات التسعير الممنوحة لقطاع التجارة الإلكترونية.

وحافظنا على مركز نقدي قوي جداً بفضل إدارتنا المالية الحكيمة، حيث بلغ إجمالي السيولة النقدية المتاحة لدى أرامكس ١ مليار درهم إماراتي بحلول نهاية العام ٢٠١٩، بينما بلغ التدفق النقدي الحر ٢٩٤ مليون درهم إماراتي.

وفيما يتعلق بالأداء في خطوط أعمالنا الرئيسية، فقد نمت إيرادات خدمات النقل السريع الدولي بنسبة ٣٪ لتصل إلى ٢,٣٤٩ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٢,٢٧٣ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، وجاء معظم النمو من أسواق الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وسنغافورة والمملكة العربية السعودية. وشهدت إيرادات خدمات النقل السريع المحلي نمواً بنسبة ٥٪ لتصل إلى ١,١٠٨ ملايين درهم إماراتي مقارنة مع ١,٠٥١ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، مدفوعاً بنمو أنشطة التجارة الإلكترونية المحلية في دول مجلس التعاون الخليجي وأستراليا. وتأثر الأداء سلباً بعملية إعادة الهيكلة الاستراتيجية التي نفذناها على مستوى عملياتنا المحلية في الهند، وتقلبات أسعار صرف بعض العملات الأجنبية، ولولا هذه العوامل لكانت إيرادات أرامكس في مجال خدمات النقل السريع المحلي قد نمت بنسبة ١٣٪ في العام ٢٠١٩. ومن أهم العوامل التي حفزت هذا النمو، ارتفاع عدد الشحنات بشكل لافت بنسبة ٢٧٪ مقارنة بالعام ٢٠١٨ وذلك بفضل النمو القوي في الطلب على خدماتها في هذا المجال في كل من المملكة العربية السعودية ومصر ونتوقع استمرار وتيرة هذا الزخم خلال عام ٢٠٢٠.

وفيما يتعلق بأداء قطاع الحلول اللوجستية الشاملة للشركات من أرامكس، فقد حققت الخدمات اللوجستية المتكاملة وإدارة سلسلة التوريد الأداء الأفضل على مستوى خطوط أعمالنا حيث نمت الإيرادات بنسبة ١٨٪ لتصل إلى ٣٥٥ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٣٠٢ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨ وذلك بفضل الطلب القوي من تجار التجزئة التقليديين على خدمات التخزين التي تقدمها أرامكس وغيرها من خدمات القيمة المضافة الأخرى في الأسواق الرئيسية التي نتواجد فيها. وتراجعت الإيرادات من خدمات الشحن بنسبة ٢٪ لتصل إلى ١,١٣٨ مليون درهم إماراتي مقارنة مع ١,١٦٤ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، ويعزى ذلك لاستمرار تأثرها بحالة عدم اليقين والضبابية التي تشوب اقتصادات المنطقة على الرغم من أن قطاع النفط والغاز لا يزال إحدى مجالات التركيز الرئيسية للشركة.

الحفاظ على وتيرة النمو في بيئة تشغيلية متغيرة باستمرار

لدينا الكثير من الفرص لإحراز المزيد من النمو وتعزيز حصتنا في السوق على مستوى القطاع في هذه المنطقة، وتحديدًا في دول مجلس التعاون الخليجي ومصر، حيث نتوقع أن تحافظ التجارة الإلكترونية على زخمها ودورها في دعم النمو الصحي والمطرد في أعداد الشحنات. ورغم تزايد حدة المنافسة في مجال خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية، نشهد اليوم تغييراً في هوية وطبيعة عمل منافسينا. ففي بداية الأمر، وبعد الطفرة التي شهدتها قطاع التجارة الإلكترونية في المنطقة، شهدنا أعداداً متنامية من الشركات المتنوعة تسعى للدخول إلى السوق والاستفادة من الفرص المتاحة فيه. لكن مع ذلك، نجحت أرامكس في الحفاظ على أفضليتها التنافسية والتي تركز على حجم ونطاق عملياتها وشبكتها الواسعة ومواردها التي تمكنها من حماية حصتها في السوق وتعزيز موقعها في الأسواق الرئيسية وتقديم أسعار تنافسية في الوقت نفسه.

كذلك، تتزايد الضغوط على مزودي الخدمات اللوجستية وخدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية لتقديم حلول توصيل أسرع وأكثر موثوقية وبأسعار أكثر تنافسية، وتتركز هذه الضغوطات بشكل رئيسي في قطاع خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية. ونتيجة لهذه العوامل، تتزايد تكاليف مزاولة الأعمال وتنخفض الهوامش الربحية. ونحن لا نتوقع انحسار هذا التوجه أو تراجع حدته، حيث سنظل نواجه بيئة تشغيلية متواصلة التغيير، مما يستلزم التكيف وتعزيز الجاهزية للتعامل مع أعداد أكبر من الشحنات بأسعار أكثر تنافسية.

وفي ظل هذا المشهد المتغير، ستعتمد الربحية بشكل متزايد على ثلاثة عوامل رئيسية هي: أولاً، تعزيز الإنتاجية من خلال اتخاذ إجراءات تهدف إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، وثانياً، التوسع في أعمال الشركة إما من خلال عمليات الاستحواذ، وثالثاً أو عبر تنويع مزيج الإيرادات. لذلك، وسعياً لمواصلة تحقيق القيمة من مختلف خطوط أعمالنا، سنكثف جهودنا في مجال التحول الرقمي وسنرفع استثماراتنا في التقنيات التي تعزز الإنتاجية وتسهم في تبسيط عملياتنا وتقليل مواطن القصور والمشاكل ومساعدتنا على تحقيق أفضل مستوى من الكفاءة في التكلفة.

ريادة التحول الرقمي وتعزيز المرونة التشغيلية

لقد وضعنا تسريع التحول الرقمي في صدارة أولويات استراتيجية التحول في الشركة. وتركزت جهودنا على نحو استراتيجي خلال العام على إعادة تشكيل الهوية الرقمية لشركة أرامكس وبناء بنية تحتية متطورة للتكنولوجيا تمكنا من تقديم خدمات أكثر تميزاً وأعلى جودة للعملاء، بالإضافة إلى تعزيز مستوى الكفاءة في العمليات لمواكبة النمو القوي في أعداد الشحنات والتخفيف جزئياً من الآثار الناتجة عن ضغوط التسعير لا سيما في خدمات النقل السريع.

