**برعاية وزير الاتصالات المهندس جوني القرم**

**شركة تاتش تفتتح مركز خدمة الزبائن الذكي الأول من نوعه**

**بيروت في 7 شباط 2023:** برعاية وزير الاتصالات المهندس جوني القرم، افتتحت شركة تاتش المركز الذكي الأول من نوعه في العالم لخدمة الزبائن لاسيما لجهة تواجده في عالم metaverse الافتراضي. حضر الحفل إلى جانب وزير الاتصالات وزير العمل مصطفى بيرم، وزير شؤون المهجرين عصام شرف الدين، وزير الإعلام زياد مكاري، ممثل وزير الداخلية والبلديات العقيد خالد يوسف، والنواب السادة : د. ابراهيم الموسوي (رئيس لجنة الاتصالات والاعلام النيابية) وطوني فرنجيه (رئيس لجنة تكنولوجيا المعلومات النيابية) وجيمي جبّور وسعيد الأسمر، نقيب محرري الصحافة اللبنانية جوزيف القصيفي، المهندس باسل الأيوبي مدير عام الإستثمار والصيانة في وزارة الاتصالات، المهندس ناجي اندراوس مدير عام الإنشاء والتجهيز في وزارة الاتصالات، رئيس مجلس إدارة مدير عام شركة ألفا جاد ناصيف، رئيس مجلس إدارة مدير عام شركة تاتش المهندس سالم عيتاني وأعضاء مجلس الإدارة، وعدد من كبار الفنيين والتقنيين وإعلاميين.

وبالمناسبة صرّح الوزير القرم: "منذ أن تسلّمنا مسؤوليةَ وزارة الاتصالات، كنّا على علمٍ ويقين أنّنا سنعملُ تحت ضغطٍ كبيرٍ سواءَ نسبةً إلى الأوضاعِ العامة الصّعبة التّي نواجهها أو نسبةً الى الوضعِ المالي، وانعدامِ الموارد، والإجحافِ بالموازنات بالمقارنة مع مدى أهميةِ القطاع سواء اجتماعيًا أو حتى اقتصادياً. لكنَّ التوقّف أمام هكذا مصاعب لم يكن موجودًا بقاموسِنا، والدليل على ذلك هو ما نحنُ حاضرون عليه اليوم، وما حققناه خلال هذه الفترة الوجيزة، اذ:

-ارتفع معدل توافر الشبكة من أقل من 80% إلى 99% على كامل الأراضي اللبنانية، فيما ارتفع متوسط العائد لمشتركي الخليوي الى نحو 7 دولارات في الشهر. كما حقق لبنان تحسنا نوعيا في سرعة الإنترنت عبر الخليوي على مقياس Ookla العالمي، فقفز من المركز 85 في كانون الاول 2021 بمعدل سرعة 20.35 ميغابيت في الثانية الى المركز 73 في كانون الأول 2022 بمعدل سرعة 27.28 ميغابيت في الثانية.

- ارتفع معدل سرعة الداتا المتاحة لمشترك الخليوي من 18.4 ميغابيت في الثانية في حزيران 2022 الى 30.97 ميغابيت في الثانية في نهاية عام2022.

-ارتفع معدل إستهلاك الداتا للمشترك بنسبة 25% ليصبح 5.7 جيغا.

- انجزت تجارب حية للجيل الخامس بسرعة بلغت 2000 ميغابيت في الثانية، وهو من أفضل معدلات السرعة على صعيد الجيل الخامس.

- تم تسجيل اكثر من مليون اشتراك في خدمات جديدة في عام واحد (تاتش).

-اطلاق برنامج الشراكة والتعاون مع الجامعات للرد على مكالمات الزبائن وحل المشكلات من خلال مراكز الاتصال.

- ارتفعت ايرادات التجوال الدولي (Roaming) في القطاع بنسبة ١٩٧ بالمئة عام ٢٠٢٢ مقارنة ب ٢٠٢١ في زيادة ملحوظة.

- انخفضت كلفة المازوت ٣٠ بالمئة حتى الآن في ٢٠٢٣ بفعل سياسة ضبط النفقات التشغيلية ونشر حلول الطاقة النظيفة في محطات الإرسال، علما ان أسعار الفيول زادت اكثر من ٢٥ مرة.

- بين العامين ٢٠١٨ و ٢٠٢٢، انخفضت المصاريف التشغيلية من ٤٠٩ مليون دولار إلى ٢٠٣ مليون دولار، أي بانخفاض قدره ٢٠٦ مليون دولار".

وأضاف الوزير القرم "أنه صحيح أننا نعيشُ أسوأ أزمات لبنان الإقتصادية، إلا أن الإصرار على التطور والتقدم، وإنفاذًا للرؤية المستقبلية التي نؤمن بها وبضرورة تحقيقِها، ها هي تُجني ثمارَها اليوم من خلال الإصرار على توسيع عمل قطاع الاتصالات على كافة الصعد والاتجاهات تلبيةً لاحتياجات المستهلك والسوق اللبناني.

