

خلال حفل توزيع جوائز مراكز الاتصال في الشرق الأوسط 2014

## «فيديكس إكسبريس» تفوز بجائزة «أفضل مكتب دعم للعملاء»



فيديكس إكسبريس تتسلم جائزة «إنسايتس»

فازت فيديكس إكسبريس، شركة النقل السريع الأكبر عالمياً والناطقة لشركة فيديكس كوربوريشن المدرجة في بورصة نيويورك بالرمز: «NYSE:FDX»، بجائزة «أفضل مكتب دعم للعملاء» من فئة المكاتب المتوسطة خلال حفل توزيع جوائز منظمة «إنسايتس» لمراكز الاتصال في الشرق الأوسط 2014.

وتعليقاً على هذا التكريم، قالت ناتالي أميل فيرو، نائب الرئيس لخدمة العملاء في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، ونائب الرئيس للتسويق والاتصالات في الشرق الأوسط وشبه القارة الهندية وأفريقيا لدى فيديكس إكسبريس: «بتمحور تركيز فيديكس بالدرجة الأولى حول تلبية احتياجات العملاء، ولبيع موظفونا دوراً حيوياً في ذلك، ونحن حريصون على توفير بيئة حافزة للتطور والابتكار المستمر عبر كافة نقاط تواصلنا مع العملاء، وبالعكس فوزنا هذا مدى التفاني والشغف الذي يبديه موظفونا، والالتزام بتوفير أفضل تجربة ممكنة للعملاء».

وتم تكريم فيديكس خلال حفل

توزيع جوائز عام 2014 تقديراً لاستمرارها في تقديم خدمات رائدة على مستوى القطاع خلال الأشهر الاثني عشر الماضية، ولضمان مستوى عالٍ من رضا العملاء، توفر فيديكس أفضل خدمة ممكنة في جميع نقاط التواصل معهم بما في

ذلك خدمات جمع وتوصيل الطرود البريئة، والبيعات، وعمليات التخليص الجمركي، ومركز الاتصال، ومكاتب دعم العملاء المتخصصة كما تدير فيديكس عبر الإمارات العربية المتحدة والبحرين مكتباً مخصصاً لتوفير خدمة دعم

لعملائها في قطاع الطيران. ويضم مكتب الدعم لعملاء قطاع الطيران فريق خدمة عملاء حضرياً يعمل على مدار الساعة لتلبية متطلبات الشحن العاجلة للحصول على التوثيق الضرورية لتصنيع وإصلاح الطائرات

وعادتها إلى الخدمة، ويتابع الفريق طلبات العملاء لتتسرع عمليات الشحن العاجلة على مستوى العالم، كما يوفر مكتب الدعم وكالة مراقبة حساب بريد الإلكتروني للخصم خلال عطلة نهاية الأسبوع وأيام العطل الرسمية لضمان الرد على طلبات العملاء في غضون أقل من ساعتين. وتعزز هذه الخدمة المتخصصة قيمة «حلول فيديكس للقطاع الطيران»، وتتكامل مع الحفظة الواسعة للشركة من ابتكارات الشحن الخاصة بقطاعات أخرى.

وترسي جوائز «إنسايتس» لمراكز الاتصال في الشرق الأوسط، التي يتم تنظيمها للسنة التاسعة على التوالي، معايير رفيعة لتقديم مدى نجاح مراكز خدمة العملاء، وتتركز «إنسايتس» في توزيع الجوائز على تحليل بيانات العملاء، وتقييم العمليات، والعمل الجماعي للموظفين عبر 10 فئات. وقد فازت فيديكس إكسبريس بقطاع الطيران فريق خدمة عملاء حضرياً يعمل على مدار الساعة لتلبية متطلبات الشحن العاجلة للحصول على التوثيق الضرورية لتصنيع وإصلاح الطائرات

باقٍ عشرة أيام لتحويل راتبك ودخول السحب على سيارة مرسيدس G 63 AMG

## حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» مستمرة حتى 26 الجاري



عدنان سلمان السالم

«الصلوة»، الذين لا تقل قيمة رواتبهم الشهرية عن 1500 د.ك وأكثر سيحصلون بفرصة مضاعفة للفوز، على أن يتم تتويج الفائز بهذه الجائزة القيمة في احتفالية ضخمة يجري خلالها سحب إلكتروني في 10 يوليو 2014.

