مرتكزة على بيانات العملاء للمحافظة على التنافسية

«بوز ألن هاملتون»: تجار التجزئة في الكويت بحاجة إلى تطوير قدرات تحليلية مستدامة

داني كرم

جاد رحباني

اشارت بوز ألن هاملتون، الشركة العالمية للاستشارات والتكنولوجيا الى ان الاستثمار في تحليلات بيانات العملاء يتيح فرصا مميزة لتنمية وتطوير قطاع التجزئة في المنطقة.

ويناقش التقرير الشامل الصادر عن الشركة تحت عنوان 'Next Generation Retailers: Power Up Your Analytics» (تعزيز تحليل البيانات: ابرز ركائز نجاح تجار التجزئة من الجيل القادم) كيفية تغيّر قطاع التجزئة العالمي في وجه التحوّل غير المسبوق في سلوك العملاء والمعزز بتكنولوجيا متقدّمة وقبول اكثر انتشارا للتسوق عبر شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية.

واستنادا الى بوروموتيور، تبرز منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا كمركز عالمي لقطاع التجزئة ومن المتوقع ان ينمو نشاط هذا القطاع من 996 مليار دولار أميركي في العام 2015 الى 1.05 تريليون دولار في العام 2016.

على الرغم من تراجع اسعار النفط والنمو المتواضع في الدخل في العام 2016، يتوقع ان يحقق سوق التجزئة في الكويت معدّلا سنويا للنمو بنسبة 6.7% ما بين العامين 2013 و2018 وذلك وفق مصادر مجموعة اكسفورد للاعمال Oxford Business Group.

كما تساهم التكاليف المتزايدة الناجمة عن العقارات واليد العاملة في دفع الشركات للاستفادة من مزيج مربح يجمع بين قنوات البيع التقليدية والرقمية. هذا ويزداد العبء على تجار التجزئة للمباشرة في اعتماد برامج رقمية لضمان بقاء متاجرهم مبررة الوجود ومربحة. وفي هذا الإطار من النمو الاقتصادي والتطوير في البنية التحتية، يسلط التقرير الضوء على التغييرات التي تغزو قطاع التجزئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا والعوامل التي ستغذي النمو في القطاع.

وقال داني كرم، نائب الرئيس في بوز ألن هاملتون الشرق الأوسط وشمال افريقيا: «لقد اكتشفنا ان هناك ضغطا هائلا على تجار التجزئة سببه مؤشرات السلوك المتغيرة لدى المتسوقين. ينبغي ان يفهم تجار التجزئة السلوك المتغير لدى العملاء وخياراتهم المفضلة في التسوق وإدارة تكاليف المتاجر والتنقيب عن البيانات وتعزيز انتشارهم من خلال منصة متعددة القنوات لتوفير تجربة تسوق سلسة تتيح بالمقابل إنشاء قنوات عائدات جديدة خارج حدود المتجر الفعلي».

كما يلقي التقرير الضوء على كيفية اعتماد تحليلات البيانات كجزء من اجراءات أعمال الشركة بهدف تحويل نموذج عمل الشركة الى عملية شاملة لاتخاذ القرارات بناء على البيانات. ومن خلال الاستفادة من قيمة البيانات، داخليا (معلومات عن العملاء، الاقبال، المعاملات)، وخارجيا (مواقع التواصل الاجتماعي، حركة المرور، الطقس، الاقتصاد الكلي)، يمكن لتجار التجزئة تصميم عروضهم لتعزيز المبيعات، في الوقت الذي يعززون فيها عائداتهم على الاستثمار.

ويشير التقرير كذلك الى انه يمكن استخدام تحليلات البيانات لتعزيز القيمة بالنسبة للعملاء انفسهم، وتحسين تجربتهم التسوقية ومساعدة تجار التجزئة على تخطي توقعات عملائهم إضافة الى الاستراتيجية المؤثرة حول التزام العملاء وولائهم وعلاقتهم.

لقد كشف التقرير عن ستة عناصر ضرورية واساسية لانشاء قدرات تحليلية مستدامة حول بيانات العملاء، وتشمل تأسيس حالة نموذجية لتحليلات بيانات العملاء وتحديد عروض خدمة تحليلات بيانات العملاء، وبناء القدرات الصحيحة لتحليلات العملاء، والاستثمار في انظمة مرنة وقابلة للقياس، وتأسيس نموذج تشغيل أمثل، وتغيير الثقافة المؤسساتية، عند إدخال العناصر الأساسية بشكل صحيح، يمكن ان تساعد تجار التجزئة في الحفاظ على التنافسية على المدى الطويل.