اليوم نفتتحُ داخل مقر شركة "تاتش" مركزَ خدمة الزبائن الجديد الذي يُحاكي التطور والحداثة والتقدّم، وهو ما يتوافق مع الرؤية التي عملنا عليها ونسعى إلى تحقيقِها ولو من لا شيء، وهذا ما سنعملُ على انجازِهِ. وما هذه الخطوة إلا تأكيدٌ على أن من العجز نستطيع أن نصنعَ القوة إيمانًا بالأهدافِ التي رسمناها وعملنا على تحقيقِها بأدق حذافيرِها، وعليه سيكون هذا المركز بصيصَ أمل جديد بهذا النفق الطويل، وإفتتاحُه اليوم ما هو إلا تأكيدٌ على أن إرادةَ العمل والتقدم والنجاح لا تزال موجودة ما دام الإيمانُ بلبنان لم يتزحزح".

وختم الوزير القرم كلمته منوهاً بجهود الموظفين والمدراء في "تاتش" وفرق العمل الذين أبدوا التعاونَ الكامل والدائم، بدءًا من خططِ إنقاذ القطاع من الإفلاس، وصولا إلى المُضي قُدُمًا بخططِ التطور والحداثة والتقدم.

وفي كلمته الترحيبية، أكّد رئيس مجلس إدارة مدير عام شركة تاتش المهندس سالم عيتاني "إن إصرارَنا على اتمام وافتتاح هذا المركز ما هُوَ الا تحدياً لكل من يُحاول لجمَ طُموحات اللبنانيين الرائدة، والتزاما" وحِرصا" على الاستفادة مِن كافةِ الاموال التي دُفِعت في مرحلةٍ سابقة قبلَ الازمة الاقتصادية التي يمر بها الوطن، وليسَ مِن خلال استثماراتٍ جديدة في ظل الوضع الراهِن الصع. أما التأخر في إنهاء الاعمال لإطلاق المركز مَرَدُّهُ إلى الظروف والأحداث التي توالت، وآخرُها إنفجار مرفأ بيروت وما خلَّفَه ُمن أضرارٍ مادية لا تزال واضحة حتى الآن في المركز، وذلك بانتظار تعويض شركة التأمين".

وأشار "أنه على ضوء هذه المعطيات كنا أمام خيارين: إما إبقاء الحال على ما هُوَ عليه وعدم إنهاءِ الأعمال في المركز من أجلِ تفعيلهِ والبدءِ بتشغيلِهِ، وبالتالي يؤدّي ذلكَ الى خسارةِ الأموال المدفوعة سابقاً، ومع مرورِ الزمن تُصبِحُ مُعظم التجهيزات والمعدّات منتهية الصلاحية؛ أو إتمامِ الاعمال من دون أي كلفة تُذكر ونُضيف عليها نقلةً نوعية مُبتكرة مجانية مع شركائنا في العمل، لتشغيلِ المركز والبدءِ باستقبال زبائنِنا. وحرصاً منا على المال العام وتفادياً لأي خسارة مادية أو معنوية، كان خيارنا هو الثاني: أي المُضِي بإنهاءِ الأعمالِ الضرورية بتوجيهاتٍ معالي الوزير القيّمة وبدعمِ المساهمين والشركاء حَولنا مشكورين لإنجاح هذا الإنجاز الوطني وبجهود جميع الموظفين الصادقة".

نفتتِحُ معاً هذا المركز الذي صَمَّمنا مِن خلالِه على مواجهة التحديات، فتَوَجَّبَ علينا توفيرَ مركزٍ متمِّيز لخِدمةِ الزبائن في المبنى الرئيسي لتاتش في العاصمة بيروت، وكما ستشاهدون إنه الأول مِن نوعِهِ عالمياً ليسَ فقط من ناحية التجهيزات المنتشرة في كل أرجائه، بل كذلكَ من ناحية تشغيلِهِ وِفقَ أنظمة تكنولوجية متطوِّرَة تسمح للزبون بالانخراط أكثر في عالم ِالتحوّل الرقمي الحدي".

كما أعلن عيتاني عن خطوة سبّاقة أرادت تاتش إطلاقها بالتزامن مع افتتاح هذا المركز، وهي touchVerse، أي دخول تاتش عالم Metaverse الافتراضي، من خلال التواجد على منصة Decentraland الرائدة عالمياً في هذا المجال، لتصبح شركة الاتصالات الخليوية الأولى في العالم والوحيدة في عالم ميتافيرس الافتراضي عبر مركزها الجديد لخدمة الزبائن. حاليا يستطيع أي مستخدم زيارة touchVerse ليتمكن من الإنخراط في هذه التكنولوجيا الجديدة التي تساعده في إتمام أي عملية مجانية تتعلق بخطه، وحين إقرار القوانين الخاصة التي تجيز استخدام عملة الكريبتو في لبنان يستطيع الزبون عندها إنجاز جميع العمليات المتاحة".

ثمّ دعا عيتاني الحاضرين للقيام بجولة على مختلف أقسام المركز المجهّز بشاشات تفاعلية تدل الزبون على كيفية إتمام أي عملية تتعلق بخطه عبر قنوات تاتش الالكترونية والتطبيق الخليوي، كما سيصبح لديه خيار أخذ موعد مسبق عبر تطبيق تاتش بدل أن يأتي وينتظر دوره. وتنتشر في جميع أرجاء المركز شاشات كبيرة، مهمتها إضفاء أجواء مميزة للزبائن في الوقت الذي ينتظرون فيه انتهاء معاملاتهم، وتمّ عرض تجربة تطبيقية حيّة. بالإضافة إلى عرض أحدث الهواتف الخليوية والمتميّزة بتقنية الجيل الخامس.