وضمن جهودنا لتطبيق التحول الرقمي، قمنا خلال عام ٢٠١٩ بتعزيز تواجدها على المنصة السحابية عبر الدخول في شراكة مع "أمازون ويب سيرفيسز". وأنشأنا بحيرة بيانات لاستضافة كامل البنية التحتية لبيانات الضخمة الخاصة بنا بالاستفادة من إمكانيات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي بما يساعد على رقمنة تجربة العملاء في كافة مراحلها ومعالجة مجموعة من أبرز التحديات الملحة التي تواجهنا في القطاع. وطورنا كذلك تقنياتنا المستخدمة في مرافق الفرز الرئيسية في الشركة بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل فترات الشحن وبالتالي الارتقاء إلى مستوى تطورات عملائنا. ونعمل أيضاً على تحديث وتطوير نقاط خدمة العملاء الرقمية لضمان التواصل الفوري مع العملاء وتتبع الشحنات في الوقت الفعلي وغيرها من الميزات الرئيسية الدقيقة والمتاحة للعميل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

ولا تقتصر استراتيجيتنا في تسريع الابتكار على إيجاد التقنيات الأكثر ذكاءً فحسب، ولكنها أيضاً تركز على توفير حلول ذكية. على سبيل المثال، أطلقنا منصة

لقد حددنا هدفنا بخفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن كل شحنة بنسبة ٢٠٪ في عام ٢٠٢٠ مقابل مقدار الانبعاثات لكل شحنة في عام ٢٠١٦. ويسعدني أننا استبقنا الموعد المحدد ونجحنا في تحقيق هذا الهدف في نهاية عام ٢٠١٩ من خلال الاعتماد على حلول النقل المستدام واستخدام مصادر الطاقة المتجددة. وقد أدت هذه الجهود إلى خفض إجمالي انبعاثاتنا من نسبة ٢٠٪ التي حققناها في عام ٢٠١٦ إلى نسبة ٢٠٪ إضافية في نهاية عام ٢٠١٩. وانخفض استهلاكنا للكهرباء لكل شحنة بمقدار الثلث تقريباً وانخفض استهلاكنا للوقود في كل شحنة بمقدار الربع تقريباً.

وضمن جهودنا للتوسع في استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة والتركيز على اعتماد مصادر الطاقة المتجددة، نجحنا في تشغيل محطتين لتوليد الطاقة الشمسية تم إنجازهما مؤخراً في كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة. وتوفر محطة توليد الطاقة الشمسية في عمان والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ١,٢ ميجاوات نحو ٩٠٪ من احتياجات أرامكس الأردن للطاقة، في حين ساهمت محطة الطاقة الشمسية في دبي والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ٣,٢ ميجاوات في خفض استهلاك المستودع المستهدف للطاقة بنسبة ٦٠٪. واضطلعت المحطتان بدور حيوي في تخفيف تأثيراتنا السلبية لا سيما انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (الإطار ١) وانبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الناجمة عن استهلاك الطاقة (الإطار ٢). وفي عام ٢٠١٩، شرعنا في بناء محطة جديدة للطاقة الشمسية بقدرة إنتاجية تبلغ ٣,٢ ميجاوات على سطح مستودعنا الثاني في دبي، ومن المتوقع أن يوفر المشروع أكثر من ٦٠٪ من احتياجات المستودع للطاقة. كما وسعنا أنظمة إدارة النفايات وإعادة التدوير في محطاتنا لتشمل معظم محطاتنا في جميع أنحاء العالم.

وفيما يتعلق بالنقل المستدام وتماشياً مع استراتيجيتنا للتحويل إلى أسطول المركبات الكهربائية أينما أمكن، نجحنا في تشغيل أسطول مكون من ١٠ مركبات تعتمد على الطاقة الكهربائية بالكامل ضمن خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية في عمان. وأطلقنا عملية تجريبية مماثلة في المملكة العربية السعودية وسنقوم قريباً باختبار هذه المركبات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وحتى الآن، دعمت أرامكس أكثر من ٣,٦٠٠ من أصحاب المشاريع والشركات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ودعمنا مئات الشباب عبر تقديم المنح الدراسية وبرامج التطوير والتدريب الداخلي وبرامج متخصصة لبناء المهارات في عدد من الصناعات.

وحددنا مجموعة أهداف في مجال الاستدامة للعمل على تحقيقها على المدى المتوسط والبعيد وتشمل:

١. زيادة عدد المستفيدين من مبادراتنا في مجال الاستدامة بنسبة ٥٪ سنوياً
٢. الحفاظ على أفضليتنا التنافسية كشركة رائدة في مجال الاستدامة
٣. تعزيز جهودنا لمواءمة نموذج أعمالنا مع أهداف التنمية المستدامة والأجندة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة والدول التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٣٠.
٤. توظيف الشركات الناجحة والمثمرة مع جميع أصحاب المصلحة

نقتكم حجر الأساس لتحقيق قيمة مستدامة

في الختام، يطيب لي نيابة عن فريق عمل شركة أرامكس، أن أعرب عن خالص شكري وتقديري لمساهميننا الكرام على دعمهم المستمر وثقتهم الراسخة التي شكلت ركيزة أساسية لتمكيننا من مواصلة تحقيق قيمة أكبر من استثماراتهم. وسنواصل العمل على تنفيذ المزيد من مبادرات التحول الاستراتيجية ونتطلع بعين الأمل والتفاؤل إلى عام جديد نفتنم فيه الفرص الواعدة ونواجه فيه التحديات الناشئة بحكمة ونعزز فيه مكانتنا الريادية ونرتقي بأدائنا المالي وقدراتنا ومرونة أعمالنا.

مع أطيب التمنيات،

بشار عبيد

الرئيس التنفيذي

"أرامكس فليبت" و"أرامكس سبوت" اللتين تقدمان نموذج عمل مبتكر يدعم جهودها لتوسيع الخدمات دون الحاجة إلى امتلاك أية أصول، لاسيما في فترات الذروة وتعتزم طرح هذه الحلول في المزيد من الأسواق خلال عام ٢٠٢٠.

وها هي جهودنا المتواصلة تؤتي ثمارها على نحو متميز. فقد أصبحنا اليوم أكثر استعداداً وجاهزية من أي وقت مضى في مجال التحول الرقمي مما يعزز مرونتنا وقوة أدائنا في العمليات التشغيلية بالإضافة إلى تعزيز مستويات الكفاءة في جميع خطوط أعمالنا. وأمتخر اليوم بالقول بأننا نحتل المكانة الأقوى على مستوى المنطقة في خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية والتي تعد من أهم الخدمات الحيوية في رحلة توصيل الشحنات. وبفضل استثماراتنا المتواصلة في التقنيات الحديثة، وتوسيع نطاق عملياتنا في الأسواق الرئيسية والمبادرات التشغيلية الأخرى، طورنا البنية التحتية لخدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية وارتقينا بهذه العمليات، مما ساعدنا على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ومواكبة النمو الكبير في أعداد الشحنات في قطاع النقل السريع.

مستهدفاتنا وطموحاتنا

تتمحور أهداف التحول التجاري في شركة أرامكس على مواصلة تحقيق النمو وتعزيز موقعنا المالي وزيادة الإيرادات وتبنيها. وتحقيقاً لهذه الغاية نحرص على التواصل مع عملائنا والاستماع إلى احتياجاتهم ومواكبة تغيرات السوق المتواصلة للحفاظ على كفاءتنا ومرونتنا في الأداء وتبني نهج استباقي في تقديم حلول ناجعة ومبتكرة.

