



دراسة حالة

تطوير السياسات: حالة ويلكير إنفوتك



مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
Mohammed Bin Rashid
Al Maktoum Global Initiatives

كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT



مقدمة

اهتم السيد/ مانيان نياكام بيللي Maniyan Nayakam Pillai، المدير العام بشركة ويلكير انفوتيك ذ.م.م 1 Wellcare Infotech L.L.C. التي تأسست في عام 2007 لتكون إحدى الشركات الرائدة في مجال تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والدعاية في دبي مع فريق من ذوي الخبرة المهنية، بمجال إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخدمات البرمجيات وحلول الطباعة بالمقاسات الكبيرة والتصاميم حسب الطلب. وتعتبر شركة ويلكير انفوتيك شركة متكاملة لخدمات تكنولوجيا المعلومات تعتمد على إطار التسليم القائم على المعايير والشراكة مع رواد عالميين مع فريق إداري من ذوي الخبرة ولها سجل حافل من النمو والأداء المالي الثابتين.

عرض الحالة

ذكر مانيان أن فلسفة العمل ليست مجرد مجموعة من المصطلحات التجارية التقليدية المنمقة التي يتم من خلالها إدارة الشركة، فهو يرى أن فلسفة العمل تميل أكثر إلى أن تكون نظامًا عميق الجذور من المعتقدات الأساسية التي تنص على الأساس المنطقي والغرض من الأعمال في المقام الأول؛ ويتوافق هذا المفهوم مع وجهات نظر باحثين أكاديميين آخرين²،³. ويرى ليونيل أن فلسفة العمل تعتبر كالخريطة الاستراتيجية والمخطط الخاص بتوجيه الموظفين نحو تحقيق الأهداف وتجاوز توقعات العملاء وشركاء الأعمال إلى حد ما. وقد ركز مانيان على ثلاثة عناصر رئيسية، أولها، أن العاملين هم العنصر الأهم، حيث أوضح أن كفاءة وتطوير مستوى الموظفين يعتبران عنصرين حاسمين لمواصلة تعزيز المهارات وفقًا لأحدث شهادات الاعتماد والتي بدورها توفر أفضل الممارسات على المدى الطويل.

أما العنصر الثاني فهو التكنولوجيا، حيث الدخول في شراكات مع رواد التكنولوجيا بالإضافة إلى وجود حلول متفوقة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويمثل ذلك جزءًا كبيرًا جدًا من تقنيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات. ويعتبر العنصر الثالث لفلسفة أعمال ويلكير انفوتيك هو التحسين المستمر في الإنتاجية وتحسين مستوى خدمة العملاء ورضاهم عن العمليات. ويستخدم كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة لهدف واحد مشترك وهو تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء وبالتالي تحسين ولاء العملاء والاحتفاظ بهم أيضًا. ويعد الهدف الاستراتيجي المتوقع لمانيان هو أن تصبح الشركة إحدى أكبر خمس (5) شركات رائدة بحلول عام 2015 في مجال حلول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الرقمية الكاملة في الإمارات العربية المتحدة والشرق الأوسط بشكل عام.

الإدارة والنتائج

ناقش مانيان التحديات المستقبلية التي يتنبأ بها خصوصًا فيما يتعلق بالقضايا التجارية وتطوير الأعمال. فهناك حقيقة معروفة أن دولة الإمارات العربية المتحدة هي دولة تجارية4، حيث يتضح ذلك من خلال ارتفاع النسبة بين الواردات والصادرات (من السلع والخدمات) إلى إجمالي الناتج المحلي (حوالي 147% في عام 2010)، كما تعد دولة الإمارات العربية المتحدة مشاركًا هامًا في أسواق رأس المال العالمية وذلك من خلال العديد من المؤسسات الاستثمارية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، سلطة أبوظبي للاستثمار وسلطة موانئ دبي ودبي القابضة وشركة دانة غاز وشركة الاستثمارات البترولية العالمية بأبوظبي (آبييك).

ويتوقع مانيان أن التجارة مع الهند سوف تستمر حيث ذكرت التقارير الأخيرة أن 92% من النمو الذي شهدته صادرات دولة الإمارات العربية المتحدة في عام 2010 يرجع إلى نمو الصادرات إلى هذه الأسواق وعلى رأسها الهند وسويسرا كأكبر وجهتين للصادرات.

