

"أعمال تؤسس مشروعاً جديداً مشتركاً مع إيكو للتعهيد"

الدوحة، (18 فبراير 2010) – وقعت شركة أعمال، واحدة من أسرع الشركات متعددة القطاعات نمواً في منطقة الخليج العربي اتفاقية شراكة مع الشركة المصرية الرائدة في خدمات التعهيد و خدمة العملاء ومراكز الاتصال "إيكو للتعهيد" لتأسيس "إيكو الخليج" وهي شركة جديدة مقرها الدوحة تتخصص بتقديم خدمات التعهيد للسوق المحلية والإقليمية. ويتوافق تأسيس إيكو الخليج مع إستراتيجية أعمال في تنويع أعمالها نحو القطاعات التي توفر نمواً عالياً في الإيرادات و بالتالي دعم الاقتصاد القطري من خلال تقديم أنشطة جديدة. من المتوقع لشركة إيكو الخليج أن يكون لديها أكثر من 300 موظف مع نهاية العام.

وستركز الشركة على توفير الخدمات من خلال ثلاث أقسام رئيسية هي: خدمات مراكز الاتصال، خدمات التعهيد ، وخدمات التدريب والتطوير.

خدمات مراكز الاتصال

ستركز الشركة في البداية على تأسيس مركز اتصال يعمل من دولة قطر لتطوير الأعمال و من ثم توسيع نطاق الخدمة لتشمل الشركات المحلية و الإقليمية بحيث سيقدم مجموعة شاملة من خدمات إدارة علاقات الزبائن (CRM)، وظائف رعاية الزبائن بما في ذلك اتصالات الترحيب، خدمات الدعم الأولي، التعامل مع الشكاوى، تحصيل الديون واستلام الطلبات والمتابعة بالإضافة إلى خدمات زيادة معرفة الزبائن بالخدمات المقدمة، مثل الترويج للمنتجات والخدمات المترابطة و المتقدمة ، اتصالات للحفاظ على الزبائن، متابعة قنوات التوزيع، استقصاء رضا الزبائن، وبرامج الولاء. كما ستوفر خدمات التعهيد للمبيعات الهاتفية التي تركز على جذب الزبائن وتطوير أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال حملات التواصل الفعالة نيابة عن العملاء.

خدمات التعهيد

ستمكن وحدة خدمات التعهيد الزبائن في الاستفادة من مستشاري إيكو الذين يمتلكون خبرات عملية واسعة في هذا المجال. ومن هذه المجالات على سبيل المثال، خدمات التوظيف، إدخال البيانات، التدريب والتقييم، التدريب على عمل ما من خلال المراقبة، تطوير دليل الخدمة، المساعدة في عمليات التشغيل، نقل الدراية الفنية، الدعم الإداري، إدارة الطلبات على الإنترنت، تحصيل الفواتير، وإدارة البريد الإلكتروني والفاكس.

أما وحدة خدمات الموارد البشرية فستزود الزبائن بخدمات متكاملة لتعهيد الموارد البشرية بما فيها الإعلان عن الوظائف، الفرز الأولي، تقييم القدرات، والتوظيف الفعلي للموظفين المطلوبين.

خدمات التدريب والتطوير

سيغطي قسم خدمات التدريب والتطوير مجموعة واسعة من الخدمات التي تتضمن التدريب والتعليم بمجالات مثل مهارات خدمة الزبائن، مهارات الاتصال، المبيعات عبر الهاتف، إدارة وتخطيط فريق العمل، مراقبة وضبط الجودة، إدارة الوقت، مهارات القيادة وبناء فريق العمل.

تعليق

وقال سعادة الشيخ فيصل بن قاسم آل ثاني رئيس مجلس إدارة شركة أعمال:

"يسرني أن أعلن عن تأسيس هذه الشراكة مع إيكو للتعهيد حيث يعتبر نشاط الشركة إضافة نوعية للسوق و سيكون لها دور واضح في تلبية احتياجات السوق المحلية والإقليمية المتنامية في مجال خدمات تعهيد مراكز الاتصال وعمليات التشغيل. لقد كان الاهتمام الأولي مشجعاً للغاية وقد وقعت إيكو الخليج عدة اتفاقيات خدمة مع كبرى المؤسسات مثل المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبنك بروة ولدينا عدة عقود أخرى لا زالت قيد التفاوض في الوقت الحالي.

