

**Title:** Silah Gulf and Bahrain Airport Company (BAC) signed a contract for the operation of Bahrain International Airport (BIA)'s call centre.

**Date:** 30 December 2018

**Muharraq, Bahrain: 30 December 2018:** In line with its ongoing efforts to improve Bahrain International Airport's (BIA) customer services, Bahrain Airport Company (BAC) signed a contract for the operation of BIA's call centre with Silah Gulf, a specialist in customer management and contact centre services. A team of highly qualified, bilingual agents will replace the current Interactive Voice Response (IVR) system, addressing public enquiries regarding flight information, airport facilities, and the various airport services.

In addition to the call centre, Silah Gulf will be responsible for BIA's public announcement (PA) system and updates to the Flight Information Display System, which relays flight status details to passengers. BAC Chief Executive Officer, Mohamed Yousif Al Binfalah and Silah Gulf Chairman Mohamed Al Qaed signed the one-year agreement in the presence of representatives from both companies.

Mr Al Binfalah said: "We look forward to working with our new call centre partner Silah Gulf to elevate one of the airport's essential customer services in line with BAC's strategy to focus on our customers' satisfaction. The call centre and its effective operation will play a significant role in helping to achieve these important objectives. We are confident that our customers will appreciate the immediate improvements in the call center services as a result of Silah Gulf's exceptional experience and level of service.

Mr Al Qaed said: "With substantial investment in advanced infrastructure and a fundamental understanding of the company's business, Silah Gulf – a brainchild of the Bahrain Economic Vision 2030 – is looking forward to this strategic partnership. As BAC's integrated customer experience solution provider, we aim to implement best international practices to deliver a world class service offering."

BAC provides assistance to all travellers wishing to inquire about the status of flights departing or arriving in the Kingdom. BIA's call center is a free of charge local and international service and can be reached at any time on 8000 7777.

#### **About Silah Gulf W.L.L**

Silah Gulf LLC (Silah), is a premium, multi-award winning customer experience solutions specialist, headquartered in the Kingdom of Bahrain, Silah Gulf was launched in 2009 as a Joint Venture in the Middle East region by Bahrain's Information & eGovernment Authority and UK based Merchants (Dimension Data) with operations in Bahrain, Kuwait and Saudi Arabia, In the GCC Silah operates with a workforce of over 650 customer experience professionals supporting clients throughout the region in the Telecom, Banking, Government, Retail, FMCG and Travel industry. Silah Gulf is registered under commercial registration number 72853 in the Kingdom of Bahrain.

For more information on Silah Gulf, please visit [www.silah.bh](http://www.silah.bh)

For more information on Silah Gulf, please visit [www.silah.bh](http://www.silah.bh)

#### **Contact Details:**

Noor Bubshait

Sr. Sales & Marketing Manager

[NBubshait@silah.bh](mailto:NBubshait@silah.bh)

## عنوان : اتفاقية بين شركة صلة الخليج وشركة مطار البحرين لتشغيل مركز

### اتصال مطار البحرين الدولي

التاريخ: 30 ديسمبر 2018

المحرق، البحرين: 30 ديسمبر 2018: في إطار جهود شركة مطار البحرين، الجهة المسؤولة عن إدارة وتشغيل مطار البحرين الدولي، المتواصلة لتطوير خدمة العملاء في مطار البحرين الدولي، وقع السيد محمد يوسف البنفلاح الرئيس التنفيذي للشركة والسيد محمد القائد، رئيس مجلس إدارة صلة الخليج، المتخصصة في إدارة العملاء وخدمات مراكز الاتصال، اتفاقية تشغيل مركز إتصال جديد لمطار البحرين الدولي وذلك بحضور عدد من المسؤولين من كلا الجانبين. ،

وبموجب هذه الاتفاقية ستكون صلة الخليج مسؤولة عن تخصيص فريق من الموظفين المؤهلين والناطقين باللغتين العربية والإنجليزية بالرد على بكافة المكالمات العامة الواردة والمتعلقة بمعلومات الطيران ومرافق المطار وخدماته المختلفة كبديل للنظام الصوتي التفاعلي الحالي

وبالإضافة إلى مركز الإتصال، ستكون صلة الخليج مسؤولة أيضاً عن نظام الصوت الإعلاني في المطار والتحديثات على نظام عرض معلومات الرحلات الجوية، التي تعرض تفاصيل حالة الرحلات الجوية على المسافرين.

وبهذه المناسبة، أكد السيد البنفلاح الى أن هذه الإتفاقية تأتي كجزء لا يتجزأ من استراتيجية شركة مطار البحرين وأهدافنا الرامية الى التطوير المستمر في تقديم خدمات متميزة لعملائنا في مطار البحرين الدولي، و سيقوم التشغيل الفعال لمركز الاستعلامات دوراً بارزاً في المساعدة على تحقيق هذه الأهداف الهامة. متطلعا الى العمل مع شركة صلة الخليج، لتطوير إحدى أهم وسائل خدمة العملاء في المطار، . ونحن واثقون من تقدير عملائنا للتحسينات الفورية على خدمات مركز الإتصال بالنظر للخبرة الاستثنائية التي تمتاز بها شركة صلة الخليج ومستوى ما تقدمه من خدمات."

ومن جانبه قال السيد محمد القائد: "من خلال الاستثمار الضخم في البنية التحتية المتقدمة والفهم الأساسي لعمل الشركة، تتطلع شركة صلة الخليج، وليدة الرؤية الاقتصادية 2030 لمملكة البحرين، لهذه الشراكة الاستراتيجية. وبصفتنا مزوداً متكاملًا لحلول تجربة العملاء في شركة مطار البحرين، نسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات الدولية لتقديم خدمات عالمية المستوى."

ويمكن للمسافرين او الراغبين في الاستفسار عن حالة الرحلات الجوية المغادرة أو القادمة الى مملكة البحرين الإتصال في أي وقت على الرقم المجاني 80007777 المجاني.

عن صلة الخليج:

صلة الخليج شركة متخصصة في حلول تجربة العملاء وحائزة على العديد من الجوائز، يقع مقرها الرئيسي في مملكة البحرين، وقد أطلقت صلة الخليج في عام 2009 كمشروع مشترك في منطقة الشرق الأوسط من قبل هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في البحرين والمملكة المتحدة. وتقدم الشركة خدماتها في مجال إدارة البيانات عن بُعد في كل من مملكة البحرين والكويت والمملكة العربية السعودية بمنطقة الخليج عبر فريق عمل يفوق أكثر من 650 مهنياً في مجال تجربة العملاء في قطاع الاتصال والبنوك والقطاع الحكومي وتجارة التجزئة والسلع الاستهلاكية.

شركة صلة الخليج مسجلة تحت السجل التجاري رقم 72853 في مملكة البحرين.

لمزيد من المعلومات حول صلة الخليج ، يرجى زيارة [www.silah.bh](http://www.silah.bh)

للتواصل:

نور بوبشيت

مدير المبيعات والتسويق

[NBubshait@silah.bh](mailto:NBubshait@silah.bh)

