

«بيتك للمساعدة».. تقنية ذكاء اصطناعي للتفاعل مع العملاء وتوفير احتياجاتهم

«بيتك» يطلق تكنولوجيا الشات بوت «Chatbot»

(Chatbot) في قنوات التواصل الاجتماعي بما في ذلك الرسائل القصيرة SMS وتطبيقات المؤسسات على الموبايل، ومواقع الويب، الأمر الذي من شأنه أن يمكن العملاء من الوصول إلى المؤسسة بالطريقة والوقت الذي يناسبهم دون أوقات انتظار نظراً لأن نسخة واحدة من الـ (Chatbot) يمكنها التعامل مع آلاف العملاء في وقت واحد. ولفت إلى أن ذلك يساهم بتخفيف أعباء الإجراءات الملقاة على عاتق الموظفين، ليتم الاستفادة من ذلك الوقت وتوظيفه بمهام وظيفية ومبادرات عمل مبتكرة تخفي قيمة المؤسسة والعملاء. ولدى «بيتك» خطماً لاستخدام الشات بوت (Chatbot) «بيتك للمساعدة» داخلياً، لمساعدة الموظفين في العمليات التجارية والاستعلامات التشغيلية، حيث يتسم «بيتك للمساعدة» بمميزات متنوعة أخرى منها المواءمة في تجربة العملاء وجمع البيانات، والقدرة على تبني منصات التراسل الجديدة بسرعة وفعالية من حيث التكلفة، فضلاً عن المرونة في حلول وخيارات عمليات التسويق.

وقال ان Dynamics CRM قد أتاح إمكانية أتمة طلبات الخدمة المتعددة على مستوى الفرع والإدارة على حد سواء، إذ يوفر ذلك عملية مبيعات أكثر تنظيمياً، ومركز اتصال أكثر كفاءة، مع تسهيل رؤية ومتابعة الإدارة العليا للمبادرات والمشاريع قيد التنفيذ. من جانبه قال تشارلز نحاس المدير العام لدى مايكروسوفت الكويت، ان التحول الرقمي ساعد المؤسسات على تحقيق المزيد من النجاح من خلال مشاركة العملاء، وتمكين الموظفين، وتحسين العمليات، وإعادة ابتكار نماذج الأعمال.

ولفت إلى ان تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي - الشات بوت (Chatbot) تساهم في تمكين ودعم فرق العمل في قدرتها على خدمة العملاء، مشيراً إلى ان إمكانيات هذه التكنولوجيا تساهم في زيادة رضا العملاء وخفض التكاليف، فيما تحظى باهتمام المؤسسات عبر مختلف القطاعات، كما أن معدلات تطبيقها يشهدان ازدياداً ملحوظاً وإقبالاً كبيراً. وأضاف انه من الممكن إضافة الشات بوت



تشارلز نحاس

متقدمة من الحماية إلى العمليات اليومية والعديد من الحلول التقنية المتطورة.



وليد مندني

«مايكروسوفت»، واعتمد برامج Office 365 وDynamics CRM، مع إضافة طبقة

أوسع وأعمق للبيانات. وأشار رئيس الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المالية الخاصة للمجموعة في «بيتك»، وليد خالد مندني إلى ان رحلة التحول الرقمي في «بيتك» بمثابة مشاركة للقطاع المصرفي في المنطقة، منوها بأن «بيتك» يهدف إلى جني ثمار الثورة الصناعية الرابعة من خلال إطلاق أحدث وسائل التواصل على مستوى المؤسسات والإنتاجية وذكاء الأعمال وأدوات التحليل، بالإضافة إلى بناء مركز البيانات الخاص بالبنك بحلول نهاية هذا العام.