وفي عام ٢٠١٩، قمنا بإعادة هيكلة استراتيجيتنا في الأسواق للتركيز على أهداف التنوع من خلال مضاعفة النمو في أهم قطاعات العمل المدرة للدخل والتي تشمل التجارة الإلكترونية وتجارة التجزئة الموجهة للمستهلكين وقطاع النفط والغاز. وعززنا تركيزنا على تلبية تطلعات العملاء لحماية حصتنا في السوق والحفاظ عليها تحديداً في هذه القطاعات التي نتبؤاً فيها مكانة ريادية. كذلك استهدفنا قطاعات جديدة، مثل الرعاية الصحية والاتصالات وتشغيل وصيانة السيارات وقطاع الطيران والفضاء.

وسنواصل مستقبلاً التركيز على مصلحة العميل باعتبارها أولوية مطلقة ومحفزاً استراتيجياً أساسياً يوجه استراتيجيتنا التجارية، كما سنواصل التركيز على الأسواق التي تمكننا من تحقيق قيمة أعلى لمساهميننا.

تمكين الابتكار عبر ثقافة الإبداع والتعاون

نحن في أرامكس لا نصف موظفينا وفق مسمياتهم الوظيفية فحسب، ولكننا نؤمن أسلوب عملهم ونهجمهم الإبداعي والمرن في مواجهة المشكلات والتفكير الخلاق والقدرة على التنفيذ بتركيز ودقة وشغف، وأود هنا أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر لفريقي الرائع على دعم أرامكس في المضي بخطى سريعة وثابتة في مسيرة التحول. فأنا أعتز بكم جميعاً وأقدر ثقتكم وإيمانكم الراسخ بقدرتنا على الابتكار ومواكبة التغييرات وأدعوكم لمواصلة قيادة التحول والمساهمة في صناعة الإنجازات الكبرى للشركة.

وحتى تتمكن من تسريع الابتكار كأولوية رئيسية في مسيرة تحول الشركة، يجب إرساء الأسس لثقافة تشجع وتدعم الإبداع وريادة الأعمال والأفكار الخلاقة والتعاون. وتلك أولوية قصوى بالنسبة لأرامكس لأن كل فرد في الشركة قادر على تقديم مساهمة معينة تدعم جهود الشركة وتسهم في إنجازاتنا الجماعية.

ريادة جهود الاستدامة قولاً وفعلًا

باتت الاستدامة والمبادرات الخضراء اليوم واحدة من أبرز القضايا التي تشغل اهتمام وسائل الإعلام وتحظى بانتباه كبار المسؤولين الإداريين في عالم الشركات. وقد اتخذت أرامكس مجموعة إجراءات استباقية جادة للمساهمة في حماية كوكبنا ودعم مجتمعنا على مدار أكثر من عقد من الزمن. وقد رسخنا مكانتنا كشريك مؤثر لمبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة منذ عام ٢٠٠٧، ولا يزال في عام ٢٠١٩ نقود جهود الاستدامة ونقدم نموذجاً يحتذى به في المنطقة للحفاظ على مكانتنا الرائدة عبر الحفاظ على "رأس المال الطبيعي" المتجدد والنظيف في كافة عملياتنا لحماية البيئة من المخاطر، وذلك تماشياً مع الهدف الثالث عشر من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة والذي يركز على مواجهة التغير المناخي. كما وسنواصل دعم مجتمعنا المحلية من خلال برامج دعم وتمكين الشباب وتقديم التوجيه والتدريب لأصحاب المشاريع الناشئة.

إشراك سلسلة التوريد الخاصة بنا

وواصلنا خلال العام ٢٠١٩ المضي قدماً في عملية التحول الاستراتيجي لعملياتنا التجارية لتسريع وتيرة تطوير قدراتنا في قطاع الحلول اللوجستية الشاملة للشركات بما في ذلك خدمات تجارة تجزئة الأزياء، والاتصالات، والتصنيع، والكيمائيات، والرعاية الصحية، وبالتالي دعم جهودنا في تنويع مصادر إيراداتنا والحفاظ على توازنها.

في عام ٢٠١٩، واصلنا تطبيق عمليات تقييم الموردين وتحسينها وهي تغطي كافة المواضيع المتعلقة بالامتثال مثل حقوق الإنسان وحقوق العمال ومكافحة الفساد والرشوة، إضافةً إلى المعايير البيئية والاجتماعية. وتضمن دراسات العناية الواجبة التزام جميع الموردين والمقاولين من الباطن بالقوانين واللوائح المحلية والدولية. وتدار عملياتنا داخلياً وفقاً لقواعد مدونة السلوك واستبانات الرأي وخارجياً للقضايا المعقدة من قبل مزود خدمات يمتلك سمعةً حسنة في هذا المجال. واستحدثنا أيضاً دراسات العناية الواجبة من قبل مزود خدمة بسمعة طيبة لجميع مورديننا بالإضافة إلى عملية الفحص الداخلية.

للحصول على التفاصيل الكاملة حول أدائنا المالي، يُرجى الرجوع إلى البيانات المالية في تقرير أرامكس السنوي ٢٠١٩.

موظفونا

تؤمن أرامكس بأن قوة كل فرد من موظفيها ونجاحهم، في غاية الأهمية لنجاح عملياتها. بدايةً من عمليات التوظيف، وحتى برامج التطوير المهني وثقافة العمل وبيئته في الشركة، لذلك، نحن ملتزمون بتعيين الموظفين على كافة مستويات المؤسسة، كذلك، نحن ملتزمون بتحقيق القيمة لأعمالنا من خلال توفير بيئة عمل صحية تشجع على الابتكار والتعاون، وتمكّن الموظفين من تحقيق إمكاناتهم، وتنمي المهارات القيادية.

تعزيز الأسس

في عام ٢٠١٩، واصلنا البناء على النجاح الذي حققناه في العام السابق من خلال زيادة التركيز على القدرات القيادية لمواردنا البشرية؛ لمساعدتنا في استقطاب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها وتحفيزها على مستوى شبكتنا. وخلال العام الماضي، ركزت إدارة الموارد البشرية على تعزيز قدراتنا الداخلية من خلال سلسلة جديدة من الدورات التدريبية للموارد البشرية وبرنامج اعتماد للتدريب التنفيذي واستقطاب قادة جدد للموارد البشرية. ولتحقيق ذلك، انضمت مجموعة من قادة الموارد البشرية والخبراء المتخصصين العالميين إلى شركة أرامكس من عدد من المؤسسات الرائدة في منطقة الشرق الأوسط والعالم، ويتبنى فريق القيادة الجديد منهجية تنطوي على مواجهة تحديات الموارد البشرية، ويستهدف تحقيق النجاح والسعي الدائم للفوز!

الثقافة المؤسسية

تأكيداً على إيماننا بأن موظفينا هم أهم ثروتنا، فقد ركزت استراتيجيتنا في ٢٠١٩ على إعادة التأكيد على ثقافتنا المؤسسية، ففي فبراير من عام ٢٠١٩، أصدرنا بيانات جديدة للرسالة والرؤية والقيم؛ لضمان توافق جميع الموظفين، مع توجهنا الاستراتيجي، وفهمهم لقيمنا المؤسسية وكيفية الاسترشاد بها في أعمالنا وفي الربط فيما بيننا كعائلة واحدة في شركة أرامكس. وقد نظمنا حملات توعية في العديد من أسواقنا؛ لضمان فهم موظفينا لقيم الشركة وأهمية إعطاء الأولوية لتلك القيم في عملية صنع القرار.

