تزامناً مع اليوم العالمي لخدمة العملاء لتقديم تجربة استثنائية ومتميزة

«بوبيان» يختتم أسبوعاً من الفعاليات المتنوعة مع عملائه وموظفيه

احتفل بنك بوبيان مع عملائه وموظفيه باليوم العالمي لخدمة العملاء Customer Experience، حيث نظم مجموعة مختلفة من الفعاليات والمفاجآت وذلك ضمن مساعيه المتواصلة لتعزيز التزامه بتقديم تجارب استثنائية ومتميزة للعملاء، وتقديرا لجهود موظفيه كونهم أصحاب مسيرة البنك بوبيان الناجحة في خدمة العملاء.

وقال الرئيس التنفيذي لمجموعة الخدمات الخاصة والشخصية والرقمية عبدالله التويجري بهذه المناسبة: إن تجربة الاحتفال مع موظفينا وعملائنا على مدار أسبوع كامل باليوم العالمي للـ Customer Experience هي تجربة استثنائية الهدف منها تأكيد التزامنا لتحقيق أعلى مستوى من رضا عملائنا الذين نتواصل معهم باستمرار لضمان تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متميزة تناسب تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم، وهو ما رفع سقف التحديات أمامنا لتقديم مستويات مميزة من الخدمة تفوق توقعاتهم.

وأضاف أن كل الفعاليات والمفاجآت التي جاءت ضمن مبادرة الاحتفال باليوم العالمي لخدمة العميل مع موظفينا وعملائنا إنما تعزز حرصنا على الاحتفاظ بالثقة التي أولوها لنا وتؤكد استحقاقنا لحصد جائزة «أفضل بنك إسلامي في خدمة العملاء للعام الثالث عشر على التوالي منذ عام 2010 والأول في خدمة العملاء على مستوى جميع القطاعات الاقتصادية في الكويت».

من ناحيته، أعرب رئيس الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية الشخصية عبدالله المجحم عن سعادته بنجاح مبادرة بنك بوبيان الأولى للاحتفال باليوم العالمي لخدمة العملاء كونها جاءت لتعبر عن شكر وتقدير البنك لجميع الشركاء المميزين في تقديم خدمة استثنائية ومميزة لتعزيز ثقة ورضا العملاء.

وأضاف: حرصنا على أن يكون الاحتفال باليوم العالمي لخدمة العملاء غير مقتصر على شريحة محددة فحسب، بل كان التوجه أن يشمل فئات عدة مثل عملائنا وموظفينا كذلك عدد من العلامات التجارية المحلية الصغيرة والرائدة في خدمة العملاء ممن تميزوا بتقديم خدمة استثنائية للعملاء.

عبدالله التويجري

عبدالله المجحم

وفي سياق فعاليات اليوم العالمي لخدمة العملاء، احتفل بنك بوبيان بتكريم عدد من موظفيه المتميزين في خدمة العملاء ليكون بمنزلة اعتراف ورسالة شكر لهم كونهم المحرك الرئيسي والركيزة الأساسية في استكمال ما بدأه بوبيان من مسيرة ناجحة في مجال خدمة العملاء.

وأوضح المجحم: نسعى دائما إلى تعزيز مهارات كوادرنا البشرية لضمان استمرارنا في تقديم خدمة عملاء استثنائية وبأعلى المعايير الدولية التي تعكس مكانة البنك المرموقة ومركزه الريادي ضمن القطاع المصرفي، مشيرا إلى أن بوبيان يتواصل بصورة دائمة مع عملائه من خلال دراسات واستطلاع آراء وتحليل بيانات لضمان تحقيق أعلى درجات الرضا وتطبيقها وفق المعايير الدولية.

وقام بوبيان بالتعاون مع سيرفس هيرو بتكريم العلامات التجارية الكويتية المحلية التي تقدم خدمة استثنائية، حيث وضعت هذه المبادرة بوبيان كشركة رائدة في تجربة العملاء مع تشجيع ودعم المجتمع المحلي والشركات الصغيرة للتميز في الخدمة، حيث تم اختيار شركتي «مطعم سولو بيتزا» وشركة «مطعم أوفو» باعتبارهما من الشركات الناشئة والمميزة في خدمة العملاء بقطاع المطاعم.