واختتم السالم: «إن حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» هي أولى الحملات التسويقية لهذا العام لبنك وربة ولكنها حتماً لن تكون الأخيرة، حيث أن البنك مستمر في ابتكار المزيد من المنتجات والخدمات المصرفية المميزة والتي تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، ونوفر لعملائنا فرصاً أفضل لمواكبة التطورات الاقتصادية في السوق المصري المحلي. بإمكان جميع العملاء الراغبين في معرفة المزيد حول حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» التوجه إلى الركن الخاص بالحملة في مجمع «مول 360»، والمستمح حتى 14 يونيو الجاري.

المصرفية في بنك وربة. تأتي هذه الحملة تعزيزاً لاستراتيجية «وربة» التسويقية الهادفة إلى توسيع شريحة العملاء». وأضاف السالم: «سيحظى عميل واحد ممن اشتركوا في حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» عبر تحويل رواتبهم على بنك وربة، بفرصة الفوز بسيارة مرسيدس G 63 AMG ذات المواصفات القياسية من ناحية التصميم والأداء، كما أن عملاء حساب

اعتمد بنك وربة عن الاستمرار في الترويج لحملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» إلى حين موعد اختتامها في 26 يونيو الجاري. ويمكن للعملاء وبمجرد تحويل الراتب على بنك وربة، الحصول على فرصة للفوز بسيارة مرسيدس AMG G 63 ذات المواصفات القياسية من ناحية التصميم والأداء». وقد حفلت حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» بإقبال مميز من العملاء الذين توافدوا على الجناح الذي خصصه بنك وربة للترويج للحملة في كل من مجمع الأنشور «مول 360»، للاطلاع على تفاصيلها وقيام موظفي «وربة» بالرد على كافة الاستفسارات، والتعرف إلى المواصفات القياسية لسيارة مرسيدس AMG القياسية. حول القناع الجماهيري مع حملة «اعتمد وربة.. حوّل راتبك» عقد عدنان سلمان السالم، رئيس المجموعة

## روسيا تنفذ تهديدها وتقطع الغاز عن أوكرانيا



أوكرانيا تحرم من الغاز الروسي

الأراضي الأوكرانية، وهو ما حصل خلال النزاعات السابقة حول الغاز في 2006 و2009.

ورفضت كييف زيادة في الأسعار قررتها موسكو بعد وصول قادة مؤيدي للغرب إلى السلطة في نهاية فبراير إثر عزل الرئيس الموالي لروسيا فيكتور يانوكوفيتش. وبموجب هذه الزيادة ارتفعت أسعار الغاز الروسي من 268 إلى 485 دولاراً للآلاف متر مكعب، وهو السعر الأعلى في أوروبا. وقد ألغيت موسكو في آخر عرض قدمته اعتماد سعر 385 دولاراً.

ومن المتوقع أن تكون انعكاسات هذا القرار محدودة في الوقت الحاضر في أوكرانيا التي جمعت خلال الأسابيع الأخيرة احتياطات ضخمة من الغاز في مستودعاتها تحت الأرض، لا سيما وأن الاستهلاك يبقى محدوداً في هذا الوقت من السنة، حيث لا يتم استخدام التدفئة.

تلقت روسيا تهديدها، إذ قررت اشتراط الدفع مسبقاً لمواصلة تسليم الغاز لأوكرانيا، ما سيؤدي إلى وقف الإمدادات عن كييف، على ما أعلنت مجموعة غازبروم الروسية. وأعلنت المجموعة في بيان أنه مع انتهاء المهلة المحددة لكييف لتسديد ديون تبلغ مجموع 4.5 مليارات دولار في الساعة السادسة صباح أمس الإثنين، فإن «غازبروم وبموجب العقد الساري انتقلت إلى نظام دفع مسبق لإمدادات الغاز لمجموعة الغاز الأوكرانية».