مكافآت الأداء والمكافآت الكلية

استهدفت استراتيجية المكافآت الكلية في عام ٢٠١٩ فهم مدى تنافسية برامج الأجور والمنافع المطبقة على مستوى شبكتنا. وتحرص أرامكس على أن تكون فلسفة المكافآت الكلية المطبقة لديها (الأجر الأساسي والبدلات والحوافز قصيرة الأجل والمكافآت) تنافسية مع الشركات الأخرى في القطاع.

وعلاوةً على ذلك، وسعيًا لدعم ثقافة الأداء المتميز، طور فريقنا برنامجاً جديداً للحوافز السنوية يهدف إلى التمييز بين مختلف الأداءات، وذلك من خلال مؤشرات أداء رئيسية / أهداف ذكية محددة بوضوح، ويتوافق هذا تماماً مع استراتيجيتنا المؤسسية. وفي عام ٢٠١٩، أدخل ٧٠٪ تقريباً من الموظفين الذين يستخدمون نظام "SuccessFactors" مؤشرات الأداء الرئيسية ضمن المنصة الإلكترونية لإدارة الأداء / إدارة الأهداف.

تطوير الكفاءات والموظفين

كان تدريب وتطوير الموظفين من المحاور الأساسية في أجندتنا الاستراتيجية، وقد ركز بشكل واضح في عام ٢٠١٩ على الموظفين المسؤولين عن التعامل مع العملاء، ومن بينهم موظفو خدمات التوصيل، وفريق خدمة العملاء وفريق الخدمات التجارية. وتضمنت تلك التدريبات مزيجاً من برامج التدريب المدمج المخصص وفرص التعلم المصغر، فضلاً عن برامج التعاون مع مؤسسات التدريب العالمية.

الحوكمة

في إطار استراتيجية الاستدامة المعتمدة لدى أرامكس، ووفاءً بالتزامنا بحس المواطنة والمسؤولية الاجتماعية، يقوم السيد بشار عبيد، الرئيس التنفيذي للشركة، بإطلاع مجلس الإدارة بشكل دوري على النهج الاستراتيجي الذي تتبعه الشركة مع المساهمين إضافةً إلى مبادرات الشركة وأدائها في مجال الاستدامة، وعلاقة هذه العناصر بنشاط الشركة بشكل عام.

كما تسعى أرامكس باستمرار لتعميم ممارسات الاستدامة وتنفيذ السياسات الداخلية المتعلقة بالبيئة وعمليات الشراء المسؤولة، مع ضمان مراقبة الالتزام بهذه المعايير على مستوى الشركة. ويتم مناقشة القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة خلال اجتماعات مجلس الإدارة، ويجب الحصول على موافقة المجلس على جميع المبادرات والأهداف التي تحددها الشركة في مجال الاستدامة قبل تطبيقها.

وعلاوةً على ذلك، يحرص مجلس إدارة شركة أرامكس على العمل عن كثب مع فريق الإدارة العليا فيما يخص استراتيجية الاستدامة والأنشطة ذات الصلة لدى الشركة. كما يواصل أعضاء الإدارة العليا العمل إلى جانب الرئيس التنفيذي لشؤون الاستدامة وفريقه؛ لوضع الخطط وإدارة الشراكات الاستراتيجية مع القطاعين العام والخاص، والمجتمع من أجل تطوير أنشطة الشركة في مجال الاستدامة، وتوسيع تأثيرها ونطاقها. وتأتي المشاركة الفاعلة من المساهمين عبر المشاورات والاجتماعات المتواصلة لضمان تماشي نشاطات الشركة مع احتياجاتهم.

لمعرفة المزيد عن ممارسات الامتثال الخاصة بنا، يُرجى الرجوع إلى قسم الامتثال في تقرير أرامكس السنوي ٢٠١٩.

أدائنا المالي

لقد كان العام ٢٠١٩ عامًا جيدًا بالنسبة لأرامكس، حيث واصلنا فيه الابتكار بهدف تطوير عملياتنا وتحسين مستويات كفاءتها، مع استمرارنا في التركيز على تنمية أعمالنا عالمياً وتحقيق أداء مالي ثابت.

حققت أرامكس خلال العام ٢٠١٩ نمواً في الإيرادات بنسبة ٣٪، لتصل إلى ٥,٢٤٦ مليون درهم إماراتي. وارتفع صافي الأرباح خلال العام ٢٠١٩ بنسبة ١٪ إلى ٤٩٧,٤ مليون درهم إماراتي.

وقد تركزت جهودنا في العام ٢٠١٩ على مواصلة تطوير عملياتنا وترسيخ التزامنا بإرساء بنية تحتية رقمية ترتقي بمستوى خدمة العملاء وتعزز كفاءة العمليات بما يمكننا من التعامل مع النمو القوي في عدد الشحنات، والتخفيف جزئياً من الآثار الناجمة عن ضغوط التسعير لاسيما في مجال خدمات النقل السريع. وقد كُفينا استثماراتنا في مجال خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية التي تعد من أكثر المراحل أهمية وتنافسية في عملية التوصيل لتعزيز ذلك من مكانتنا الرائدة في هذا المجال في كافة الأسواق والمناطق الرئيسية التي نتواجد فيها.

التجارة الإلكترونية، والتحول الرقمي

تتطور احتياجات عملائنا بالتزامن مع ظهور تقنيات وابتكارات جديدة غيرت من كيفية تقديم الخدمات اللوجستية وتنفيذها. وباعتبارها إحدى أكبر مزودي خدمات النقل والحلول اللوجستية الشاملة على مستوى العالم، تلتزم أرامكس بالتحول باستمرار استجابةً لأحدث ما يستجد في القطاع الذي تعمل فيه. وفي السنوات القليلة الماضية توسعت سلسلة القيمة لعمليات الحلول اللوجستية وخدمات الشحن، ومن ثم توسع نموذج أعمالنا بشكل متوازن من أجل الحفاظ على مكانتنا الرائدة في مجالنا.

وانطلاقاً من التزامها بتقديم خدمات سلسة وفعالة: أنشأت أرامكس منصة سحابية للبيانات الضخمة على "أمازون ويب سيرفيسز" لدعم رؤية التحول الرقمي وتعزيز تجربة العملاء ورقمنة رحلة الشحن في كافة مراحلها. بدءاً من لحظة إنشاء الطلب وحتى التوصيل إلى الوجهة النهائية. وباستخدام البيانات الضخمة والتقنيات التي يوفرها حل المنصة السحابية، يمكننا تقديم صورة كاملة لعمليات النقل المباشر للشحنات في الوقت الفعلي.

