

عن حلول التواصل مع العملاء في أمريكا الشمالية  
«أفایا» تموز بجائزتين مرموقتين  
من «فروست آند سوليغان»



20

من التحولات والتغيرات في الأسواق العالمية، بما في ذلك التوجه نحو مفهوم التواصل مع العملاء عبر قناة كلية، وخدمات مراكز الاتصال البنية على التقنية السحابية، أو ما نعرف اختصاراً باسم CCaaS. والميوم تفتقر أفالياً بمنصة تقنية حقيقية لا متى لها للتواصل مع العملاء عبر قناة شاملة من خلال حلول "AvayaAure" ExperiencePortal منصة برمجية احادية تجمع كافة اوجه تجربة العملاء ضمن منقولة رباعية متصلة تحقق شفافية ائية بشان تفاعلات العملاء والمعلومات السماقية، ومترايد على المرودة بالخدمة السحابية والشركات عامة على تقييات التواصل مع العملاء التي ترتكز إلى حلول أفاليا وحلول الخدمات السحابية الخاصة من أفاليا. وخلال الأشهر السبعة الماضية، أعلنت وحدة مراكز البيانات لعام 2014، جنون توجيه المعرفة الواردة إلى مراكز البيانات 2014، ورأت لجنة التقييم المنبثقة عن فروست آند سوليفان إعادة معايير من بينها جودة الحلول وتنميتها، والتميز في التنفيذ، وسبة القيمة السعرية إلى القيمة الأدائية، والمكانة الراسخة للحلول، واستمرار وثيرة الإبتكار.

ونوهت فروست آند سوليفان بأن أفاليا، ولستة الرابعة على التوالي، استحوذت على حصة تفوق 30 بالمئة من سوق حلول توجيه الحركة الواردة إلى مراكز البيانات. وفي عام 2013 يلفت حصة أفاليا من حلول الاستجابة الصوتية التفاعلية نحو 19 بالمئة من 12.3 بالمئة في السنة السابقة، مدعومة بمبادرات ظهرت 80 بالمئة.

وتعتبر خبرة أفاليا لإثر من خمسة وعشرين عاماً في مجال تطوير وتنفيذ تقنيات التواصل مع العملاء، مما يجعلها الأقدر على اقتناص أفضل فرص الأعمال المتاحة

## وزير الخزانة الأمريكي يؤكد دعم بلاده للاقتصاد المصري

حال وزير الخزانة الامريكي جاكوب ليو ان  
بلاده تدعم بقوة الاقتصاد المصري والتحول نحو  
الاستقرار مشددا على دعمها ايضا مؤتمر غلة  
الاقتصادية ستعده مصر خلال فبراير المقبل.  
وأضاف ليو في مؤتمر صحافي مشترك مع  
وزير المالية المصري هاني فخرى عقب مباحثات  
بينهما، «بحث مع العديد من البنوك والمؤسسات  
الدولية تقديم الدعم لمصر خلال البنك الدولي وبنك  
التنمية الاقتصادي بمساعدة من الولايات المتحدة  
من خلال دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في

**اعلان الشركة الكويتية السعودية القابضة ش.م.ك (مقلة) ذكري**

يتشرف مجلس إدارة الشركة الكويتية السعودية القابضة ش.م.ك (مقللة) بدعوة السادة المساهمين الكرام لحضور اجتماع الجمعية العمومية العادية والغير عادية ، وذلك يوم الثلاثاء الموافق 4 نوفمبر 2014 في تمام الساعة 11:00 صباحاً في مجمع الوزارات - مبنى وزارة التجارة والصناعة - الدور الأول - قاعة (ب) وذلك لمناقشة البنود الواردة في جدول الأعمال التالي :-

أولاً : جدول أعمال الجمعية العمومية العادية

- 1- سماع تقرير مجلس الإدارة عن نشاط الشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013 والمصادقة عليه.
- 2- سماع تقرير مراقب حسابات الشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013 والمصادقة عليه.
- 3- سماع تقرير السادة الهيئة الشرعية للشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013 والمصادقة عليه.
- 4- المصادقة على البيانات المالية للشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013.
- 5- الموافقة على التعامل مع أطراف ذات صلة.
- 6- الموافقة على اقتراح مجلس الإدارة بعدم توزيع أرباح عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013.
- 7- الموافقة على اقتراح مجلس الإدارة بعدم صرف مكافأة أعضاء مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013.
- 8- إبراء ذمة السادة أعضاء مجلس الإدارة عن أيام مسؤولية ثانية عن قيامهم بواجباتهم القانونية خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013 .
- 9- تعين أو إعادة تعين السادة الهيئة الشرعية للشركة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2014 .