ولتحقيق الفائدة المزدوجة قدم فريق بوبيان لرواد المطعمين مفاجأة «فاتورتكم علينا» وقد عبر العملاء المتواجدون عن سعادتهم بهذه المفاجأة مؤكدين انه ليس بالغريب على بنك بوبيان أن يبادر بكل جديد بما يتماشى مع متطلبات واحتياجات عملائه من كل الشرائح وغيرهم ليثبت دوما انه الرائد الأول في «خدمة العملاء».

وعلق المجحم على هذه البادرة قائلا إن مبادرة «CX Local Brands Champions» تأتي من رغبتنا في تشجيع جميع القطاعات لاسيما الناشئة لتقديم خدمة مميزة نعزز من خلالها تجارب العملاء ومن ثم الاعتراف بريادة هذه الشركات وتفوق خدماتها من خلال فريق احترافي متخصص في تقديم أعلى معايير الخدمة الدولية.

وفي سياق متصل، أعربت الرئيس التنفيذي لمؤسسة سيرفس هيرو فاتن غزالة عن سعادتها بالتعاون مع بنك بوبيان من خلال تكريم إحدى أهم العلامات التجارية المحلية الرائدة في خدمة العملاء ضمن برنامج Customer Experience لتكون مبادرة تشجيعية يتبناها بوبيان كونه الأفضل في خدمة العملاء لمدة 13عاما على التوالي منذ عام 2010.

كذلك نظم بنك بوبيان ورشة عمل لعدد من عملائه قدم خلالها فرصة للتعرف عن أفضل الممارسات في خدمة العملاء ومهارات الاتصال واستراتيجيات التفاوض اللازمة للارتقاء بمستوى الخدمة من أفضل إلى الأفضل، وقد استهدفت ورشة العمل العملاء الذين يتطلعون إلى التركيز على العملاء والحرص على تطوير ثقافة ومعيار التميز لضمان الوصول أعلى درجات الرضا وتطبيقها وفق المعايير الدولية.

واختتم المجحم تصريحه بأن خدمة العملاء تتطلب من جميع العاملين في البنك الاستمرار في تقديم أعلى مستويات الخدمة مع تطويرها بصورة مستمرة تحافظ على ثقة العملاء وتمنحهم دائما الأفضلية مقارنة بالمؤسسات المالية الأخرى، مؤكدا أن التحديات التي تتعلق بخدمة العملاء تزداد يوما بعد يوم وتضع على عاتق مختلف إدارات البنك مسؤوليات جديدة.

مشاركة الإدارة العليا في «بوبيان» لتكريم أبرز موظفيه

المشاركون في ورشة عمل «التميز في خدمة العملاء»

تكريم فريق Solo Pizza

بتصميم مستدام موفر للطاقة

مستودعات «أجيليتي» اللوجستية بساحل العاج تنال أول شهادة «للمباني الخضراء»

أعلنت أجيليتي، الشركة الرائدة والمتخصصة في خدمات سلسلة الإمداد والبنية التحتية والابتكار، أن مستودعاتها في مجمع أجيليتي اللوجستي بأبيدجان هي المباني الأولى التي تحصل على شهادة EDGE Advanced للمباني الخضراء في ساحل العاج ومنطقة غرب أفريقيا.

EDGE، هو اختصار بالحروف الأولى «للتميز في التصميم من أجل كفاءة أكبر»، وهو نظام شهادات اعتراف بتطبيق المعيار العالمي للمباني الموفرة للطاقة، وتشرف على منحه مؤسسة التمويل الدولية التي تعتبر ذراعا للبنك الدولي. ويتطلب استحقاق الشهادة الأساسية أن تطبق المباني الحد الأدنى من الخفض وبنسبة لا تقل عن 20٪ في استخدام الطاقة والمياه و«الطاقة المتجسدة» في مواد البناء، عند مقارنتها بالمباني المحلية.