طبقت أرامكس خمسة استخدامات لتقنيات التعلم الآلي، مما يجعلها أكبر عملاء "أمازون ويب سيرفيسز" في المنطقة في مجال تقنيات التعلم الآلي. وتقوم حالياً بحوالي ٤٥٠ ألف تنبؤ يوميًا، بمتوسط زمن استجابة يبلغ ١٢,٥ مللي ثانية.

الأدوات الإلكترونية (E-TOOLS)

في إطار جهودنا المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة إلى عملائنا: فإننا نستغل أي فرصة للابتكار وتحسين تقنياتنا حتى تتمكن من توفير تجربة سلسة للعملاء تعتمد على التقنيات الذكية، وتتيح دمج عملياتنا ضمن الأنظمة المفضلة لدى العملاء.

'كليك تو شيب' (ClickToShip)

في عام ٢٠١٩، واصلنا العمل على تعزيز وظائف تطبيق "ClickToShip"، وهو تطبيق مكتبي مجاني يتيح للعملاء إدارة احتياجات الشحن، حتى في حالة عدم الاتصال بالإنترنت، ويشمل وظائف آلية لتجهيز الشحنات، وطلبات الاستلام وحساب الأسعار، وتتبع الشحنات، وإدارة عناوين الشحن، وإدارة الشحنات الكبيرة ومنازلها.

موقعنا الإلكتروني (aramex.com)

نعمل على تحسين موقع aramex.com بصفة مستمرة: لتقديم تجربة استخدام أفضل لجميع الزائرين. وتشمل التحسينات التي جرت على الموقع إضافة مجموعة من الخصائص والتعزيزات الملبيهة لاحتياجات العملاء من خلال توفير محتوى ملائم ومستهدف يتناسب مع عملائنا في جميع المناطق الجغرافية.

وفي عام ٢٠٢٠، نهدف إلى إدخال المزيد من التحسينات على تجربة المستخدم، وتصميم الموقع الإلكتروني ووظائفه. ونخطط للاستمرار في ترجمة الموقع الإلكتروني إلى اللغات الأساسية، مع تطويع محتوى الموقع الإلكتروني: لتلبية الاحتياجات المحددة لعملائنا في جميع المناطق الجغرافية.

تطبيق أرامكس للهواتف الذكية

يتيح تطبيق أرامكس للهواتف الذكية لعملاء الشركة حول العالم إمكانية إدارة عملية توصيل شحناتهم بالكامل، باستخدام هواتفهم المتحركة فقط. وفي عام ٢٠١٩، تُرجم التطبيق إلى اللغة العربية، وهي اللغة الأساسية في واحد من أسواقنا الرئيسية. كذلك أدخلنا تحسينات على خصائص التطبيق، وعلى تجربة المستخدم بوجه عام.

ونخطط لتوفير تجربة جديدة ومحسنة للمستخدمين في عام ٢٠٢٠ للتيسير عليهم بصورة أكبر.

وقد أدت برامج التدريب تلك إلى تحسين الخدمات المقدمة من فرقنا لعملائنا في جميع الأسواق، مع الاستجابة بصورة أسرع للتغيرات السريعة والدائمة التي يشهدها القطاع.

استقطاب الكفاءات

ركزت استراتيجيتنا لاستقطاب الكفاءات في عام ٢٠١٩ على بناء عملياتنا؛ حتى تتمكن من استقطاب أفضل الكفاءات، وذلك من خلال إرساء برنامج جديد للقيمة الافتراضية لصاحب العمل. وتمثل القيمة الافتراضية لصاحب العمل القيم والثقافة التي نجسدها في مؤسستنا. بالإضافة إلى ذلك، قام فريق استقطاب الكفاءات بإطلاق منصة توظيف جديدة وتفعيلها، وتم تصميمها لتعزيز وجودنا في سوق التوظيف الإلكتروني، مما يعزز ويحسن من تجربة المرشحين المحتملين وأفراد الموارد البشرية، ومدير التوظيف.

وقد أطلقنا عملية معيارية توفر تجربة متسقة وإيجابية في التنقلات الداخلية للكفاءات والتعيين الخارجي لها. علاوةً على ذلك، أطلق فريقنا برنامج تدريب عملي جديد، وانتهى من تصميم برنامج التدريب الإداري في أرامكس، الذي يوفر مسارات مهنية سريعة؛ وخيارات تطوير مهني للكفاءات المحلية ذات الإمكانيات العالية في الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية.

علاقات الموظفين

في عام ٢٠١٩، أطلقت شركة أرامكس قسماً جديداً لتمكين علاقات إيجابية وتعاونية بين الشركة وموظفيها، وذلك من خلال ممارسات علاقات الموظفين الفعالة، ووضع وتطبيق سياسات وإجراءات متسقة للموارد البشرية.

أفكار الموظفين والتحليلات المتعلقة بهم

في عام ٢٠١٩، استفاد فريقنا العالمي لأفكار الموظفين والتحليلات المتعلقة بهم من البيانات المتاحة على مستوى الشبكة للمساعدة في استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها على مستوى الشركة، واليوم، أصبحت أرامكس أكثر قدرة على استخدام البيانات الآنية لقياس أدائها، وذلك من خلال رصد المقاييس الأساسية للكوادر البشرية، بما في ذلك التنوع بين الجنسين وجنسيات الموظفين، ومعدل دوران الموظفين الاختياري والإجباري، ومعدل الاستفادة من الإجازات السنوية، ومعدلات الكوادر البشرية.

علاوةً على ذلك، في عام ٢٠١٩، واصلنا استخدام نظام "SuccessFactors"، إذ تمكنا من تحسين معدل استخدام نظام الموارد البشرية الموحد في جميع وحدات الأعمال، وذلك بإضافة الكيانات المستحوذ عليها حديثاً ونقل بياناتها إلى النظام. ومن أبرز الإنجازات كذلك، نجاح فريقنا في تعميم نظام إدارة الأداء وإدارة الأهداف لضمان وجود مؤشرات أداء رئيسية، وأهداف محددة بوضوح للموظفين وإضافتها إلى منصة "SuccessFactors".

عملائنا

منذ أن قمنا بتسليم أولى شحناتنا ونحن نلتزم بتزويد عملائنا بخدمات عالية الجودة ومنتجات مبتكرة. ومع كل قرار تجاري وتشغيلي نتخذه نجعل نصب أعيننا ومحور اهتمامنا تزويد عملائنا بتجربة متميزة.

ننظر إلى عملائنا باعتبارهم شركاءنا في ابتكاراتنا وعملياتنا. وللحفاظ على هذه الشراكة عملنا جاهدين على نشر ثقافة عمل تتمحور حول عملائنا في جميع إجراءات ومعاملات أرامكس. وهو الأمر الذي يشمل تعزيز مشاركة العملاء والحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة، ويسهل الوصول إليها للوقوف على آرائهم ومقترحاتهم وقوفنا دائماً. ومن خلال الاستماع الفعال لاحتياجات عملائنا واهتماماتهم، فإننا نضمن الاستثمار في التقنيات، وتبسيط العمليات لمواكبة توقعاتهم وتجاوزها من حيث جودة الخدمة وسلامتها.

