



للمرة التاسعة ضمن مؤشر «سيرفس هيرو» لقياس جودة الخدمة

«زين» أفضل مُشغّل اتصالات في الكويت للعام 2020

قطاع الاتصالات في الدولة والمنطقة.

وقامت مؤسسة «سيرفس هيرو» بتصميم آلية فريدة من نوعها لجمع تقييمات العملاء بما يتعلق بمعايير الخدمة، والتي تتميز بقوتها الإحصائية بالنسبة لحجم العينة، وتمثيلها للشريحة السكانية ودقتها، حيث يعكس المؤشر رأي العملاء بشكل دوري سنوي اعتماداً على العديد من العوامل مثل حجم العينة الإحصائية، وأبعاد الخدمة المقاسة، وغيرها الكثير.

ويعد «سيرفس هيرو» ومقره في الكويت، المؤشر الوحيد لقياس رضا العملاء بمنطقة الشرق الأوسط، وهو يتبع بروتوكولات المنظمة الأوروبية «إيزومار»، المنظمة الأوروبية للأداء وأبحاث التسويق سابقاً، كما أنه يمثل لمبادئ وإرشادات المنظمة العالمية للتنظيم الذاتي والممارسة الأخلاقية.

ويشرف على مؤشر «سيرفس هيرو» مجلس استشاري مستقل لضمان نتائج محايدة وموضوعية تعكس بدقة تفضيلات المستهلكين، مما يجعل نتائج الشركة معياراً موثقاً يوفر رؤية شفافة، ومعلومات منعمقة عن الشركات.

كما يضم المجلس أكاديميين ومختصين في الأعمال التجارية يمثلون الشركات والمؤسسات الرائدة في الكويت والإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك: الجامعة الأميركية في الكويت، والكلية الأسترالية في الكويت، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة أبوظبي، وجامعة زايد.



منحت مؤسسة «سيرفس هيرو» المؤشر الوحيد في العالم العربي لقياس جودة الخدمة معتمداً 100٪ على أصوات المستهلكين، شركة زين الكويت المركز الأول على مستوى قطاع الاتصالات المتنقلة في الكويت للمرة التاسعة في فئة «أفضل مشغّل اتصالات» عن العام الماضي 2020، وذلك على هامش الحفل الافتراضي الذي أقيم عبر تقنية الاتصال المرئي للتقيد بالاشتراطات الصحية التي فرضتها جائحة كوفيد-19.

وذكرت الشركة في بيان صحافي أن حصولها على هذه الجائزة المرموقة للمرة التاسعة جاء ليعكس المركز الريادي الذي تتمتع به على مستوى قطاعات الاتصالات المتنقلة والخدمات الرقمية في السوق الكويتي، ولتسليط الضوء على تميزها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضى طموحاتهم وريغاتهم، وسعيها المستمر في تعزيز حزمة خدماتها وحلولها المبتكرة وعروضها التنافسية لخدمة قاعدة عملائها التي تعتبر الأكبر في الكويت، والتي أحرزت فيها تقدماً 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 بمنزلة شهادة تقدير خاصة تثبت مدى التزامها وحرصها على مستوى الخدمات التي

تقدمها لعملائها. وأكدت زين أن حصولها على هذه الجائزة (والتي حصدها اعتماداً على أصوات العملاء والمستهلكين) يعكس مدى حرصها على تعزيز ريادةها في السوق الكويتي، وخاصة أنه قد تم تقييمها على أساس ما تقدمه من جودة الخدمات وما تتمتع به من الريادة والامتياز في خدمة العملاء، وبناء على ثقة عملائها بجودة خدماتها، وذلك اعتماداً على نتائج تصويت المستهلكين في الكويت. وفي أواخر العام الماضي، حصلت 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 سرعات شبكات الإنترنت حول العالم، وهي الجائزة التي عكست جهودها في تقديم شبكة 5G الأكبر والأقوى في الكويت، وذلك منذ تفردها في شهر يونيو 2019 بإطلاقها التجاري لتكنولوجيا الجيل الخامس كاول 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 شكل نقلة نوعية في تطوير



نتائج التصويت أعلنت فوز كل من «ذي تشيزيك فاكتوري» و«أمريكان إيجل»

علامات «الشايح» التجارية تحصد جوائز «سيرفيس هيرو» لتفوقها في خدمة العملاء

جديد لفريق أمريكي إيجل، فالعلامة التجارية تشتهر بتقديم الأزياء العصرية والأنيقة وذات القيمة العالية، غير أن الجهود الكبيرة التي يقوم بها موظفوننا لتقديم أعلى معايير الخدمة لربائنا 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. وبهذه المناسبة، علقت فائز 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. إنه لمن دواعي سروري أن أهنيء كلا من ذي تشيزيك فاكتوري و«أمريكان إيجل» مرة أخرى على إنجازاتهما».



