



خلال حفلها السنوي العاشر لتوزيع الجوائز.. برعاية مؤسسة الكويت للتقدم العلمي

«سيرفس هيرو» تكريم أفضل مزودي الخدمة بالكويت لعام 2019



(أحمد علي)

لقطة جماعية للمكرمين خلال حفل سيرفس هيرو

الماضي، وهي: كاريبو ومستشفى رويال حياة وبنك بوبيان.

استهلّت الأمسية بخطاب من قبل رئيسة سيرفس هيرو، فاتن أبوغزالة، التي ركزت على أهم 10 أسس معرفية التي تم التعرف عليها من قبل الشركة خلال العقد الماضي من خلال إدارة مؤشّر رضا العملاء، والتي ساهمت في تطويره.

من جانبه، أوضح د.عدنان شهاب الدين، المدير العام لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي أهمية مشاركة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي في حفل سيرفس هيرو السنوي وكيف يتمشى التميز في الخدمة مع استراتيجية المؤسسة، كمنظمة غير حكومية غير ربحية ممولّة من قبل القطاع الخاص بدعم التقدم والرفق في العلوم والتكنولوجيا. وأوضح أيضاً قيمة سيرفس هيرو كمؤشّر وجهود الشركة في رفع مستوى مفهوم جودة الخدمة المتميزة في القطاع الخاص.

ومن أبرز نشاطات الحفل هذا العام كانت حلقة النقاش التي عقدت تحت عنوان «أسس ثقافة التميز» وترأسها فاتن أبوغزالة، رئيسة شركة سيرفس هيرو، وبمشاركة د.عدنان شهاب الدين، المدير العام لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي، وإيمان الروضان، الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت.

رباب الجوهري

كرّمت «سيرفس هيرو»، المؤشّر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء بالاعتماد على آراء المستهلكين فقط، والذي يتخذ من الكويت مقراً له، الشركات ذات الأداء الأفضل في الكويت، وذلك خلال حفل توزيع الجوائز السنوي العاشر لقياس رضا العملاء 2019 الذي أقيم يوم الاثنين الموافق 17 فبراير 2020 في مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي بمدينة الكويت.

وشملت قائمة الفائزين بجوائز سيرفس هيرو 2019 لأفضل خدمة عملاء على مستوى الكويت كلا من بنك بوبيان في المركز الأول، وميس الغانم في المركز الثاني، وماكدونالدز في المركز الثالث من بين 300 شركة مدرجة في المؤشّر.

وتم اختيار الشركات الثلاث الفائزة من كل قطاع ضمن 18 قطاعاً مختلفاً في مؤشّر رضا العملاء بالاعتماد على آراء المستهلكين، وذلك من خلال اعتماد إجمالي 22,514 تقييماً بعد عملية التدقيق. وأصدرت الشركة هذا العام أيضاً قائمة الفائزين على مدار السنوات الـ 10 منذ انطلاق مؤشّر سيرفس هيرو، وهي الشركات التي أظهرت أداء متميزاً ومتسقاً خلال العقد

«الوطني» أفضل بنك لجودة خدمة العملاء بالكويت



ممثلو «الوطني» في حفل تسلم الجائزة: غدير العوضي وحمد الورد وتامر علام وإيمان حسين ومحمد منصور

كبير في زيادة مستوى رضا العملاء خاصة عندما تتعكس على المنتجات والخدمات الرقمية التي تقدمها، حيث زاد مستوى رضا العملاء على الموبايل إلى 95٪ خلال العام 2019 وقد جاء ذلك بالتزامن مع إطلاق 17 خدمة جديدة بالإضافة إلى تحسينات مستمرة على مدار العام. وتابعت: «لدينا خطة واضحة يقوم بتنفيذها فريق عمل محترف، يعمل في بيئة عمل مميزة تتسم بأعلى مستويات التنسيق بين الأقسام والإدارات وذلك لضمان توفير أفضل خدمة للعملاء والمساهمة في إثراء تجربتهم المصرفية».

