نالت اللقب من «سيرفس هيرو» للعام التاسع على التوالي

«زين»... أفضل مُشغّل اتصالات في الكويت

منحت مؤسسة «سيرفس هيرو»، شركة زين الكويت المركز الأول على مستوى قطاع الاتصالات المُتنقلة في الكويت، للمرة التاسعة في فئة «أفضل مُشغّل اتصالات» عن العام 2020، على هامش الحفل الافتراضي الذي أُقيم عبر تقنية الاتصال المرئي للتقيّد بالاشتراطات الصحية التي فرضتها جائحة «كوفيد19-».

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

أعلى رضا

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، 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، خصوصاً 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، اعتماداً على تأثير تسويق المستهلكين في الكويت.

ويأتي ذلك في وقت حصدت «زين» في أواخر العام الماضي، جائزة «أسرع إنترنت منزلي في الكويت» عن الربعين الأول والثاني من العام 2020 من «Ookla Speedtest» وهي الشركة الرائدة عالمياً والأكثر شفافيةً 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 بإطلاقها التجاري في يونيو 2019، كأول شركة تطرح هذه التقنية المتطورة في الخليج عبر السوق الكويتي، وبتغطية شاملة لكل مناطق البلاد.

> **اللقب يعكس مركز الشركة الريادي بالاتصالات والرقمنة**

ونجحت الشركة في تصميم وبناء أول شبكة كاملة لخدمات الجيل الخامس، مع توفير بنية تحتية وفق أفضل المعايير الدولية، ما شكّل نقلة نوعية في تطوير قطاع الاتصالات في الدولة والمنطقة.

آلية فريدة

صمّمت «سيرفس هيرو» آلية فريدة من نوعها لجمع تقييمات العملاء بما يتعلّق بمعايير الخدمة، والتي تتميز بقوتها الإحصائية بالنسبة لحجم العينة، وتمثيلها للشريحة السكانية ودقتها.

ويعكس المؤشّر رأي العملاء بشكل دوري سنوي، اعتماداً على العديد من العوامل مثل حجم العينة الإحصائية، وأبعاد الخدمة المُقاسة، وغيرها.

ويعد «سيرفس هيرو»، ومقره في الكويت، المؤشر الوحيد لقياس رضا العملاء بمنطقة الشرق الأوسط، ويتّبع بروتوكولات «إيزومار»، المنظمة الأوروبية للآراء وأبحاث التسويق سابقاً، ويمتثل لمبادئ وإرشادات المنظمة العالمية للتنظيم الذاتي والممارسة الأخلاقية.

ويشرف على مؤشر «سيرفس هيرو» مجلس استشاري مستقل، لضمان نتائج محايدة وموضوعية تعكس بدقة تفضيلات المستهلكين، ما يجعل نتائج الشركة معياراً موثوقاً يوفر رؤية شفافة، ومعلوماتٍ متعمقةٍ عن الشركات.

ويضم المجلس أكاديميين ومتخصصين 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 أبو ظبي، وجامعة زايد.

وتمكّنت «سيرفس هيرو» منذ العام 2010، من جمع أكثر من 330 ألف تقييم موثق ومعتمدٍ للمستهلكينَ تغطّي أكثر من 600 شركة في عددٍ من فئات القطاع الخاص.

لفت إلى أن معظم أسواق الأسهم الرئيسية شهدت أداءً ضعيفاً

«الوطني»: معنويات الاقبال على المخاطر انخفضت في يناير

أشار بنك الكويت الوطني إلى أن معظم أسواق الأسهم الرئيسية، شهدت أداءً ضعيفاً في يناير الماضي، بسبب المخاوف المتعلقة بتأثير القيود المفروضة في بعض الدول على النشاط الاقتصادي، إلى جانب بطء وتيرة طرح اللقاحات ومدى فعاليتها ضد السلالات المتحورة الجديدة من «كورونا»، ما أدى إلى انخفاض المعنويات تجاه الاقبال على المخاطر والتي كانت سائدة في وقت سابق.

