

تحت رعاية رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

ملتقى «الكويت الأول لمراكز الاتصال» يبحث آخر صيحات التطور التكنولوجي

إنتاجية المركز وطرق قياسها المتبعة. ثم جاءت الجلسة الثانية بعنوان «من يهتم؟» (Who Cares!!) قدمها جاسم جاسم المدير التنفيذي لشركة فينكس سيرفاز، تحدث فيها عن خدمة العملاء عارضا العديد من الأمثلة العملية عن تحقيق رضا العملاء من خلال مركز الاتصال، مركزا على تحلي واكتساب الموظفين السلوك الصحيح الذي يقود إلى النجاح في العمل.

بعد ذلك قدمت مؤسسة التأمينات الاجتماعية الجلسة الثالثة والتي تحدث فيها كل من فاطمة العلي، مراقبة إدارة الخدمات التأمينية، والسيدة خيرية بيهياني، باحثة تأمينية أولى، مقدمين نبذة عن المؤسسة تلاها استعراض لتجربة مركز الاتصال في التأمينات الاجتماعية وطرق التعامل مع المخلصين والتقنيات المستخدمة في المركز وكيفية مراقبة جودة الاتصالات. وقد شرحت المتحدثتان أسلوب عمل المركز بشكل مفصل مع عرض العديد من نماذج التوضيحية المفيدة.

اما الجلسة الرابعة فقد تحدث فيها احمد جمال، رئيس حلول مراكز الاتصال والإنترنت في الشرق الأوسط وإفريقيا في شركة NCR، عن التكنولوجيا في خدمة مراكز الاتصال، مبيّنا أهم وأحدث التقنيات العالمية المستخدمة في مراكز الاتصال وطرق تطبيقها وتحقيق الاستفادة المثلى منها في جميع القطاعات المالية والاستثمارية وغيرها، وغيرها من القطاعات الاقتصادية الرئيسية.

وتحدث نزار بوضون، المدير العام لشركة بوتيرن للاستشارات الإدارية، في الجلسة الخامسة عن خدمة العملاء في مراكز الاتصال، وقد أوضح بوضون في محاضرتة أسباب الخدمة السيئة، وطرق تحسينها مقدما عددا من الأمثلة العملية الهامة في هذا الشأن. كما تحدث عن عوائق الاتصال شارحا أهم العوائق، ثم بين الفرق بين الاستماع للعميل والإنصات له، وخدم بوضون جلسته بالحدث عن ضغوط العمل في مركز الاتصال وما تؤدي إليه من نتائج سلبية وكيفية تخفيفها أو التخلص منها.

■ العلي: التأمينات الاجتماعية تهتم بتطوير مراكز الاتصال ودعم الجهود الهادفة في هذا السياق

فاطمة العلي، مراقبة إدارة الخدمات التأمينية، والسيدة خيرية بيهياني، باحثة تأمينية أولى، مقدمين نبذة عن المؤسسة تلاها استعراض لتجربة مركز الاتصال في التأمينات الاجتماعية وطرق التعامل مع المخلصين والتقنيات المستخدمة في المركز وكيفية مراقبة جودة الاتصالات. وقد شرحت المتحدثتان أسلوب عمل المركز بشكل مفصل مع عرض العديد من نماذج التوضيحية المفيدة.



لمجموعة من المشاركين

عن اهتمام التأمينات الاجتماعية بتطوير مراكز الاتصال ودعمها للجهود الجادة الهادفة إلى ملء الفراغ في هذا القطاع الهام والثامي، منوطة إلى أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تؤمن بأهمية تطوير مراكز الاتصال والاستفادة منها بأحدث الخدمات والتقنيات المتوفرة من أجل تقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء، وختت العلي كلمتها بتوجيه الشكر إلى شركة أرفانتيج للتسويق والعلاقات العامة على تنظيمها لهذا الملتقى الهادف.

بعد ذلك قام كل من المهندس سالم الأزيبة وإيهاب السيد بتكريم الجهات الراعية وتقديم دروع تقديرية لكل من شركة زين (راعي ذهبي)، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (راعي ذهبي)، والداعون غرفة تجارة الكويت، وزارة الداخلية الكويتية، والهيئة العامة للمعلومات المدنية.

