

لتوفير مزيد من الدعم للضيوف

# «الاتحاد للطيران» تفتتح مركز اتصال جديداً في مدينة العين

## «إي سي دي إل» تتخذ إجراءات قانونية ضد مزوري شهادتها الدولية في مصر



جميل حمر

### إعفاء حاملي الشهادات المزورة من الملاحقة القانونية في حال حصولهم على الشهادة بشكل قانوني حتى نهاية العام الحالي

مع ما يقرب من ثلاثة ملايين اتصال سنوياً، ومع نمو الاتحاد للطيران، تستمر في تعزيز خدماتها المقدمة إلى الضيوف لضمان توفير أفضل التجارب إلى كافة ضيوفنا الكرام وشركائنا في تجارة السفر. وسوف يوفر مركز الاتصال الجديد فرص عمل بدوام كامل لما يصل إلى 140 موظفاً وموظفة من مختلف الجنسيات، وسوف يخضع كافة موظفي مركز الاتصال الجديد لتدريب مكثف على كافة العمليات المرتبطة بأنظمة وإجراءات الحجزات التي تطبقها الشركة. ونوفر مراكز الاتصال التابعة للاتحاد للطيران في أبوظبي والعين وعمان مستر خدمات الدعم لضيوف الشركة وشركائنا التجاريين في 37 سوقاً في مختلف أنحاء العالم، عبر ما يصل إلى 14 لغة.



جانب من المركز الجديد

أعلنت الاتحاد للطيران، الناقل الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة، عن إكمال الرحلة النهائية من مشروع تطوير مركز الاتصال التابع للشركة بمدينة العين، حيث افتتحت الشركة ثاني مركز اتصال لها في العين، برقع عددمراكز الاتصال التابعة للاتحاد للطيران إلى ثلاثة مراكز في دولة الإمارات العربية المتحدة وأربعة إجمالاً على الصعيد العالمي. وتتكامل خدماتنا المرافقة الجديدة مع الخدمات التي يقدمها مركز الاتصال المحلي التابع للاتحاد للطيران في مدينة العين والذي افتتحته الشركة عام 2011 ويتم تشغيله وإدارته عبر طاقم عمل حصري من المواطنين الإماراتيين يضم ما يصل إلى 170 موظفة إماراتية.

وسوف يجري تشغيل المركز الجديد على مدار أربع وعشرين ساعة طوال الأسبوع مع طاقة استيعابية تصل إلى 70 مكتباً للخدمة للضيوف والعملاء الذين يحتاجون إلى دعم ومساعدة باللغتين العربية والإنجليزية حسب الحاجة إلى ضيوف الشركة. وقد خضع

الحجز وتدارك هذه المشكلة عن طريق وضع ضوابط صارمة للتحقق من صحة شهادتنا، إما عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة (www.iclarabia.org/verify) أو من خلال الاتصال بالإدارة المختصة على الرقم (0227547340).

وأضاف عزو: «لا يتم التعاقد عن قضايا الغش والتزوير بمرور الزمن، ونحن نبدل قضايي جديداً لملاحقة جميع هذه القضايا من أجل حماية مصداقية ونزاهة شهادتنا، ولما نحن اليوم نؤكد أننا لن نتساهل أبداً تجاه المتورطين الذين استغلوا ملكيتنا الفكرية وسمعة شهادتنا العالمية لتحقيق مكاسب غير مشروعة.»

وأكمل عزو: «تعد شهادة الـ «إي سي دي إل» من بين أبرز الشهادات المعترف بها عالمياً من قبل الحكومات والجهات التنظيمية لإبرام التعامل وقطاع التعليم، وذلك باعتبارها ذات مصداقية عالية وسمعة جيدة في سائر إمكانات الفرد وتزويده بالمهارات الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يمكنه من تحقيق النجاح سواء على المستوى الأكاديمي أو الوظيفي أو التطوير المهني.»

وأختم عزو: «نشأ بوضع إجراءات صارمة لاعتماد مراكز الاختبار وتكليف جهود مراقبة الجودة في سبيل القضاء على ظاهرة تزوير الشهادات، كما طورنا شهادتنا لتتضمن بخصائص ومميزات أمنية جديدة ستكون من الصعب تزويرها أو استنساخها، حيث سيكون باستطاعة أي شخص أو جهة التأكد من صحة الشهادة من خلال مسح رمز التأكيد الفريد (QR Code) المتوفر لكل مريح على الشهادة الخاصة به وذلك عبر أي من تطبيقات ماسحات الرموز المتوفرة مجاناً على الأجهزة الذكية، وبعد القيام بالمشح، سيتم توجيه المستخدم تلقائياً إلى صفحة خاصة بالمرشح على موقعنا الإلكتروني لاستعراض البيانات والمؤهلات الخاصة بحامل الشهادة.»

