

### صلة الخليج تطرح أفكارها في أسبوع مراكز الاتصال بالشرق الأوسط 2016

شاركت صلة الخليج المؤتمر الإقليمي "أسبوع مراكز الاتصال بالشرق الأوسط" في نسخته الثالثة والذي أقيم خلال الفترة 4 حتى 7 ديسمبر 2016 في فندق لي رويال ميريديان في دبي، بتنظيم من قبل المركز الدولي للجودة والإنتاجية- فرع الشرق الأوسط.

وركز المؤتمر في هذا العام على موضوع مهم يتعلق بمستقبل صناعة مراكز الاتصال، حيث يتناول تحويل طرق العمل بالاستفادة من التقنيات الحديثة والأتمتة وتحليل المعلومات وطرق تحقيق التكامل بين مختلف القنوات. وتضمن هذا الحدث الإقليمي على مؤتمر رئيسي بالإضافة إلى ورشات عمل تفاعلية مع خبراء مراكز الاتصال من مختلف أنحاء العالم وذلك بهدف تبادل المعلومات والخبرات التي تساهم في تحقيق نقلة نوعية لصناعة مراكز الاتصال في الشرق الأوسط.

وألقى الرئيس التنفيذي لصلة الخليج، السيد ريكاردو لانقويدر – قورنر كلمة رئيسية خلال المؤتمر تناول فيها ديناميكيات تجربة العملاء في الشرق الأوسط والاتجاهات المستقبلية. كما شارك في جلسة أخرى مع الرئيس التنفيذي لتكنولوجيا المعلومات بمجلس التنمية الاقتصادية السيد جون كيلمارتن، حيث ركزت هذه الجلسة على المزايا التي تتمتع بها صناعة مراكز الاتصال في البحرين.

كما قامت جوان ماكشرفري، الرئيس التنفيذي لتكنولوجيا في صلة خليج بإلقاء كلمة رئيسية خلال المؤتمر تطرقت فيها إلى الحلول الآلية تقدمها الشركة بالإضافة إلى تقنيات إدارة تجربة العملاء وأتمتة العمليات التي تتبعها صلة الخليج.

وبهذه المناسبة، قال السيد ريكاردو لانقويدر – قورنر "تشهد صناعة الاسناد الخارجي للعمليات التجارية والخدمات في البحرين ازدهار مستمراً وتفخر صلة الخليج بتواجدها في مقدمة هذه الصناعة. لقد أصبحت المملكة وجهة مفضلة لمثل هذه الخدمات في منطقة الخليج وذلك لما تمتلكه البحرين من مقومات رئيسية أبرزها ما تزخر به من المواهب والكوادر البشرية المؤهلة بالإضافة إلى كونها مركزاً خدمياً رئيسياً في المنطقة".



وأضاف "على الرغم من التقنيات الحديثة والتطور الرقمي الذي تشهده هذه الصناعة، إلا أن الدور الذي يقوم به الكادر البشري وعلى وجه الخصوص إتقانه للغة العربية يعتبر عاملاً مهماً لتحقيق النجاح. فقد يبدو للوهلة الأولى أن تقديم خدمات صوتية باللغتين العربية والانجليزية لمناطق شمال افريقيا وآسيا، أحدى الحلول الرخيصة الثمن، لكنها في الواقع لن تلبى احتياجات وطموح العملاء في الخليج الذين يتطلعون إلى جودة عالية من الخدمات".

وتعتبر صلة الخليج شركة متميزة حاصلة على عدة جوائز ومتخصصة في تقديم حلول تجربة العملاء وتتخذ من البحرين مقراً لها. تمتلك صلة الخليج قوى عاملة تزيد عن 850 شخص من المهنيين ومتخصصة في مجال تقديم حلول نهائية لتجربة الزبائن في قطاع الاتصالات، الصيرفة، الحكومة، التجزئة والسفر. تأسست صلة الخليج كمشروع مشترك بين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين و"ميرشنتس" البريطانية، وتدير عمليات في البحرين والكويت والمملكة العربية السعودية والإمارات.

للمزيد من المعلومات حول صلة الخليج،

يرجى الاتصال بـ:

نور بوبشيت

مدير أول مبيعات وتسويق

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