

مشروع «تكامّل قنوات إدارة علاقات العملاء» حظي بالإشادة في «إيجن بانكر» 2018

بنك مسقط و«ساس» يفوزان بجائزة أفضل مبادرة لتحليل البيانات في الشرق الأوسط



عبد حمدي

فاز كل من بنك مسقط، أحد أبرز مقدمي الخدمات المالية في سلطنة عُمان، وشركة «ساس» إحدى أبرز الشركات العاملة في مجال تحليلات البيانات، بجائزة «أفضل مبادرة لتحليل البيانات، تطبيقاً أو برنامجاً، في الشرق الأوسط للعام 2018»، وذلك ضمن جوائز «إيجن بانكر» للابتكار في التقنيات المالية للشرق الأوسط وإفريقيا 2018. وأقيم حفل توزيع الجوائز بالتعاون مع منتدى مستقبل المال في الشرق الأوسط وإفريقيا، التجمع السنوي لمصانعي القرار في قطاع الخدمات المالية، وذلك في فندق «كورنارد» بدبي. وتعاون بنك مسقط مع شركة «ساس» لتنفيذ مشروع تكامل قنوات إدارة علاقات العملاء، تلبية للاحتياجات التجارية المتنامية، وقام البنك في هذا الإطار بدمج عدة نقاط اتصال متعلقة ببيانات العملاء في محرك التحليلات Marketing Automation لامتة تسويق المنتجات من «ساس»، الذي يقوم بتحليل سلوك العملاء الحاليين في الحصول على مزيد من المنتجات عبر العروض الترويجية التقليدية والرقمية. ويتولّى عمل محرك الاتّمة هذا على التكامل متعدد القنوات، الذي يتضمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات

للمبيعات وتطوير للفتحات لدى بنك مسقط، عن فخره بالتكريم الذي لقيه البنك لقاء «مبادرنا» الاستراتيجية المبتكرة». وقال في سياق تعليقه على الفوز إن التزام بنك مسقط تجاه العملاء «مفتاح لتقديم خدمات بارزة على مستوى القطاع المصرفي»، مؤكداً أن من شأن ذلك إرساء معايير جديدة في التميز المصرفي «تتماشى مع رؤيتنا وقيمنا» وأضاف: «أخترنا «ساس»

وأضاف: «يترك كل من بنك مسقط وشركة «ساس» أن المفتاح لضمان رضا العملاء يمكن في الاستفادة من البيانات وتحليلاتها، وقد نبّنت شركتنا الاستراتيجية على نهج تقديم معلومات مستندة من بيانات العملاء ويمكنها تحسين جهود التسويق وتحقيق مشاركة حقيقية مع العملاء. لذلك نشرقنا يتلقى هذه الجائزة المرموقة مع شركتنا لهم بنك مسقط، وسوف نستمر «ساس» في مساعدة الشركاء والعملاء على إجراء تحليلات ذكية للبيانات، ليصبح يوسعهم التنبؤ بالتوجهات والسلوك في التسويق، وخلق مزايا تنافسية تضمن لهم الريادة في الحقبة الرقمية الجديدة». وشهد جوائز «إيجن بانكر» للابتكار في التقنيات المالية للشرق الأوسط وإفريقيا 2018 برنامجاً مصمماً للتكريم الإنجازات السنوية المتعلقة بالمنتجات وخدمات العملاء على مستوى عالمي، وتحديد أفضل الممارسات الناشئة في تنفيذ التقنيات في العمليات المصرفية. وشهد هذا البرنامج أكثر من 150 مشاركة من المؤسسات المالية وشركاتها في تقنية المعلومات من جميع أنحاء آسيا والمحيط الهادئ والشرق الأوسط وإفريقيا. وقد خضعت جميع طلبات الترشيح للمشاركة في الجوائز لعملية تقييم شاملة لتحديد الفائزين.

«إياتا»: نمو الشحن الجوي يستأنف تباطؤه في يونيو



الاتحاد الدولي للنقل الجوي يعين تقريره الجديد

أصدر الاتحاد الدولي للنقل الجوي، «إياتا» البيانات المتعلقة بالأسواق العالمية للشحن الجوي، والتي أظهرت ارتفاع مستويات الطلب (التي يقاس بمثل الشحن لكل كيلومتر) بنسبة 2.7% خلال شهر يونيو 2018 قياساً بالفترة ذاتها من العام السابق. ويعدّ ذلك إشارة واضحة عن حالة التباطؤ المستمرة التي يشهدها نمو الشحن الجوي، والتي بدأت في وقت سابق من عام 2018. واستقرت نسبة النمو خلال النصف الأول من عام 2018 عند 4.7% أي أقل من نصف معدل النمو الذي تم تسجيله في عام 2017. كما شهدت سعة الشحن المتأصلة باطنان الشحن المتوفرة لكل كيلومتر، ارتفاعاً بنسبة 4.1% خلال يونيو 2018. ومنذ مارس، تجاوزت معدلات نمو سعة الشحن مثيلاتها بالنسبة للطلب في كل شهر.