تعد إيكو الخليج خطوة أخرى ضمن إستراتيجية أعمال لتطوير مبادرات ومشاريع النمو المبتكرة لتلبية متطلبات السوق المتنامية في المنطقة وتعكس التزامنا بالتنمية المستقبلية للاقتصاد مع توفير أفضل عائد ممكن للمساهمين على استثماراتهم."

وقال عمرو جوهر رئيس مجلس إدارة شركة إيكو للتعهيد:

يمثل تأسيس شركة إيكو الخليج بالشراكة مع شركة أعمال فرصة هامة بالنسبة لنا. نتطلع للعمل الوثيق مع شركة أعمال لتطوير أعمالنا المشتركة في كافة أنحاء الخليج وتوفير أعلى مستويات الخدمة لزبائننا الجدد.

ومن خلال مكانتها الكبيرة في السوق وقاعدتها المالية الصلبة، تعد شركة أعمال من الشركات الجاذبة للشراكة في مثل هذا المشروع ونتطلع لإقامة علاقة وثيقة معها والعمل سوياً في المستقبل."

انتهى

للاستفسارات

أعمال	
أروى القسوس، مديرة العلاقات العامة	+ 974 513 9539
سيتيجيت ديوي روجرسون	
سبياسيتيان هويل	+974 452 8335
جيد برامبي	+44 (0) 20 7282 2996

حول شركة أعمال ش.م.ق

تعد شركة أعمال من واحدة من أسرع الشركات ذات النشاطات المتعددة نمواً في منطقة الخليج العربي بمعدل نمو سنوي مركب في أرباح التشغيل يبلغ 23% بين 2006 و2008 وبدخل إجمالي بلغ 651 مليون ريال قطري (179 مليون دولار أمريكي) في عام 2008. تركز الشركة على النمو المستدام وتنوع الأنشطة ضمن الاقتصاد القطري المزدهر. وتتألف أنشطة أعمال من 16 فرعاً و شركة تابعة رائدة في السوق في قطاعات تطوير وإدارة العقارات، الصناعة، التجزئة، الخدمات، الأجهزة الطبية والأدوية. أعمال شركة مدرجة في بورصة قطر وتصنف ضمن أكبر 10 شركات مدرجة من حيث القيمة السوقية.

حول إيكو للتعهيد

تعد إيكو واحدة من الشركات الرائدة في مجال خدمات التعهيد و صناعة مراكز الاتصالات و خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط ، هذا فضلاً عن النمو السريع و المطرد للشركة لتحتل مكانة مرموقة في صناعة خدمات التعهيد.

تأسست شركة إيكو في العام 2001 ، و منذ ذلك التاريخ وضعت الشركة نصب أعينها أنها لن تكون مجرد شركة تقديم خدمات اتصالات و خدمة عملاء تقليدية، بل هي شركة تصنع لنفسها مكانة متفردة بما تضيفه من قيمة لعملائها من خلال تقديمها الدعم و المشورة لهم بشأن أحدث الاتجاهات العالمية للصناعة ، و تقديم كل ما هو جديد و مستحدث في مجال صناعة التعهيد و خدمة العملاء ، و كذلك عن طريق إمداد عملائها بالتوصيات التي من شأنها تطوير أداء أعمالهم بصورة شاملة و متجددة.

و تتمتع شركة إيكو بسابقة أعمال متميزة ، صنعتها علي مدار أعوامها الماضية من خلال تقديم خدماتها لنخبة متميزة من العملاء ، سواء داخل مصر أو خارجها ، سواء من الشركات المحلية أو من الشركات متعددة الجنسيات التي تعمل علي صعيد دولي و عالمي .

يبلغ عدد موظفي شركة إيكو حالياً حوالي 1500 موظف ، تقوم الشركة من خلالهم بخدمة عملائها في الدول الآتية : مصر ، المملكة العربية السعودية، قطر ، بالإضافة إلى جميع بلدان الخليج، كندا، استراليا، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية