

انطلاق ملتقى الكويت الأول لمراكز الاتصال تحت رعايته

الأذنية: الكويت حريصة على مواكبة التطور الكبير الحاصل في مراكز الاتصال



المهندس سالم الأذنية وإيهاب السيد خلال تكريم الجهات الراعية

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

♦ **السيد: مراكز الاتصال شهدت تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة**

العواقي، ثم بين الفرق بين الاستماع للعميل والاتصال له. وختم بيضون جلسته بالحديث عن ضغوط العمل في مركز الاتصال وما تؤدي إليه من نتائج سلبية وكيفية تخفيفها أو التخلص منها.

الجلسة الخامسة عن خدمة العملاء في مراكز الاتصال. وقد أوضح بيضون في محاضرته أسباب الخدمة السيئة، وطرق تجنبها مقدما عددا من الإحصائيات الهامة في هذا الشأن. كما تحدث عن عوائق الاتصال شارحا أهم

وتحقيق الاستفادة المثلى منها في جميع القطاعات المالية والاستثمارية والخيرية، وغيرها من القطاعات الاقتصادية الرئيسية. وتحدث السيد نزار بيضون، المدير العام لشركة يو تيرنر للاستشارات الإدارية، في

الأولى حول خدمات التسويق والمبيعات في مراكز الاتصال قدمها السيد يوسف المسيليم مدير مركز الاتصال في شركة الاتصالات المتنقلة - زين، والسيد حمود الماجد، رئيس فريق في مركز اتصال زين، وقاما خلالها باستعراض الخدمات التي يقدمها مركز الاتصال في شركة زين بكافة تفاصيلها ووسائلها، والأنظمة والتقنيات المستخدمة في تشغيل وإدارة المركز ومزاياها المختلفة مقدمين عرضا تفصيليا عن إنتاجية المركز وطرق قياسها المتبعة.

ثم جاءت الجلسة الثانية بعنوان «من يهتم؟! (Who Cares!!)» قدمها السيد جاسم جاسم المدير التنفيذي لشركة فينكس سيرفر، 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.

تجربة التأمينات الاجتماعية

بعد ذلك قدمت مؤسسة التأمينات الاجتماعية الجلسة الثالثة والتي تحدثت فيها كل من السيدة فاطمة العلي، مراقبة إدارة الخدمات التأمينية في المؤسسة النامي، منوهة 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. وختمت العلي كلمتها بتوجيه الشكر إلى شركة أدفانتج للتسويق والعلاقات العامة على تنظيمها لهذا الملتقى الهادف.

بعد ذلك قام كل من المهندس سالم الأذنية وإيهاب السيد بتكريم الجهات الراعية وتقديم دروع تقديرية لكل من شركة زين (راعي ذهبي)، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (راعي ذهبي)، والداعمون غرفة تجارة وصناعة الكويت، وزارة الداخلية الكويتية، والهيئة العامة للمعلومات المدنية. ثم بدأت جلسات الملتقى وكانت الجلسة

ودوليا تطورا كبيرا في دورها وإمكانياتها وتقنياتها بحيث أصبح من الضروري 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 أدفانتج بتنظيم هذا الملتقى ليشكل منبرا يتيح للمتخصصين استعراض أهم التطورات والمستجدات ومناقشة سبل تطوير الأداء والنهوض بجودة الخدمات التي تقدمها مراكز الاتصال في الكويت والخاص.

من جانبها، تحدثت السيدة فاطمة العلي، مراقبة إدارة الخدمات التأمينية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية كلمة الجهات الراعية، عن اهتمام التأمينات الاجتماعية بتطوير مراكز الاتصال ودعمها للجهود الجادة الهادفة إلى ملء الفراغ في هذا القطاع الهام والنامي، منوهة إلى أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تؤمن بأهمية تطوير الخدمات والتقنيات المتوفرة من أجل تقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء. وختمت العلي كلمتها بتوجيه الشكر إلى شركة أدفانتج للتسويق والعلاقات العامة على تنظيمها لهذا الملتقى الهادف.

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

ثم بدأت جلسات الملتقى وكانت الجلسة الأولى حول خدمات التسويق والمبيعات في مراكز الاتصال قدمها السيد يوسف المسيليم مدير مركز الاتصال في شركة الاتصالات المتنقلة - زين، والسيد حمود الماجد، رئيس فريق في مركز اتصال زين، وقاما خلالها باستعراض الخدمات التي يقدمها مركز الاتصال في شركة زين بكافة تفاصيلها ووسائلها، والأنظمة والتقنيات المستخدمة في تشغيل وإدارة المركز ومزاياها المختلفة مقدمين عرضا تفصيليا عن إنتاجية المركز وطرق قياسها المتبعة.

