فوزها بالجائزة للمرة التاسعة يعكس تقدّمها الكبير على مستوى التحول الرقمي وتحقيقها أعلى معدلات رضا العملاء

"سيرفس هيرو": "زين" أفضل مُشغّل اتصالات في الكويت للعام 2020

■ منحت مؤسسة "سيرفس هيرو" - المُوشر الوحيد في العالم العربي لقياس جودة الخدمة مُعتمداً 100٪ على أصوات المُستهلكين – شركة زين الكويت المركز الأول على مستوى قطاع الاتصالات المُتنقلة في دولة الكويت للمرة التاسعة في فئة "أفضل مُشغّل اتصالات" عن العام الماضي 2020، وذلك على هامش الحفل الافتراضي الذي أقيم عبر تقنية الاتصال المرئي للتقيّد بالاشتراطات الصحية التي فرضتها جائحة كوفيد - 19.

وذكرت الشركة أن حصولها على هذه الجائزة للمرة التاسعة جاء ليعكس المركز الريادي الذي تتمتع به على مستوى قطاعات الاتصالات المتنقلة والخدمات الرقمية في السوق الكويتي، ولتسليط الضوء على تميّزها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضي طموحاتهم ورغباتهم، وسعيها المستمر في تعزيز حزمة خدماتها وحلولها المُبتكرة وعروضها التنافسية لخدمة قاعدة عملائها التي تُعتبر الأكبر في الكويت، والتي أحرزت فيها تقدّماً كبيراً على مستوى التحول الرقمي.

ومنحت لجنة التحكيم زين المركز الأول في فئة قطاع الاتصالات لنجاحها في تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء عن جودة وكفاءة الخدمات والمنتجات التي تقدمها لعملائها، لتتصدر قائمة الشركات المتنافسة، وهو الأمر الذي تعتبره الشركة بمثابة شهادة تقدير خاصة تثبت مدى التزامها وحرصها على مستوى الخدمات التي تقدمها لعملائها.

وأكدت زين أن حصولها على هذه الجائزة – والتي حصدتها اعتماداً على أصوات العملاء والمُستهلكين – يعكس مدى حرصها على تعزيز ريادتها في السوق الكويتي، وخصوصا أنه قد تم تقييمها على أساس ما تقدمه من جودة الخدمات وما تتمتع به من الريادة والامتياز في خدمة العملاء، وبناءً على ثقة عملائها بجودة خدماتها، وذلك اعتماداً على نتائج تصويت المستهلكين في الكويت.

وفي أواخر العام الماضي، حصدت زين جائزة "أسرع إنترنت منزلي في الكويت" عن الربعين الأول والثاني من العام 2020 من Ookla Speedtest، الشركة الرائدة عالمياً والأكثر شفافية في تطبيقات اختبار وتحليل سُرعات شبكات الإنترنت حول العالم، وهي الجائزة التي عكست جهودها في تقديم شبكة 5G الأكبر والأقوى في الكويت، وذلك مُنذ تفرّدها في شهر يونيو 2019 بإطلاقها التجاري لتكنولوجيا الجيل الخامس كأول شركة تطرح هذه التقنية المتطورة في الخليج عبر السوق الكويتية وبتغطية شاملة لكل مناطق البلاد، حيث نجحت في تصميم وبناء أول شبكة كاملة لخدمات الجيل الخامس مع توفير بنية تحتية وفق أفضل المعايير الدولية، مما شكّل نقلة نوعية في تطوير قطاع الاتصالات في الدولة والمنطقة.

"الشايع": "تشيزكيك فاكتور" و"أميركان إيجل" تفوزان بالتميز

■ حصلت علامتان تجاريتان عالميتان تديرهما مجموعة الشايع على جوائز تميّز في خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من مؤسسة "سيرفس هيرو" لعام 2021، وذلك تقديراً لتميزهما وجودة أدائهما ورقي مستوى خدمة العملاء لديهما.