وبهذه المناسبة، قالت مدير إدارة الفروع المحلية في بنك الكويت الوطني غدير العوضي: «نسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء من خلال حرصنا على تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المتميزة والتي تناسب تطورات عملائنا، معتمدين في ذلك على التواصل المستمر معهم من أجل تفهم احتياجاتهم وإجراء دراسات واستطلاعات متعددة لكل المنتجات والخدمات التي نقدمها قبل إطلاقها لضمان تطبيقها أكثر المستويات العالمية تطوراً». وأضافت العوضي: «تساهم استراتيجيتنا للتحويل الرقمي وبشكل

إلبداء الرأي وبحوث التسويق ESOMAR، بالإضافة إلى تعاونه مع مجلس استشاري مستقل لضمان الالتزام بأفضل النتائج المحايدة والموضوعية، بما يعكس بدقة آراء العملاء. وتستند جائزة أفضل بنك في جودة خدمة العملاء بنسبة 100٪ إلى تقييم المشاركين في الاستفتاء لمئات الشركات العاملة في الكويت، ويشمل المقياس ثماني ركائز وهي: جودة المنتج، السعر مقابل القيمة، موقع الشركة، سلوك الموظفين، مركز الاتصال والموقع الإلكتروني، كما يقوم المؤشّر بقياس مستوى الرضا بصفة عامة.

حاز بنك الكويت الوطني جائزة أفضل بنك في جودة خدمة العملاء بالكويت للعام 2019 ضمن مؤشّر «سيرفس هيرو» لجودة الخدمة، وذلك للعام التاسع على التوالي. وقد تسلم بنك الكويت الوطني الجائزة ضمن حفل تسليم الجوائز السنوية الذي أقامته مؤسسة «سيرفس هيرو» وبحضور ممثلي البنك من مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية وهم: مدير إدارة الفروع المحلية في بنك الكويت الوطني غدير العوضي، مدير أول في إدارة الفروع المحلية حمد الورد، المدير التنفيذي للخدمة الهاتفية في بنك الكويت الوطني تامر علام، ومدير أول في إدارة جودة خدمة العملاء إيمان حسين ومدير الخدمة الهاتفية محمد منصور، بالإضافة إلى قيادات كبرى الشركات التي تعمل في قطاعات مختلفة بالسوق الكويتي.

ويعد «سيرفس هيرو» من أبرز المؤشرات التي تقيس جودة الخدمة التي يتم تقديمها للعملاء وخاصة في ظل الشراكة التي تجمعها مع مؤشّر رضا العملاء الأمريكي، وكذلك تطبيقه لمبادئ الجمعية الأوروبية

«زين» أفضل مشغل اتصالات وأفضل مزود خدمات إنترنت بالكويت في 2019



إيمان الروضان خلال الحلقة النقاشية



إيمان الروضان مع فاتن أبوغزالة ووليد الخشتي وجوائز «زين»



وليد الخشتي متسلماً بجوائز «زين»

على آراء مجمعة لشريحة تتكون من 50 ألف عميل في نفس الوقت كما كنا نقوم به قبل خمس سنوات، وهذا يضيف عامل العنصر البشري ما يؤثر إيجابياً بشكل كبير على عملية خدمة العملاء سواء من جانب الموظف أو العميل». واختتمت الروضان: «يعتمد القطاع الخاص على الابتكار لتحقيق النمو المستدام، ولهذا فنحن نعتبر الابتكار أداة أساسية ومهمة للغاية لتحقيق التميز في جميع احتياجات العمل وبالأخص خدمة العملاء، ونحتفل هذا العام بمرور 10 سنوات على برنامجنا المبتكر Zain Great Idea لتسريع المشاريع التكنولوجية الناشئة، والذي بدأنا فيه كمرجدة مبادرة لدعم الشباب وطورناه في السنوات القليلة الماضية ليكون مركزاً على الابتكار بشكل رئيسي وأصبح اليوم عاملاً أساسياً في تحقيق أهدافنا المستدامة».

