



DOLPHIN  
TELECOM

م. محمد الفقيه  
مدير عام شركة دولفين  
في حوار نشره أخبار تقنية  
ومجلة ليبيا للاتصالات والتقنية  
حاوره : م. هالة الحسنواوي

## جودة المنتج ، حسن التعامل مع الزبون، وخدمة ما بعد البيع هي سر منحنا جائزة أريكسون لأفضل موزع

تركيبها قبل تأسيس الشركة التي تعود لشركة أريكسون.

وما رأيناه من نقاط ضعف في السوق المحلي تعود بعض أسبابه إلى الشركات المحلية، فهي تشتري دون أن تهتم بخدمة ما بعد البيع، وهذا سبب قوتنا كما أسلفنا كشركة تقدم أفضل الخدمات لما بعد البيع.

وقد جاءت لنا عدة عروض من عدة شركات أخرى خارجية للشراكة بعد السمعة الحسنة التي اكتسبناها كشريك محلي لشركة أريكسون، ونحن لا نعمل مع شركتين على المنتج نفسه منعاً للتضارب، فقبل دخولنا في شراكة مع أي شركة نعمل أولاً على التدريب بشكل جيد وكذلك توفير خدمة ما بعد البيع.

كانت الشركة بالبداية 4-5 مهندسين، اليوم 17 مهندس، لدينا ثلاثة فروع، في طرابلس، وبنغازي، ومالطا الذي نستخدمه لتعاملات التوريدات، نسبة نمونا 30% مقارنة ببدايتنا بشكل مستقر، هدفنا الاستمرار، وليس مجرد الكسب المادي فقط.

أهم الشركات التي دخلت مؤخرًا لليبيا هي نفطية كاماراثون، وتونوكو فيلبس وأميراداهاس وودسايت الاسترالية وأوكسيدانيل، كلهم زبائننا بسبب اجتهادنا وسمعتنا الحسنة، فالجانب الأخلاقي المهني الحسن في التعامل أحد أهم مقومات العمل لدينا فلا يكفي المؤهل العلمي فقط للمهندس بل طريقة تعامله الحسنة من أهم أولوياتنا.

شاركنا في تقنية منذ أول دورة، وسررتنا جدا بإقامته ونحرص ونهتم جدا بالحضور من خلاله، وقد لاحظنا تطوره بشكل أفضل سنويا من حيث الإعداد والتنسيق والتجهيزات، ونستفيد من المعرض في اكتساب زبائن جدد كما حدث في الدورات السابقة. ❖

تم تأسيس شركة دولفين للاتصالات سنة 2002 إفرنجي واعتمدها من قبل شركة

إريكسون إنتربرايس في 2002/09/01 لتوريد وتركيب منتجاتها في السوق الليبي وضمن الدعم الكامل من خلال مهندسينا المؤهلين لبذل قصارى جهدهم لتلبية متطلبات الزبائن وتقديم المساعدة في تخطيط وإدارة المشاريع المتعلقة بالاتصالات.

لقد اكتسبت شركة دولفين سمعة ممتازة في الأداء والدعم الفني بعد البيع، للالتزامها بتوفير الخدمة الجيدة لعملائها والتأكد من سلامة وجودة المعدات التي يتم توفيرها، وهذا هدفها لحماية اسم المنتج.

وكنتيجة لاستراتيجية العمل الاحترافية تحصلت الشركة في السنة والنصف الأولى على جائزة أحسن موزع لشركة أريكسون في شمال أفريقيا والشرق الأوسط، وبهذا تعد سباقة محليا، بالإضافة إلى ذلك تقوم بتوسيع قاعدة خدماتها تمشيا مع احتياجات السوق المحلي، وفي فترة زمنية قياسية تم التوسع بنسبة 100%، حيث تم القيام بأكثر من 115 مشروع في ما يتعلق بمنظومات الاتصالات الخاصة، وتركزت معظم الأعمال في شركات النفط - المصارف - المستشفيات - الفنادق ومؤسسات حكومية عديدة.

تتركز خدمات الشركة في الاتصالات الهاتفية، منظومات النراسل، الشبكات، التدريب، خدمات ما بعد البيع.

الخبرات الموجودة بالشركة تصل إلى 20 سنة في مجال الاتصالات، وتوريد وتقديم الدعم للمعدات.

هناك عدة منافسين لنا بالسوق المحلي ولكننا نركز على أهم نقطة ضعف في الخدمات التي تقدمها الشركات للسوق المحلي وهي خدمة ما بعد البيع، فنحن نتابع المعدات التي نقوم بتركيبها أو التي تم

الصفحة 82  
جناح C07