أما جاد رحباني، مدير المشاريع في بوز ألن هاملتون الشرق الأوسط وشمال افريقيا فافاد: «في الوقت الذي وصل فيه قطاع التجزئة الى مرحلة النضوج، على المشغلين الحرص على استخدام افضل الممارسات في القطاع لتوفير تجربة سلسة للعملاء. علاوة على ذلك، مع ازدياد أهميّة ولاء العملاء كحجر أساس لضمان نجاح الأعمال، نحن نؤمن بان قطاع التجزئة يتمتع بفرص مذهلة لتسخير تحليلات البيانات وتعزيزها لتحقيق هذا الهدف».

وبينما يساهم الاقتصاد العالمي غير المستقرّ في طرح تساؤلات حول قدرة تجار التجزئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا على تحقيق الأرباح هذه السنة، تتوقع بوز ألن هاملتون انه في عالم التجزئة يساهم البروز السريع لتحليلات بيانات العملاء في استحداث بيئة لا تسمح لتجار التجزئة فيها بالاستمرار فحسب، بل بتحقيق الازدهار في اعمالهم أيضا.

التجارة الرقمية والتحليلات التوقعية حول العملاء تحوّل الضغوطات الاقتصادية إلى فرص في قطاع التجزئة

لقد بدأت العديد من الشركات الرائدة في مجال تجارة التجزئة في المنطقة بتطبيق إجراءات إعادة هيكلة ووضع استراتيجيات تعتمد على تحليل تجارب العملاء لتصبح إحدى الركائز الأساسية وليس مجرد قدرة داعمة. وتعد ماجد القطيم، الشركة الرائدة في مجال تطوير وإدارة مراكز التسوق ومنشآت التجزئة والترفيه في المنطقة أحد أبرز النماذج التي يحتذى بها في تطبيق أفضل الممارسات في هذا الإطار، حيث تتمحور رؤية الشركة الاستراتيجية حول تقييم احتياجات العملاء باستمرار وخلق سجل من العملاء الذهبيين على مستوى نشاطات الاعمال الـ 13 التي تملكها. هذا الأمر يتيح للشركة فهم واستباق سلوك العملاء وتركيز حملاتها التسويقية والتأثير إيجابيا على تجربة العملاء ورضاهم.

من خلال القدرات الصحيحة، والاستراتيجية الرقمية المطبّقة بعناية التي تعتمد تحليلات العملاء كجوهرها، يمكن ان يتوقع تجار التجزئة والعملاء حصد الفوائد.

وتتوقع بوز ألن هاملتون ان تكون الرحلة مليئة بالتحديات، لكن نطاق الوصول الى العملاء بعروض أكثر تركيزا لم يكن يوما بهذه الضخامة.

حمدان بن راشد: لا إغراق من واردات الألومنيوم الصيني على الخليج

الشيخ حمدان بن راشد خلال افتتاح المؤتمر

قال الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم، نائب حاكم دبي وزير المالية، إنه لا يوجد حتى الآن إغراق من منتجات الألومنيوم الواردة من الصين إلى الدول الخليجية.

وأضاف الشيخ حمدان، على هامش المؤتمر العربي الدولي للألمنيوم "عربال" بدبي، أن الأسواق الخليجية مفتوحة للمنافسة، وتستورد بعض المنتجات اللازمة لتصنيع الألمنيوم من الخارج.

وأوضح، أن الصين من كبار منتجي الألمنيوم حول العالم، ولديها أسواق لتسويق منتجاتها والدول الخليجية أيضا، والسباق سيظل على تسويق الإنتاج؛ مما يتطلب من منتجي الخليج أن تدرك قوة المنافسة في الأسواق العالمية.

وأكد الشيخ حمدان بن راشد، والذي يشغل أيضا رئيس مجلس إدارة شركة دوبال القابضة، أن صناعة الألمنيوم بالإمارات والخليج قادرة على المنافسة في الأسواق الخارجية؛ ما جعل الشركات الخليجية تتوسع في إقامة المصانع، وفقا لأفضل المستويات العالمية في الوقت الذي توقفت فيه مصانع أخرى حول العالم أو تراجع إنتاجها.

وأضاف: أن تنافسية الصناعة في الخليج تأتي نتيجة لانخفاض تكلفة الطاقة؛ حيث تتجه المصانع لاستخدام الغاز والفحم النظيف مع تقليل الاعتماد على النفط كمصدر لتوليد الطاقة اللازمة للتشغيل.

ولفت الشيخ حمدان، إلى أن أسعار الألمنيوم في الوقت الحالي، تعد منخفضة، ولكن مثل أي سلعة ترتفع وتنخفض، ما يستوجب من المنتجين تحديد الأسعار وفقا للعرض والطلب.