وتابع غازبروم أنه «لم يتم تسديد أي مدفوعات لشهر يونيو، واعتباراً من اليوم فإن الشركة الأوكرانية لن تتلقى سوى الكميات التي تدفع لمتنها، بدون أن تحدد العوائق الفورية لهذا القرار». ومن المحتمل أن يؤدي قرار غازبروم إلى اضطرابات في إمدادات الغاز الروسي لأوروبا والتي يعبر نحو نصفها من

## كوجاس: توترات العراق تعطل مشروع «عكاز للغاز»

مسلمين على مناطق في الشمال، وقالت وزارة الطاقة الكورية إنها ستضع خطط طوارئ لشناريها في العراق.

وأضافت إنه لم تحدث تعطيلات كبيرة حتى الآن وإن ذلك يشمل واردات النفط من العراق واستوردت كوريا ما قيمته 9.23 مليارات دولار من الخام العراقي 2013.

طلب عدم نشر اسمه بسبب حساسية الموضوع «إذا اتسع نطاق الحرب الأهلية وتدخل الجيش الأمريكي سيكون من المرجح وقف المشروع مؤقتاً. في أسوأ الأحوال قد ننسحب».

وأمرت الولايات المتحدة حامله طائرات بالتوجه إلى الخليج لتكون على أهبة الاستعداد إذا لاحت واستغل الخيار العسكري بعد سيطرة

ذكرت مؤسسة كوريا للغاز «كوجاس» مالكة مشروع تطوير حقل عكاز للغاز في العراق، أن المشروع يواجه تعقيدات بسبب الأزمة الأخيرة في البلد.

وقال مصدر مطلع بشركة الغاز التي تديرها الدولة إن التأخير بدأ الأسبوع الماضي مع قرار العاملين بمشروع خط أنابيب قرب مواقع القتال. وأضاف المصدر الذي

## النفط يقفز صوب 113 دولاراً

ويحسب ما نشرته جريدة «الرياض» فقد بينت الدراسة الصادرة عن مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية أن الفترة ما بين العام 2004 و2008 في ذروة هذه الارتفاعات، وهو الأمر الذي دعا إلى ضرورة إيجاد تنوع لمصادر الطاقة، كما دفعت أسعار الطاقة المرتفعة عدداً من البلدان نحو الاعتماد بدرجة أكبر على توليد الكهرباء من الفحم.

وحصلت هذه الأسعار بحسب الدراسة الحكومات أعباء كبيرة من خلال زيادة لتكاليف المترتبة عليها لدعم أسعار المحروقات في دولها، أما على النطاق القومي فقد شكلت أسعار الطاقة المرتفعة والمتقلبة تحدياً أمام الأسر التي تستخدم الطاقة التجارية الحديثة، مما جعلها تتحول مكرهة إلى الاستخدام التقليدي للكثلة الحيوية والفحم لأغراض الطهي والتدفئة. وذكرت أن قطاع النقل من أهم القطاعات التي تسببت في نمو الطلب على النفط، حيث إن هذا النمو في قطاع النقل لكل من الصين والهند والشرق الأوسط أدى إلى زيادة الطلب على استخدام النفط بآطراد، مما أدى لارتفاع أسعار النفط.

وأوضحت الدراسة أن قطاع النقل بحسب الوكالة الدولية للطاقة مسئول عن أكثر من نصف الاستهلاك العالمي للنفط ولا زالت هذه الحصص في تزايد مطرد، بسبب زيادة أعداد السيارات وارتفاع الطلب على الشحن البري حيث أنه مسؤول عن ما يقرب من 40 في المئة من الزيادة في الطلب العالمي على النفط.

ارتفع خام مزيج برنت فوق 113 دولاراً للبرميل، إلى ما يقرب من أعلى مستوى له منذ 9 أشهر أوس الاثنين، بعد أن أدى تقدم للتسديد المسلحين في العراق إلى زيادة المخاوف من احتمال تعطل صادرات النفط من ثاني أكبر مصدر للنفط في أوبك.

