

# **Arab Advisors Group**

# **Amman**

Tel 962.6.5681608

Fax 962.6. 5681530

PO Box 2374, Amman 11821

Jordan

For more information

www.arabadvisors.com

[arabadvisors@arabadvisors.com](mailto:arabadvisors@arabadvisors.com)

**FOR IMMEDIATE RELEASE**

بيــــان صحفــي – 25 ايلول 2023

**Media Contact: Rula Jabr**

**+962.6.5681608**

[rula.jabr@arabadvisors.com](mailto:rula.jabr@arabadvisors.com)

**يعتنق مشغلو الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الرقمنة لتقليص اثر معدل انحسار مشتركينهم**

أصدرت مجموعة المرشدين العرب تقريرا تحليليا جديدا تحت عنوان: انحسار مشتركي خدمات الاتصالات - العوامل السببية والتدابير التخفيفة والنسب المعلنة. ويعرض التقرير تدابير التخفيف الواقعية التي ينفذها مشغلو ومجموعات الاتصالات في 10 دول عربية للحفاظ على معدل انحسار مشتركينهم عند أدنى معدلاته. علاوة على ذلك، قامت مجموعة المرشدين العرب بتحليل مسببات انحسار مشتركين مشغلي ومجموعات الاتصالات، وتصنيفها إلى مسببات طوعية وغير طوعية.

يعد معدل انحسار المشتركين (churn rate) من بين المؤشرات الحاسمة التي يجب تتبعها، خاصة للشركات التي تعتمد على الإيرادات المتكررة أو المشتركين. القضاء على انحسار المشتركين بين الشركات أمر غير قابل للتحقيق، فلذلك الشركات ملزمة بالتحقيق في الأسباب والمحفزات للانحسار. تحليل الاسباب الكامنة خلف انحسار المشتركين ضرورة من اجل معالجة العوامل السببية وللمحافظة على معدل انحسار المشتركين في أدنى مستوياته.

في هذا التقرير، تحلل مجموعة المرشدين العرب 25 من مشغلي ومجموعات خدمات الاتصالات. يجيب التقرير " انحسار مشتركي خدمات الاتصالات - العوامل السببية والتدابير التخفيفة والنسب المعلنة"، الذي صدر في ايلول 2023 ، على الأسئلة التالية:

*● أي من مسببات الانحسار الطوعية وغير الطوعية لها تأثيرها على مشغلي ومجموعات خدمات الاتصالات؟*

*● ما هي التدابير التخفيفة التي اتخذتها شركات الاتصالات للحفاظ على انحسار المشتركين في أدنى مستوياته؟*

*● ما مدى شفافية مشغلي ومجموعات خدمات الاتصالات التي تم تحليلها من حيث معدلات انحسار مشتركينهم؟*

*● كيف يحسب مشغلي ومجموعات الاتصالات معدلات انحسار مشتركينهم؟*

*● هل تساهم الإجراءات الحكومية المطبقة في انحسار مشتركي خدمات الاتصالات؟*

*● ما هو دور الرقمنة في تقليل نسب انحسار مشتركي خدمات الاتصالات؟*

"من البديهي أن التوقعات التي لم تتم تلبيتها فيما يتعلق بأي خدمة تترجم إلى انحسار مشتركي الخدمة. وبالتركيز على قطاع الاتصالات، يعمل مشغلو خدمات الاتصالات بجد لتقديم خدمات استثنائية باعلى جودة ومن دون تدهور. ولكن من الناحية الواقعية، هذا بعيد المنال. فلهذا، يقوم مشغلي خدمات الاتصالات على ترقية شبكاتهم بشكل كبير، وتجديد خططهم وعروضهم، فضلاً عن رفع مستوى خدمات رعاية العملاء في محاولة لتقليص نسب انحسار مشتركينهم" كما أفادت الانسة هبة ربضي، نائب المدير العام لمجموعة المرشدين العرب.

وأضافت ربضي "أحد التدابير الملحوظة بين مشغلي ومجموعات خدمات الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا اعتمادهم الكبير على الرقمنة لتقليل نسب انحسار المشتركين. يتمكن لمشغلي الاتصالات من خلال التقنيات الجديدة المستندة إلى الإنترنت مثل الذكاء الاصطناعي ("AI") والبيانات الضخمة والتعلم الآلي من تعزيز عملياتهم الداخلية وتقديم خدمات دعم متطورة. وتُرجمت هذه الجهود إلى نجاحات واقعية بين المشغلين وقدرتهم على تقليل نسب انحسار مشتركينهم".

**يرجى الاتصال بمجموعة المرشدين العرب (Arab Advisors Group) للحصول**

**على نسخة من جدول المحتويات. يمكن شراء التقارير من مجموعة المرشدين العرب مقابل 5000 دولار امريكي.**

قام فريق المحللين في مجموعة المرشدين العرب (Arab Advisors Group) بإصدار حوالي **5,800 تقرير** تغطي قطاعات الاتصالات والإعلام العربية، يمكن شراء هذه التقارير بطريقة فردية، أو عن طريق الاشتراك السنوي مع مجموعة المرشدين العرب ([www.arabadvisors.com](http://www.arabadvisors.com)).

تفخر شركة المرشدين العرب (Arab Advisors Group) بخدمة أكثر من **965** **شركة عالمية وإقليمية** يمكن الاطلاع عليها بزيارة الموقع التالي على الانترنت:

<https://arabadvisors.com/client-list>

**-END-**

Arab Advisors Group’s Arabic name is ***مجموعة المرشدين العرب***

***Please include our name in English in brackets after the name in Arabic***

**Arab Advisors Group** provides reliable research, analysis and forecasts of Arab communications, media, technology and financial markets.

Arab Advisors Group Strategic Research Services (Media and Telecoms) are annual subscriptions. The services cover **nineteen** countries in the Arab World: **Lebanon, Syria, Jordan, Palestine, Iraq, Egypt, Sudan, Saudi Arabia, Yemen, UAE, Kuwait, Qatar, Bahrain, Oman, Libya, Tunisia, Algeria, Mauritania and Morocco.**

**For more information, please contact the Arab Advisors Group offices.** [**www.arabadvisors.com**](http://www.arabadvisors.com)