والاستبيانات ودراسة الحالة وغيرها، أما الآن فاصبحتنا نعتمد على أدوات مختلفة مثل الاتصالات الهاتفية والرسائل النصية القصيرة وقنوات الرقمية مثل تطبيق زين للهواتف الذكية الذي يمكننا من خلاله إرسال تنبيهات فورية إلى هاتف العميل ووضع إجابته في محور قرارنا». وأضاف: «لدينا الآن أيضاً رفاهية استخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، والتي تمكننا من معالجة بيانات بأحجام هائلة ومعرفة مدى رضا عملائنا عنا وما الجانب الذي يربوننا أن نعمل على تحسينه، كما تقدم لنا هذه التقنيات فرصة التركيز على احتياجات كل عميل بشكل منفرد، فعلى سبيل المثال أصبح بوسعنا اليوم الوصول إلى رأي كل عميل على حدة بدلاً من الاطلاع

استثمارات وتحسينات مستمرة للإجراءات التي نتواصل من خلالها بشكل مباشر مع عملائنا، لكن لدينا أيضاً قنوات رقمية تنمو بشكل مستمر، ما يشكل تحدياً أكبر وبالتالي استثمارات وتحسينات وبرامج تدريب مستمرة لجمعها قنوات مستدامة وفعالة». وأوضحت: «عند الحديث حول التميز في خدمة العملاء وما تقوم به «سيرفس هيرو»، فنحن نتكلم عن وجهين لعملية واحدة: الوجه الأول هو التميز في تجربة خدمة العملاء من خلال الطرق العلمية مثل معالجة البيانات وعمل البحوث اللازمة، والثاني هو كيف يؤثر هذا التميز على القطاعات المختلفة ومزودي الخدمات مثل زين». وأضافت الروضان: «عندما بدأنا في قياس مستوى رضا عملائنا منذ وقت طويل، بدأنا مع الأدوات التقليدية مثل الاجتماعات الإدارية

منحت مؤسسة «سيرفس هيرو»، المؤشّر العربي لقياس جودة الخدمة معتمداً 100٪ على أصوات المستهلكين، شركة زين الكويت المركز الأول على مستوى قطاع الاتصالات المتنقلة في الكويت للمرة الثامنة، وذلك في فئتي «أفضل مشغل اتصالات»، و«أفضل مزود خدمات إنترنت»، عن عام 2019، وذلك على هامش الحفل الذي أقيم في مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي بدعم من مؤسسة الكويت للتقدم العلمي وسط حضور نخبة من مسؤولي القطاع الخاص من مختلف القطاعات.

وذكرت الشركة في بيان صحفي، أن حفل توزيع الجوائز، والذي جاء تزامناً مع احتفال مؤشّر «سيرفس هيرو» بمرور 10 سنوات على تأسيسه، قد شهد أيضاً تنظيم حلقة نقاشية بعنوان «ثقافة التميز في تقديم الخدمة، والتي شهدت مشاركة كل من الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت إيمان الروضان، والمدير العام لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي د.عدنان شهاب الدين، ورئيس مؤسسة «سيرفس هيرو» فاتن أبوغزالة.

وبينت «زين» أن فوزها بهاتين الجائزتين للمرة الثامنة جاء تقديراً لدورها الريادي في مجالات الاتصالات المتنقلة والخدمات الرقمية في السوق الكويتي، ولتسليط الضوء على تميزها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضي طموحاتهم و رغباتهم، وسعياً 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. وخلال مشاركتها في الحلقة النقاشية على هامش الحفل، قالت إيمان الروضان الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت: «بداية أود أن أعبر عن تقديري وشكري لمؤشّر «سيرفس هيرو» على دورهم الفعال في تسليط الضوء على التميز في تقديم الخدمات بالقطاع الخاص الكويتي، فرؤيتهم تتماشى تماماً مع رؤيتنا في زين التي نسعى من خلالها بشكل مستمر نحو تحقيق التميز في خدمة قاعدة عملائنا الأكبر في الكويت».