وإلى الاندلاع للمقاتل للعنف في العراق إلى ارتفاع كبير في الأسعار الأسبوع الماضي، مع ارتفاع كل من برنت والخام الأمريكي أكثر من أربعة في المئة. وبدأ هذا الارتفاع بفقد الزخم ابتداءً من يوم الجمعة مع انقراض السوق لمعرفة ما إذا كان هذا الصراع سيهدد مصافي النفط جنوبى بغداد. وارتفع سعر برنت تسليم أغسطس 61 سنتاً إلى 113.07 دولاراً للبرميل، وأغلقت تعاقدات يوليو، التي انتهت يوم الجمعة مرتفعة 39 سنتاً إلى 113.41 دولاراً للبرميل، وهو أعلى مستوى له منذ التاسع من سبتمبر. وارتفع الخام الأمريكي 44 سنتاً إلى 107.35 دولاراً للبرميل، وارتفع الخام يوم الجمعة إلى 107.68 دولاراً قبل إغلاقه مرتفعاً 38 سنتاً إلى 106.91 دولاراً للبرميل، وهو أعلى مستوى له منذ 18 سبتمبر.

وعزت دراسة اقتصادية متخصصة حدوث الارتفاعات المتتالية في أسعار النفط إلى ارتفاع معدل الطلب العالمي عليه، مشيرة إلى أن الشحن البري المسؤول الأول عما يقرب من 40 في المئة من الزيادة في الطلب العالمي على النفط.

## مؤسسة التمويل الدولية تدرس العودة لسوق الصكوك

ما زال في مراحله المبكرة من النقاش، لكن من المرجح أن يكون في السنة التالية 2015 التي تبدأ الشهر القادم. وكان أحدث إصدار صكوك للمؤسسة - التي تعمل على تنشيط الاستثمار الخاص في الدول النامية - قيمته 100 مليون دولار لأجل خمس سنوات بيع في 2009 وأدرج في بورصتي دبي والبحرين.

ويأتى التمويل لصكوك للمرة الأولى عام 2004 في ماليزيا بإصدار قيمته 500 مليون رنجيت (155 مليون دولار) بالسعر الحالي لأجل ثلاث سنوات. وقالت متحدثة باسم قسم الخزنة إن المؤسسة لم تقوض حتى الآن أي بنوك لترتيب إصدار صكوك.

قال مسؤول بمؤسسة التمويل الدولية، إن المؤسسة المشتركة على قروض البنك الدولي إلى القطاع الخاص، تدرس العودة إلى سوق السندات الإسلامية. وقال مسؤول مخوف مدير المؤسسة لخطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على هامش مؤتمر صحافي بدبي «إن القيام بإصدار صكوك

النظام نصب الضابط القضائي حكماً وخصماً في آن واحد، حيث إن المشغل أو الناجر لا يملك من خلاله آلية واضحة للمشاركة في عملية الضبط، الأمر الذي يؤدي إلى السلطة المطلقة وجميعاً يعلم سلبياتها.

من جانبه، قال المهندس أحمد الفالح نائب رئيس اللجنة الوطنية لشركات محطات الوقود، إنه لا توجد آلية محددة لتوضيح كيفية التعامل مع المادة المخلوطة وفحصها من قبل المشرع ولا توجد أطراف محايمة للتأكد من هذا الأمر، ويترك الأمر هذا أيضاً لتقدير الضابط القضائي ليكون هو الحكم والخصم.

وأضاف الفالح أهمية وجود آلية للتثبت من عملية الخلط للتأكد من قبل كل الأطراف، وأن للادة أو العينة للماخونة هي نفس العينة التي تم الحصول عليها من المحطة، وذلك من خلال أخذ ثلاث عينات في أثناء محكم القلق ويوقع عليه من قبل كل الأطراف المعنية، بحيث يحتفظ المشغل بعينة والضابط القضائي بعينة، والعينة الثالثة تعرض على المختبر المختص للفحص والتحليل.