أدوات التكامل البرمجية

تتضمن أدوات التكامل البرمجية المقدمة من أرامكس أداتين في غاية الأهمية، وهما أداة تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) وواجهة برمجة التطبيقات (API). وتتيح هاتان الأداةان تبادل البيانات بسرعة وأمان بين أنظمة العميل ونظام "InfoAXS" لدى أرامكس، مما يعزز بدرجة كبيرة من الفعالية الرقمية، ويقلل من الأعباء التقنية التي يتحملها عملاؤنا، مما يمنحهم المرونة الكاملة في تخصيص تفاعلاتهم مع أنظمتنا، واختيار تفضيلاتهم إلكترونياً، للحصول فوراً على عنصر برمجي يتناسب مع احتياجات العميل، ويمكن استخدامه لتلبية احتياجات أعماله.

وسائل التواصل الاجتماعي

تظل وسائل التواصل الاجتماعي من أكثر قنوات التواصل تفاعلاً مع العملاء. ونحن نقدر تلك التفاعلات، ونأخذها على محمل الجد على الدوام، ولذلك يعمل فريق التواصل الاجتماعي بصفة مستمرة على تطوير قدراته التقنية والخدمية لتلبية احتياجات التواصل، مع الالتزام في الوقت نفسه بمعدل الاستجابة المستهدف وهو أقل من ساعتين.

مركز الاتصال

تواصل مراكز الاتصال في أرامكس تميزها في تحقيق التوقعات، بل وتجاوزها أيضاً، حتى تحولت من مجرد مراكز للاتصال إلى مراكز للتميز تضم موظفين على درجة عالية من المهارة يمكنهم التواصل بيسر وسهولة مع عملائنا في جميع أنحاء العالم. ولا تزال مراكز الاتصال من قنوات التواصل الرئيسية لتقديم المعلومات للعملاء، والتعامل مع المسائل المعقدة والتواصل مع الإدارات الداخلية؛ لتوفير تجربة متميزة للعملاء.

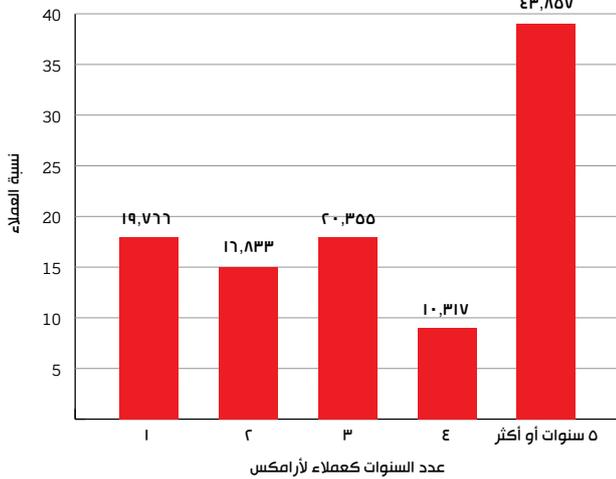
نقاط البيع

تعتبر نقاط البيع من أكثر الأدوات فعالية في التعامل مع العملاء في منافذ البيع بالتجزئة. وتحسّن نقاط البيع من معالجة الواردات والصادرات من خلال تسريع المعاملات، وضمان سلامة التكامل الرقمي مع أنظمتنا، مع جمع المعلومات المطلوبة من العملاء. ويساعد ذلك في اختصار الوقت اللازم لخدمة العملاء وتمكين فرق الخدمة من التركيز بشكل أكبر على إثراء تجارب العملاء.

وفي عام ٢٠١٩، تم تطوير نسخة إلكترونية جديدة من نقاط البيع لتسهيل وصول المستخدمين وزيادة الانتشار على مستوى وحدات الأعمال. ومن بين المزايا العديدة التي تنطوي عليها هذه النسخة الإلكترونية، القدرة على تقديم الدعم والتعامل مع الضغط في ظل موسم الذروة.

الاحتفاظ بالعملاء

نحرص على جذب عملاء جدد إلى الشركة بصفة دائمة، كما نحرص في الوقت نفسه على الاحتفاظ بعملائنا الحاليين.



تطبيق "واتساب للأعمال" وخدمة "أرامكس نشات بوت" والإشعارات

يتحول التواصل مع العملاء من مجرد تقديم المعلومات إلى الأسلوب الحوارى القائم على تقديم النصائح القابلة للتنفيذ. وتعتبر خدمة "أرامكس نشات بوت" (Aramex Chatbot) بمثابة أداة تفاعلية متصلة بالعديد من القنوات، وتتيح للعملاء تتبع شحناتهم والتواصل مع الشركة وتحديد مواقع الفروع، وتحديد مواعيد التسليم بسهولة.

وقد تمت إضافة خدمة "أرامكس نشات بوت" إلى تطبيق "واتساب" في عام ٢٠١٨، مما أتاح التواصل وإجراء محادثات فورية مع الشركة. وقد أثمرت التفاعلات عبر هذه القناة عن تحسين تجربة العملاء وتركت أثراً كبيراً في تسليم الشحنات.

وقد شهد عام ٢٠١٩ تحقيق إنجازات كبيرة في تحسين تجربة العملاء ووظائف خدمة "أرامكس نشات بوت"، وذلك لإعطاء العملاء مزيداً من التحكم في إجراءات توصيل الشحنات وتحديد المواعيد، مما أسفر عن تفاعل أكثر سلاسة مع الشركة.

لطالما كانت الاستدامة، منذ تأسيسنا، ركيزة أساسية في توجهاتنا ورؤيتنا الاستراتيجية، ما عزز مكانتنا في مجال الاستدامة المؤسسية في المنطقة والعالم. وحتى يومنا هذا، دمجتنا الاستدامة في عملياتنا على جميع المستويات. نعزيز استراتيجية الاستدامة في أرامكس من خلال نهج قائم على الأدلة، يركز على الجهات المعنية ويستجيب لاحتياجاتهم والتغيرات الديناميكية التي تحدث على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي. وتعكس هذه الاستراتيجية أيضاً النهج الاستباقي في الاهتمام بالأنواع الستة لرأس مال الشركة وهي: (١) رأس المال الطبيعي، (٢) رأس المال البشري، (٣) ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، (٤) ورأس المال الاصطناعي، (٥) ورأس المال الفكري، (٦) ورأس المال المادي.

إن استثمارنا في المجتمعات المحلية، ودعم رواد الأعمال، والعمل على تثقيف الشباب وتمكينهم، إلى جانب مشاركتنا الشاملة مع الجهات المعنية، يضمن قدرتنا على دمج أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة في سياساتنا. وعلى أرض الواقع في عملياتنا ومشاريعنا للاستدامة على المستوى العالمي والمؤسسي والمحلي.

