



للمرة التاسعة ضمن مؤشر «سيرفيس هيرو» لقياس جودة الخدمة

«زين» أفضل مشغل اتصالات في الكويت للعام 2020

قطاع الاتصالات في الدولة والمنطقة.

وقامت مؤسسة «سيرفيس هيرو» بتصميم آلية فريدة من نوعها لجمع تقييمات العملاء بما يتعلق بمعايير الخدمة، والتي تتميز بوقتها 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 «سيرفيس هيرو» ومقره في الكويت، المؤشر الوحيد لقياس رضا العملاء بمنطقة الشرق الأوسط، وهو يتبع بروتوكولات «إيزومار»، المنظمة الأوروبية لآراء وأبحاث التسويق سابقاً، كما أنه يمثل لمبادئ وإرشادات المنظمة العالمية للتخطيط الذاتي والممارسة الأخلاقية.

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

كما يضم المجلس أكاديميين ومتخصصين في الأعمال التجارية يمثلون الشركات والمؤسسات الرائدة في الكويت والإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك الجامعة الأميركية في الكويت، وجامعة الخليج في الكويت، وجامعة أبوظبي، وجامعة أبو ظبي، وجامعة زايد.



تقدمها لعملائها. وأكدت زين أن حصولها على هذه الجائزة (والتي حصدتها اعتماداً على أصوات العملاء والمستهلكين) يعكس مدى حرصها على تعزيز ريادتها 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

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

ونذكرت الشركة في بيان صحفي أن حصولها على هذه الجائزة المرموقة للمرة التاسعة جاء ليعكس المركز الريادي الذي تتمتع به على مستوى قطاعات الاتصالات المتكاملة والخدمات الرقمية في السوق الكويتي، ولتسليط الضوء على تميزها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضى طموحاتهم وريادتهم، 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

جديد لفريق أميركان إيجل، فالعلامة التجارية تشتهر بتقديم الأزياء العصرية والأنيقة وذات القيمة العالية، غير أن الجهود الكبيرة التي يقوم بها موظفونا لتقديم أعلى معايير الخدمة لزيابننا سمحت لنا بالتفوق في بيئة تنافسية. نشعر بالفخر اليوم بفوزنا بمثل هذه الجوائز بناءً على تصويت زيابننا من مؤسسة «سيرفيس هيرو» للمرة السابعة خلال 11 عاماً. وبهذه المناسبة، علقت فاتن أبوغزالة، رئيسة مؤسسة «سيرفيس هيرو»: «تحفني هذه الجوائز بالشركات التي نجحت في فهم متطلبات الزيابننا وتمكنت من عكس هذا الفهم من خلال تقديم خدمة متميزة وفريدة من نوعها تركز على الزيابننا. إنه لمن دواعي سروري أن أهنيء كلا من ذي تشيزيك فاكنتوري وأميركان إيجل مرة أخرى على إنجازاتها».



نتائج التصويت أعلنت فوز كل من «ذي تشيزيك فاكنتوري» و«أميركان إيجل»

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

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



هذه ليست المرة الأولى التي تفوز فيها هاتان العلامتان بجوائز في المجال نفسه، ما يعكس التزامهما المستمر بتقديم خدمة ممتازة وتجربة زيابننا إيجابية دائماً. وفي هذا المجال، قال جيف كيلين، نائب رئيس قسم المطاعم المتخصصة في مجموعة الشايح: «ندرك أن الزيابننا يتوقعون الحصول على خدمة راقية ومميزة لدى زيارتهم لحطم ذي تشيزيك

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 وجوداً وأدائها ورفي مستوى خدمة العملاء لديهما. وبحسب نتائج التصويت التي أعلنت عنها مؤسسة «سيرفيس هيرو» خلال الحفل الافتراضي لتوزيع الجوائز، فإن مطعم ذي تشيزيك فاكنتوري 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 أميركان إيجل وتفوزت 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. والتصميم المختارة في جائزة لكزس للتصميم لعام 2021

1 - «سايبو» CY-BO للمصمم «كنجي آبي» من اليابان: مواد تعبئة مستدامة وقابلة لإعادة الاستخدام يمكن تصنيعها مثل الخلابا. 2 - «هارتفيلد» Heartfelt للمصممتين «غايل لي» و«جيسكا فيا» من نيوزيلندا: توغنا ومقرها نيوزيلندا: جهاز للاحتضان الافتراضي. 3 - «إن تيمبو» InTempo للمصممة «ألينا هولوفاتويو» من أوكرانيا: قفازات قد تساعد في صرف الانتباه عن الضغوط والتوترات عبر الاستخدام الجديد للإيقاع الموسيقي. 4 - «نيت أكس» KnitX للمصمم «ارماندي ويتشاكسونو» من إنديونسيا ومقره أمريكا: حياكة رقمية ثلاثية الأبعاد لمسوحات 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 النمساك: جهاز يستخدم مياه البحر لإنتاج الضوء الطبيعي المنتشر ومياه الشرب وبقايا الملح بهدف توليد الطاقة. 6 - «تيراكوتا فالي ويند» Terracotta Valley Wind للتصميم الصينية «انتسوي ديزاين» ومقرها اليابان: نظام تبريد تبخيري مصنوع من الطين النضج (الفخار الأحمر أو الـ «تيراكوتا») مصمم لحطات مترو الأنفاق ويعمل باستخدام الرياح الناتجة عن حركة القطارات.