**مجلس الإدارة**  
استلام استمارات التوكيل وبطاقات الحضور خلال ساعات الدوام الرسمي  
للتباين من السادة / المساهمين الراغبين في الحضور مراجعة الشركة الكويتية السعودية  
التابعة في برج الخراطي - الدور التاسع عشر - هاتف رقم 00965 22254858 - وذلك  
رقم 25 لسنة 2012 وتعديلاته التي تمت بالقانون رقم 96 لسنة 2013 ولائحته التنفيذية .  
الموافقة على تعديل بعض مواد النظام الأساسي للشركة ليتناسب مع متطلبات قانون الشركات  
بياناً - جدول أعمال الجمعية العمومية الغير عادية ،  
31 ديسمبر 2014 وتقويض مجلس الإدارة بتحديد تعليمه .  
10 - تعين أو إعادة تعين مراقب الحسابات للشركة عن السنة المالية المنتهية في  
31 ديسمبر 2014 وتقويض مجلس الإدارة بتحديد تعليمه .

# أرباح مجموعة البنك الأهلي المتحد ترتفع إلى 376.3 مليون دولار خلال الأشهر التسعة الأولى من 2014



۱۰

**هشام الرجاء**

زيادة مؤشرة قي ودائع العملاء التي وصلت إلى 24.4 مليار دولار أمريكي كما في 30 سبتمبر 2014 مقابل 22.0 مليار دولار أمريكي كما في 31 ديسمبر 2013، مع استمرار البنك في المحافظة على معدلات عالية لجودة الأصول حيث بلغت نسبة الفروض غير المنتظمة 2.1 في المائة من إجمالي الفروض «مقابل 2.3 في المائة كما في 31 ديسمبر 2013»، مع تأمين نسب تقطف متحوطة للخصصات إزاءها إذ ارتفع معدل تقطفه المخصصات المرصودة تجاه أصول محددة إلى 91.5 في المائة مقابل 86.1 في المائة كما في 31 ديسمبر 2013»، في حين ارتفع معدل تقطفه المخصصات الإجمالية التي تم تجنيبها شاملة للمخصصات الاحترازية العامة إلى 172.4 في المائة «مقابل 155.5 في المائة كما في 31 ديسمبر 2013».

وعلى ضوء هذا الأداء الإيجابي، فقد سجل العائد التشغيلي على متوسط حقوق الساهمين نسبة 15.9 في المائة مقابل 14.2 في المائة بعد استثناء التربح غير المتكرر المسجل في عام 2013، فيما ارتفع العائد على متوسط الأصول بدورة إلى 1.6 في المائة مقابل 1.4 في

في مختلف أسواق عمله الإقليمية الرئيسية، حيث أسمى النمو المحقق في الهاش على صافي القاعدة مقروناً بزيادة مدروسة في محفظة الانتاج والآثارات في رفع صافي إيرادات الفوائد بنسبة 10.3 في المائة لتبلغ 578.7 مليون دولار أمريكي للسنة التاسعة أشهر المنتهية في 30 سبتمبر 2014 مقابل 524.6 مليون دولار أمريكي لذات الفترة من العام الماضي، كما كان لمباريات تنوع الأسلطة ومصادر الإيراد وتوسيع قاعدة العمال المتردحة في زيادة إيرادات الرسوم والعمولات بنسبة 4.5 في المائة لتبلغ 111.5 مليون دولار أمريكي للفترة المنتهية في 30 سبتمبر 2014 مقابل 106.7 مليون دولار أمريكي لنفس الفترة من عام 2013، فيما تحسنت نسبة تكلفة التشغيل إلى إجمالي الدخل لتبلغ 28.4 في المائة مقابل 29.6 في المائة للفترة ذاتها من العام المنقضي بفضل إدارة المصروفات المالية والإستثمارية بما ينسجم مع المتطلبات والآهداف المتواجدة للأعمال والنمو وبما لا يمس بقدرة البنك وجاهته لتقديم الاحتياجات المصرفية لعملائه أو يؤثر على خطط تحديث بنية التحتية