وحصلت مستودعات مجمع أبيدجان اللوجستي الذي تبلغ مساحته 27,000 متر مربع والتابع لأجيليتي على شهادة EDGE Advanced للمباني الخضراء. تتميز هذه المباني المتطورة والحائزة شهادة «جهوزية الخلو من الكربون» من EDGE بتوفيرها للطاقة بنسبة 40٪ على الأقل مقارنة بنظيراتها من المباني الأخرى، حيث تحقق توفيرا في كل من الطاقة: من 57٪ إلى 74٪، وفي المياه من 53٪ إلى 57٪. كما استخدم لبنائها مواد نسبة الكربون المدمج فيها أقل بنحو 63٪ إلى 69٪، وشمل ذلك الأسقف والبلاط ومواد الجدران الخارجية ومواد زجاج النوافذ. كذلك، تم تعزيز كفاءة الطاقة من خلال كل من: تقليل نسب النوافذ إلى الجدران، والأسقف والجدران الخارجية المعزولة، والإضاءة الخاصة. وعلاوة على ما سبق، تم تقليل استخدام المياه من خلال استخدام أنظمة أنابيب تسهم بترشيد استهلاك المياه في المطابخ التحضيرية ودورات المياه.

وبهذه المناسبة، قال جيفري وايت الرئيس التنفيذي لأجيليتي ـ أفريقيا: إن أجيليتي عازمة على أن تكون الرائدة في تطوير مستودعات حديثة وموفرة للطاقة لتلبية الطلب المتزايد في جميع أنحاء القارة الأفريقية، حيث تستخدم مستودعات أجيليتي للتخزين والتوزيع والتعبئة والمعالجة والتصنيع الخفيف. نريد مساعدة الشركات متعددة الجنسيات على تلبية المعايير الدولية والقدرة على التوسع لتلبية الطلب المزدهر في السوق الأفريقية. إن توفير البنية التحتية عالية الجودة يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتمكين النمو وتوليد فرص العمل والازدهار.

ومجمعات أجيليتي اللوجستية عبارة عن مجمعات تخزين آمنة من الفئات A و B يسهل الوصول إليها وتعمل 7/24، وهي مصممة وفقا للمعايير الدولية وبميزات هندسية واستدامة متقدمة، ومجهزة بكل المتطلبات التي تجعل منها المكان المثالي للسيرفرات المركزية للبيانات. تمتلك أجيليتي مجمعات لوجستية في أماكن متعددة بالقارة الأفريقية، وتبلغ مساحة مجمعها اللوجستي في أكرا، غانا 160 ألف متر مربع، وفي مابوتو، موزمبيق 320 ألف متر مربع، وفي لاغوس، نيجيريا 270 ألف متر مربع، بالإضافة إلى المنطقة اللوجستية ينمو East التي تبلغ مساحتها 270 ألف متر مربع في القاهرة، مصر، وهي جزء من مشروع مشترك مع شركة حسن علام للمرافق.

ويعد مرفق أجيليتي اللوجستي في أبيدجان ثاني المستودعات التي تحصل على شهادة EDGE Advanced، بعد حصول أجيليتي في العام 2022 على شهادتها الأولى وذلك لأحد مستودعاتها في مجمع أجيليتي اللوجستي في الرياض بالمملكة العربية السعودية. والذي اعتبر أول مبنى يتم منحه هذه الشهادة على مستوى دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

هذا، ويشكل عملاء مجمعات أجيليتي اللوجستية باقة متنوعة من الشركات الدولية والمحلية مختلفة الأنشطة ومنها قطاعات البيع بالتجزئة والسلع الاستهلاكية والتكنولوجيا والسيارات والطاقة والتجارة الإلكترونية.

وأضاف وايت: توفر أجيليتي من خلال مجمعاتها اللوجستية البنية التحتية الأساسية التي تعزز من كفاءة الشركات وقدراتها التنافسية في أفريقيا. وتتيح مستودعات أجيليتي الجاهزة إمكانية النمو والتطور للشركات المحلية، كما تختصر من الوقت الذي تستغرقه الشركات الإقليمية والعالمية الراغبة بدخول السوق الأفريقية ومباشرة عملياتها. وتتوافق الشبكة المتنامية من مجمعات أجيليتي اللوجستية في أفريقيا مع الفرص الكبيرة التي تخلقها منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية لتحسين وتوسيع التجارة على المستويين الإقليمي والدولي.