لم بدأت جلسات الملتقى وكانت الجلسة الأولى حول خدمات التسويق والمبيعات في مراكز الاتصال قدمها يوسف المسليم مدير مركز الاتصال في شركة الاتصالات المتنقلة - زين، وحمود الماجد، رئيس فريق في مركز اتصال زين، وقاما خلالهما باستعراض الخدمات التي يقدمها مركز الاتصال في شركة زين بكافة تفاصيلها ووسائلها، والأنظمة والتقنيات المستخدمة في تشغيل وإدارة المركز ومزاياها المختلفة مقدمين عرضاً تفصيلياً عن

■ السيد: مع تطور مراكز الاتصال أصبح من اللازم عقد مثل هذه الملتقيات المتخصصة

استهل الحفل بكلمة إيهاب السيد، مدير تطوير الأعمال في شركة أرفانتيج للتسويق والعلاقات العامة، تحدث فيها عن أهمية وجود مراكز الاتصال في المؤسسات المختلفة وعن تطور دور مراكز الاتصال، مبيّنا أن مراكز الاتصال شهدت في السنوات الأخيرة محليا ودوليا تطورا كبيرا في دورها وإمكانياتها وتقنياتها بحيث أصبح من اللازم عقد مثل هذه الملتقيات المتخصصة لمتابعة هذه التطورات بين المتخصصين والعاملين في هذا المجال، ونتيجة لتعاظم دور مركز الاتصال وأصبحت الشركات والمؤسسات تستثمر الكثير من الجهد والوقت والمال في تطويره وتحسين أدائه وكفاءته.

وأوضح السيد أنه من هذا المنطلق ومن أجل مواكبة التطور الكبير الحاصل في مراكز الاتصال قامت شركة أرفانتيج بتنظيم هذا الملتقى ليشكل منبرا يتيح للمتخصصين استعراض أهم التطورات والمستجدات ومناقشة سبل تطوير الأداء والتفويض بجودة الخدمات التي تقدمها مراكز الاتصال في القطاعين الحكومي والخاص.

بعد ذلك ألت فاطمة العلي، مراقبة إدارة الخدمات التأمينية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية كلمة الجهات الراعية، متحدثا

«الوطني» يمنح مكافآت خاصة لحاملي بطاقات ماستركارد

■ خزعل: البنك حريص على مكافأة عملائه بأفضل الخدمات من خلال شراكته مع أبرز الشركات العالمية

يحرص باستمرار على مكافأة عملائه بأفضل الخدمات والمنتجات المبتكرة والحصرية، وذلك من خلال شراكته مع أبرز الشركات العالمية، كما إنه البنك الوحيد في الكويت الذي يقدم لحاملي بطاقات ماستركارد الانتمائية فرصة لحضور مباريات الدور نصف النهائي ونهائي دوري أبطال أوروبا 2016-2017 (UEFA Champions League) في كارديف، ويلز.

وتستمر هذه الحملة حتى 30 أبريل 2017، وتقدم لحاملي بطاقات ماستركارد الوطني الانتمائية أربع فرص حصرية للفوز بأربع رحلات لشخصين لحضور مباريات الدور نصف النهائي ونهائي دوري أبطال أوروبا 2016-2017 (UEFA Champions League) في كارديف، ويلز.

وأضافت خزعل أن هذه الحملة تتمتع بشعبية كبيرة في الكويت واهتمام متزايد بمتابعة مبارياتها الحصرية، وبفضل هذه الشراكة الحصرية مع ماستركارد العالمية، فإن مشجعي رياضة كرة القدم سيحظون بفرصة حصرية شاهدة أقوى مباريات الدوري في مرحلته النهائية مباشرة على أرض اللعب.

وقال باتتاج كاثوريا، رئيس الأعمال لمنطقة شمال الخليج في ماستركارد: «يمتلك ماستركارد تاريخا حافلا في دعم كبرى فعاليات كرة القدم العالمية والمرموقة، كما نحرص دائما على منح عشاق كرة القدم تجارب فريدة نأخذهم إلى قلب أبرز



هندى خزعل

فعالياتها العالمية، ولا شك أن استخدام بطاقات ماستركارد الانتمائية ضمن إجراء العمليات الشرائية براحة وأمان، لذا نشعر بحماس بالغ بفتح حاملي هذه البطاقات دافعا مجزيا يحفزهم على استخدامها والحصول على فرصة لخوض تجربة استثنائية لا نقترب منها.