أكد رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المهندس سالم الأذنية أمس الأحد أهمية وجود مراكز الاتصال ومواكبة التطور الكبير الحاصل بها بغية تقديم وتحسين الخدمات في دولة الكويت.

وأضاف الأذنية في تصريح صحفي على هامش افتتاح ملتقى الكويت الأول لمراكز الاتصال أن دولة الكويت حريصة على مواكبة التطور الكبير الحاصل في مراكز الاتصال من خلال استعراض أهم التطورات ومناقشة سبل تطوير الأداء والنهوض بجودة الخدمات التي تقدمها المراكز في القطاعين الحكومي والخاص. وقال إن الملتقى الذي يستمر يوما واحد سيطرح قضايا مهمة مثل جودة الأداء في مراكز الاتصال وتحسين خدمة العملاء عبر مراكز الاتصال والتكنولوجيا إضافة إلى التجارب العملية لمراكز الاتصال لعدد من المؤسسات المحلية مشيرا إلى مشاركة 8 جهات ومؤسسات حكومية وشركات خاصة في الملتقى.

وشارك في الملتقى الذي تنظمه شركة أدفانتج للتسويق والعلاقات العامة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، شركة زين، بالإضافة إلى غرفة تجارة وصناعة الكويت، والهيئة العامة للمعلومات المدنية ووزارة الداخلية الكويتية.

وقد شهد الحفل حضورا كثيفا من ممثلي الشركات والهيئات والبنوك والمؤسسات وجمعيات النفع العام والجمعيات الخيرية المهتمة بتطوير ومناخة الجديد في مجال مراكز الاتصال وخدماتها وتقنياتها المتعددة.

الملتقيات المتخصصة

استهل الحفل بكلمة للسيد إيهاب السيد، مدير تطوير الأعمال في شركة أدفانتج للتسويق والعلاقات العامة، تحدث فيها عن أهمية وجود مراكز الاتصال في المؤسسات المختلفة وعن المهمة بتطوير ومناخة الجديد في مجال مراكز الاتصال شهدت في السنوات الأخيرة محليا

في ظل وجود فريق عمل محترف في عالم التسويق العقاري

«القصور الحديثة» نجحت في تسويق 80 بالمئة من مشاريعها بهولندا والإمارات وألمانيا وتركيا



فريقي متوسطا فريق عمل الشركة

فترة قليلة، لافتا إلى أن عملاء الشركة كان لهم دورا كبيرا في دعم الشركة سواء من خلال شراء الوحدات، أو تعريف اقاربهم بمشاريع الشركة وشراؤها، ما أدى إلى تحقيق نجاح كبير في المبيعات.

وتقدم فتحي بالشكر لعملاء الشركة على فقتهم المتواصلة ودعهم الدائم. متمنيا أن تظل الشركة عند حسن الظن مع التأكيد على أن علاقتهم دائمة حتي بعد الانتهاء من العملية البيعية. لاسيما العملاء اللذين تمت عملياتهم البيعية بنجاح تام من خلال شرائهم لعقاراتهم من كل من دولة تركيا في مدينته كوشاداسي ودولة الإمارات العربية المتحدة في إمارة دبي وعجمان ومصفوت ومملكة هولندا في مدن أمستردام وأرنهيم وروتردام ودولة ألمانيا الاتحادية في مدينة مونستر.

ويتمتع بثقة العملاء، حيث استطاع هذا الفريق من تحقيق أفضل المبيعات على الإطلاق خلال

المطروحة من الشركة. وأكد فتحي أن الشركة تتمتع بوجود فريق عمل محترف،

تمكنت شركة «القصور الحديثة» الإدارة وتطوير الأراضي والعقارات وفرعها شركة آب تاون كويت العقارية من تحقيق نسبة نجاح في مبيعات مشاريعها منذ بداية العام ما يدل على قوة المشاريع المطروحة في السوق الكويتي.

وأكد رئيس مجلس إدارة الشركة محمد فتحي في تصريح صحفي أن الشركة استطاعت أن تحقق نسبة مبيعات متميزة وصلت الي 80 بالمئة بفضل ثقة العملاء في الشركة، وأيضا بفضل المشاريع المطروحة المميزة في الشركة التي تتناسب الفئات كافة.