«الوطني»: خدمات جديدة لبرنامج «خدمة الوطني عبر الموبايل»

يواصل بنك الكويت الوطني إثراء الخدمات الرقمية التي يوفرها للعملاء باستخدام برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل من خلال إضافة ميزات وتحسينات جديدة إلى البرنامج تم تصميمها بعناية لتلبية احتياجات العملاء وبما يتوافق مع تطلعاتهم. وفي ذلك الإطار، أطلق الوطني باقة من الخدمات الجديدة التي تمكن العملاء من إدارة حساباتهم وإجراء مزيد من المعاملات بسهولة وأمان في أي وقت ومن أي مكان. وسيتمكن العملاء من استخدام الخدمات الجديدة بعد إجراء التحديثات وإرسال الطلب من خلال برنامج الوطني عبر الموبايل في أي وقت ومكان، حيث ان كافة الخدمات متوافرة على مدار الساعة بشكل سهل وآمن.

ويمكن للعملاء حاملي بطاقات الوطني الائتمانية المؤهلة من خلال خدمة FlexiPay سداد قيمة مشترياتهم في المحلات أو عبر الإنترنت محليا ودوليا بأقساط تمتد إلى 12 شهرا من دون فوائد، وذلك لكل عملية شراء لا تقل قيمتها عن 150 دينارا، ويمكن لحاملي بطاقات الوطني الائتمانية المؤهلة الاستفادة من الخدمة عند نقاط البيع في المحلات المشاركة وهي «جايت»، «مكتبة جرير» و«فانتسي وورلد» وشركة يونيتك للأجهزة الطبية وسامسونغ البابطين.

حظر البطاقات: تسمح الخدمة للعملاء بحظر بطاقات السحب الآلي ومسبقة الدفع بشكل مؤقت وإلغاء حظرها

محمد الدخيل

باستخدام برنامج الوطني عبر الموبايل بخطوات بسيطة من أي مكان وفي أي وقت بكل أمان وسهولة. الإبلاغ عن البطاقات المفقودة: توفر الخدمة للعملاء إمكانية الإبلاغ عن البطاقات الائتمانية المفقودة أو المسروقة في خطوة واحدة باستخدام برنامج الوطني عبر الموبايل، ليتم إصدار بطاقة بديلة تلقائيا بمجرد الإبلاغ عن البطاقة المفقودة أو المسروقة.

إيصال الحوالة: يتيح برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل للعملاء الحصول على «إيصال الحوالة» بعد إنهاء التحويلات بين الحسابات الخاصة والتحويلات المحلية والدولية، على مدار الساعة، كما يمكنهم الرجوع إلى كشف الحساب والانتقال إلى معاملة التحويل. فتح وإدارة حسابات استثمارية: يمكن لعملاء الخدمات المصرفية الخاصة فتح وإدارة حسابات استثمارية لدى الوطني للاستثمار من خلال برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل بكل أمان وسهولة. إدارة الأجهزة: يستطيع العميل إدارة أجهزته المسجلة في خدمة الوطني عبر الموبايل من خلال التطبيق، بحيث يمكنه إضافة جهاز أو إلغاؤه عبر التطبيق نفسه بكل سهولة، ولسلامة وأمان العميل، يحرص بنك الكويت الوطني على تحديد عدد الأجهزة المسموحة للتسجيل في الخدمة. دخول أكثر من مستخدم: يستطيع المستخدم الدخول إلى برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل باستخدام اسم مستخدم آخر على نفس الجهاز، من خلال إضافة خاصية جديدة باسم «تسجيل الدخول مع مستخدم آخر». وبهذه المناسبة، قال مدير العمليات المصرفية عبر الموبايل بمجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت الوطني، محمد الدخيل: نحرص على ان ينعكس تفوقنا الرقمي على ما نقدمه من خدمات ومنتجات رقمية متطورة لعملائنا ولتحقيق ذلك الهدف نركز بشكل أساسي على إضافة مزيد من الخدمات والتحسينات إلى برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل الذي يعتمد عليه العملاء بكثافة في إتمام معاملاتهم.

وأضاف: كافة التعديلات والخدمات الجديدة تلبي احتياجات العملاء، والتي نتعرف عليها بدقة وعناية شديدة من خلال التواصل الدائم معهم والاستماع إلى كافة التفاصيل، حيث نضع تلك الاحتياجات أهدافا لا بد من تحقيقها ومنحهم تجربة مصرفية استثنائية.