ويمكن تحديد ثلاثة عوامل رئيسية دفعت لتحقيق التباطؤ هي: • دورة إعادة التخزين، وسارعت خلالها الشركات نحو تعزيز مخزوناتها لتلبية الطلب، وانتهت في مطلع 2018. وفقر انخفاض واضح في أحجام الشحن الجوي منذ مارس. • وشهد اليوم تباطؤاً هيكلياً في ظروف التجارة الدولية على مؤشر مديري المشتريات (PMI) نحو أدنى مستوياته منذ 2016. وقد تحولت أواخر طلبات التصدير

في المصانع إلى السلبية في الصين واليابان والولايات المتحدة الأمريكية.

• وأدى التباطؤ المؤقت لاسطول شركة «نيبون» للشحن الجوي خلال النصف الثاني من يونيو إلى تضخيم التباطؤ عبر القطاع ما يصل إلى 0.5 نقطة مئوية من معدلات النمو في يونيو.

وأكد الكسندر دي جونيك، المدير العام والرئيس التنفيذي للاتحاد الدولي للنقل الجوي، يواجه قطاع الشحن الجوي العديد من التحديات نتيجة لاستمرار معدلات التباطؤ فيه، وما زلنا

نتوقع نمواً بنسبة 4% على مدار العام، إلا أن التدهور الذي نشهده التجارة العالمية بشكل مصدر قلق حقيقي».

ونوه دي جونيك إلى أن قطاع الشحن الجوي بالرغم من أنه لا يتعرض إلى الزيادة الجمركية التي شهدتها كامل القطاع مؤخراً، إلا أن تصعيد التوترات التجارية الذي سيؤدي إلى «إعادة تنظيم» الإنتاج وتوحيد سلاسل التوريد العالمية قد يغير من التوقعات بشكل كبير نحو الأسوأ.

الاداء الإقليمي باستثناء أفريقيا، سجلت جميع

والتي غالباً ما يتم تخفيفها عبر الشحن الجوي. وفي النصف الأول من عام 2018، توسعت المنطقة بنسبة 4.1% على أساس سنوي. وخلال يونيو، شهدت أحجام الشحن الجوي في شركات الخطوط الجوية بمنطقة الشرق الأوسط نمواً بنسبة 3.8%، وبالرغم من اعتبارها بمثابة تحسن واضح عن أرقام مايو عند 2.7%، إلا أنها ما زالت منخفضة قياساً بالمعدل المتوسط لنفس سنوات عند 9.5%. كما ازدادت سعة الشحن بواقع 4.5%، وخلال النصف الأول من عام 2018، بلغت نسبة النمو 4.3% على أساس سنوي، ومن المتوقع أن يبقى حجم النمو متواضعاً على مدى الأشهر المقبلة.

وشهدت شركات الطيران الأفريقية زيادة في الطلب على الشحن الجوي بنسبة 8.5% خلال شهر يونيو 2018 قياساً بالفترة ذاتها من العام الماضي، وتراجعت السعة بنسبة 1.4%. ومن الصعب أن تكون إيجابيين إزاء الوضع الراهن في أفريقيا، حيث انخفضت معدلات الطلب الدولية المقاسة بمثل الشحن لكل كيلومتر بونيرة عالية السرعة (8.6%) منذ نحو تسع سنوات. ورغم أن معدل النمو السنوي بلغ 3.0% للنصف الأول من عام 2018، نتجه معدلات الطلب المقاسة بمثل الشحن لكل كيلومتر نحو الانخفاض بمعدل سنوي 20% تقريباً خلال الأشهر الستة الماضية، وتبدو ظروف الطلب ضعيفة على جميع الأسواق الرئيسية من القارة واليابا.