استخدام بطاقات ماستركارد الانتمائية ضمن إجراء العمليات الشرائية براحة وأمان، لذا نشعر بحماس بالغ بفتح حاملي هذه البطاقات دافعا مجزيا يحفزهم على استخدامها والحصول على فرصة لخوض تجربة استثنائية لا نقترب منها.

استخدام بطاقات ماستركارد الانتمائية ضمن إجراء العمليات الشرائية براحة وأمان، لذا نشعر بحماس بالغ بفتح حاملي هذه البطاقات دافعا مجزيا يحفزهم على استخدامها والحصول على فرصة لخوض تجربة استثنائية لا نقترب منها.

وأكد رئيس مجلس إدارة الشركة محمد فطحي في تصريح صحفي أن الشركة أسطاعت أن تحقق نسبة مبيعات متميزة وصلت إلى ٨٠ في المئة بفضل ثقة العملاء في الشركة، وأيضا بفضل المشاريع المطروحة المميزة في الشركة التي تناسب الفئات كافة. وأشار فطحي إلى أن «التصور الحديثة» تعتبر من الشركات الرائدة في طرح مشاريع هولندا في السوق الكويتي، لاسيما وأن نسبة التسويق والبيع التي تمت مؤخرا لهذه المشاريع تشير إلى أن هناك إقبال كبير من الكويتيين وشاليات وغيرها من المشاريع المطروحة من الشركة.

وأكد فطحي أن الشركة تتمتع بوجود فريق عمل محترف، ويتمتع بمهنة العملاء، حيث



فطحي متوسطة فريق عمل الشركة

مع التأكيد على أن علاقتهم دائمة حتى بعد الانتهاء من العملية البيعية، لاسيما العملاء اللذين تمت عملياتهم البيعية بنجاح تام من خلال شرائهم لعقاراتهم من كل من دولة تركيا في مدينة

كوشادلسي وبولة الإمارات العربية المتحدة في إمارة دبي وعجمان و مصفوت ومملكة هولندا في مدن أمستردام وأرنهيم وروتردام وبولة ألمانيا الاتحادية في مدينة مونستر.

بمشاريع الشركة وشرائها، ما أدى إلى تحقيق نجاح كبير في المبيعات، وتقديم فطحي بالشكر لعملاء الشركة على ثقته المتواصلة ودعمه الدائم، متمنيا أن تظل الشركة عند حسن الظن

بمشاريع الشركة وشرائها، ما أدى إلى تحقيق نجاح كبير في المبيعات، وتقديم فطحي بالشكر لعملاء الشركة على ثقته المتواصلة ودعمه الدائم، متمنيا أن تظل الشركة عند حسن الظن

أعضاء شركة الولاء العالمي يتخطون حاجز الـ 20 مليون

الأميال عبر تحالف «وان ورلد»، وأعضاء برنامج ميلي ميليا عبر تحالف «سكاي تيم». وتغطي هذه البرامج إجمالا شبكة وجهات تشمل ما يزيد على 3 آلاف وجهة في جميع أنحاء العالم. وبالإضافة لذلك، يمكن للأعضاء كسب أميال مع نحو 300 من شركاء نطع الحياة في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك عضوية مكافآت أميكس (الولايات المتحدة الأمريكية)، كاليفو و (Rentalcars.com)، وپورش (شركة علي وأولاده) في دولة الإمارات العربية المتحدة، والموقع الإلكتروني Booking.com، وكويندي ناست، وبنك HDFC في الهند، والعلامات التجارية الشهيرة مثل داميانتي ويوكس ويوغي في إيطاليا، وبنوك مثل بوسلييك، وبيستينروت بنك، وشركات تأجير السيارات مثل إنتربرايز لتأجير السيارات وأكثر من 500 متجر شريك عبر الإنترنت في ألمانيا.

وفي هذا الإطار، أقياد دارن بيسلي، المدير الإناري لمجموعة هلا، قائلا: «بعد هذا إنجازا هاما لشركة الولاء العالمي، ويحدثنا الفخر لتحقيقه بعد أربعة أعوام فقط من شروعا في رحلة لتغيير مشهد برامج الولاء في شركات الطيران. كان التركيز المستمر على تطبيق البيانات والرؤى الصحيحة واستخدام التقنية وعلوم التسويق والتفكير الإبداعي لبناء علاقات قوية توفر المنفعة المتبادلة بين أعضاء برامج الولاء وعائلتنا من شركات الطيران وشركات الطاعات التجارية المتخصصة في نمط الحياة في صميم نجاحنا، ولا وب أن تلك العلاقات تواصل تقديم قيمة حقيقية لكل من المسافرين الدائمين وغير الدائمين على السواء.»