وأكد الدخيل أن الخدمات الجديدة التي تم إضافتها إلى برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل يحتاج إليها العديد من العملاء في حياتهم اليومية باستمرار، مشيرا إلى استهداف البنك تشجيع العملاء لإتمام معاملاتهم من خلال قنوات الوطني الرقمية المتعددة.

ويهدف بنك الكويت الوطني من خلال برنامج الوطني عبر الموبايل إلى إتاحة فرصة آمنة للعملاء لإدارة الأموال بكل سهولة وفي أي وقت، حيث يسمح للعملاء القيام بالمعاملات المصرفية المختلفة ومنها فتح حساب جديد، الاطلاع على المعاملات التي تمت على الحساب والبطاقات الائتمانية، الاطلاع على مجموع نقاط مايلز الوطني ونقاط برنامج مكافآت الوطني، سداد مستحقات البطاقات الائتمانية والفواتير الإلكترونية المختلفة، تحديد مواقع فروع الوطني ومواقع أجهزة الوطني للسحب الآلي وأجهزة الإيداع النقدي في الكويت، فضلا عن تقديم طلب كشف حساب ودفتر شيكات وتحديث البيانات وغيرها من الأمور. ويمكن للعملاء تنزيل برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل المتوافر حاليا على متجر آبل Apple Store ومتجر غوغل بلاي Google Play، وكذلك متجر هواوي Huawei App Gallery.

في خدمات 5G والتجوال والـ VoLTE

Ooredoo الكويت سبّاقة في تبني أحدث التقنيات

أعلنت شركة Ooredoo الكويت، عن قيامها بتوسيع شبكة المكالمات الصوتية المتنقلة عبر شبكة الجيل الرابع (VoLTE) وتوسيع تغطية 5G. تأتي هذه الخطوات الاستراتيجية البارزة كجزء من التزام الشركة بتعزيز بنيتها التحتية، وتأكيدها على مكانتها الريادية في صناعة الاتصالات، واهتمامها المستمر بالابتكار والتطوير.

وحققت Ooredoo الكويت إنجازات استثنائية في مجال خدمات الاتصال، سواء على الصعيدين المحلي والعالمي. حيث توفر شبكتها الواسعة خدمات التجوال في أكثر من 175 دولة، وتعمل بالتعاون مع أكثر من 350 مشغل خدمات. وذلك ما يسهم في ضمان تجربة سلسة للعملاء عبر العالم. وتفخر Ooredoo الكويت بامتلاكها أوسع تغطية لتقنية 5G وVoLTE في الكويت وفي الساحة الإقليمية، هذه الشبكة الشاملة تضمن لعملاء Ooredoo البقاء على اتصال بسهولة وفاعلية عبر العديد من دول العالم.

وتقدم Ooredoo خدمات الاتصالات الأكثر تميزا من خلال مجموعتها الواسعة من باقات التجوال، والتي تم تصميمها بعناية فائقة لتحافظ على ميزتها التنافسية، مع إعطاء العملاء العديد من الاختيارات لتتناسب مع أسلوب حياة العميل.

علاوة على ذلك، تقدم Ooredoo الكويت أيضا مجموعة متنوعة من باقات التجوال داخل الطائرة.

جدير بالذكر أن Ooredoo تنفرد بتقديم خدمة الإنترنت غير المحدودة أثناء التجوال، حيث تضمن هذه الميزة الرائدة للعملاء ميزة توفير بيانات غير محدودة أثناء السفر، ما يضمن تجربة سفر ممتعة، وتمتاز باقات Passport بأسعارها التنافسية بالمقارنة مع غيرها من الشركات الأخرى، ما يوفر للعملاء وسيلة اقتصادية وموثوقة للاتصال أثناء سفرهم.

كما يظهر التوسع السريع والإنجازات الملحوظة لشركة Ooredoo الكويت التزامها الثابت بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائها، ليشكل حافزا مستمرا لتحقيق المزيد من النجاحات، ورفع المعايير لخدمات الاتصالات في المنطقة والعالم.