ولفت البنك في تقريره الاقتصادي، إلى أن تلك الأوضاع ألقت بظلالها على حزمة التحفيز النقدي الضخمة، التي قد يتم طرحها في الولايات المتحدة بنهاية الربع الحالي، في حين جاءت تلك الاحداث في الوقت الذي قام فيه صندوق النقد الدولي بتعديل آفاق نمو الاقتصاد العالمي للعام الحالي إلى 5.5 في المئة مقابل 5.2 في المئة لأكتوبر.

وبيّن أن ذلك يأتي بعد الأخذ في الاعتبار تعافي الاقتصادات بوتيرة أكثر إيجابية بعد الجائحة، ما يُعزى إلى حد كبير إلى النمو القوي الذي شهدته الولايات المتحدة بنسبة 2 إلى 5.1 في المئة مقارنة بالتوقعات التي سبقت طرح اللقاحات.

وتابع التقرير أن مسار الفيروس سيظل بطبيعة الحال عاملاً رئيسياً للتعافي العالمي، مع احتمال أن يظل أداء الأسواق النامية متباطئاً لقلة حصولها على اللقاحات، وضعف قدرتها على إقرار سياسات التحفيز.

ولفت إلى ارتفاع سعر مزيج خام برنت متخطياً حاجز الـ60 دولاراً للبرميل للمرة الأولى منذ عام، إذ ساهم في ذلك على وجه الخصوص التخفيضات الكبيرة لحصص الإنتاج أحادية الجانب، وإن كانت لفترة محدّدة زمنياً، من جانب السعودية.

وأشارت بعض العوامل إلى تراجع الاقتصاد الأميركي، إذ كشفت تقارير التوظيف مجدداً عن أداء شهري ضعيف لسوق العمل في يناير، بارتفاع معدلات التوظيف بمقدار 49 ألف وظيفة فقط (معظمها حكومية)، مع استمرار تسريح الموظفين في قطاعي الترفيه والضيافة الأكثر تعرضاً للفيروس.

ويبدو فريق الرئيس الأميركي جو بايدن الآن أكثر تصميماً على دفع أكبر قدر ممكن من حزمة التحفيز البالغة قيمتها 1.9 تريليون دولار (8 في المئة من الناتج المحلي الإجمالي)، بما في ذلك شيكات بقيمة 1400 دولار للمواطنين، حتى لو أدى ذلك إلى التخلي عن صفقة يتفق عليها الحزبان وتوحيد الصفوف مع نواب الكونغرس الجمهوريين الذين يريدون تمرير حزمة بقيمة أقل حجماً.

> **أداء متباطئ للأسواق النامية لقلة لقاحاتها**

ونوه التقرير إلى تلقي خطة بايدن انتقادات حتى من وزير الخزانة (الديموقراطي) السابق لاري سمرز، الذي جادل بأنها مفرطة وربما تضخمية وتشكل خطراً على الاستقرار المالي.

عوائد السندات

ويواصل مجلس الاحتياطي الفيديرالي مساهمته في المطالبة بالمزيد من الدعم المالي، رغم الجدل المتزايد حول امكانية ارتفاع معدلات التضخم في وقت لاحق من العام الحالي.

وأوضح التقرير أنه في واقع الأمر، ساهمت تلك المخاوف في ارتفاع عائدات سندات الخزانة الأميركية لأجل 10 سنوات بمقدار 25 نقطة أساس منذ بداية فبراير، لتصل بذلك إلى أعلى مستوياتها المسجلة في 11 شهراً عند 1.17 في المئة.

وكشف «الوطني» عن ارتفاع معدل التضخم في مؤشر أسعار المستهلك إلى أعلى مستوياته منذ بداية «كورونا»، وصولاً إلى 1.4 في المئة على أساس سنوي في يناير، وأنه من المقرر أن يواصل ارتفاعه خلال الأشهر المقبلة نتيجة لتأثير العوامل الأساسية السنوية وارتفاع أسعار السلع الأساسية.