نواصل تركيزنا جهودنا نحو الاستدامة على الركائز الثلاثة التالية:

١. تعليم وتمكين الشباب
٢. دعم رواد الأعمال
٣. الالتزام تجاه البيئة والتغير المناخي

في عام ٢٠١٩، استطعنا الوصول إلى ٨٥،٠٨٥ مستفيد، بزيادة بنسبة ٥٥٪ في قاعدة المستفيدين مقارنة بالعام ٢٠١٨ حيث جاءت هذه الزيادة نتيجة للشراكات التي أبرمناها في مصر، وهو ما تحقق بفضل تحديث ١٩٠ مشروعاً للاستدامة في ٤٣ موقعاً. وفي عام ٢٠١٩، بلغت نسبة تغطية مبادرات الاستدامة ٩٨٪.



تمكنا الرقابة الصارمة لعملياتنا من فهم تأثير عملياتنا وإدارتها على تحدف أنواع رأس المال المذكورة أعلاه والموارد المرتبطة بها وتفاعلها مع الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ككل. ومن خلال جمع هذه البيانات، وفهم هذه الديناميكيات، نستطيع تعزيز تأثيراتنا الإيجابية على مجتمعاتنا، وبالتالي إدارة أي آثار سلبية وتقليلها على البيئة الطبيعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.

نوظف رأس مالنا الفكري والبشري والمادي: لدعم الشباب ورواد الأعمال والمبادرات البيئية في إطار استراتيجيتنا العالمية للاستدامة، وبالتالي زيادة القيمة المشتركة في رأس المال الطبيعي والبشري والاجتماعي القائم على العلاقات للمجتمع ككل، والقيم التي نعتقد أنها سوف تتضاعف عدة مرات وتسريع التنمية المجتمعية.



لمحة عن تأثيرنا في مجال الاستدامة



٤٤,٠٠٠+

طالب

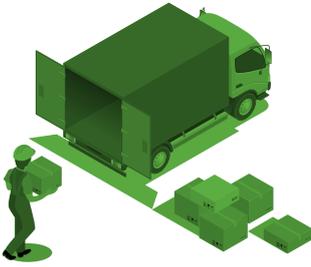


١٢٠,٠٠٠+

شخص استفادوا من مبادراتنا
المجتمعية

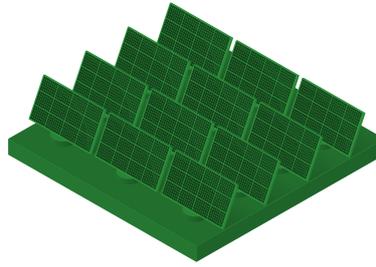
٩٨%

نسبة التغطية



١,٥٠٠+

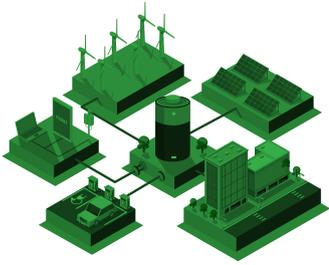
شخص في حالات الطوارئ



توظيف الطاقة الشمسية



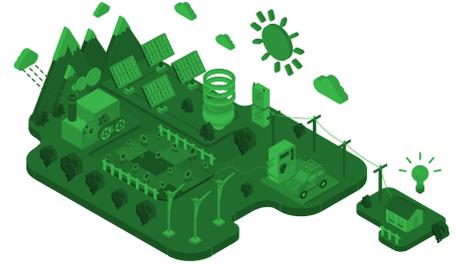
٣,٧٠٠+

من الشركات الناشئة والمشاريع
الصغيرة والمتوسطة

٦,٣٦,٢٤٨

كيلوواط ساعي من الطاقة
الكهربائية من خلال محطات
توليد الطاقة الشمسية في

٢٢%

انخفاض استهلاك الوقود
لكل شحنة مقارنة بعام
الأساس ٢٠١٢

٢٢%

زيادة في عمليات إعادة
التدوير

الالتزام تجاه البيئة والتغير المناخي

ندرك تمام الإدراك أننا نتحمل المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية، وبأننا من خلال قياس تأثيراتنا البيئية وإدارتها، يمكننا تعزيز عملياتنا وأعمالنا. في أكثر الأحيان، تتضمن الممارسات الواعية بيئياً زيادة الكفاءة التشغيلية والتقدم التكنولوجي والابتكار.

تحقيقاً لهذه الغاية، نلتزم بتخفيض استهلاكنا للموارد الطبيعية، وتقليل مخلفاتنا، واختيار استخدام مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة. نضمن أن نسق التزاماتنا وجهودنا البيئية مع الهدف الثالث عشر للتنمية المستدامة لمكافحة شبح تغير المناخ العالمي.

إنجازات بارزة

ببداية عن مشاركة الموظفين

في عام ٢٠١٩، التزم موظفونا بأكثر من ٣٠٠ ساعة تطوعية للمشاركة في أنشطة التوعية البيئية. التزم كادرنا في الجزائر بأكثر من ٦٠ ساعة تطوعية لزراعة الأشجار في يوم الأرض. في مصر، قام كادرنا بزراعة الأشجار في واحدة من أكثر المجتمعات تهميشاً في القاهرة خلال يوم الأرض، مما ساهم في إجمالي ١٥٠ ساعة من العمل التطوعي. في البحرين، خصص أعضاء فريقنا أكثر من ٤٥ ساعة لحملة تنظيف الشواطئ، بينما شارك أكثر من ٢٠٠ متطوع في يوم الأرض.

محطات الطاقة الشمسية المتجددة

نحن ملتزمون باستخدام الطاقة المتجددة للتخفيف من أثارنا البيئية. وفي هذا الإطار، استثمرنا في محطتين لتوليد الطاقة، في محطتين لتوليد الطاقة المتجددة، وهما موقعان رئيسيان لمكاتبنا التشغيلية والإدارية.

تعمل محطة توليد الطاقة الشمسية البالغة ١,٢ ميغاوات في عمان على توفير ٩٠٪ من احتياجات أرامكس الأردن، في حين تعمل محطتنا في دبي بسعة ٣,٢ ميغاوات وساهمت في تخفيض استهلاك المستودع المستهدف بنسبة ٦٠٪.

في عام ٢٠١٩، بدأت أرامكس الإمارات بتنفيذ محطة لتوليد الطاقة الشمسية أخرى بطاقة ٣,٢ ميغاوات على سطح أحد مستودعاتها في مدينة دبي اللوجستية، والتي سوف تنتج طاقة تكفي لتغطية أكثر من ٦٠٪ من احتياجات المستودع. يتماشى هذا المشروع مع رؤية دولة الإمارات ٢٠٢١، والالتزام الدولة بجدول أعمال التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

مركبات النقل الكهربائية المستدامة

بالإضافة إلى ذلك، في إطار الجهود التي نبذلها لتقليل الانبعاثات من منشآتنا، نلتزم أيضاً بإيجاد حلول لتقليل الانبعاثات من مركبات النقل لدينا. ننفذ هذين الهدفين بالتوازي، حيث نستخدم الطاقة الزائدة الناتجة من محطتنا لتوليد الطاقة الشمسية في الأردن لتوسيع أسطولنا من المركبات الكهربائية، واستخدام الطاقة النظيفة لشحنها. باستخدام هذا النهج، استطعنا تحويل ١٥٪ من أسطولنا في الأردن لتكون مكتفية ذاتياً بالكامل. باستخدام الطاقة المتجددة النظيفة، ما يمثل خطوة مهمة في رحلتنا إلى خفض انبعاثاتنا إلى الصفر من تشغيل وشحن مركباتنا، وهو هدف نمضي بسرعة كبيرة نحو تحقيقه.