أصدرت «إي سي دي إل» العربية، وهي الجهة المختصة بالإدارة والإشراف على برنامج شهادة «إي سي دي إل» في مصر ودول مجلس التعاون الخليجي والعراق، بياناً أكدت به عزماً على اتخاذ إجراءات قانونية صارمة وقوية بحق كل من يقوم بإصدار أو بيع أو منح نسخ مزورة من شهادات «الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي» (إي سي دي إل)، فضلاً عن الملاحقة القانونية لحاملي تلك الشهادات أيضاً. وتعمل مؤسسة «إي سي دي إل» العربية، حالياً وبشكل وثيق مع السلطات المصرية ذات الصلة في سبيل وضع ضوابط واضحة ووقت انتشار ظاهرة تزوير الشهادات والتأكد من الإنجازات المستمرة.

ويأتي حرص «إي سي دي إل» العربية، على متابعة قضية تزوير الشهادات من منطلق سعيها لتحد من ارتفاع أعداد الشهادات المزورة في مصر والتي تباع حالياً بمبلغ يتراوح بين 1.000 و1.700 جنيه مصري للنسخة الواحدة ويمكن الحصول عليها بسهولة دون الحاجة للتخضع للاختبارات الرسمية المطلوبة. وفي إطار جهودها لمكافحة هذه الظاهرة السلبية، تعدد «إي سي دي إل» العربية، إلى إعفاء أي شخص من الملاحقة القانونية حين يقوم بتسليم الشهادة المزورة والخضوع للاختبار الرسمي في أي من المراكز المعتمدة على أن يحصل على الشهادة بشكل قانوني قبل نهاية العام الجاري. وأفاد جميل عزو، مدير عام «إي سي دي إل» العربية، «مشكلة تزوير الشهادات ليست حصرية بمصر أو ببرنامجه الـ «إي سي دي إل»، ونحن لسنا أصحاب المصلحة المصلح للحيويون المستفيدين من محاربة هذه الظاهرة التي تزعم لفة المجتمع المحلي بالمباريات والإستثمارات التي تقوم بها الحكومة المصرية وتتطاول على مصداقية حاملي الشهادات الشرعية، والتي ذلك، ندعو جميع الجهات الوافدة في القطاعين العام والخاص على حد سواء إلى توثيق

وقد حصل مركز الاتصال الرئيسي التابع للاتحاد للطيران بمدينة العين على جائزة «أفضل مركز اتصال كبير» في إطار «جوائز إنصاف» لأفضل مراكز اتصال في العام بالشرق الأوسط» خلال يونيو من العام الحالي.

بما يكفل تعزيز تجارب ضيوفنا الكرام عبر توفير المزيد من موظفي مراكز الاتصال المدربين على أعلى مستوى والذين يتقنون العديد من اللغات.

وأضاف، «تتعامل مراكز الاتصال التابعة لنا في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة

الدعم لضيوف الشركة في دولة الإمارات العربية المتحدة وعلى امتداد منطقة الخليج العربي. وبهذا الصدد، أضاف بيتر بومشارتشر، رئيس الشؤون التجارية بالاتحاد للطيران، بالقول: «يسعدنا أن نشهد هذا التوسع في مركز الاتصال بالعين

كقوة موظفي المركز لتدريبنا متخصصة على كيفية التعامل مع كافة جوانب استفسارات العملاء المرتبطة برحلاتهم مع الاتحاد للطيران أو العضوية في برنامج الولاء التابع للشركة «ضيف الاقتصاد»، ومن المقرر أن يتم تخصيص المركز الجديد لتوفير

## رغمة قوة نتائج البنوك ركود إجمالي أرباح الشركات في سوق الكويت للأوراق المالية

عن نمو جيد في الأرباح، كما أن هذا العام يعتبر أول عام لا تشهد فيه خسائر إجمالية للعجلة أي تراجع منذ العام 2010. بل تضاعفت لنصل إلى 42 مليون دينار، إلا أن عدد الشركات التي شهدت خسائر في الأرباح قد استقر عند 27 شركة. وقد استمرت البنوك في الاستفادة من الانتعاش الاقتصادي، الذي سجع بنحس ونيرة الائتمان وانخفاض الخصومات، وسجلت أرباح البنوك أقوى أداء لها منذ أربع سنوات، مرتفعة بواقع 16% على أساس سنوي لنصل إلى 315 مليون دينار. وكانت البنوك الأكثر مساهمة في إجمالي الأرباح عند 39% مسجلة زيادة بواقع سبع نقاط مئوية مقارنة بالعام الماضي، وذلك على حساب قطاعي العقار والخدمات المالية غير المصرفية الذين شهدوا تراجعاً في مساهمتها من إجمالي الأرباح إلى 10% و8% على التوالي.

