

خلال مؤتمر مايكروسوفت داينامكس الشرق الأوسط

«لينك ديفلوبمنت» تطرح حلول خدمة العملاء المتطورة



أمير مبرك

أعلنت شركة «لينك ديفلوبمنت»، الموقر رائد لحلول التكنولوجيا في كل أنحاء منطقة الشرق الأوسط والمتفرعة عن مجموعة «أو تي فينتشرز» (OTVentures)، عن طرح حلولها المخصصة لخدمة العملاء خلال مؤتمر مايكروسوفت داينامكس للشرق الأوسط الذي تنظمه مايكروسوفت يوم 20 إبريل في دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتهدف حلول «لينك لخدمة العملاء» إلى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بالإضافة إلى تحسين الخدمات من خلال جمع بيانات شاملة من كافة قنوات التفاعل من أجل تمكين الشركات من تجميع وتحليل البيانات واتخاذ الإجراءات التي تتلاءم معها في الوقت الفعلي، الأمر الذي يوصل «صوت العميل» بشكل فعال ومجد.

وتشارك «لينك ديفلوبمنت» في مؤتمر مايكروسوفت داينامكس كراع بلائتي، حيث ستعرض الشركة أحدث حلولها المبتكرة على مايكروسوفت داينامكس والمكرسة لتمكين الشركات وتحسين الإنتاجية وبلوغ أعلى مستويات رضا العملاء إلى جانب مساهمتها في المساعدة على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل. صرح فادي النطاشي، الرئيس التنفيذي لمجموعة «أو تي فينتشرز»، الشركة الرائدة في تقديم الحلول الرقمية والتقنية

لمنصات الإنترنت والهواتف المتحركة: «يهدف تعاوننا مع مايكروسوفت على مدى العامين الماضيين لتوفير القيمة للعملاء في المنطقة، وقد تمكنتا شراكتنا مع مايكروسوفت من تقديم حلول تعتبر حيوية وضرورية للشركات وتمنح تلك الشركات رؤيا عميقة وشاملة تساعدنا على تقديم خدمات مميزة لعملائنا».

وقال أمير ع.ع.ب. المدير التنفيذي في «لينك ديفلوبمنت»: «بصفتنا

شريك رئيسي لمايكروسوفت هنا في المنطقة، تعمل «لينك ديفلوبمنت» على تطوير حلول مبتكرة للشركات والهيئات والمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات لتمكينها من فهم العملاء بشكل أفضل ومن ثم خدمتهم على نحو أفضل في الوقت الذي تحسن الجودة والكفاءة في مجال أوقات الاستجابة وتقديم الخدمات».

هذا وفقا لتقرير «زيندسك» المرجعي (Benchmark report)، فإن الخدمات التي تقدمها

«لينك» لخدمة العملاء تتمتع بالاستجابة الفورية لأصوات العملاء وأحتياجاتها على مدار اليوم عبر الوسائط المجتمعية. بشكل أفضل ومن ثم خدمتهم على نحو أفضل في الوقت الذي تحسن الجودة والكفاءة في مجال أوقات الاستجابة وتقديم الخدمات».

هذا وفقا لتقرير «زيندسك» المرجعي (Benchmark report)، فإن الخدمات التي تقدمها

دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المركز الثالث عشر بين 32 بلدا حول العالم في مجال رضا العملاء، وقد حصدت دولة الإمارات موقعا يقدر طفيف في مجال رضا العملاء مسجلة معدلا كلنا لرضا العملاء بلغ 85% خلال الربع الثاني مقارنة بـ 84% في عام 2014.

وتؤكد الجهود التي بذلتها دولة الإمارات في مجال الجودة في السنوات القليلة الماضية والتي دفعت بها لكي تكون من بين العشرين بلدا الأكثر تنافسية في العالم مجلة المرتبة الثانية عشرة وفقا لمؤشر التنافسية التابع للمعهد الاقتصادي العالمي 2014-2015 مقارنة لموقعها في العام السابق والذي احتلت خلاله المركز التاسع عشر. أن البلاد تلزم بالفعل ويقدر كبير بالاستثمار في تحسينات الجودة وبنائها بمراتب مستوى الخدمات التي تقدمها.

وإيماناً بهذه الرؤيا، فإن حلول «لينك» لخدمة العملاء تتمتع بالاستجابة الفورية لأصوات العملاء وأحتياجاتها على مدار اليوم عبر الوسائط المجتمعية. بشكل أفضل ومن ثم خدمتهم على نحو أفضل في الوقت الذي تحسن الجودة والكفاءة في مجال أوقات الاستجابة وتقديم الخدمات».