فاكتوري، لذلك فإننا نحرص على تقديم تجربة رائعة لهم في كل مرة. هذه هي المرة الثانية التي يفوز فيها مطعم ذي تشيزيك فاكتوري بجوائز «سيرفيس هيرو»، ما يشكل بالنسبة لنا شهادة حقيقية على تفاني الفريق وحرصه الدائم على تقديم أعلى معايير الخدمة للزبائن. من جهته، قال ستيف باركينسون، نائب رئيس إدارة الأزياء: «إنجاز رائع

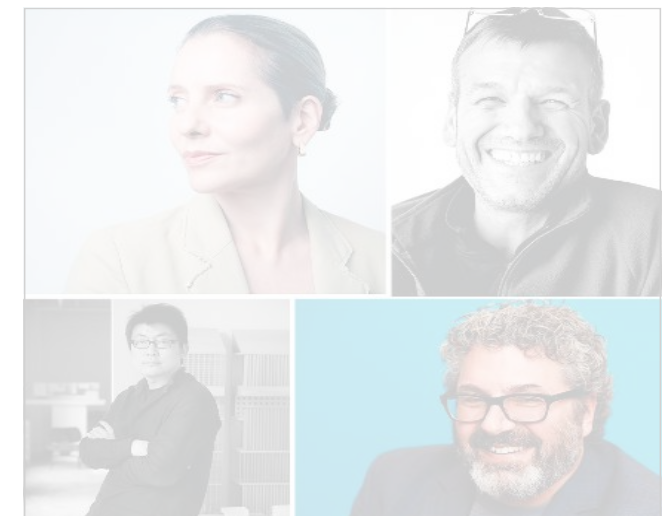
هذه ليست المرة الأولى التي تفوز فيها هاتان العلامتان الافتراضية لتوزيع الجوائز، فمطعم ذي تشيزيك فاكتوري بالمركز الأول بين العلامات الأخرى التي سجلت أعلى مستويات رضا العملاء بشكل عام في الكويت، كما حصل على جائزة أفضل مزود خدمة في كل من الإمارات العربية المتحدة والكويت، عن فئة المطاعم غير الرسمية. وفازت علامة أمريكان إيجل أوتفترز عن فئة الملابس والإكسسوارات في الكويت. جدير ذكره أن

حصلت علامتان تجاريتان عالميتان تديرهما مجموعة الشايح على جوائز تميز في خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من مؤسسة «سيرفيس هيرو» لعام 2021، وذلك تقديراً لتمييزهما وجودة أدائهما ورفي مستوى خدمة العملاء لديهما. وبحسب نتائج التصويت التي أعلنت عنها مؤسسة «سيرفيس هيرو» خلال الحفل الافتراضي لتوزيع الجوائز، فاز مطعم ذي تشيزيك 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 العربية المتحدة والكويت، عن فئة المطاعم غير الرسمية. وفازت علامة أمريكان إيجل أوتفترز عن فئة الملابس والإكسسوارات في الكويت. جدير ذكره أن