ولفت إلى ان «مايكروسوفت» قد أثبتت انها الشريك المثالي للمساهمة في متابعة طموحات «بيتك» الرقمية، نظراً لأن بيئة الشركة السحابية تقدم نموجاً مثالياً بالرونة والكفاءة والابتكار. وأضاف مندني ان الشات بوت «بيتك للمساعدة» هو أحدث نقطة انطلاق في الرحلة المرحلية التي يمضي بها «بيتك»، مبيحاً ان «بيتك» تبنى بالفعل تكنولوجيا سحابية

أطلق بيت التمويل الكويتي «بيتك» تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي - الشات بوت (Chatbot) الذي يحمل اسم «بيتك للمساعدة»، بالتعاون مع «مايكروسوفت»، في خطوة للضبي قدما في التحول الرقمي من خلال تحسين تفاعل العملاء وتمكين موظفي البنك وفق أعلى معايير كفاءة الإدارة. ويوفر الشات بوت (Chatbot) احتياجات العملاء ومتطلباتهم على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، حيث يتوفر على أكثر منصات «بيتك» الإلكترونية تفاعلاً بما في ذلك الموقع الإلكتروني لـ «بيتك» وتطبيق البنك على الهواتف الذكية KFHonline. وفي غضون ذلك، سيتم تمكين الموظفين لتحقيق المزيد وتعزيز الكفاءة في العمل، حيث سيتم توظيف الذكاء الاصطناعي للحد من أعباء العمل، مما يسمح لموظفي خدمة العملاء بتركيز الجهود على قضايا أكثر تعقيداً وترك الخدمات المصرفية الاعتيادية لنظام الذكاء الاصطناعي لتقديم الحلول وابتكار الطرق الأكثر فعالية لتحليل استفسارات العملاء، وتسهيل رؤية

«البتروال الوطنية» تنقل نظم التحكم المركزي في مصفاة ميناء عبدالله إلى مبناها الجديد



فريق العمل

الجديد إذا دعت الحاجة. وأوضح انه تم وضع خطط تقدير المخاطر لعملية النقل ودراستها من كل الجوانب الأمر الذي ساهم في إتمام عملية النقل بكل سهولة دون حدوث أي حوادث تؤثر على الإنتاجية المصفاة. وذكر أن نجاح دائرة العمليات في عملية النقل يعد حدثاً تاريخياً لمصفاة ميناء عبدالله يضاف إلى إنجازات الشركة عموماً مؤكداً أن روح الفريق الواحد التي يتمتع بها العاملون كانت وراء نجاح هذا المشروع وتمثل حجر الأساس في مختلف مشاريع الشركة. وبين أن مبنى التحكم المركزي الجديد يعد صرحاً مهماً أنجزته شركة البترول الوطنية على مصفاة ميناء عبدالله واطلع على سير العمل هناك أن مرحلة نقل محتويات مبنى التحكم كانت خطيرة ودرجة لكن فريق العمل اجتازها بنجاح وما زالت الغرف المحلية تعمل على استعداد للتعامل مع حالات الطوارئ كغرف احتياطية وبديلة للمبنى

قالت شركة البترول الوطنية الكويتية إن دائرة العمليات نجحت بالتعاون مع بقية دوائر مصفاة ميناء عبدالله في نقل نظم وشاشات التحكم إلى المبنى المركزي الجديد بالمصفاة مع استمرار العمل دون اللجوء لإغلاق أي من وحدات التصنيع. وأعرب الرئيس التنفيذي للشركة محمد المطيري وفق بيان صحفي لـ (البتروال الوطنية) أمس السبت عن الشكر لداائرة العمليات بالمصفاة والدوائر المساهمة في إنجاز المشروع بمستوى مشرف وحرافية عالية.

وأضاف المطيري الذي قام أخيراً برفقته عدد من توابه بزيارة إلى مبنى التحكم المركزي الجديد في مصفاة ميناء عبدالله واطلع على سير العمل هناك أن مرحلة نقل محتويات مبنى التحكم كانت خطيرة ودرجة لكن فريق العمل اجتازها بنجاح وما زالت الغرف المحلية تعمل على استعداد للتعامل مع حالات الطوارئ كغرف احتياطية وبديلة للمبنى

للمشاريع الكبرى في قطاعات مختلفة كالطاقة والطرق والإنشاء والبناء والمشاريع النفطية بما يخدم أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة للدولة ويتوافق مع رؤية الكويت 2035، لئلا تتعثر بتقديم أفضل الخدمات للأفراد المجتمع كافة.