هذا وفقا لتقرير «زيندسك» المرجعي (Benchmark report)، فإن الخدمات التي تقدمها

«بيتك» أفضل بنك إسلامي في الخليج لعام 2015



مارن الناهض

الناهض:ريادتنا نتيجة مرتكزات اقتصادية راسخة وحلول مالية متطورة

حصد بيت التمويل الكويتي «بيتك» جائزة «أفضل بنك إسلامي في الخليج» لعام 2015 من مؤسسة «غلوبال فاينانس» العالمية تقديراً لتفوقه وريادته الإقليمية في قطاع البنوك الإسلامية ونميز خدماته ومنتجاته وتنوعها، ومساهمته في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية.

وقال الرئيس التنفيذي في «بيتك»، مازن سعد الناهض، إن فوز «بيتك» بهذه الجائزة المرموقة من جهة تتمتع بسعة دولية ودرجة متقدمة في المهنية والموثوقية، تأكيداً على موقع البنك المتميز وقوة ومناخه المركز المالي. وتقدم الخدمات والمنتجات التي تتوافق مع أعلى المعايير العالمية للجودة والأمان، وتشتمل العناصر البشرية، والقدرة العالمية على توظيف العديد من المواهب التي يتمتع بها «بيتك» التي يتمتع بها «بيتك» في تحقيق التوسعات الإقليمية والعالمية التي تقوم على أرضية صلبة من التميز والسياسات الراسخة، والحصول على رخصة بتشغيل بنك متكامل يقدم خدماته وفق أعلى المعايير العالمية للخدمة، دور «بيتك» في زيادة الحصص الإقليمية وتحقيق التنمية محلياً وخليجياً من خلال بنوكه في دبي والبحرين والسعودية. وأضاف الناهض أنه من بين

على مختلف الأصعدة انطلاقاً مما تحتمه عليه ريادته بهذا المجال. ونوه الناهض إلى أن الجائزة تؤكد قدرة «بيتك» على مواجهة المنافسة المهنية التي تصاعدت حديثاً في السنوات الأخيرة في قطاع الصيرفة الإسلامية، حيث تمكن البنك من تعزيز حصته السوقية على صعيد العديد من المؤشرات المالية، وتبوء مركز الصدارة في هذه المؤشرات، وهي إنجازات تدفع «بيتك» لتعزيز خدماته ومنتجاته للحفاظ على هذه المكانة المتميزة وتعزيز مؤشرات الأداء المالية بخدم استراتيجيته نمو مستدام آمن، ويعزز حقوق المساهمين ويلبي تطلعات العملاء.

الأسباب الرئيسية التي أدت إلى فوز «بيتك» بهذه الجائزة هو الالتزام الكامل بالضوابط الرقابية والشريعة وتوافق كافة أعماله مع أحكام الشريعة التي تشكل ركيزة أساسية في أسلوب عمله وريادته، مشيراً إلى أن «بيتك» أثبت نجاحه في تطوير الصيرفة الإسلامية محلياً وإقليمياً وعالمياً من خلال بناء قواعد ومراكز اقتصادية راسخة، وتقديم الحلول المالية المصرفية الإسلامية المتطورة التي تناسب احتياجات العملاء وتلائم تطلعاتهم مما يعكس الدور المحوري الذي يلعبه «بيتك» في هذه الصناعة، وحرصه على تقديم قيمة مضافة للعميل المالي الإسلامي

تورينيات HA الغازية من «جنرال إلكتريك» تستحوذ على اهتمام عالي واسع

أكدت شركة «جنرال إلكتريك»، المدرجة في بورصة نيويورك بالرمز (GE)، اتساع دائرة الاهتمام بتورينياتها الغازية من طراز HA، حيث تلقت الشركة 16 طلبية لشراء هذه التورينيات مقارنة مع 15 طلبية بنهاية عام 2014، وارتفع عدد العقود المبرمة لاقتناء تورينيات HA من 45 عقداً بنهاية عام 2014 إلى 53 عقداً حتى تاريخه. كما وصل عدد الدول التي أبرمت عقوداً للحصول على هذه التورينيات إلى 11 بلداً تتضمن الولايات المتحدة، واليابان، والمملكة المتحدة، والبرازيل، وكوريا الجنوبية، وفرنسا، وروسيا، وألمانيا، وتركيا، والإرجنتين، ومصر.

وبعد 3 أشهر من اختبارات التحقق الشاملة في قسم الابتكار التابع لـ «جنرال إلكتريك» بمدينة جرينفيلد الأمريكية، حققت تورينيات 9HA.01 الغازية أداءً متميزاً فاق التوقعات. واستكملت الشركة بنجاح إجراء اختبار رسم الخرائط الحرارية يوم 31 مارس 2015. ويهدف الاختبار، قال ليكتور أباني، الرئيس والمدير التنفيذي لقسم منتجات وخدمات توليد الطاقة في «جنرال إلكتريك» للطاقة واللباء، «أن الامكانات الفريدة التي توفرها منشآتنا في جرينفيلد خارج نطاق الشحنة ساعدتنا على تطوير تورينيات 9HA.01 الغازية بما يتخطى القدرات المعهودة، ويبدى عملائنا اهتماماً أكبر بهذه المنتجات بفضل أدائها المتميز، حيث أثبتت تورينيات HA قدرتها على مواكبة الطلب العالمي المتنامي للحصول على كميات أكبر من الطاقة النظيفة وعالية الكفاءة».