المناقشة

من أجل تحقيق هذه الرؤية طويلة الأمد، تم تنفيذ استراتيجية حكومية ثلاثية كان من المقرر تنفيذها في الفترة من 2015-2021. وتهدف دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تحويل اقتصادها إلى اقتصاد قائم على المعرفة وعالي الإنتاجية وقادر على المنافسة، وذلك من خلال رفع مستوى الإطار التنظيمي للقطاعات الرئيسية القائمة، مع دعم قطاعات جديدة وخصوصًا القطاعات الصناعية ذات القيمة المضافة العالية فضلًا عن تمكين المواطنين لأخذ زمام المبادرة في تطوير الاقتصاد، وستكون التجارة عنصرًا رئيسيًا في هذه الاستراتيجية، لأنها سوف تساعد على توسيع الصادرات المتنوعة لدولة الإمارات العربية المتحدة. وتسعى ويلكير انفوتيك جاهدة لتحسين وتطوير السياسات فيما يتعلق بالجانب التجاري وتطوير الأعمال.

المراجع

- 1- ويلكير انفوتيك ذ.م.م (2015). مقتبس من موقع الشركة: <http://wellcareinfo.com/index.htm>
- 2- بي. جراي، إس. ماتير، سي. بوشوف، بي. ماثيسون (1998). وضع مقياس أفضل لتحديد توجه السوق. المجلة الأوروبية للتسويق 32، (9/10) 884-903.
- 3- إس. دينج، جيه. دارت (1994) قياس توجه السوق: منهج متعدد العناصر ومتعدد البنود- مجلة إدارة التسويق، 10، 725-742.
- 4- منظمة التجارة العالمية. مقتبس من موقع المنظمة:

http://www.wto.org/english/tratop_e/tp362_e.htm

- 5- مونييسار وإل. ثيباود (2015). دراسة حالة التجارة وتطوير السياسات - الواقع والمستقبل.

كتب إيمانويل أزاد مونييسار (Immanuel.moonesar@mbrsg.ac.ae) مختصرًا لخلاصة هذه الحالة استنادًا إلى مقابلات وإصدارات متعلقة بالحالة، وقد تم إعدادها باستخدام معلومات المؤسسة وكان الهدف منها توفير مادة علمية للمناقشة الأكاديمية من خلال النشر، ولم يكن لدى المؤلفون نية لتوضيح التناول الفعال أو غير الفعال للوضع الإداري، وربما أخفى المؤلفون بعض الأسماء والمعلومات التعريفية الأخرى من أجل الحفاظ على الخصوصية.

الاسئلة المحتملة للحالة:

- 1- ما هي نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجه هذه المؤسسة فيما يتعلق بتخطيط التميز الاستراتيجي؟
- 2- قارن هذه الحالة مع مؤسستك. ناقش ذلك.
- 3- ما هي توصيات/ تداعيات السياسات من وجهة نظرك لإستراتيجيات الإدارة المستقبلية لهذه الشركة؟ ناقش ذلك.

عن كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية

انطلقت الكلية عام 2005 برعاية كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله) لتكون أول مؤسسة أكاديمية بحثية متخصصة في الإدارة الحكومية والسياسات العامة على مستوى الوطن العربي، حيث تسعى الكلية لدعم مسيرة التميز الحكومي في دولة الإمارات والوطن العربي، وبناء قادة المستقبل، وذلك من خلال منظومة متكاملة من البرامج التعليمية والتدريبية والأبحاث والدراسات. تأسس نظام عمل الكلية وفقاً لأفضل المعايير العالمية، بالشراكة مع كلية كينيدي بجامعة هارفارد، وتعتبر نموذجاً فريداً للمؤسسات الأكاديمية، بتركيزها على الجانب التطبيقي لإدارة الحكومية، كما تتعاون مع العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة على المستوى المحلي والعالمي.

تقوم الكلية بتصميم وتنفيذ برامج تدريبية مبنية على أسس علمية مدروسة ومستوحاة من واقع الإدارة العربية لتعالج مشكلاتها وتساعد قيادات المستقبل على مواجهة التحديات التي تواجهها في مختلف أنحاء العالم العربي. كما تنظم مؤتمرات دولية وإقليمية وورش عمل متخصصة وتقيم منتديات لتبادل الرأي والفكر والمعرفة بين الوطن العربي والعالم.