وأشار فتحي إلى أن «القصور الحديثة» تعتبر من الشركات الرائدة في طرح مشاريع هولندا في السوق الكويتي، لاسيما وأن نسبة التسويق والبيع التي تمت مؤخرا لهذه المشاريع تشير إلى

نائب وزير المالية الصيني: ينبغي كبح نسبة العجز في الميزانية

قال تشو قوانغ ياو نائب وزير مالية الصين أمس الأحد إنه ينبغي كبح في نسبة العجز في الميزانية إلى حد ما بعد أن أيقظ بكين العجز المستهدف في ميزانية العام الحالي دون تغيير عن العام الماضي، وأيقظ الصين نسبة العجز المستهدفة العام الجاري عند ثلاثة بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي ما يبرز التركيز على خفض الدين والإصلاح.

وقال تشو للصحفيين على هامش الاجتماع السنوي للبرلمان «خلصنا إلى نسبة ثلاثة بالمئة بعد عملية تقييم دقيقة، وينبغي أن نتحكم في نسبة العجز إلى حد ما».

وبلغ حجم العجز المستهدف 2.38 تريليون يوان (344.68 مليار) في عام 2017 مقارنة مع 2.18 تريليون قبل عام، ويأتي ذلك بعد أن أظهرت بيانات رسمية نمو الناتج المحلي الإجمالي 6.7 بالمئة في 2016. وحددت الحكومة معدل النمو المستهدف لعام 2017 عند 6.5 بالمئة.

وأضاف تشو «ثلاثة بالمئة مستوى مماثل للعام الماضي ولكن نتيجة نمو الاقتصاد فإن العجز زاد بواقع 200 مليار يوان».

192 مليار دولار عجز الموازنة الأميركية خلال فبراير

وقالت وزارة الخزانة الأميركية إن الحكومة سجلت عجزا في الموازنة بلغ 192 مليار دولار في فبراير مع ارتفاع النفقات كثيرا عن الإيرادات.

ويحسب بيان الموازنة الشهري لوزارة الخزانة بلغ عجز الموازنة 193 مليار دولار في فبراير 2016. وبلغ العجز منذ بداية 2017 إلى اليوم 349 مليار دولار مقارنة مع 353 مليار دولار في الفترة ذاتها من السنة المالية 2016. وبلغ حجم الإيرادات الشهر الماضي 172 مليار دولار بزيادة نسبتها 2 بالمئة عن فبراير 2016 في حين بلغ حجم النفقات 364 مليار دولار بارتفاع نسبته 1 بالمئة مقارنة مع الشهر ذاته قبل عام.

«Ooredoo» راع ماسي للمعرض الوظيفي التاسع عشر لجامعة الخليج



صورة جماعية

للانضمام إلى عائلة Ooredoo، حيث تسعى لأن تكون بيئة العمل محفزة للإبداع والإجتها، وأن تكون جاذبة خصوصا للكوادر الوطنية التي تؤمن بما لديها من طاقات ومواهب تخدم مختلف القطاعات في الدولة وتساهم في بناء المجتمع».

ويتواجد موظفو قطاع الموارد البشرية في جناح Ooredoo لرد على استفسارات الطلبة حول العمل في الشركة والفرص الوظيفية المتاحة لهم فيها، إضافة إلى تعريفهم عن إمكانية الحصول على فرص تدريبية في الشركة، ولا تعد هذه المشاركة الأولى لـ Ooredoo في معارض وظيفية، حيث شاركت في وقت سابق في عدد من المعارض الوظيفية بمشاركة مع مؤسسات تعليمية مختلفة، وتسعى الشركة لمساعدة الشباب على اكتشاف آفاق جديدة تحقق لهم طموحاتهم الوظيفية وتسمح لهم بالاستفادة من تخصصاتهم العلمية في حياتهم المهنية.

وتتميز Ooredoo ببيئة عمل حيوية تشجع على تبني الأفكار الجديدة وتنمي الإبداع لدى الموظفين، حيث تقوم الشركة بشكل مستمر بتقديم فرص التدريب والخبرة لموظفيها في مختلف المجالات بالتعاون مع مؤسسات الموارد البشرية والخدمات الإدارية عمر البسام: «نؤمن في Ooredoo الكويت بأهمية الاستثمار بالشباب واستقطاب المبدعين منهم على مصلحة العمل في الشركة.