وتتمثل تورينيات 9HA.01 الغازية بنسخة مطورة لاستخدام التبريد بالهواء كامل. وقد أعلن البنك عن رعايته خلال حفل الافتتاح الذي عقد في فندق مارينا في 16 إبريل 2015 بالتزامن مع الأسبوع الخليجي لليجاد السادس لتعزيز صحة الفم والأسنان برعاية الدكتور علي سعد العبيدي وزير الصحة، وبحضور عدد من سفراء الدول الخليجية وقبائدين من وزارة الصحة.

ومن خلال هذه الشراكة التي ستستمر لمدة عام واحد، سيعمل البنك جنباً إلى جنب مع وزارة الصحة في نشر الوعي للحفاظ على صحة الفم ورعاية الأسنان بين طلاب المدارس، وسيتم تنفيذ ذلك من خلال سلسلة

التركيب، وهو، بالتالي، يقلل التوفير المستمر لتجربة ممتازة للعملاء على مستوى خدمات الصوت والبيانات على حد سواء.

وقال حمد الرميحي المدير التنفيذي لإدارة التقنية في «زين» سيمكننا نظام إريكسون راديو دوت من تزويد عملائنا بتجربة مستخدم أفضل، إذ إننا لا نتوانى عن وضع احتياجات عملائنا على رأس سلم أولوياتنا، بينما يضمن لنا هذا النظام أنهم سيتمتعون بأفضل مستويات الاتصال الداخلي المتحرك».

بإتريك ميلاندر، نائب الرئيس التنفيذي ورئيس وحدة العملاء العالمية لشركة «زين في إريكسون»: «يوفر نظام راديو دوت معايير الأداء العالي التي تطلبها زين، الأمر الذي يعد حيوياً لتوفير تجربة العملاء التي تشتمل، وإنشاء من خلال راديو دوت، نخر بمساعدة الشعب البحريني على مواصلة الطريق نحو المجتمع الشبكي».

العام الماضي بالعمل جدياً لضمان تحقيق القيمة القصوى من استثمارنا الحالي، إلى جانب الإسهام في تحديد فرص استثمارية جديدة لتشغيل رأس المال وخلق فرص استثمارية لتضامن كابيتال والمستثمرين».

وأردف: « منذ قيامنا بإعادة هيكلة الشركة في صيف 2014 حصلنا على التزام ودعم كبير من قبل المساهمين في بنك التضامن الإسلامي الدولي ومجموعة شركات هائل سعيد أنعم، الداعم الرئيسي لتضامن كابيتال».

كما أشاد بالحضور المتميز لمجموعة هائل سعيد أنعم في الأسواق العالمية، ما انعكس يسودره على أداء تضامن كابيتال، وعزز فوزه بين كبار اللاعبين الدوليين في مجال الاستثمار العالمي. مشيراً إلى أن لدى تضامن كابيتال اليوم استثمارات في منطقة الخليج العربي والمملكة المتحدة وتركيا، كما تتطلع للاستثمار في أسواق الشرق الأوسط والولايات المتحدة الأمريكية.

«زين» تتعاون مع «إريكسون» لتركيب نظام راديو دوت المبتكر في البحرين



لمحة تذكارية من الحفل

تزويدها بصورة متواصلة بتجربة أفضل للمستخدمين موفراً لتغطية لا تقطع لعملاء الشركة، وعملاء المؤسسات، لمباني الشركات والأسماك ضمن أوسع مجالات طرق

توري (Dot) يزن أقل من 300 غرام، ويميز بسرعة وسهولة تركيبه، وبالتالي، يتطوّر هذا الحل على تغيير شامل، فهو مصمم لدعم الشركات من خلال

وقد حضر حفل التوقيع سكوت غيفغهايمر، الرئيس التنفيذي لمجموعة زين، ومحمد زين العابدين، المدير التنفيذي لزين البحرين، ورافية إبراهيم، رئيسة إريكسون الشرق الأوسط، إلى جانب مسؤولين آخرين من كلا الشركتين.