وقد جاء معظم التراجع من قطاعي العقار والخدمات المالية غير المصرفية خلال النصف الأول من 2014، حيث تقلصت أرباح القطاعين بواقع 28 مليون دينار و15 مليون دينار على التوالي، كما جاء معظم التراجع في القطاع المالي نتيجة وجود بعض الخسائر غير الاعتيادية في بعض الشركات، ومع استثناء هذه

لم تكن الأرباح الإجمالية للشركات المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية للنصف الأول من العام بالسوي جيد، وذلك على الرغم من النمو التصاعدي الملحوظ الذي شهدته أرباح البنوك، حيث ساهم الأداء القوي للبنوك خلال النصف الأول من العام 2014، الذي قد جاء نتيجة تحسن البيئة التشغيلية وخفض الخصومات، في إنعاش إجمالي الأرباح ليقابل بذلك التراجع الذي شهدته بعض القطاعات الأخرى. وقد جاء معظم هذا التراجع في شركات العقار وشركات الخدمات المالية غير المصرفية وذلك بعد أن شهدت تعافياً أسهم لسنوات عديدة على الرغم من بعض التخفيضات، ولا تزال التوقعات والأفاق الاقتصادية جيدة، الأمر الذي أدى إلى إنعاش أسعار الأسهم رغم غياب النمو في إجمالي الأرباح للعجلة.

وقد شهدت أرباح 165 شركة عطلت عن نتائجها تراجعاً بواقع 1.3% على أساس سنوي خلال النصف الأول من العام 2014، لتصل إلى 810 مليون دينار، أي أنها سجلت تراجعاً بواقع 11 مليون دينار عن عام مضى. وقد حصدت النتائج الإجمالية التنازل في النتائج، حيث قامت أكثر من 70 شركة بالإعلان عن تراجع في الأرباح مقارنة بالعام الماضي، بينما قامت 94 شركة بالإعلان

## على أساس سنوي بالنصف الأول من 2014 محطة حاويات الشارقة تسجل نمواً في حجم عملياتها بنسبة 14 في المئة

للوصول إلى المناطق الداخلية في الإمارات العربية المتحدة. وأضاف بالقول: «تشهد محطة حاويات الشارقة زيادة في نمو عملياتها وبخطى سريعة، حيث سجلت زيادة مطردة في حجم البضائع خلال الأشهر الـ 12 الماضية. وتعمل المحطة على ترسيخ مكانتها لتلبية النمو المتواصل لعمليات النقل والشحن، وسوف تستمر في الحفاظ على معايير الإنتاجية العالية من خلال ضمان تقديم خدمات فعالة وسريعة لعملائنا، واطلقت محطة حاويات الشارقة نظاماً إلكترونياً على الانترنت لتبادل المعلومات البنا بين دائرة موانئ الشارقة وجمارك الشارقة وشركة «غلفيتير»، وذلك بهدف تعزيز مستوى الإجراءات والعمليات الجمركية الحالية، وضمان حركة سريعة وسلسة لنقل الحاويات عبر البنية، وقد ساهمت هذه الخطوة الجديدة في تخفيض فترة تسليم البضائع إلى المستوردين.



سجلت شركة «غلفيتير»، أكبر شركات القطاع الخاص لإدارة الموانئ والخدمات اللوجستية في منطقة الشرق الأوسط، زيادة في نمو عملياتها بنسبة 14% في العام على أساس سنوي في حجم تناولة الحاويات في ميناء الشارقة خلال الأشهر الستة الأولى (يناير إلى يونيو) من عام 2014، ويعزى هذا النمو في حجم العمليات إلى التطور الذي يشهده الطريق التجاري بين دولة الإمارات العربية المتحدة وشرق أفريقيا، بالإضافة إلى المشاريع والتطورات الجديدة في الشارقة.

ووقعت محطة حاويات الشارقة أكثر من 20 اتفاقية جديدة، ونمت حصه عملياتها في السوق خلال النصف الأول من العام، ما يضعها على الطريق الصحيح لتجاوز الإنتاجية المستهدفة بحلول نهاية العام. ويعود الأداء القوي الذي تشهده محطة حاويات الشارقة، والتي تعد من أوائل مشاريع «غلفيتير»، إلى