وبحسب نتائج التصويت التي أعلنت عنها مؤسسة "سيرفس هيرو" خلال الحفل الافتراضي لتوزيع الجوائز، فاز مطعم ذي تشيزكيك فاكتوري بالمركز الأول بين العلامات الأخرى التي سجلت أعلى مستويات رضا العملاء بشكل عام في الكويت، كما حصل على جائزة أفضل مزود خدمة في كل من الإمارات والكويت، عن فئة المطاعم غير الرسمية. وفازت علامة أميركان إيجل آوتفترز عن فئة الملابس والاكسسوارات في الكويت. وقال جيف كيلين، نائب رئيس قسم المطاعم المتخصصة في مجموعة الشايع: "ندرك أن الزبائن يتوقعون الحصول على خدمة راقية ومميزة لدى زيارتهم لمطعم ذي تشيزكيك فاكتوري، لذلك فإنّنا نحرص على تقديم تجربة رائعة لهم في كل مرة. هذه هي المرة الثانية التي يفوز فيها مطعم ذي تشيزكيك فاكتوري بجوائز "سيرفيس هيرو".

من جهته، قال ستيف باركينسون، نائب رئيس إدارة الأزياء: "إنجاز رائع جديد لفريق أمريكان إيجل، فالعلامة التجارية تشتهر بتقديم الأزياء العصرية والأنيقة وذات القيمة العالية، غير أنّ الجهود الكبيرة التي يقوم بها موظفونا لتقديم أعلى معايير الخدمة لزبائننا سمحت لنا بالتفوق في بيئة تنافسية. نشعر بالفخر اليوم بفوزنا بمثل هذه الجوائز بناءً على تصويت زبائننا من مؤسسة "سيرفيس هيرو" للمرة السابعة خلال 11 عاماً".

وعلقت فاتن أبوغزالة، رئيسة مؤسسة "سيرفيس هيرو": "تحتفي هذه الجوائز بالشركات التي نجحت في فهم متطلبات الزبائن وتمكنت من عكس هذا الفهم من خلال تقديم خدمة متميزة وفريدة من نوعها تركز على الزبائن.

الكويت شهدت أكبر انخفاض بمؤشر رضا العملاء بنسبة 6 ٪

■ فاتن أبوغزالة

■ أطلقت سيرفس هيرو، المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء، امس قائمة مزودي الخدمات الأفضل أداءً في البلاد، خلال حفل الجوائز السنوي لعام 2020 الذي أقيم افتراضياً. وإلى جانب الفائزين على مستوى الدول، تم ترشيح أفضل ثلاث علامات تجارية للجوائز عبر القطاعات الستة عشر على مؤشر رضا العملاء الخاص بسيرفس هيرو، وذلك في إطار جهودها لتعزيز ثقافة التميز في الخدمة حيث تزدهر العلامات التجارية والعملاء.

واستعرضت رئيسة سيرفس هيرو فاتن أبوغزالة، التحولات التي شهدتها العديد من جوانب الحياة خلال العام 2020 في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، مشيرة إلى أن قدرة المنشآت والعلامات التجارية على تقديم أفضل تجربة للعملاء رغم التحديات الراهنة هي ما سيمكنها من الصمود خلال فترة عدم اليقين الحالية غير المسبوقة.

وخلال حفل جوائز فاز مطعم تشيزكيك فاكتوري بالمركز الأول من بين العلامات التجارية الثلاث التي سجلت أعلى مستويات رضا العملاء بشكل عام في الكويت، في حين احتل كل من بنك بوبيانّ والخطوط الجوية القطرية المركزين الثاني والثالث على التوالي.

وعلى مدار العام الماضي، شهدت الكويت انخفاضاً ملموساً بنسبة 6٪على المستوى الوطني من حيث رضا العملاء، لتسجل أكبر انخفاض منذ العام 2010، من 75,1 في عام 2019 إلى 70,6 في 2020 على مقياس من 100 نقطة. ويودي انخفاض مستوى الرضا بطبيعة الحال إلى انخفاض جاذبية العلامة التجارية والولاء لها ما يودي بدوره إلى انخفاض الاستهلاك بشكل عام، علماً أن قطاعات الخدمات المدرجة في مؤشر رضا العملاء تمثّل 35? من الناتج المحلي الإجمالي للدولة بقيمة تبلغ 3,2 مليار دينار كويتي.