ويعد نظام إريكسون راديو دوت الحل الأمثل لتحسين أداء الشبكة المتحركة داخل المباني، وهو يدخل إلى السوق هوائياً

أعلنت كل من إريكسون وزين، في حفل جرى خلال أسبوع فعاليات الدورة الأخيرة من المؤتمر العالمي للجوال في مدينة برشلونة الإسبانية، عن الشراكة فيما بينهما لتركيب نظام إريكسون راديو دوت في البحرين. ويتم تنفيذ هذا الحل ضمن مركز عمليات الشبكة المتطور التابع لزين. وتعد هذه واحدة من أولى عمليات تركيب هذا النظام على مستوى المنطقة، وهي تظهر قدرة هذا الحل على تلبية الطلب المتنامي سريعاً على حركة البيانات لدى العملاء.

«برقان» يرفع برنامج العاصمة المدرسي لصحة الفم والأسنان

إطلاقاً من التزامه بتفعيل مسؤوليته الاجتماعية، أعلن بنك برقان عن دعمه وريادته لبرنامج العاصمة المدرسي لصحة الفم والأسنان بالتعاون مع وزارة الصحة والتي تستمر فعالياته لمدة عام كامل. وقد أعلن البنك عن رعايته خلال حفل الافتتاح الذي عقد في فندق مارينا في 16 إبريل 2015 بالتزامن مع الأسبوع الخليجي لليجاد السادس لتعزيز صحة الفم والأسنان برعاية الدكتور علي سعد العبيدي وزير الصحة، وبحضور عدد من سفراء الدول الخليجية وقبائدين من وزارة الصحة.

ومن خلال هذه الشراكة التي ستستمر لمدة عام واحد، سيعمل البنك جنباً إلى جنب مع وزارة الصحة في نشر الوعي للحفاظ على صحة الفم ورعاية الأسنان بين طلاب المدارس، وسيتم تنفيذ ذلك من خلال سلسلة

من 350 مليون جنيه إسترليني، فيما تم التركيز في هذه المحفظة على مشاريع سكن الطلاب إذ تتفوق القدرة الاستيعابية حالياً 1500 سرير في جميع أنحاء لندن، وكامبريدج، وبيسويتش وكينغستون».

وتابع القول: «تحقق هذه المحفظة الاستثمارية اليوم توزيعات نقدية جيدة فضلاً عن العوائد على رأس المال. كما تتطلع تضامن كابيتال لاستفادة من المعرفة والخبرة المكتسبة من الاستثمار في سوق العقارات والبنية التحتية الاجتماعية في المملكة المتحدة. وتامل زيادة حجم الأصول التي يديرها في المملكة لتتجاوز أكثر من 500 مليون جنيه إسترليني في العام المقبل».

من جانبه، صرح الرئيس التنفيذي لتضامن كابيتال السيد أحمد سلطان: «يسرنا الإعلان عن إتمام صفقة تخارج ناجحة، بالإضافة إلى إتمام ترتيب صفقة جديدة في السوق العقاري في المملكة المتحدة. لقد قمنا خلال

التخارج بلغ العائد الداخلي أكثر من 25% وهي نسبة أعلى بكثير من العوائد المتوقعة عند بدء الاستثمار والبالغة 16.5%.

وفي الوقت نفسه، قامت تضامن كابيتال بالمشاركة مع ابانثي كابيتال بالدخول في صفقة جديدة لتطوير مشروع سكن طلابي جديد متميز بجودة عالية يقع في منطقة وسط كينغستون على نهر التاميز في جنوب لندن.

وتفوق الأهم التطويرية للمشروع 45 مليون جنيه إسترليني بعوائد متوقعة تتجاوز 15% على مدى فترة الاستثمار البالغة 5 سنوات. ويحتوي المشروع على 210 غرفة ستديو لثيقة ذات أحجام مختلفة بـ 4.835 قدم مربع من المساحات التجارية.

ويهدف المناسبة، قال هشام الغصاص، المدير التنفيذي للاستثمارات في تضامن كابيتال: «لقد قامت تضامن كابيتال بالاستثمار في المملكة



هشام الغصاص

أعلنت تضامن كابيتال- شركة استثمارية إسلامية ضمن الفئة I ومقرها البحرين- عن التخارج الناجح من أول مشاريعها العقارية (باريس جازون) وهو مبنى سكني للطالب يقع في وسط لندن، ومكون من 253 سرير، تم تطويره بالمشاركة مع شركة ماكلارين العقارية في يوليو 2012م. وحقق المستثمرون أكثر من 70% عائد على رأس المال المستثمر في غضون فترة 30 شهراً.

ويمل هذا الاستثمار جزءاً من مخصص الاستثمار في البنية الأساسية الاجتماعية لتضامن كابيتال وابتانثي كابيتال بارتنز (TC-AC)، أكثر من 350 مليون جنيه إسترليني.

وقد تم تاجر العقار بالكامل منذ انتهاء عملية تطوير العقار في صيف عام 2013 مما ساهم في تحقيق صافي دخل ثابت بنسبة 8% للمستثمرين، وعند

تضامن كابيتال» تعلن عن أول تخارج لمشاريعها السكنية للطلاب في وسط لندن