تراجع أوروبي

وأفاد التقرير بأن إجراءات الإغلاق وحظر التجول المفروضة في معظم أنحاء منطقة اليورو منذ ديسمبر الماضي، أدت إلى انخفاض كبير في حالات الإصابة الجديدة بـ «كورونا»، إلا أن التكلفة الاقتصادية كانت مرتفعة للغاية وقد يتم تمديد تلك الاجراءات نتيجة لبطء طرح اللقاحات، إذ تهدد الحكومات باستمرار فرض القيود للتصدي للسلالات الجديدة للفيروس.

ولفت إلى دخول اقتصاد منطقة اليورو في تباطؤ مزدوج في الربع الرابع من 2020، رغم انكماش الناتج المحلي الإجمالي 0.7 في المئة على أساس ربع سنوي أقل من المتوقع.

معدل التضخم في الولايات المتحدة

ثبات النقدية البريطانية

ذكر تقرير «الوطني» أنه في المملكة المتحدة، أبقى بنك إنكلترا على سياسته النقدية دون تغيير في فبراير (معدل الفائدة عند مستوى 0.1 في المئة وإجمالي مشتريات الأصول بقيمة 895 مليار جنيه إسترليني) كما كان متوقعاً، على الرغم من تحذير البنوك من الاستعداد للتحول في المستقبل، إلى أسعار الفائدة السلبية خلال فترة لا تتجاوز 6 أشهر، إذا تطلب الأمر تعزيز مستويات التعافي الاقتصادي.

ولفت إلى خفض البنك آفاق نمو عام 2021 إلى 5 في المئة، على خلفية التداعيات الناتجة عن الإغلاق الأخير الذي بدأ منذ بداية يناير، والذي يتوقع أن يؤثر بشدة على معدلات نمو الربع الأول من العام الحالي.

«ذي تشيزكيك فاكتوري» و«أمريكان إيغل» توّجا بألقاب

علامات «الشايع التجارية» تتفوق... في خدمة العملاء

حصلت علامتان تجاريتان عالميتان تديرهما مجموعة الشايع، على جوائز تميّز في خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من مؤسسة «سيرفيس هيرو» لعام 2020، تقديراً لتميزهما وجودة أدائهما ورقي مستوى خدمة العملاء لديهما.

وأشارت «الشايع» إلى أنه بحسب نتائج التصويت التي أعلنت عنها «سيرفيس هيرو» خلال الحفل الافتراضي لتوزيع الجوائز، فقد 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 الإمارات والكويت، عن فئة المطاعم غير الرسمية، كما فازت علامة «أمريكان إيغل آوتفترز» عن فئة الملابس والإكسسوارات في الكويت.

وذكرت الشركة أنها ليست المرة الأولى التي تفوز فيها هاتان العلامتان بجوائز في المجال نفسه، ما يعكس التزامهما المستمر بتقديم خدمة ممتازة وتجربة زبائن مميزة دائماً.

> **كيلين: «الشايع» تحرص على تقديم تجربة رائعة للزبائن في كل متاجرها**

وقال نائب رئيس قسم المطاعم المتخصصة في مجموعة «الشايع»، جيف كيلين «ندرك أن الزبائن يتوقعون الحصول على خدمة راقية ومميزة لدى زيارتهم لمطعم ذي تشيزكيك فاكتوري، ونحرص على تقديم تجربة رائعة لهم في كل مرة».

وأضاف أنها المرة الثانية التي يفوز فيها «ذي تشيزكيك فاكتوري» بجوائز «سيرفيس هيرو»، ما يشكل شهادة حقيقية على تفاني الفريق وحرصه الدائم على تقديم أعلى معايير الخدمة للزبائن.

من جهته، قال نائب رئيس إدارة الأزياء، ستيف باركينسون:«إنجاز رائع جديد لفريق أمريكان إيغل التي 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، ونشعر بالفخر بفوزنا بمثل هذه الجوائز بناءً على تصويت زبائننا للمرة السابعة خلال 11 عاماً».