في عام ٢٠١٩، بدأت أرامكس السعودية في اختبار السيارات الكهربائية في إطار هدفها لتعزيز الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة ضمن أهداف "رؤية المملكة ٢٠٣٠". ونسعى بجدورنا إلى توسيع استخدام السيارات الكهربائية في البلدان الأخرى التي نعمل فيها حيثما توافرت التكنولوجيا واللوائح التنظيمية ذات الصلة.

الإغاثة في حالات الطوارئ

عندما تحدث كوارث أو أزمات - لا قدر الله - في مجتمعاتنا، فإن أرامكس متأهبة دائماً لتسخير مواردها وعملياتها لتوفير الإغاثة في حالات الطوارئ. تحرك أرامكس أن رؤسائنا الاصطناعي والبشري والاجتماعي، القائم على العلاقات، والفكري والمادي يعزز طاقاتنا وقدرتنا على تقديم الدعم إلى المجتمعات المتضررة خلال حالات الطوارئ المختلفة. ولتحقيق هذه الغاية، نستخدم بنيتنا التحتية اللوجستية، وأسطولنا ومستودعاتنا وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك شبكاتنا العالمية، لجمع المساعدات للمجتمعات المتضررة وتخزينها وتقديمها، مع تعزيز جهود الإنعاش وزيادة المرونة.

دعم المجتمعات المتضررة من الكوارث الطبيعية في الهند

بادرت مكاتبنا في الهند إلى المشاركة بفعالية مع المجتمعات التي تضررت جراء الفيضانات التي ضربت منطقة ماهاراشترا الغربية من خلال جمع التبرعات والإمدادات من أجل توزيعها على الأفراد المتضررين. وبفضل الجهود المتفانية التي بذلها أعضاء الفريق، تم توزيع الإمدادات بما في ذلك المواد الغذائية والأواني ومنتجات النظافة على ١,٥٠٠ شخص. وقد تطلب ذلك في بعض الأحيان من الموظفين المعيّنين اجتياز مياه الفيضانات للوصول إلى الأسر المتضررة. وهذا خير مثال على تأهب أرامكس وأفرادها، وخاصة في أوقات الأزمات، لتسخير مواردها لدعم جهود الإغاثة في حالات الطوارئ والانعاش.

واصلنا خلال العام ٢٠١٩ تركيز جهودنا في الاستدامة على ثلاثة محاور رئيسية:

تعليم وتمكين الشباب

انطلاقاً من إيماننا بالدور المحوري والتحويلي الذي يمثله تعليم الشباب وتمكينهم ليس فقط في حياة الشباب أنفسهم، بل في مجتمعاتهم والعالم بأسره، نركز باستمرار على إشراك الشباب في استراتيجيتنا للاستدامة. نؤمن أن من واجبنا تسخير رؤوس أموالنا المالية والفكرية والبشرية والاجتماعية والقائمة على العلاقات لدعم تعليم الشباب وتمكينهم. وهذا بدوره يخلق القيمة عبر رؤوس الأموال المذكورة في المناطق والأقاليم التي توجد فيها أرامكس، ما ينهض بالمجتمعات والاقتصادات ويعزز مرونتها.

في عام ٢٠١٩، استفاد من أنشطة تعليم الشباب وتمكينهم ٤٤,١٧٧ مستفيد، منهم ٤٤,١٢٠ طالباً و٥٧ متدرباً.

ريادة الأعمال

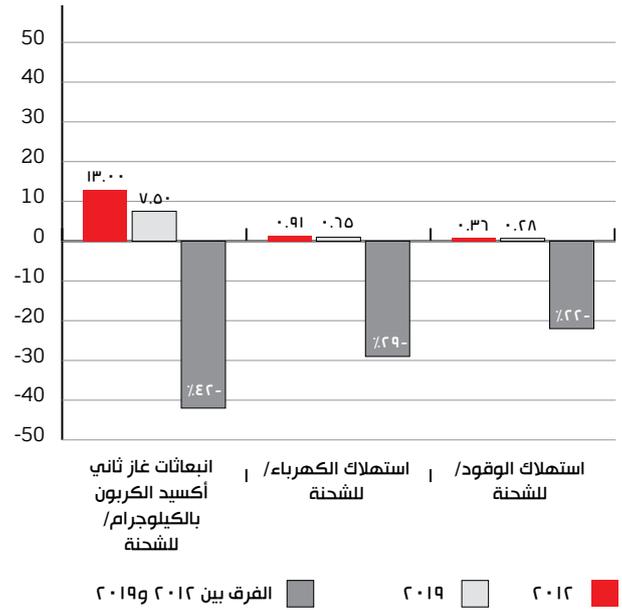
تمثل ريادة الأعمال ركيزة مهمة في استراتيجيتنا للاستدامة. تؤدي الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة دوراً مهماً في بناء اقتصاد قوي من خلال خلق فرص العمل، وتطوير حلول مبتكرة، وتحويل المجتمعات العاملة فيها. ونؤمن أيضاً بقدره الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على تحفيز الاستدامة، إذا وُجّهت وأرشدت إرشاداً مناسباً حول كيفية دمج الاستدامة، والمواطنة المؤسسية في مبادئها الرئيسية دون التضحية بنمو أعمالها.

ارتفع عدد الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على أساس سنوي بمقدار ١٣٪ ليصل إلى ٣,٧٠٠ في عام ٢٠١٩، وتأتي هذه الشركات من ١٦ دولة معظمها من مصر والسعودية والإمارات العربية المتحدة.

انبعاثاتنا الكربونية

إن قياس انبعاثاتنا الكربونية قياساً مستمراً ومنهجياً يمكننا من إدارتها وتخفيفها بالفعالية المنشودة. وبفضل هذا التفاني في إدارة انبعاثاتنا نفخر بأن نعلن أننا حققنا أهداف عام ٢٠٢٠ الخاصة بخفض الانبعاثات قبل موعدها بعام واحد. في عام ٢٠١٩، استطعنا خفض انبعاثاتنا لكل شحنة بنسبة ٢٠٪ مقارنة بعام ٢٠١٦. وقد تحقق ذلك نتيجة لاعتمادنا للطاقة المتجددة، والنقل المستدام، وزيادة الكفاءة التشغيلية.

دى ذلك إلى انخفاض إجمالي انبعاثاتنا من خط الأساس في عام ٢٠١٢ بنسبة ٤٠٪ تقريباً. إضافة إلى ذلك، انخفض استهلاكنا للكهرباء لكل شحنة بنسبة ٢٩٪ وتراجع استهلاكنا للوقود لكل شحنة بنسبة ٢٢٪.



للحصول على التفاصيل الكاملة حول ممارسات الاستدامة الخاصة بنا، يُرجى الرجوع إلى قسم الاستدامة في تقرير أرامكس السنوي ٢٠١٩.