"الأهلي" يُعزِّز من أهمية حملة التثقيف المالي "لنكن على دراية"

■ لوي مقامس

■ شدد البنك الأهلي الكويتي على دعمه وتأييده لحملة "لنكن على دراية" التي تم إطلاقها أخيرا من قبل بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت بالتعاون مع البنوك المحلية، بهدف تعزيز الوعي المالي بين كافة شرائح المجتمع. وتوجه هذه الحملة المؤسسات المالية لتعزيز جهود مسؤوليتها الاجتماعية نحو توعية العملاء بحقوقهم في كل العمليات المصرفية.

وتتضمن الحملة معلومات أساسية عن الخدمات والممارسات المصرفية ذات الصلة، مثل آلية تقديم الشكاوى، والبطاقات المصرفية، ومكافحة عمليات الغش والاحتيال، وتقديم المشورة بشأن بروتوكولات الأمن السيبراني، بالإضافة إلى إرشادات مهمة بشأن القروض وعمليات الاقتراض.

وأكد الرئيس التنفيذي للبنك الأهلي الكويتي - الكويت لوي مقامس، دعم البنك لرؤية ومبادرات بنك الكويت المركزي، بالإضافة إلى التزامه برفع الوعي المالي في المجتمع، وعلّق على هذه الحملة بالقول: "لقد تمت تغطية العديد من المواضيع الرئيسية منذ بداية هذه الحملة المهمة".

واضاف لاشك أن تطبيق أفضل الممارسات المالية والمعايير الأمنية من شأنه أن يؤدي إلى المزيد من الثقة في التعامل مع الجهاز المصرفي.

كما أن وجود بيئة آمنة لتنفيذ المعاملات الشخصية ستؤدي إلى مناخ مالي أفضل بشكل.

وأضاف: "إن التطور في نمط وأسلوب الحياة الرقمي بات واضحا في كافة مناحي الحياة وأضحى يؤثر على الجميع، ولا سيما قطاع التمويل. وعلى قدر سرعة عملاء البنوك في اعتماد وتبني أساليب جديدة ومتقدمة للخدمات المصرفية، فإننا نرغب أيضًا في التأكد من تزويدهم بالمعلومات الصحيحة والموثقة لزيادة خبراتهم وحماية مواردهم.

"التجاري" يُطلق حملة ترويجية لعملاء حساب "YOU" للشباب

■ أعلن البنك التجاري الكويتي عن إطلاق حملة ترويجية جديدة موجهة للعملاء الجدد الذين يقومون بفتح حساب YOU للشباب عبر تطبيق التجاري CBK Mobile ويقومون بتحويل المكافأة الاجتماعية الشهرية على الحساب، حيث يتأهل هؤلاء العملاء – بعد استيفائهم لشروط الحملة – للحصول على ساعة Fitbit charge 4 الرياضية، بالإضافة إلى مبلغ 50 دينارا يتم إيداعها بالحساب، علماً بأن الحملة تمتد من 15 فبراير الجاري وحتى 31 مارس 2021.

وعن آلية الانضمام للحملة والحصول على الهدايا المرتبطة بها، أوضح البنك أنه يمكن لعملاء البنك من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 24 عاماً فتح الحساب وتحويل المكافأة الاجتماعية على الحساب، علماً بأن البنك سوف يمنح العملاء الجدد الذين يقومون بفتح الحساب قبل تاريخ 31 مارس 2021 ويتقدمون بطلب تحويل مكافأتهم الاجتماعية على البنك مهلة من الوقت حتى أول مايو 2021 للاستفادة من مزايا الحملة والحصول على ساعة Fitbit charge 4، بالإضافة الى 50 دينارا هدية تودع في الحساب.

"الخليج" يستقبل سعود العتيبي الفائز بالسحب السنوي الكبير لحساب الراتب

■ بنك الخليج يستقبل الفائز سعود عيد عامر العتيبي

■ استقبل بنك الخليج أمس، الفائز بسحب الراتب السنوي الكبيرعن العام 2020 سعود عيد عامر العتيبي، في المبنى الرئيسي للبنك. وأثناء الزيارة قام ممثلو الإدارة العليا في البنك بتسليمه الجائزة النقدية البالغة 100 ضعف راتبه.