الناطق في يونيو 2018 زيادة في أحجام الشحن الجوي على أساس سنوي، ولكن النمو البطيء في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، والتي تمثل نحو 37% من إجمالي سوق الشحن الجوي، أدى إلى انخفاض معدل النمو العالمي. وسجلت شركات الطيران الأوروبية زيادة بنسبة 3.3% الطلب على الشحن الجوي خلال يونيو 2018، علماً أن ذلك تراقق مع ارتفاع سعة الشحن بنسبة 5.4%. كما يتأثر النمو بالتباطؤ الذي تشهده طلبات التصدير، وتم تخفيف قيود سلسلة التوريد.

أساس سنوي تراجع إلى 13 بالمئة مقابل 13.8 بالمئة في يونيو السابق ونحو 34.2 بالمئة خلال يوليو 2017.

يذكر أن مصر انتهجت خلال السنوات الأخيرة سياسات اصلاحية

«سيسكو» و«غوغل كلاود».. تعاون مشترك لتسهيل مهمة 150 مليون عميلاً



أمي تشانغ

المسموعة والترجمة وملخصات الاجتماعات وإدارة المهام لضمان اتخاذ ما يلزم حيال ما تمت مناقشته في الاجتماع - سواء كان الجميع متواجدين أم لا. أضفت اتصالات واجتماعات سيسكو إلى تطبيقك بنظام التشغيل أندرويد. فيفضل مجموعة تطوير التطبيقات Webex Teams في Android SDK، يمكن للمطورين إضافة قدرات التعاون من سيسكو إلى تطبيقاتهم على أندرويد. وعلى سبيل المثال، يمكنك إضافة اجتماع سيسكو عبر الفيديو إلى النظارات الذكية لتجربة «شاهد ما أشاهد» بين خبير على البر ومهندس على متن سفينة في عرض المحيط.

استخدم وائاق وشرايح ونماذج لغوغل في مساحات Webex Teams. وفيما يتزايد تعاون الأفراد في مجال المحصول، تدرس سيسكو ولغوغل مزيداً من الطرق التي تجعل الوظائف أكثر سهولة. وبهذا لم يعد من المطلوب إعادة نشر وإرسال الوثائق نظراً لاعتماد الأفراد على جولات جديدة من التحرير - فما عليك سوى النشر مرة واحدة ومن ثم التحرير بالقدر اللازم، أو التشارك والتعاون في إعداد المحتوى لإنجاز الكثير بسرعة أكبر - ولتحصل الجميع على النسخة الأحدث والأفضل دوماً.

في هذا السياق قالت أمي تشانغ، النائب الأول للرئيس لدى سيسكو لحلول التعاون: «يمكن لـ سيسكو ولغوغل كلاود معاً أن يحققا قيمة هائلة لعملائنا، ونشعر بالحماس حيال هذه الخطوات الأولية للتكامل فيما بين منتجاتنا وما الذكاء الاصطناعي وطرق الاستفادة منها في المجال. نأمل تحسين مستقبل العمل. فكل هي البداية وحسب.»

«أرامكو» تطلق برنامجاً لتطوير محركات وقود تحد من انبعاثات الكربون

فيما تقدم شركة مازدا نموذجاً أولياً لمحرك متقدم عالي الكفاءة قائم على تقنيات (سكاي أكتيف) التي تملكها فيما تتم جميع اختيارات وتطوير الأعمال البحثية بالمقر الرئيس للمعهد الوطني للعلوم والصناعة والتقنية المتقدمة في العاصمة طوكيو.

ويبحث ان البرنامج يستعمل على تقديم لانيعامات ثاني أكسيد الكربون بدءاً من البشر وصولاً إلى السيارة من خلال نمذجة المصافي واختبار المحركات ودراسة خصائص رذاذ الوقود ومحركات ديناميكية السوائل الحسابية حيث يتوقع ان يحقق البرنامج الفوائد المنهجية وتقديم نظرة شاملة للأثر البيئي لمحركات الاحتراق الداخلي.

بحيث تسمح للمؤسسات التي تمتلك خبرات محدودة في التعلم الآلي بأن تطبق الذكاء الاصطناعي في مراكز اتصالها. ويعمل الذكاء الاصطناعي على تزويد الموظفين العاملين في تلك المراكز بوثائق مرتبطة بعملهم، تساعد في توجيه الحوارات ويمكنها التعلم باستمرار لتوفير معلومات وليفة الارتباط بالموضوع مع مرور الوقت.

يمكن للدمج بين قدرات الذكاء الاصطناعي المتقدمة من غوغل والانتشار الواسع لتقنيات سيسكو حول العالم أن يعزز أسلوب تفاعل الشركات مع عملائها بشكل هائل.