«جائزة لكزس للتصميم» للعام 2021 تكشف عن قائمة المتأهلين النهائيين



مشرفو جائزة لكزس للتصميم 2021



لجنة تحكيم الجائزة

التي ستقدم أمام اللجنة. **التصاميم المختارة في جائزة لكزس للتصميم لعام 2021**

- 1 - «سايبو» CY-BO للمصمم «كنجي آبي» من اليابان: مواد تعبئة مستدامة وقابلة لإعادة الاستخدام يمكن تجميعها مثل الحلابا.
- 2 - «هارتفلت» Heartfelt للمصممتين «غابيل لي» و«جيسيكا فيا» من نيوزيلندا وتونغا ومقرهما نيوزيلندا: جهاز للأحضان الافتراضي.
- 3 - «إن تيمبو» InTempo للمصممة «الينا هولوفاتوك» من أوكرانيا: قفازات قد تساعد في صرف الانتباه عن الضغوط والتوترات عبر الاستخدام الجديد للإيقاع الموسيقي.
- 4 - «ثبت أكس» KnitX للمصمم «إرماندي ويتشاكسونو» من إندونيسيا ومقره أمريكا: حياكة رقمية ثلاثية الأبعاد لمنسوجات إلكترونية وظيفية لتفاعل المواد بشكل بصري وسمعي ولمسي متعدد الوسائط.
- 5 - نافذة سقفية لتحلية المياه بالطاقة الشمسية Solar Desalination Skylight للمصمم «هنري غلواغو» النيوزيلندي النمساوي ومقره النمسا: جهاز يستخدم مياه البحر لإنتاج الضوء الطبيعي المنتشر ومياه الشرب وبقايا الملح بهدف توليد الطاقة.
- 6 - «تيراكوتا فالي ويند» Terracotta Valley Wind للتصميم الصينية «إنتسوي ديزاين» ومقرها اليابان: نظام تبريد تبخيري مصنوع من الطين النضج (الفخار الأحمر أو الـ «تيراكوتا») مصمم لحطاط مترو الأنفاق ويعمل باستخدام الرياح الناتجة عن حركة القطارات.

التمثيلي لشركة تويوتا في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى: انطلق المتأهلون الستة للتصفيات النهائية في رحلة ملهمة يسبحون عبرها إبداعاتهم لتطوير حلول ذكية طموحة سيكون من شأنها صياغة مستقبل أفضل للجميع. وتعمل هذه المنصة الفريدة على تمكين الجيل القادم من المبدعين، وتعكس شغف التصميم والحرفية النابغان من جوهر شركة لكزس الفاخرة. 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«سايين مارسيليس»، و«مريم

أعلنت شركة لكزس إنترناشيونال، مؤخرًا، عن أسماء المتأهلين الستة لنهائيات «جائزة لكزس للتصميم» للعام 2021، والذين سيتلقون التوجيه والإرشاد الأولي لجنة التحكيم المتميزة من قبل نخبة من المصممين العالميين لتطوير النماذج الأولية لمشاريعهم، إلى جانب تمويل لكل مشروع بقيمة 28 ألف دولار أمريكي، فيما قامت لجنة التحكيم المتميزة باختيار المتأهلين للتصفيات النهائية من ضمن عدد قياسي للمشاركات وصل إلى 2079 مشاركة من 66 دولة. ويصاف هذا العام النسخة التاسعة من «جائزة لكزس للتصميم»، والتي تستهدف اكتشاف وصل قدرات جيل جديد من المواهب الواعدة من المبدعين والمصممين، واستعراض ابتكاراتهم على منصة دولية مرموقة ومعروفة. 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 غد أفضل».