أعلنت شركة لكزس إنترناشيونال، مؤخراً، 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 28 ألف دولار أمريكي، فيما قامت لجنة التحكيم المتميزة باختيار المتأهلين للتصفيات النهائية من ضمن عدد قياسي للمشاركة وصل إلى 2079 مشاركة من 66 دولة. ويصادف هذا العام السنة التاسعة من «جائزة لكزس للتصميم»، والتي تستهدف اكتشاف وصقل 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».

وبهذه المناسبة، علق غريغ لين أحد أعضاء لجنة تحكيم «جائزة لكزس للتصميم» لعام 2020، قائلاً: في ظل الظروف المناخية المتغيرة والجائحة العالمية، كان من الطبيعي أن يجادل المصممون بالمعالجة المشاكل التي هم بصدد حلها. 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



ونظام العادم الرياضي الذي يقلل الوزن بما لا يقل عن 10 كيلوغرامات. ويبلغ معدل الاحتكاك الأمامي في سيارة GT3 911 مع ناقل الحركة ثنائي القابض من بورشه 12.4 لتراً/ 100 كم. وتظهر خصائص سيارات السباق في كل تفاصيل سيارة 911 GT3 الجديدة. فقد تم تجهيز مقصورة القيادة بشاشة جديدة لعرض المضمار، ويمكن أن يساعد ذلك في اقتصر شاشتي العرض الرقمي على يسار ويمين عداد الدورات على عرض المعلومات الأساسية اللازمة للقيادة على المضمار، مثل ضغط الإطارات والوزن، ومستوى الوقود ودرجة حرارة مياه التبريد. كما تتضمن أيضاً مساعد بصري لنقل السرعة مع مؤشرات ملونة إلى يسار ولتقل السرعة مستمدة من سيارات السباق. ويوفر حسب بورشه للتصنيع قسم 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 Excluse. وتغرز الإطارات بلون أحمر جاردس أو أزرق شارك عجلات السبائك المعدنية السوداء.

السيارة المضمار الأقصر الذي يبلغ طوله 20.6 كيلومتراً في 6:55.2 دقائق فقط. وعلى الرغم من الهيكل الأخرى والعجلات الأكبر والتجهيزات الثبات عند الانعطاف بسرعات عالية، وأثناء الاختبار النهائي على حلبة نوربورغرينغ نورشلایفه، التي تعتبر ساحة الاختبار الأقوى في العادة لجميع السيارات الرياضية التي تصنعها بورشه، أكملت سيارة GT3 911 الجديدة لفة كاملة على الحلبة في وقت أقل من سابقتها بما يزيد على 17 ثانية. فقد أكمل سائق الاختبار لارس كيرن لفة كاملة على الحلبة لمسافة 20.8 كيلومتراً في 6:59.927 دقائق فقط، فيما قطعت

تم تطوير النسخة السابعة من سيارة بورشه GT3 911 فائقة الأداء بالتعاون موتورسبورت، حيث تتضمن السيارة التي دخلت خط الإنتاج الكثير من تقنيات سيارات السباق: التصميم المزدوج لنظام المحور الأمامي والخصائص الديناميكية الهوائية المتطورة مع الجناح الخلفي بتصميم عنق البجعة ومشنت الهواء المستلهم من طراز GT لسيارة السباق 911 RSR الرائدة. يعتمد محرك بوكسر بقوة 510 حصنة متري سادسي الأسطوانات سعة 4 ليترات على نفس مجموعة الحركة الخاصة بسيارة GT3 R 911. كما تم استخدام المحرك سريع الدوران ذي الصوت المميز، والذي تم اختباره في سباقات التحمل، في سيارة أتمر جمع كل هذه التقنيات معا في ابتكار سيارة رياضية متطورة مثالية لمضمار السباق ومناسبة للاستخدامات اليومية في آن واحد. وتأتي السيارة مجهزة بناقل الحركة ثنائي القابض من بورشه الجديد بناقل حركة يدوي بـ 6 سرعات. ويستفيد التصميم الديناميكي الهوائي من الخبرة الواسعة لبورشه في رياضة السيارات، حيث يعمل على توليد المزيد من القوة الجاذبة بشكل كبير دون التأثير كثيراً على معامل السحب. وعند اختيار وضع

القيادة «الأداء الفائق» (Performance)، يعمل الجناح القابل للضغط يدويا ومشنت الهواء على زيادة الضغط الديناميكي الهوائي لتعزيز الثبات عند الانعطاف بسرعات عالية، وأثناء الاختبار النهائي على حلبة نوربورغرينغ نورشلایفه، التي تعتبر ساحة الاختبار الأقوى في العادة لجميع السيارات الرياضية التي تصنعها بورشه، أكملت سيارة GT3 911 الجديدة لفة كاملة على الحلبة في وقت أقل من سابقتها بما يزيد على 17 ثانية. فقد أكمل سائق الاختبار لارس كيرن لفة كاملة على الحلبة لمسافة 20.8 كيلومتراً في 6:59.927 دقائق فقط، فيما قطعت



يمكن للعملاء طلب سيارة GT3 911 الجديدة اعتباراً من 31 مارس 2021.