افتقد مجموعة البنك الأهلي المتحد ش.م.ب عن نتائجها المالية لفترة التسعة أشهر المنتهية في 30 سبتمبر 2014، حيث حققت أرباحاً صافية بلغت 376.3 مليون دولار أمريكي، تقلل نمواً ولويابنسبة 30.1 في المائة مما كانت عليه لنفس الفترة من عام 2013 والتي سجلت 289.3 مليون دولار أمريكي بعد استبعاد الربح الإستثنائي بقيمة 212.9 مليون دولار أمريكي الناتج من بيع حصة المجموعة في بعثها التابع في قطاع الذي تضمنته نتائج تلك الفترة، فيما سجل الربح الثالث من العام 2014 صافية تبلغ 113.8 مليون دولار أمريكي، بزيادة نسبتها 14.8 في المائة مقارنة باريام نفس الفترة الرابعة من عام 2013 والتي بلغت 99.1 مليون دولار أمريكي لنفس الفترة من عام 2013، فيما تحسنت نسبة تكلفة التشغيل إلى إجمالي الدخل عن ذلك العائد الأساسي للسهم عن فترة الأشهر التسعة الأولى من هذا العام إلى 6.3 سنت أمريكي مقابل عائد 5.0 سنت أمريكي للسهم الجاري والإستثمارية بما ذلك تأثير الربح الإستثنائي المشار إليه أعلاه.

وتظهر نتائج البنك لهذه الفترة نمواً صحياً ومتنوّعاً في إيراداته التشغيلية من العمليات المصرفية

## خلال حملة ترويجية وورش عمل في الإمارات

«السياحة عُمان» و«الطيران العماني» يكشفان عن شراكة جديدة

و باسعار تنافسية ». و شارك في الحدث شركة «الطيران العماني» بصفتها الناقل الوطني لسلطنة عمان. و يذكر انه تم اختيار مقاعد درجة رجال الاعمال على متن طائرات ايه 330، A330، A380 لـ «الطيران العماني» كأفضل مقاعد ضمن درجة رجال الاعمال خلال العامين 2011 و 2012 من قبل «سكايترانكس». الامر الذي يجسد التزام الشركة بتقديم افضل الخدمات عالية المستوى. و اليوم، يمكن للمسافرين عبر «الطيران العماني» الاستمتاع بمستوى جيد و أكثر تعميراً في مجال الخدمة الارضية وذلك من خلال الخدمة الفاخرة لتسجيل اجراءات الوصول والمتاحة حصرياً للمسافرين عبر الدرجة الأولى ودرجة رجال الاعمال. بالإضافة إلى الصالات الفاخرة التي تتيحها شركة «الطيران العماني» للمسافرين في مطار مسقط الدولي.

الساحي في «وزارة السياحة العمانية»: تتفوق سلطنة عمان بمقومات جغرافية فريدة تجعل منها واحدة من ابرى الوجهات السياحية المفضلة على مدار العام، وخاصة للسياح الخليجيين الراغبين بقضاء العطلات القصيرة. هذا بالإضافة إلى البنية التحتية المتقدمة وقطاع الضيافة الحيوى الذي تنتفع به السلطنة، والمطارات العالمية المستوى التي تتيح الوصول المباشر إلى مختلف المحافظات. وهدفت الحملة الترويجية وورش العمل في الإمارات إلى الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الأفراد والترويج لسلطنة عمان كوجهة سياحية مفضلة للإماراتيين. وإلى جانب العروض الجاذبة وسائل السفر الحصرية التي تقدمها بالتعاون مع «الطيران العماني». تم أيضاً توقيع عدد من الاتفاقيات مع وكالات السفر الإمارتية لضمان توفير أفضل الماقنات السياحية المتكاملة للزوار

أفاد المركز الوطني للإحصاء والمعلومات في دراسة أخيرة له عن استقبال السلطنة ما يزيد على 1.004.837 زائر من مختلف أنحاء العالم في النصف الأول من العام الجاري، منهم 387.103 زائر من دول مجلس التعاون الخليجي وهو أكبر عدد من السياح الخليجيين إلى السلطنة حتى تاريخه، وذلك بزيادة قدرها 10.8 بالمائة مقارنة مع الفترة نفسها من العام الماضي. وفي هذا السياق، اتخذت الحكومة العمانية تدابير استراتيجية لضمان نمو قطاع السياحة والسفر في السلطنة وذلك من خلال إنشاء المزيد من المطارات الدولية والفنادق والمنتجعات الفخامية الرامية إلى تعزيز قطاع السياحة المحلي وتسجيل أعلى معدلات النمو العالمية في المجال خلال العام القادم.