وقد ضمن الشيخ / احمد الصباح دور شركة محمد عبدالمحسن الخرافي في تنفيذ المشروع والوصول به للمراحل النهائية خلال 3 سنوات فقط، والتي تعتبر فترة قياسية مقارنة بحجم المشروع الذي تصل قيمته إلى 365 مليون دينار كويتي، مشدداً على استعداد التجاري الدائم للمساهمة في تمويل المشاريع التكنولوجية والحيوية الضخمة التي تنعكس إيجاباً على الوطن والمواطن. وفي ختام الجولة التفقدية، قامت إدارة المشروع الفنية بتقديم درع تكريم للبتك التجاري الكويتي تقديراً وعرفاناً بجهود البنك بدوره البنك القائدة لترتيب التمويل للمشروع بما ساهم بتنفيذه خلال الفترة التعاقدية المحددة.

في سجب «الجوهرة» لشهريوليو

«الوطني» يعلن الفائز بجائزة 125 ألف دينار

أبو حديدة: نكافئ العملاء بشكل أسبوعي وشهري وربح سنوي



شواق أبو حديدة

دينار ربع سنوياً». ويقدم بنك الكويت الوطني منذ العام 2012 مكافآت لعملائه من خلال السحوبات الأسبوعية والشهرية وربح السنوية لحساب الجوهرة، بجوائز تبلغ قيمتها الإجمالية 2.200.000 ديناراً سنوياً. كما يقدم الوطني أفضل الخدمات المصرفية وأكثرها تطوراً وأماناً، حينحرص على تقديم مجموعة متنوعة من العروض والمكافآت للعملاء، ويعد هذا جزءاً من استراتيجية طويلة الأمد لبناء علاقة مستدامة مع العملاء قوامها الثقة والأمان.

شهرية وربح سنوي، وتعد عملية فتح الحساب سهلة جداً، ويبلغ الحد الأدنى لفتح الحساب 400 دينار، وتمنح كل 50 ديناراً يضعها العميل في الحساب، فرصة واحدة لدخول السحب، وتضاعف فرص الفوز كلما حافظ العميل على حسابه من دون سحب أو تحويل خلال الفترة المطلوبة لكل سحب». وأضاف أبو حديدة «يعد حساب الجوهرة فرصة مميزة جداً للفوز ومناحة أمام الجميع فعملاء الجوهرة يدخلون تلقائياً في السحب على جوائز بقيمة 5.000 دينار أسبوعياً و125 ألف دينار شهرياً والجائزة الكبرى بقيمة 250 ألف

يوصل بنك الكويت الوطني مكافأة عملاء حساب الجوهرة، حيث تم الإعلان عن اسم الفائزة رسيمة نهار فارع المطيري في السحب الشهري لحساب الجوهرة لشهر يوليو بقيمة 125 ألف دينار، وذلك عبر إذاعة نبض الكويت FM 88.8 بحضور ممثل عن وزارة التجارة والصناعة، إلى جانب ممثلي بنك الكويت الوطني. وتعليقاً على السحب قالت شواق أبو حديدة من الخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت «يوفر حساب الجوهرة فرصة مميزة للعملاء للإدخار والربح في الوقت ذاته، حيث نكافئ العملاء بشكل أسبوعي،

«التجاري» يجري جولة تفقدية على مدينة الجهراء الطبية



جانب من الجولة

دولة الكويت» وتابع مؤكداً أهمية تمويل مثل هذه المشاريع الصحية في دولة الكويت التي توفر خدمات طبية متميزة للمواطنين في دولة الكويت. وعن دور البنك التجاري الكويتي في تمويل المشاريع التنموية ومشاريع البنية التحتية