وأضافت الروضان: «إن تحقيق التميز يتطلب الاستثمارية، مما يجعله تحدياً يواجه العديد من المؤسسات، وكوننا شركة رائدة في مجالات التكنولوجيا، يجب علينا أن نتكيف مع التغيرات السريعة التي تطرأ على هذا القطاع بشكل مستمر، وهذا الأمر يعتبر تحدياً وفخراً لنا في الوقت نفسه». وتابعت بقولها: «إن القنوات التقليدية للتواصل مع العملاء وعلى رأسها الأفرع مازالت مهمة وتتطلب

«بوبيان» الأفضل في خدمة العملاء.. والأفضل إسلامياً لعقد كامل بالكويت



مسؤولو البنك و«سيرفس هيرو» في لقطة جماعية

عناصرها إلى خدمة العملاء، الركيعة الأساسية لخدمة العملاء لاسيما مع ما حققه ارتفاع حصته السوقية وما يصبو إليه من تحقيق المزيد خلال الفترة المقبلة مؤكداً بالقول: «إننا نضع العميل ضمن أولوياتنا من خلال الاستماع واستطلاع آراء العملاء وهو أهم ما نعتمد عليه في التقديم لأن ردود أفعال العملاء دائماً ما تكون محرك الأساس لاي عملية تطور تسعى إليها أي مؤسسة».

هيرو لبنك بوبيان على مجموعة من المعايير، حيث إن نتائج الاختيار تعتمد على استفتاءات امتد لمدة ستة كاملة بين المستهلكين الذين قاموا بتقييم الشركات وذلك على مقياس من 10 نقاط حسب توقعاتهم من مستوى خدمة الشركة قبل تجربتها، ورضائهم عنها بعد تجربتها. وجاء التقييم تبعاً لعدة معايير منها سلوك الموظفين، موقع الشركة، سرعة الخدمة أو الثقة بالمنتج، جودة الخدمة أو المنتج، السعر مقابل القيمة، مركز الاتصال، والموقع الإلكتروني، كما يعتمد استفتاء «سيرفس هيرو» على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه. أشار التويجري إلى قبح البنك التي يسعى إلى ترسيخها بين العاملين فيه ترتكز في أحد

تحد جديد للموظفين للحفاظ على نفس مستويات الخدمة. وأوضح أن خدمة العملاء مفهوم راسخ وجزء من ثقافة البنك لأنه معروف أن الجميع لديه نفس المنتج والخدمة ولكن التميز والإبداع يكون في الخدمة والكيفية التي يتم التعامل بها مع العملاء خاصة في الكويت التي يرتفع فيها توقعات العملاء. وأضاف أن خدمة العملاء تتطلب من جميع العاملين في البنك الاستمرار في تقديم أعلى مستويات الخدمة مع تطويرها بصورة مستمرة وتحافظ على ثقة العملاء وتمنحهم دائماً الإفضلية مقارنة بالمؤسسات المالية الأخرى، مشيراً إلى أن التحديات التي تتعلق بخدمة العملاء تزداد يوماً بعد يوم وتضع على عاتق مختلف إدارات البنك مسؤوليات جديدة. واعتمد اختيار سيرفس

واصل بنك بوبيان تربيعه على قمة خدمة العملاء في الكويت من خلال حصوله على جائزة من مؤسسة «سيرفس هيرو» العالمية المتخصصة في قياس مستوى رضا العملاء، وهما جائزة المركز الأول في خدمة العملاء على مستوى جميع القطاعات الاقتصادية في الكويت وذلك للمرة الخامسة، بالإضافة إلى جائزة أفضل بنك إسلامي في خدمة العملاء للعام 2010 كما حصل أيضاً على جائزة الأفضل إسلامياً لعقد كامل.

وفي هذا السياق، قال نائب الرئيس التنفيذي للبنك عبدالله التويجري: «منذ عشر سنوات عندما فزنا بالجائزة للمرة الأولى كان التحدي الرئيسي لنا هو كيفية الاستمرار على هذا المستوى والحفاظ على مستويات الخدمة المميزة التي يطمح لها عملاؤنا». وأضاف: «كلنا نعرف أن الوصول إلى القمة ربما يكون سهلاً، إلا أن الحفاظ عليها أمر صعب وفي بعض الأحيان شبه مستحيل، إلا أننا بحمد الله وقدرات مواردنا البشرية وثقة عملائنا نجحنا في الحفاظ على القمة». وأكد التويجري أن أكثر ما ميز بوبيان أنه على الرغم من ارتفاع نسبة عملائه وزايدتهم المستمرة إلى أن مستويات الخدمة لديه لم تنخفض أو تتأثر نتيجة هذه الزيادة التي دائماً ما يقابلها