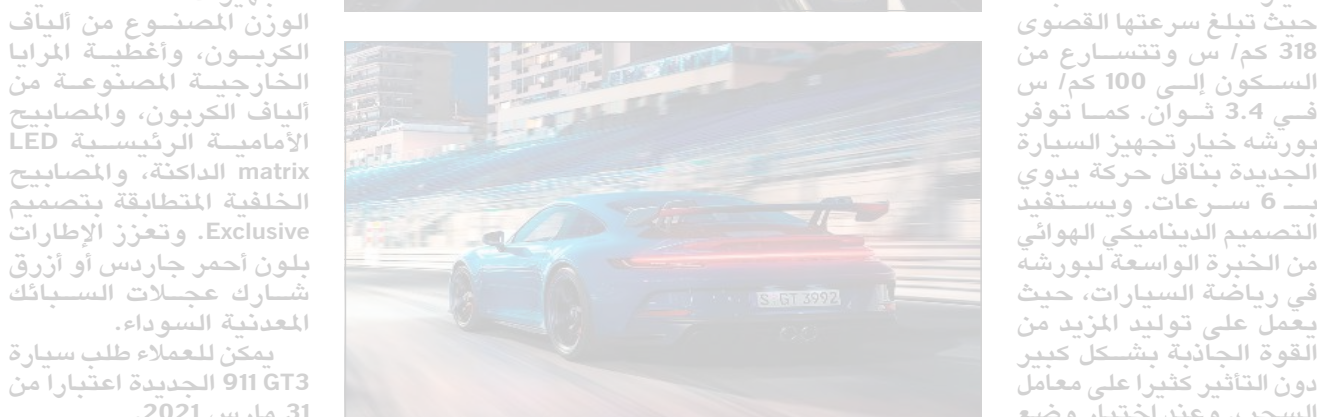
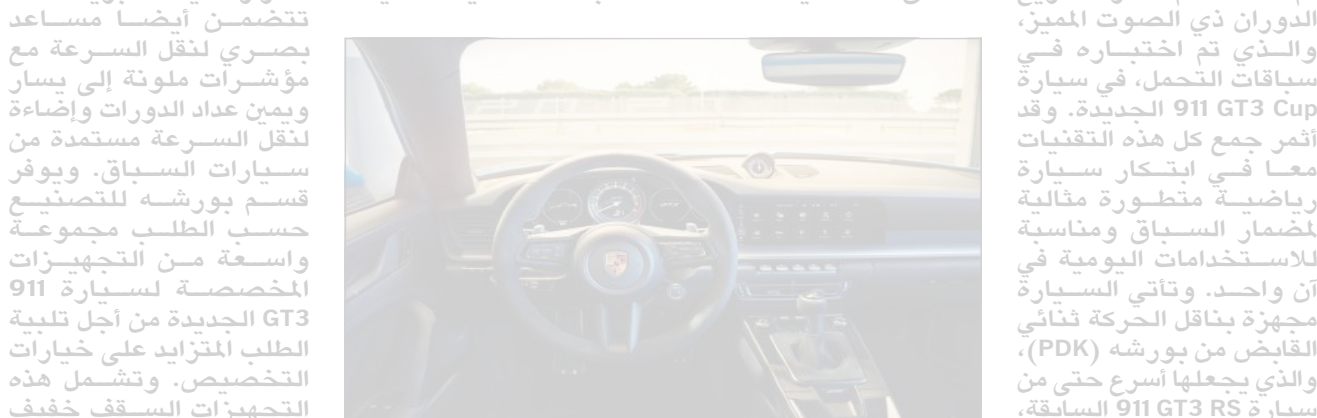
ويهدف المناسبة، لخلق فريق من أحد أعضاء لجنة تحكيم «جائزة لكزس للتصميم» لعام 2020، قائلاً: في ظل الظروف المناخية المتغيرة والجائحة العالمية، كان من الطبيعي أن يبادر المصممون بمعالجة المشاكل التي هم بصدها. وقد لمسنا جوانب إنسانية وخصوصية من خلال جميع العروض المقدمة التي قمنا بمراجعتها. من جهته، قال كي فوجيتا الممثل الرئيس للمكتب



أول طراز GT يعتمد على الجيل الأحدث لسيارة بورشه 911

«بورشه» تطلق «GT3» الجديدة

وتظام العادم الرياضي الذي يقلل الوزن بما لا يقل عن 10 كيلوغرامات. ويبلغ معدل استهلاك الوقود في سيارة GT3 911 مع ناقل الحركة ثنائي القابض من بورشه 12.4 لتر/100 كم. وتظهر خصائص سيارات السباق في كل تفاصيل سيارة 911 الجديدة، فإذ تم تجهيزها بمقصورة القيادة بشاشة جديدة لعرض المضمار، ويمكن أن يساعد ذلك في اقتصاص شاشتي العرض الرقمي على يسار وعرض عداد الدورات على عرض المعلومات الأساسية اللازمة للقيادة على المضمار، مثل ضغط الإطارات والزيت ومستوى الوقود ودرجة حرارة مياه التبريد. كما تتضمن أيضاً مساعد بصري لنقل السرعة مع مؤشرات ملونة إلى يسار ويمين عداد الدورات وإضاءة لنقل السرعة مستمدة من سيارات السباق. ويوفر قسم بورشه للتصنيع حسب الطلب مجموعة واسعة من التجهيزات المخصصة لسيارة 911 GT3 الجديدة من أجل تلبية الطلب المتزايد على خيارات التخصص. وتشمل هذه التجهيزات السقف خفيف الوزن المصنوع من ألياف الكربون، وأغطية المرايا الخارجية المصنوعة من ألياف الكربون، والمصابيح الأمامية الرئيسية LED matrix الداكنة، والمصابيح الخلفية المتطابقة بتصميم Exclusive. وتعزز الإطارات بلون أحمر جاردس أو أزرق شارك عجلات السبايك المعدنية السوداء. يمكن للعملاء طلب سيارة GT3 911 الجديدة اعتباراً من 31 مارس 2021.



31 مارس 2021