في سياق متصل، ذكرت رئيسة مؤسسة «سيرفيس هيرو»، فاتن أبوغزالة «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 ولمن دواعي سروري أن أهنئ (ذي تشيزكيك فاكتوري) و(أمريكان إيغل) مرة أخرى على إنجازاتهما».

الشركة عرضت أحدث منتجاتها في «كويتك» الافتراضي

حيدر: «Ooredoo» تُسخّر إمكاناتها لدفع التنمية وتحسين الخدمات الرقمية

شاركت «Ooredoo» للاتصالات» برعاية إستراتيجية في معرض ومؤتمر «كويتك» الافتراضي 2021، الذي أقيم على مدار يومين.

وكان معرض ومؤتمر «كويتك» الافتراضي 2021، بمثابة بوابة لشركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وضم العديد من المشاركين من مختلف القطاعات الحكومية والشركات المحلية والدولية الرائدة، بالإضافة إلى أكثر من 50 متحدّثاً رسمياً.

وأكد مدير إدارة الشبكات والراديو في قطاع التكنولوجيا في «Ooredoo الكويت»، عيسى حيدر، أنّ الشركة تُسخّر جميع إمكاناتها في إطار سعيها الدائم لدفع عجلة التنمية وتحسين الخدمات الرقمية ورفع جودة حياة الأفراد. وأضاف أنّ رعايتها ومشاركتها في معرض ومؤتمر «كويتك» الافتراضي 2021، شكّلت فرصة لوضع بصمة الشركة في فعالياته، من خلال استعراض أحدث الخدمات والتقنيات مثل الذكاء الاصطناعي.

عيسى حيدر

«طلبات» تُعيّن يِلدِرم مديراً عاماً بالكويت

عيّنت شركة «طلبات»، محمد يلدِرم مديراً عاماً لفرعها في الكويت خلفاً للمدير الحالي عزان الزواوي الذي سيُعهَد به إلى منصب إقليمي، ليكون مسؤولاً عن عمليات خدمة «طلبات مارت» وهي سوق التجارة السريعة على المنصة.

وسيعمل يلدِرم على تطوير وتحسين الكفاءة التشغيلية في السوق الكويتية، وسيظل مسؤولاً عن خُطط التوسّع الدولي للشركة.

وذكرت «طلبات» في بيان لها، أن يلدِرم ينضم اليوم بخبرته الطويلة ومعرفته الواسعة إلى فريقها في الكويت، بعدما قاد بنجاح فريق الإمارات وسلطنة عمان كمديرٍ عام.

وأعربت عن ثقتها بخبرة يلدِرم لاستكمال مسيرة عزان الزواوي وقيادة السوق الكويتية، التي احتضنتها في بدايتها.

من جهته، قال يلدِرم «خلال أوقات الجائحة، كان لزاماً علينا أن نتطوّر ونتأقلم للتعايش مع الأوضاع الجديدة التي شملت إجراءات حظر التجوّل والحجر المنزلي في أنحاءٍ عديدة من الدولة، للضمان سلامة الجميع والحفاظ عليهم آمنين في منازلهم».

محمد يلدرم

وأفاد بأنّه في ظل تلك الأوضاع والظروف والتحديات، واصلت الشركة التطوير والعمل لضمان استمرارية خدماتها عبر نظامها التكاملي.

وأعرَب عن إيمانه بأنَّ اليد الكويتية الماهِرة هي ركيزة أساسية لا غنى عنها في نمو الشركة وازدهارها، لافتاً إلى أنّها ستتوسّع وستُطلِق العديد من الوظائف بحثاً عن أفضل المهارات الكويتية، لمساعدتها في استكمال مسيرة النجاح التي بدأت من المكان نفسه في 2004.

من ناحيته، قال عزان الزواوي إنّه سيواصل دعمه لفريق «طلبات» الكويت أثناء انتقاله إلى دوره الإقليمي، إذ سيكون مسؤولاً عن نمو خدمة التجارة السريعة «طلبات مارت».