ترتيب اجتماع Webex ضمن تقويم غوغل Calendar بنقرة واحدة، ويفضل إضافة ميزة جديدة من حزمة G Suite في الأشهر المقبلة، ستشاهد أيقونة اجتماعات Webex في كل مرة تقوم فيها بجولة اجتماع في تقويم غوغل. انظر الأيقونة لترتيب اجتماعات Webex عبر الفيديو حسب الأشخاص والفئات التي تريد، ودع النقلة المتطورة تقوم بما تبقى. ينضم الأفراد إلى جهاز الفيديو من سيسكو بمجرد الضغط على زر «انضمام الأخضر» أو يمكن الانضمام بنقرة واحدة من متصفح كروم دون الحاجة إلى تنزيل أو إلى فتح حسابات جديدة. ورغم أن الأدوات من ابتكار شركات مختلفة، إلا أن المستخدم سيعبر أنها صممت لتعمل معاً. نجعل ترتيب الاجتماعات أكثر سهولة، كما أصبحت خطوات الانضمام إلى الاجتماعات في غاية البساطة. سنعمل على استكشاف إمكانات الذكاء الاصطناعي وطرق الاستفادة منها في المجال. مثل تفرغ النصوص

أصبحت حياة الملايين أكثر سهولة. لا سيما أولئك الذين يستفيدون من الخدمات والتطبيقات الرائدة التي توفرها حلول سيسكو للتعاون ومنصة غوغل كلاود. وانبعاثاً تحالفهما، أعلنت سيسكو عن المجموعة الأولى من أعمال التكامل مع منتجات غوغل، بحيث يتجاوز الأمر الحصر على توافق منتجاتنا للاتصال البريد الإلكتروني ومشاركة الوثائق وخدمة العملاء. ويتحمل الهدف من هذا التعاون في مساعدة المستخدمين على تحقيق قدر أكبر من الكفاءة، ليقموا من إنجاز أعمالهم بشكل أفضل - إذ أن الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي سيساهمان في إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عملنا. ومع العمل على رسم ملامح ذلك المستقبل المتجدد، فإننا نستكشف السبل التي يمكن لخدمات الذكاء الاصطناعي في منصة غوغل كلاود مساعدتنا من خلالها لتعزيز قدرات التعاون.

ويمثل التعاون مع غوغل كلاود نكسة في المجالات التالية: دعم موظفي مركز الاتصال بإمكانات الذكاء الاصطناعي بحيث يمكنهم الإجابة على الأسئلة بشكل أفضل وأسرع. يستخدم أكثر من ثلاثة ملايين موظفاً لخدمة العملاء حول العالم برمجيات سيسكو لمركز الاتصال، وترغب في أن يكون تفاعلهم مع العملاء على الوجه الأمثل - لهذا نضيف تقنيات الذكاء الاصطناعي من غوغل إلى حلول رحلة العملاء من سيسكو عبر حلول مركز الاتصال الجديدة Google Artificial Intelligence (AI). في غوغل كلاود، تتسم حلول مركز الاتصال بالبساطة والأمن والمرونة.

وإعلان شركة (أرامكو) السعودية تدشن برنامج للبحوث التعاونية لتطوير محركات وقود متقدمة وبإدخال تحسينات كبيرة على كفاءتها بهدف الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. وذكر (أرامكو) في بيان صحفي أن البرنامج يأتي بالتعاون بين كل من شركة (أرامكو للتقنية) الشاعبة لها وشركة (سازدا) والمعهد الوطني للعلوم والصناعة والتقنية المتقدمة باليابان مبينة أنه من المتوقع أن يكتمل عمل البرنامج المشترك في السنة المالية 2020 مع استمرار إسهامات الباحثين من الأطراف الثلاثة في تطوير تقنياته.

وأوضح كبير الإداريين التقنيين في أرامكو السعودية المهندس أحمد السعيد أن البرنامج الاقتصادي وتقنية واجتماعية تضمنت حزمة من الإجراءات من بينها تحرير سعر الصرف والتحول إلى الضريبة على القيمة المضافة وتخفيض الدعم والعمل على ترشيد الاستيراد وزيادة الصادرات.

أعلنت شركة (أرامكو) السعودية تدشن برنامج للبحوث التعاونية لتطوير محركات وقود متقدمة وبإدخال تحسينات كبيرة على كفاءتها بهدف الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

وذكر البيان أنه في إطار هذا التعاون تسهم أرامكو السعودية في توفير نوع جديد من الوقود ذي محتوى كربوني منخفض