وفخر «التجاري» بمساهمته بتمويل مشروع مدينة الجهراء الطبية قائلاً «نحن سعداء في البنك التجاري الكويتي بترتيب التمويل اللازم لهذا المشروع الضخم الذي يعتبر علامة وإضافة بارزة في قطاع الخدمات والرعاية الصحية المتكاملة في

في بادئة جديدة تؤكد متابعة البنك التجاري للمشاريع التي يقوم البنك على تمويلها ضمن خطة التنمية الشاملة لدولة الكويت، قام وفد من البنك التجاري الكويتي ممثلاً برئيس مجلس الإدارة الشيخ / احمد دعيج الصباح ومدير عام -قطاع الخدمات المصرفية للشركات سحر الريمي ورئيس وحدة المقاولات والخدمات أحمد بوعباس ومدير أول قطاع الخدمات المصرفية للشركات - عبدالله العوضي بزيارة ميدانية لمشروع مدينة الجهراء الصحية - الصرح الطبي الجديد الذي قام البنك بتمويله بمشاركة بنك أبوظبي الأول والبنك الأهلي الكويتي وبتنفيذ شركة محمد عبدالمحسن الخرافي وأولاده للتجارة العامة والمقاولات وبإشراف الديوان الأميري وذلك بحضور ممثلاً من الديوان الأميري والمكتب العربي بصفته استشاري المشروع. وفي هذا السياق أعرب رئيس مجلس إدارة البنك التجاري - الشيخ / احمد الصباح عن اعتزاز

«برقان» يقدم خدمة توصيل العيادي لعملاء بريميمير مجاناً



مقر بنك برقان

أعلن بنك برقان عن تقديم خدمة توصيل العيادي مجاناً لعملاء باقة بريميمير المصرفية، وذلك بالتعاون مع شركة «قبلة» للخدمات الكونسيرج، حيث تتضمن الخدمة توصيل الفئات النقدية التي يرغب العملاء في الحصول عليها إلى المكان الذي يتم تحديده سواء المنزل أو العمل بهدف تجنبهم عناء الانزحام وزيارة فروع البنك لاستلام العيادي. يمكن الحصول على هذه الخدمة عن طريق الاتصال بالحجز على الرقم 22317755 أو عن طريق إرسال رسالة للحجز عبر البريد الإلكتروني: Burganpremier@qiblah.com.kw ابتداء من الساعة التاسعة صباحاً وحتى السادسة مساءً علماً بأن هذه الخدمة متوفرة من 05 أغسطس حتى 15 أغسطس 2018 (باستثناء يوم الجمعة).

ويهدف أيضاً تعاون بنك برقان مع شركة «قبلة» بالكويت على تقديم مجموعة واسعة من خدمات «الكونسيرج» المتميزة لعملاء باقة بريميمير المصرفية التي تلائم احتياجات عملائه اليومية والتي تضم أكثر من 20 خدمة حصرية منها خدمات تنظيم حجوزات السفر والتوصيل من وإلى المطار والمساعدة في استخراج تأشيرات الدخول للدول (الفيزا) وخدمات شراء وتوصيل الهدايا، بالإضافة إلى خدمات التوصيل السريع

وتعد خدمة بريميمير كونسيرج واحدة من باقة المزاي والخدمات المتنوعة التي يحرص البنك على ابتكارها وتطويرها لتوفر أعلى معايير التميز لعملاء باقة بريميمير المصرفية.

وخدمات حجرتاكر المباريات والحفلات وخدمة دفع الرسوم المدرسية للابناء وتأجير الليموزين للمناسبات وخدمة توفير العمالة المنزلية وخدمة حجوزات المطاعم وغيرها.

السعودية تقرر استئناف نقل شحنات النفط عبر مضيق باب المندب

تقود السعودية، أكبر مصدر للنفط في العالم، التحالف العسكري في اليمن منذ آذار /مارس 2015 دعماً للسلطة المعترف بها دولياً في مواجهة المتمردين الحوثيين المتهمين من قبل الرياض بتلقي الدعم من إيران. وقتل في اليمن منذ التدخل العسكري السعودي أكثر من عشرة آلاف شخص

سعوديتان تحمل كل منهما مليوني برميل إلى هجوم شنه المتمردون الحوثيون في اليمن. وأكد الفالح أن «أمن مضيق باب المندب وجنوب البحر الأحمر هي مصلحة دولية مشتركة ويجب على المجتمع الدولي القيام بمسؤولياته تجاهها».

الإجراءات تضمن «أمن وسلامة سفن دول التحالف عبر المضيق وجنوب البحر الأحمر، وذلك بالتنسيق مع المجتمع الدولي»، من دون أن يحدد طبيعة هذه الإجراءات. وكانت المملكة أعلنت تعليق نقل شحنات النفط عبر مضيق باب المندب في 25 تموز/ يوليو الماضي بعدما تعرضت ناقلتا نفط

أعلنت السعودية أنها قررت استئناف نقل شحنات النفط عبر مضيق باب المندب بدءاً من أمس السبت، بعدما اتخذ التحالف العسكري الذي تقوده في اليمن «التدابير والإجراءات اللازمة». وقال وزير الطاقة خالد الفالح في بيان نشرته وكالة الأنباء الرسمية إن هذه

استمرار الأداء القوي للأسهم المصرفية يدعم أداء مؤشر ستاندرد أند بورز لدول التعاون

المركز: السوق الكويتي والأسواق الخليجية تواصل الصعود خلال شهر

بين أفضل الشركات الخليجية أداء لهذا الشهر، حيث ارتفعت أسهمها بنسبة 16.4% و15.1% على التوالي. وفي ظل وجود أربعة بنوك بين المؤسسات الست الأفضل أداء في السوق القطرية، ووجود بيان صحفي صناعات قطر أيضاً بين الشركتين الأخرتين، فإن تحسن الأوضاع الاقتصادية الكلية مثل ارتفاع أسعار الفائدة وأسعار النفط قد أثر إلى حد كبير على مؤشر السوق القطرية. كما تلقت أسواق القطرية دعماً من قرار مؤسسة مودي تغيير النظرة المستقبلية السيادية للبلاد من سلبية إلى مستقرة.

على خلفية النتائج المالية الواعدة في الربع الثاني من عام 2018، وبالإضافة إلى ذلك، كان لاقتراب صفقة الدمج بين بيت التمويل الكويتي والبنك الأهلي المتحد أثر إيجابي على المستثمرين، وذلك بعد أن أعلن بيت التمويل الكويتي عن تعيين إتش إس بي سي (HSBC) وكريدي سويس (Credit Suisse) للمساعدة في الوصول إلى نسبة تداول عادلة للأسهم. وقد ساهم الإعلان عن الترقية المتوقعة للسوق الكويتي في مؤشر مورغان ستانلي للأسواق الناشئة في نهاية يونيو في تعزيز أسهم الشركات الكبرى في الكويت، والتي سجلت ارتفاعات مؤثرة في بداية يوليو واستمرت في الارتفاع حتى نهاية الشهر. وارتفع مؤشر ستاندرد أند بورز بنسبة 2.2% خلال الشهر، محققاً ارتفاع بنسبة

أشار تقرير المركز المالي الكويتي المركز عن أسواق منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في شهر يوليو أن بداية النصف الثاني من العام جاءت مبشرة للسوق الكويتي والأسواق الخليجية بشكل عام، حيث استمرت في تحقيق نتائج إيجابية خلال الشهر. وسجلت السوق الكويتية أداءً إيجابياً خلال شهر يوليو، حيث ارتفع مؤشر جميع الأسهم بنسبة 5.7%، ليرفع مكاسبه منذ بداية العام وحتى تاريخه إلى 9.6%، ومن بين الشركات الكبرى في الكويت، كانت شركة زين، وبيت التمويل الكويتي (بيتك)، وبنك الكويت الوطني الأفضل أداءً، حيث حققت أرباحاً بنسبة 11.7%، و8.2% و8.0% على التوالي في يوليو. وكان أداء البنوك الإيجابي مدفوعاً بإقبال المستثمرين على الأسهم المصرفية،