وعقد بنك الخليج السحب يوم الخميس الماضي في مقر إذاعة نبض الكويت 88,8 في مجمع 360، بحضور وإشراف ممثل من وزارة التجارة والصناعة وممثل شركة إرنست أند يونغ Ernst & Young.

وقال نائب المدير العام للمجموعة المصرفية للأفراد في بنك الخليج، محمد القطان: "سعدنا جدًا باستقبال سعود عيد عامر العتيبي، العميل المحظوظ الذي فاز بالجائزة السنوية من حساب الراتب.

ونذكر العملاء بأن الفرصة ما زالت سانحة للمشاركة في سحوبات الراتب الشهرية للفوز بـ 12 ضعف الراتب، وللمشاركة في السحب السنوي العام القادم".

ومن الجدير بالذكر أن حساب الراتب من بنك الخليج يقدم عروضًا مطورة للعملاء في عام 2021، حيث يمكن للعميل الاختيار بين الحصول على جائزة نقدية تصل إلى 200 دينار، أو الحصول على قرض بدون فوائد، أو على بطاقة ائتمانية مجانية، وذلك للعاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص. كما يقدم البنك عروضًا خاصة للعاملين في الصفوف الأولى تقديرًا لجهودهم المستمرة في مواجهة فيروس كورونا.

أبرزها "سايبو" و"هارتفلت" و"ان تمبو" و" نيت اكس"

"لكزس" تكشف عن قائمة المتأهلين النهائيين لـ "جائزة التصميم" 2021

■ أعلنت شركة لكزس إنترناشيونال، أخيرا، عن أسماء المتأهلين الستة لنهائيات "جائزة لكزس للتصميم" للعام 2021، والذين سيتلقون التوجيه والإرشاد من قبل نخبة من المصممين العالميين لتطوير النماذج الأولية لمشاريعهم، إلى جانب تمويل لكل مشروع بقيمة 3 ملايين ين ياباني (حوالي 28 ألف دولار)، فيما قامت لجنة التحكيم المتميزة باختيار المتأهلين للتصفيات النهائية من ضمن عدد قياسي للمشاركات وصل إلى 2,079 مشاركة من 66 دولة.

ويصادف هذا العام النسخة التاسعة من "جائزة لكزس للتصميم"، والتي تستهدف اكتشاف وصقل قدرات جيل جديد من المواهب الواعدة من المبدعين والمصممين، واستعراض ابتكاراتهم على منصة دولية معروفة. ولدى اختيار المتأهلين الستة النهائيين لهذا العام، بحث أعضاء لجنة التحكيم عن الأفكار الإبداعية التي تجسد المفاهيم الجوهرية الثلاثة لعلامة لكزس الفاخرة، وهي "التوقع"، و"الابتكار"، و"التأثير"، مع التركيز على شعار "التصميم من أجل غدٍ أفضل".

التصاميم المختارة في "جائزة لكزس للتصميم" لعام 2021:

1."سايبو" للمصمم "كنجي آبي" من اليابان: مواد تعبئة مستدامة وقابلة لإعادة الاستخدام يمكن تجميعها مثل الخلايا.

2."هارتفلت" للمصممتين "غايل لي" و"جيسيكا فيا" من نيوزيلندا وتونغا ومقرهما نيوزيلندا: جهاز للاحتضان الافتراضي.

3."إن تمبو" للمصممة "ألينا هولوفاتيوك" من أوكرانيا: قفازات قد تساعد في صرف الانتباه عن الضغوط والتوترات عبر الاستخدام الجديد للإيقاع والموسيقى.

4."نيت أكس" للمصمم "إرماندي ويتشاكسونو" من إندونيسيا ومقره أميركا: حياكة رقمية ثلاثية الأبعاد لمنسوجاتٍ إلكترونية وظيفية لتفاعل المواد بشكل بصري وسمعي ولمسي متعدد الوسائط.

5.نافذة سقفية لتحلية المياه بالطاقة الشمسية للمصمم "هنري غلوغاو" النيوزيلندي النمساوي ومقره الدنمارك: جهاز يَستخدِم مياه البحر لإنتاج الضوء الطبيعي المنتشرِ ومياه الشرب وبقايا الملح بهدف توليد الطاقة.