و جاء تنظيم الحملة الترويجية وورش العمل في أعقاب تقارير أخيرة تشير إلى نمو قطاع السياحة الاقتصادية في عمان، حيث تخللت «وزارة السياحة العمانية» وبالتعاون مع شركائها التجاريين في السلطنة، حملة ترويجية وورش عمل تفاعلية في الإمارات لتعريف شرکتها مع «الطيران العماني» والترويج للسلطنة كوجهة سياحية رائدة في المنطقة. وتحلّل الحدث عدداً من العروض التقديمية لتسليط الضوء على البيئي التحتية والمنشآت والعروض السياحية التي تتميز بها السلطنة بالإضافة إلى توقيع عدد من الاتفاقيات الإستراتيجية مع ت جهة من الفنادق ووكالات السفر القائمة في الإمارات.

## خبراء الاقتصاد وصناع القرار الدوليون يلتقيون

## في الدورة العاشرة للمجتمع الاقتصادي العالمي

The image consists of two parts. On the right, there is a large graphic for the "10th WIIF" (World Islamic Investment Forum) featuring the acronym "WIIF" in large letters and the number "10th" above it. On the left, there is a photograph of a man, identified as Nasser Al-Kaabi, speaking at a podium. He is wearing a dark suit and tie, and there is a microphone in front of him. The background is a plain, light-colored wall.

**إنترتك** تشارك في المؤتمر والمعرض الدولي الثالث لـ "تكنولوجي المختبرات" لاب تك 2014 بالمنامة

خلال الأشهر التسعة الأولى من 2014

# أرباح مجموعة البنك الأهلي إلى 376.3 مليون دولار

في مختلف أسواق عمله الإقليمية الرئيسية، حيث أسمى النمو المحقق في الهاونش على صافى الفائدة عقورونا بزيادة مدروسة في محفظة الائتمان والإفلاس في رفع صافي ايرادات الفوائد بنسبة 10.3 في المئة لتبلغ 578.7 مليون دولار أمريكي، تشكل نمواً قوياً بنسبة 30.1 في المئة مما كانت عليه لنفس الفترة من عام 2013 والتي سجلت 289.3 مليون دولار أمريكي بعد استبعاد الربح الاستثنائي بقيمة 30.9 مليون دولار أمريكي للنتائج من بيع حصة المجموعة في بنكها التابع في قطر الذي تضمنته نتائج تلك الفترة، فيما سجل الربع الثالث من العام ارباحاً صافية تبلغ 113.8 مليون دولار أمريكي، بزيادة نسبتها 14.8 في المئة مقارنة بارباح نفس الفترة الرباعية من عام 2013 والتي بلغت 99.1 مليون دولار أمريكي، ليارتفاع بذلك العائد الأساسي للسهم عن فترة الأشهر التسعة الأولى من هذا العام إلى 6.3 سنت أمريكي مقابل عائد 5.0 سنت أمريكي للسهم لنفس الفترة من العام الماضي وذلك بعد تحديد تأثير الربح الاستثنائي المشار إليه أعلاه.

وتظهر نتائج البنك لهذه الفترة نمواً صحيحاً ومتنوّعاً في ايراداتاته التشغيلية من العمليات المصرفية

**خلال حملة ترويجية وورش عمل في الامارات السياحة عمان» و«الطيرا**

افتاد المركز الوطني للإحصاء في دراسة أخيرة له عن إجمالي ما يزيد على 1.004.837 اثناء العامل في النصف الثاني من العام، منهم 387.103 مجلس التعاون الخليجي من السياحة الخليجيين بتاريخه، وذلك بزيادة قدر مقارنة مع الفترة نفسها، وفي هذا السياق، اتخذت القيادة استباقية لضمان نجاح السفر في السلطنة وذلك من خلال المطارات الدولية والقطارات الإقليمية والعالمية المستدامة، وتطوير شبكات الطرقات وقطاع البحرى من أجل السياحى الراهن.