فائض الكويت التجاري مع اليابان يسجل ارتفاعاً حاداً خلال اكتوبر

ذكرت وزارة المالية اليابانية ان فائض الكويت التجاري مع اليابان سجل ارتفاعا حادا في شهر اكتوبر الماضي للمرة الثانية على التوالي بنسبة 78ر2 في المئة مقارنة بالعام الماضي ليصل الى 19ر5 مليار ين اي 176 مليون دولار.

واوضحت الوزارة في تقرير اولي انه رغم ارتفاع فائض الكويت التجاري مع اليابان الا انه لا يزال متراجعا للسنة التاسعة على التوالي تقريبا.

ولفتت الوزارة الى نمو صادرات الكويت الى اليابان في الشهر الماضي للمرة الثانية على التوالي بنسبة 7ر7 في المئة على اساس سنوي لتصل الى 36ر4 مليار ين اي 329 مليون دولار فيما تراجعت واردات الكويت من اليابان للشهر الثاني على التوالي ايضا بنسبة 0ر26 في المئة لتصل الى 16ر9 مليار ين اي 153 مليون دولار.

ووفقا للوزارة تراجع فائض منطقة الشرق الاوسط التجاري مع اليابان في الشهر الماضي بنسبة 6ر20 في المئة ليصل الى 272ر4 مليار ين اي 2ر5 مليون دولار اذ تراجعت صادراتها لليابان بنسبة 4ر23 في المئة مقارنة بالعام الماضي.

وبينت ان النفط الخام والمنتجات المكررة والغاز الطبيعي المسال وغيرها من الموارد الطبيعية والتي تشكل نسبة 1ر95 في المئة من اجمالي صادرات المنطقة لليابان تراجعت بنسبة 8ر23 في المئة.

واشارت الوزارة الى ان واردات الشرق الاوسط من اليابان تراجعت بنسبة 9ر26 في المئة نظرا لتراجع شحنات السيارات والآلات والصلب والمعدات الكهربائية.

وذكرت ان اليابان التي تعد ثالث اكبر اقتصاد في العالم سجلت في الشهر الماضي تراجعا في فائضها التجاري العالمي للمرة الثانية على التوالي ليبلغ 2ر496 مليار ين اي 5ر4 مليار دولار نظرا لانخفاض اسعار الطاقة وارتفاع الين.

وتراجعت صادرات اليابان الاجمالية حسب الوزارة في الشهر الماضي بنسبة 3ر10 في المئة مقارنة بالعام الماضي بسبب تباطئ شحنات السيارات في الشرق الاوسط وشحنات الصلب الى الولايات المتحدة واوروبا واسيا فيما انخفضت وارداتها بنسبة 5ر16 في المئة مع تراجع قيمة النفط الخام بنسبة 2ر27 في المئة.

وبالنسبة لعجز اليابان التجاري مع الصين اكبر شريك تجاري لها ذكرت الوزارة انه تراجع بنسبة 0ر37 في المئة. وفي سياق متصل اوضحت الوزارة ان الين ارتفع في الشهر الماضي مقابل الدولار بنسبة 7ر14 في المئة عن العام الماضي ليبلغ موسط الين الياباني 40ر102 للدولار الواحد.

بنك الخليج الراعي الذهبي للمؤتمر الـ33 لاتحاد طلبة الكويت بأمريكا

طلاب في الجناح المخصص لبنك الخليج

أعلن بنك الخليج عن رعايته الذهبية للمؤتمر الثالث والثلاثين للاتحاد الوطني لطلبة الكويت – فرع الولايات المتحدة الأمريكية لشهر الخامس على التوالي، والمزمع انعقاده خلال الفترة من 24 ولغاية 27 نوفمبر 2016 في سان فرنسيسكو، كاليفورنيا.

سيقام المؤتمر تحت رعاية وزير التربية ووزير التعليم العالي الدكتور بدر العيسى وبحضور سفير الكويت في الولايات المتحدة، الشيخ سالم عبدالله الجابر الصباح و يُعد أكبر تجمع سنوي لطلبة الكويت في الخارج. وسيستمر المؤتمر لثلاثة أيام ومن المتوقع أن يشهد مؤتمر هذا العام مشاركة ما يزيد عن 3500 من طلبة الكويت الذين يواصلون دراستهم في الكليات والجامعات الأمريكية. سيتخلل المؤتمر العديد من الفعاليات والانشطة الرسمية وغير الرسمية تشمل محاضرات وورش عمل ومعرضا للفرص الوظيفية وجولة لزيارة معالم المدينة بالإضافة إلى انتخاب الأعضاء الجدد لمجلس إدارة الاتحاد وتوفير فرصة فريدة للتواصل بين الطلبة وبين ممثلي المؤسسات المشاركة في هذا الحدث.

ومن أهم الأنشطة التي سيقيمها بنك الخليج خلال المؤتمر هو إجراء سحب خاص يوم الخميس الموافق 24 نوفمبر الذي سيتم خلاله منح الطلبة المشاركين جوائز مميزة.