6."تيراكوتا فالي ويند" لشركة التصميم الصينية "إنتسوي ديزاين" ومقرها اليابان: نظام تبريد تبخيري مصنوع من الطين النضيج (الفخار الأحمر أو الـ "تيراكوتا") مصمَّم لمحطات مترو الأنفاق ويعمل باستخدام الرياح الناتجة عن حركة القطارات.

وعلّق غريغ لين أحد أعضاء لجنة تحكيم "جائزة لكزس للتصميم" لعام 2020، قائلا: "في ظل الظروف المناخية المتغيرة والجائحة العالمية، كان من الطبيعي أن يبادر المصممون لمعالجة المشاكل التي هم بصددها. وقد لمسنا جوانب إنسانية وخصوصية من خلال جميع العروض المُقدَّمة التي قمنا بمراجعتها".

من جهته، قال كي فوجيتا الممثل الرئيس للمكتب التمثيلي لشركة تويوتا في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى: "انطلق المتأهلون الستة للتصفيات النهائية في رحلة ملهمة يُسخِّرون عبرها إبداعاتهم لتطوير حلول ذكية طموحة سيكون من شأنها صياغة مستقبل أفضل للجميع.

وكان المتأهلون الستة للتصفيات النهائية قد شاركوا في منتصف شهر يناير الماضي بورشة عمل استمرت لمدة خمسة أيام تحت إشراف أربعة مشرفين من "جائزة لكزس للتصميم" 2021، وهم "جو دوسيه"، و"سابين مارسيليس"، و"مريم كامارا"، و"سبوتنيكوا!".

وقد استثمر المشرفون شغفهم لرعاية المواهب الشابة وإشراكهم بمناهج مليئةٍ بالتحدي، ما نتج عنه جلسات مفيدة ومثمرة تفاعل معها كلّ من المتأهلين النهائيين والمشرفين.

"المتحد": "لنكن على دراية" تكافح الجرائم الإلكترونية

■ جهاد الحميضي

■ اكد البنك الأهلي المتحد علي أهمية إلقاء الضوءَ علي مكافحة الجرائم الإلكترونية باعتبارها من أهم الموضوعات الحيوية التى تهتم بها الحملة، والتي تمثل أهمية قصوى للقطاع المصرفي في ظل تزايد مخاطر القرصنة والجرائم الإلكترونية على مستوى العالم.

وقالت جهاد الحميضي الرئيس التنفيذى بالوكالة بالبنك لأهلي المتحد أن توفير تجربة مصرفية آمنة ومريحة للعملاء يأتي علي رأس أولويات القطاع المصرفي في جهوده لضمان الحماية من الجرائم المالية والتصدي لهذا النوع من المخاطر بشكل شامل وفاعل. وأوضحت أن أهم نصيحة لحماية العملاء من مخاطر الجرائم الإلكترونية هي عدم مشاركة بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية مع أي جهة، وأن يكونوا علي ثقة من أن البنوك لا تطلب من العملاء بياناتهم الشخصية أو المصرفية أو الكشف عن حساباتهم، عبر الهاتف أو الرسائل القصيرة، أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، أو المواقع الإلكترونية، أو البريد الإلكتروني، أو عبر رسائل تطلب تحديث المعلومات البنكية من خلال الدخول الى أحد الروابط الإلكترونية. مع أهمية عدم الانقياد وراء أية مكالمات هاتفية أو رسائل مشبوهة قد تصلهم على رسائل SMS أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

كما طالبت الحميضي العملاء بالاحتفاظ بالكلمات السرية الخاصة بهم في مكان آمن وألا يكشفون عنها لأي طرف آخر،وأن يقوموا بتمزيق فواتيرهم وحساباتهم البنكية وغيرها من الوثائق التي تحتوي على بياناتهم الشخصية قبل التخلص منها. ودعت الحميضي العملاء إلي التحقق من حساباتهم بشكل منتظم وتحرى أي معاملات غير عادية وإبلاغ بنكهم عنها فورا، مؤكدة أن حفاظ العملاء علي سرية بياناتهم هو الضمانة الأولى للاحتفاظ بتجربة مصرفية آمنة.