وقال سالم العمري، مدير

نفذه «وزارة السياحة الفعانية» وبالتعاون مع شركائهما التجاريين في السلطنة، حملة ترويجية وورش عمل تفاعلية في الإمارات لتعزيز شراكتها مع «الطيران العماني» والترويج للسلطنة كوجهة سياحية رائدة في المنطقة. وتخلل الحدث عدداً من العروض التقديمية لتصنيف الضوء على البيئة التحتية والمفتشات والعروض السياحية التي تتميز بها السلطنة بالإضافة إلى توقيع عدد من الاتفاقيات الاستراتيجية مع تجارة من الفنادق ووكالات السفر القائمة في الإمارات.

وستأتي هذه الخطوة لاستكمال الجهد الغنائمي الرامي إلى تعزيز قطاع السياحة المحلي وتسجيل أعلى معدلات النمو العالمية في المجال خلال العام القادم.

وجاء تنظيم الحملة الترويجية وورش العمل في أعقاب تقارير أخيرة تشير إلى نمو قطاع الساحة الاقتصادية في عمان، حيث

سيضفي رحمة يعزز من مكانة الحديث وبعد إضافة نوعية مهمة ستسهم في تحقيق المشاركون على طرح الحلول المبتكرة والسعى لبناء الشراكات ورفع مستوى التعاون بين كافة الأطراف من خلال المبادرات التي سيتم طرحها.

وأضاف أن ديسى يصيغها مركز رئيسى للأقتصاد الإسلامى سستقتصر من وجود هذه النخبة من الشخصيات رفيعة المستوى، متطلعاً إلى أن يشكل هذا الحضور داعماً لابدانياً نحو حوار ونقاشات بناء تعزز الجهود المبذولة لنفوذ وازدهار الاقتصاد الإسلامي عالمياً، إن هذا الحديث يعكس التراث ديسى نحو تعميم القطاعات الاقتصادية الإسلامية، وتطوير المزيد من الفرص الاستثمارية، التي تخدم أهداف وخطط الإمارة نحو تعزيز مكانتها كعاصمة للأقتصاد الإسلامي.

ومن جانبة، قال تون موسى هيثام، رئيس مجلس إدارة مؤسسة المنتدى الاقتصادي الإسلامي العالمي: "تعتبر إشارة ديسى للخبراء الأمثل لاستضافة حدث بمكانة وأهمية المنتدى الاقتصادي الإسلامي العالمي نظراً لما تمتلكه من بيئة تحديقة قوية ومؤهلة للاسترategic كيوبات ربط بين الشرق والغرب مما ومكانتها الرائدة كمركز عالمي للأعمال. تتطلع الدورة استثنائية بكل المقاييس، حيث سينتقل على أرض ديسى من خلال الدورة العاشرة للمؤتمر، تحت رعاية الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، شهيد الدورة العاشرة للمعنى الاقتصادي الإسلامي العالمي، والذي تستضيفه ديسى من 28 وحتى 30 أكتوبر الجاري، حضور مجموعة من رؤساء الدول ورؤساء الحكومات والوزراء وخبراء الاقتصاد وصناع القرار من ما يزيد عن الـ 100 دولة حول العالم.

يعقد المنتدى تحت شعار "شراكات مستدامة مستقبل اقتصادي واعد". ليوفر للمؤتمر منصة ملائمة لتبادل الخبرات والمعرفة حول الاقتصاد الإسلامي، وببحث الشراكات والتعرف على الفرص الاستثمارية وتوطيد أو اصر التعاون بين الدول بعرض تنفيذ التنمية المستدامة للأقتصاد الدولي.

وأعرب عبد الرحمن سيف الغربى، رئيس مجلس إدارة غرفة تجارة وصناعة ديسى وعضو مجلس إدارة مركز ديسى لتطوير الاقتصاد الإسلامي، عن سعادته بالاهتمام الكبير الذي تحظى به الدورة العاشرة للمؤتمر من قبل كبار القادة العالميين الذين حرصوا على المشاركة، حيث قال سعادته: "ترحب بقيادة الدول وجميع رؤساء الحكومات وكبار الشخصيات الذين حضروا إلى ديسى للمشاركة في أحد أهم الأحداث الاقتصادية على مستوى العالم. إن هذا المستوى

# إنترتك" تشارك في المؤتمر والمعرض الذي يقام في الدار البيضاء