مع خروجها من الاتحاد الأوروبي

تقرير اقتصادي: بريطانيا ستواجه صدمة اقتصادية

«ال فشل في العودة عن معايير منظمة التجارة العالمية سوف يكون أسوأ شيء يمكن أن يحدث في عملية الخروج من الاتحاد الأوروبي»، ومن المعروف أن بريطانيا، وهي خامس أكبر اقتصاد في العالم، تعتمد بشكل كبير على العلاقات التجارية والاقتصادية التي تجمع بينها وبين دول الاتحاد الأوروبي، كما أن مدينة لندن تعتبرها مركزا رئيسا لكافة البنوك والشركات العالمية الكبرى التي ترغب في العمل بالقارة الأوروبية، وتستفيد بريطانيا في ذلك من عدم وجود أية قيود على التنقل والعمل والحركة والنشاط التجاري بينها وبين باقي دول الاتحاد. ويقول التقرير الذي يقع في 36 صفحة، ونشرت أجزاء منه جريدة «انديبندنت» وأطلقت عليه «العربة ننت» إن عدم التوصل إلى اتفاق تجاري خاص عند الخروج من الاتحاد يعني أن الخيار المتاح بالضرورة عند الخروج هو العودة إلى تعرفه وشروط ومعايير منظمة التجارة العالمية، وهو ما سيؤدي على الفور إلى ارتفاع في أسعار الغذاء والسلع في بريطانيا، إضافة إلى تضرر الوظائف والشركات.

تبين من تقرير اقتصادي سري تسرب عن وزارة الخزانة في بريطانيا أن التقديرات لدى الخبراء الاقتصاديين في لندن تشير إلى أنه في حال خرجت بريطانيا من الاتحاد الأوروبي دون التوصل إلى اتفاق مناسب مع دول الاتحاد ودون التراجع عن قواعد منظمة التجارة العالمية فهذا سيؤدي إلى «صدمة اقتصادية رئيسية». ويأتي هذا التحذير في الوقت الذي يقول فيه أعضاء في البرلمان البريطاني إنه «لا يوجد أي دليل على أن الحكومة التي تترأسها تيريزا ماي قد أعدت خطة جديدة للتعامل مع انعكاسات الخروج المرتقب من الاتحاد الأوروبي (Brexit)»، فيما تنفي الحكومة ذلك وتقول إنها أعدت خططا محكمة للتعامل مع كل الانعكاسات المحتملة للـ(Brexit).

وبحسب الوثيقة الحكومية المسربة والتي انفردت جريدة «انديبندنت» بنشرها فإن «صدمة اقتصادية رئيسية» ستشهدتها بريطانيا في حال فشلت الحكومة في التوصل إلى اتفاق للتجارة الحرة مع دول الاتحاد الأوروبي بمجرد الخروج، كما تشير الوثيقة إلى أن

«VIVA» راع بلاتيني لمعرض «مرج» للمشاريع الكويتية الصغيرة



جانب من فعاليات المعرض

رعت شركة الاتصالات الكويتية VIVA، مشغل الاتصالات الأسرع نموًا في الكويت، معرض «مرج» الذي نظمته شركة «انتش» و يدعم المشاريع الكويتية الصغيرة، يوم السبت الفائت 12 مارس في مجمع مرج.

وقال السيد / عبد الرزاق بدر العيسى، مدير إدارة اتصالات الشركات في VIVA: «تأتي رعايتنا البلاتينية معرض «مرج» المميز، تأكيداً على استراتيجيتنا في دعم ومؤازرة المشاريع الكويتية الصغيرة والشباب الكويتي الطامح والمبدع في مختلف المجالات، وهذا المعرض شكل فرصة حقيقية لإلقاء الضوء على هذه المشاريع

المشاركة ومنح أصحابها المساحة لعرض منتجاتهم وأفكارهم». وتمثلت مشاركة VIVA عبر السيدة / حصة سالم السبع من قسم العلاقات العامة، وجناح خاص قدم فريق عمل VIVA من خلاله لرواد المعرض أحدث العروض وباقات الدفع الأجل والمسبق، والمنتجات والخدمات ضمن عالم «أكثر» الذي أطلقت VIVA مؤخرًا. وتخلل المعرض مسابقات ترفيهية ورياضية، وفقرات والعب للأطفال وتم توزيع الجوائز على الفائزين والمشاركين. كما تم عرض أضخم طائر يوم في العالم، واختتم المعرض بحفل موسيقي وغنائي.