بعض الأحواش المشبوهة، حيث يتم خلط بنزين 95 بـ 91 وبيع بوصفه بنزين 95، وذلك للاستفادة المالية، مستغلين عدم وجود أي جهاز في السعودية يفحص جودة البنزين بشكل مباشر وفوري.

وطالب عضو اللجنة الوطنية لشركات محطات الوقود من شركة أرامكو إغلاق فحة السيارات المثاقلة عند التعبئة ووضع ختم، لمنعه من منع التلاعب والغش في الوقود، وأن دورهم مهم للتأكد من سلامة المنتج، وذلك بوضع آلية لترخيص خزانات شحنات الوقود قبل مغادرتها؛ لكي يتم التأكد من عدم فتح الخزانات المثاقلة للوقود بين محطة التجميع والتوزيع، كاشفاً أن بعض الشركات العاملة تبذل المستحيل للسيطرة على أعمال التلاعب والخلط. وقد أبدت استعدادها لإنشاء شركة لهذا الغرض، وتحمل تكاليف الترميم والصيانة وخلافه.

ووصف ما تقوم به وزارة التجارة بالأمر الإيجابي، لكنه دعا إلى إعادة النظر في نظام الغش التجاري الذي لا يرتقي إلى ما تقوم به وزارة التجارة من جهد حالياً، مشيراً إلى أن

فاز في البطولة الأمريكية المفتوحة للغولف

## الاتحاد للطيران تهنئ سفيرها كايمر



مارتن كايمر

وتجدر الإشارة إلى أنه إلى جانب فوزه ببطولة بلاكين ببطولة الولايات المتحدة المفتوحة للغولف لعام 2014، فاز البطل الألماني أيضاً ببطولة استاليا لرابطة محترفي الجولف في عام 2010، وبطولة ابوظبي اتل أس بي سي للجولف لعام 2008، 2010 و2011، كما فاز ببطولة أوروبا للضربة المحترفة بكأس رايدر لعام 2012. ويصفته سفيراً للاتحاد للطيران، بشارك كايمر في العديد من المباريات والعروض التي تقيمها الاتحاد للطيران في بلد الأم ألمانيا فضلاً عن غيرها من الأسواق الرئيسية التي تدير الاتحاد للطيران رحلاتها إليها.

وتم إطلاق برنامج السفير الضيف في الاتحاد للطيران في شهر أكتوبر من العام 2013، ويضم عدداً من أهم الاسماء العالمية على مستوى الترفيه والفن والرياضة. ويشمل السفراء الحاليين المفلة الأسترالية داني مينوغ إحدى أعضاء لجنة التحكيم في برنامج أكس فاكاتور، والمفلة الهندية كاترينا كايكاف، الشيف الأسترالي الفيتنامي جوين لوف، ولاعب كرة القدم الفرنسي باتريك فييرا، ولاعب الكريكيت الأسترالي شين وارن.

هات الاتحاد للطيران مارتن كايمر، سفير العلامة التجارية للشركة، بفوزه الساحق في بطولة الولايات المتحدة المفتوحة للغولف، التي أقيمت في بيتهرست، ولاية كارولينا الشمالية. وتمكن كايمر من الفوز بواحدة من أهم أربع بطولات للجولف، حيث فاز بفناني ضربات يعر أن كان سيطراً خلال الأيام الأربعة الأولى، حاملاً 9-.

وتعد تلك ثاني بطولة يفوز بها كايمر منذ انضمامه لبرنامج السفير الضيف لدى الاتحاد للطيران في شهر يناير 2014. حيث فاز ببطولة «Players' Championship» في سواغراس، بفلوريدا، في شهر مايو الماضي.

وفي هذا الخصوص، يقول بيتر بومغارتنر، رئيس الشؤون التجارية في الاتحاد للطيران: «إننا في غاية السعادة بفوز مارتن ونقدم منه باحر التهانئ لإنجازه المدهش الثاني ونتمنى له كل النجاح والتفوق».

وأضاف: «لا شك أن إخلاص مارتن وتركيزه ورغبته بالفوز يضعونه على قمة احترافه المهني، وتتطلع لاحترافه معه بالفوز لدى عودته إلى ابوظبي».