كما سيعقد البنك ورشة عمل تحت عنوان «حدد مسار حياتك المهنية» وذلك يوم السبت الموافق 26 نوفمبر، حيث يقوم ممثلو البنك بالإجابة على اسئلة الطلبة حول العمل في القطاع الخاص وحول برنامج المسار السريع في البنك الخاص بالموظفين الكويتيين الجدد المتلوقين. كما سيكون للبنك خلال المؤتمر جناح خاص في معرض الفرص الوظيفية لإتاحة فرصة التواصل بين الحضور وموظفي البنك.

وبهذه المناسبة، قالت سلمى الحجاج – مدير عام الموارد البشرية في بنك الخليج: «يفتخر بنك الخليج برعايته لمؤتمر الاتحاد الوطني لطلبة الكويت هذا العام إذ يلتزم البنك بدعم الشباب الكويتي ورعاية المبادرات التعليمية التي تساعد على تمكين الجيل الكويتي القادم وتتطلع إلى تشجيع الطلبة على العمل في القطاع الخاص.»

وعلقت الحجاج على الفرص الوظيفية المتاحة للطلبة المتفوقين قائلة: « لقد بلغت نسبة الموظفين الكويتيين 67% من إجمالي القوى العاملة لدى بنك الخليج. يحرص البنك على زيادة هذا العدد من خلال توظيف أفضل المواهب والكفاءات الكويتية ذكورا وإناثا. وأود أن أخير الطلاب والطالبات الراغبين في بناء مسيرتهم المهنية مع بنك الخليج بأن برنامج «اجيال» للتطوير الوظيفي يهدف إلى توفير الفرصة للشباب الكويتي الواعد ليصبحون مصرفيين شاملين وتهيئتهم لتسلم مناصب قيادية في البنك.»

ويواصل بنك الخليج التزامه بدعم الفعاليات والمبادرات الشبابية ويؤكد على دوره في تمكين الجيل الوطني القادم.

«بيتك» يفوز بجائزة «أفضل خدمة عملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة»

الخرجي متسلما الجائزة من روبن املوت

فاز بيت التمويل الكويتي «بيتك» بجائزة «أفضل خدمة عملاء للمشروعات الصغيرة والمتوسطة» من مجلة بانكر ميدل إيست الرائدة في مجال الصناعة المصرفية والمالية في المنطقة، وذلك ضمن قائمة المجلة للبنوك في الشرق الأوسط لعام 2016، تقديرا لدور التميز الذي يضطلع به «بيتك» في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتلبية احتياجاتهم المختلفة.

وخلال تسلمه الجائزة من الرئيس التنفيذي لـ "CPI Financial" روبن املوت والرئيس التنفيذي للشؤون التجارية عمر حسين، في المقر الرئيسي للبنك بحضور عدد من مسؤولي «بيتك»، قال رئيس التمويل في «بيتك» أحمد سعود الخرجي ان حصول «بيتك» على جائزة «أفضل خدمة عملاء للمشروعات الصغيرة والمتوسطة» من مجلة بانكر ميدل إيست وفق تقييم دقيق من محكمين عالميين، يعكس تميز البنك ودوره الريادي في قطاع تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة منذ تأسيس البنك من خلال توفير الدعم المالي والاستشاري لهم وخدمة جميع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، الامر الذي ساهم في تصدر البنك في الحصة السوقية، مشيرا الى ان تميز «بيتك» في خدمة شريحة اصحاب المشروعات صغيرة ومتوسطة الحجم يعكس ريادة البنك في هذا المجال الذي بات عنصرا اساسيا من عناصر تكامل الاقتصاد ودعم التنمية وراقدا اساسيا من روافد تنويع مصادر الدخل. واوضح الخرجي ان اهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة تنبع من كونها تشكل النواة الحقيقية للمشروعات الكبيرة، وتوفر فرص عمل متنوعة للشباب الكويتي بتكاليف رأسمالية منخفضة.

وأكد استعداد «بيتك» للاستمرار في اداء هذا الدور بكفاءة واقتدار في مختلف الظروف مستندا الى خبراته التمويلية ومتانة مركزه المالي، وانطلاقا من دور ومسؤولية تجاه الشباب ودعم الاقتصاد الوطني، مؤكدا حرص «بيتك» على الاهتمام بشريحة أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتقديم أفضل الخدمات لهم.

وكانت مجلة «بانكر ميدل ايست» قد اشارت في تقريرها الى انها استندت في منحها هذه الجائزة لـ«بيتك» الى عدة معايير، أبرزها المركز المالي للبنك والدور البارز في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتنوع الخدمات والمنتجات التي تلبي تطلعات هذه الشريحة من العملاء ومشاركتهم في نمو اعمالهم وتحقيق النجاح.