أعلنت شركة الولاء العالمي التابعة لمجموعة الاتحاد للطيران، والمتخصصة في إدارة برامج المسافرين الدائمين، عن تجاوز عدد أعضائها حاجز العشرين مليون على امتداد برامج الولاء الأربعة التابعة لشركات الطيران المنضوية تحنها، والتي تشمل برنامج «ضيف الاتحاد» الذي يستخدمه أعضاء برنامج الولاء لكل من الاتحاد للطيران والخطوط الجوية المصرية وطيران سيشل والاتحاد الإقليمية وبرنامج «جيت بريفلج» الخاص بشركة جيت آيرووايز وبرنامج «ميلي ميليا» الخاص بشركة البطالبا وبرنامج «توب بونس» للمخصص لشركة طيران برلين وطيران نكي NIKI.

وإجمالاً، لدى هذه البرامج أعضاء يتتقون إلى 150 بلدا على امتداد العالم، وتغطي الهند بالعهد الأكبر من الأعضاء، حيث يصل عددهم إلى 5 ملايين عضو، تليها إيطاليا بنحو 3.5 مليون عضو، وألمانيا بنحو 3 ملايين عضو، وتضم الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة نحو مليوني عضو، في حين تعد كل من القارة القطبية الجنوبية، وجزيرة بنكيزون، وليبيريا من بين البلدان والأقاليم التي تضم كل منها عضوا واحدا. ثم إطلاق شركة الولاء العالمي في عام 2013 وتقديم لأعضائها عبر برامجها طائفة واسعة من المزايا الحصرية، بما في ذلك أولوية إتمام إجراءات السفر، واستخدام صالات الانتظار الفاخرة بالمطارات، وأولوية الصعود للطائرة، وأميال فئات إضافية، كما يمكن للأعضاء كسب واستخدام الأميال على امتداد كافة الشركات النشائية ضمن «شركاء الاتحاد للطيران»، ويمكن لأعضاء برنامج «توب بونس» أيضا استرداد

أعلنت شركة الولاء العالمي التابعة لمجموعة الاتحاد للطيران، والمتخصصة في إدارة برامج المسافرين الدائمين، عن تجاوز عدد أعضائها حاجز العشرين مليون على امتداد برامج الولاء الأربعة التابعة لشركات الطيران المنضوية تحنها، والتي تشمل برنامج «ضيف الاتحاد» الذي يستخدمه أعضاء برنامج الولاء لكل من الاتحاد للطيران والخطوط الجوية المصرية وطيران سيشل والاتحاد الإقليمية وبرنامج «جيت بريفلج» الخاص بشركة جيت آيرووايز وبرنامج «ميلي ميليا» الخاص بشركة البطالبا وبرنامج «توب بونس» للمخصص لشركة طيران برلين وطيران نكي NIKI.

وإجمالاً، لدى هذه البرامج أعضاء يتتقون إلى 150 بلدا على امتداد العالم، وتغطي الهند بالعهد الأكبر من الأعضاء، حيث يصل عددهم إلى 5 ملايين عضو، تليها إيطاليا بنحو 3.5 مليون عضو، وألمانيا بنحو 3 ملايين عضو، وتضم الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة نحو مليوني عضو، في حين تعد كل من القارة القطبية الجنوبية، وجزيرة بنكيزون، وليبيريا من بين البلدان والأقاليم التي تضم كل منها عضوا واحدا. ثم إطلاق شركة الولاء العالمي في عام 2013 وتقديم لأعضائها عبر برامجها طائفة واسعة من المزايا الحصرية، بما في ذلك أولوية إتمام إجراءات السفر، واستخدام صالات الانتظار الفاخرة بالمطارات، وأولوية الصعود للطائرة، وأميال فئات إضافية، كما يمكن للأعضاء كسب واستخدام الأميال على امتداد كافة الشركات النشائية ضمن «شركاء الاتحاد للطيران»، ويمكن لأعضاء برنامج «توب بونس» أيضا استرداد

وأكد دانييل علي دعم إريكسون للسيدات الرائدات في مجال التكنولوجيا هو نبوءة سيدة مركز الرئيسة للشركة في هذه المنطقة، وهي رافعة إبراهيم رئيسة إريكسون الشرق الأوسط وشرق إفريقيا.

وقد قامت فوريس الشرق الأوسط بتكريم إبراهيم ضمن قائمة أفضل 100 رئيس تنفيذي على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وهذا خير دليل على مساهمة شركة إريكسون بتنشجيع النساء للتقدم والإبداع بمناصب هامة في مدينة مونستر.

كوشادلسي وبولة الإمارات العربية المتحدة في إمارة دبي وعجمان و مصفوت ومملكة هولندا في مدن أمستردام وأرنهيم وروتردام وبولة ألمانيا الاتحادية في مدينة مونستر.

مع التأكيد على أن علاقتهم دائمة حتى بعد الانتهاء من العملية البيعية، لاسيما العملاء اللذين تمت عملياتهم البيعية بنجاح تام من خلال شرائهم لعقاراتهم من كل من دولة تركيا في مدينة

بمشاريع الشركة وشرائها، ما أدى إلى تحقيق نجاح كبير في المبيعات، وتقديم فطحي بالشكر لعملاء الشركة على ثقته المتواصلة ودعمه الدائم، متمنيا أن تظل الشركة عند حسن الظن

بمشاريع الشركة وشرائها، ما أدى إلى تحقيق نجاح كبير في المبيعات، وتقديم فطحي بالشكر لعملاء الشركة على ثقته المتواصلة ودعمه الدائم، متمنيا أن تظل الشركة عند حسن الظن



رافعة إبراهيم

نحو تحقيق الإنجازات الموثقة. وفي هذا الشأن أوضح السيدة إبراهيم: «لقد من أكثر من 35 عاما لتواجدي في قطاع الاتصالات، وانتقلت بين عدة مناطق من بينها بغداد حيث عيّنت رئيسة إريكسون، ماليزيا، أبو دبي، ولندن، كل هذه التجارب عززت نقتي بنفسي وساعدتني على التطوير والتقدم في هذا القطاع والتأكد أن النجاح هو حصيلة العمل الجاد، والتمحور والإنجاز. كما أن وضع هدف معين والمحاولة الجادة للوصول إليه يمثلان النجاح الحقيقي.»

وعلمية، ويمكن دور إريكسون ليس فقط بتعيين النساء ولكن في تحفيزهن للوصول إلى أعلى المراكز والمشاركة في القرارات الهامة. وفي مناسبة اليوم العالمي للمرأة قالت رافعة إبراهيم: «تعد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأكثر تحديا من بين جميع مراكز عمليات شركة إريكسون فيما تلوح للنساء دائما بتجارب جديدة وتحديات على جميع الأصعدة.»

يشكل مركز إبراهيم القيادي حافزا مسنمرا وعاملا على الدفع

رافعة: «إريكسون» نموذج لنجاح المرأة في مجال الاتصالات



رافعة إبراهيم

نحو تحقيق الإنجازات الموثقة. وفي هذا الشأن أوضح السيدة إبراهيم: «لقد من أكثر من 35 عاما لتواجدي في قطاع الاتصالات، وانتقلت بين عدة مناطق من بينها بغداد حيث عيّنت رئيسة إريكسون، ماليزيا، أبو دبي، ولندن، كل هذه التجارب عززت نقتي بنفسي وساعدتني على التطوير والتقدم في هذا القطاع والتأكد أن النجاح هو حصيلة العمل الجاد، والتمحور والإنجاز. كما أن وضع هدف معين والمحاولة الجادة للوصول إليه يمثلان النجاح الحقيقي.»

وعلمية، ويمكن دور إريكسون ليس فقط بتعيين النساء ولكن في تحفيزهن للوصول إلى أعلى المراكز والمشاركة في القرارات الهامة. وفي مناسبة اليوم العالمي للمرأة قالت رافعة إبراهيم: «تعد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأكثر تحديا من بين جميع مراكز عمليات شركة إريكسون فيما تلوح للنساء دائما بتجارب جديدة وتحديات على جميع الأصعدة.»

يشكل مركز إبراهيم القيادي حافزا مسنمرا وعاملا على الدفع