«أفيا» و«إتش بي» توفران خدمات اتصالات موسعة للشركات حول العالم

أعلنت «أفيا» Avaya و«إتش بي» لتخدمات المؤسسة، وحدة الخدمات التقنية للأعمال التابعة لعلاقة حلول الحوسبة «إتش بي»، عن إبرام اتفاقية لتشد لعدة أعوام لتوفير خدمات الاتصالات الموحدة السحابية وتطبيقات مراكز الاتصال وإدارة الحلول للشركات حول العالم. ويوجب الاتفاقية المبرمة بين الشركتين ستبيع الشركتان مزجماً من خدمات الاتصالات الموحدة المتاحة كخدمة، وحلول مراكز البيانات المتاحة كخدمة، وخدمات تحديث البيئة التحتية. وياقتران خبرة «إتش بي» الواسعة في توفير الخدمات التقنية بالحزمة المتكاملة من حلول مراكز الاتصال والاتصالات الموحدة التي تتوفر بها «أفيا» مستفيداً الشركات من أكثر الحلول تقدماً في العالم التي تشمل التطبيقات النقالة والحلول البرمجية والحلول الشبكية للاتصالات الموحدة وإدارة تجربة العملاء. وستوفر هذه الحلول المتاحة كخدمة بذات معايير رعاية العملاء التي تتفق بها «أفيا» على كافة منافسيها مفروقة بخبرة «إتش بي» العميقة في مجال حلول الحوسبة السحابية. وتواكب الاتفاقية التي أعلنت عنها «أفيا» و«إتش بي» الطلب المتزايد عالمياً على

## «محافظ ضمان» تواصل تألقها مُحققة توزيعات أرباح نقدية قياسية

وجه أداء صناديق ضمان الاستثمارية متماسكاً مع الفلسفة الاستثمارية لضمان والتي تهدف تحقيق معدلات أداء قوية عبر إستراتيجيات استثمارية مُختارة بدقة وصراحة. ومن خلال تبني ضمان للاستثمار للإرشادات الصارمة لإدارة المخاطر، والعمل في نفس الوقت بكل بقلعة من أجل تحقيق عوائد مجزية، فقد تمكنت صناديق ضمان الاستثمارية من تحقيق تلك العوائد العالمية من خلال تبنيها لرؤى فريدة من نوعها تم تطويرها ارتكازاً على خبرات تمتد لأكثر من عشر سنوات بأسواق الخليج.

توزيعات أرباح سنوية في خاتمة الربعين، وهو ما يعد أعلى بشكل كبير من توزيعات الأرباح المساندة حالياً بالسوق. وسجلت محافظ ضمان الاستثمارية أداءاً مُمتازاً منذ بداية العام 2014 وحتى الآن، حيث كان صندوق ضمان الخامس، أحد القوى الصناديق الاستثمارية أداءه في المنطقة بعوائد بلغت 168.66% منذ بداية العام، وقد أشارت وكالة بلومبرج للأبناء وموقع زاوية الإخباري إلى أن صندوق ضمان الخامس هو أفضل الصناديق الاستثمارية أداءه من حيث العوائد بمنطقة الخليج منذ بداية العام.

أعلنت ضمان للاستثمار، الشركة الرائدة بقطاع الاستثمار وإدارة الصناديق في الإمارات، اليوم عن توزيعات أرباح نقدية قياسية عن الربع الثاني من العام 2014 للسماهي بعدد يُختار من محافظ الشركة الاستثمارية كما يلي: وقامت محفظة ضمان الثانية لأسمه الإمارات، التي تعد أشهر محافظ ضمان، يدفع توزيعات أرباح نقدية قياسية لربع السنة الثامن عشر على التوالي، وتواصل محافظ ضمان الاستثمارية المحافظة على مكانتها الرائدة من ناحية توزيعات الأرباح في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، مسجلة

ريتشارد دن، مدير عام «غلفيتير»: «يعود الأداء الإيجابي لمحطة حاويات الشارقة إلى تحسن ظروف قطاع التجارة بشكل عام، وتحديداً قطاع السياح إقبال بيتر

حلول تعاون شاملة واسعة وموثوقة متاحة كخدمة. وستتيح «إتش بي» لخدمات المؤسسة، والحلول المتاحة كخدمة، وستستفيد «أفيا» على نحو مواء من منظومة نشر الحلول فائقة المرونة التي تتميز بها «إتش بي» بحيث تصل بالسرعة المطلوبة إلى المزيد من العملاء لدعمهم في تبسيط اتصالات الأعمال وتحسين ثقة قارة في أداها. كذلك ستوفر «أفيا» حلول الاتصال والتعاون الريادية لتمكين «إتش بي» من الإرتقاء بإداء وفاعلية عمليات مراكز الاتصال التابعة لها. وفي إطار الاتفاقية، ستتولى وحدة «يزنس بروسيسينغ» التابعة لـ«إتش بي» لخدمات المؤسسة، مهمة توفير جانب كبير من خدمات «أفيا برايفت كلاود سيرفيس» (ما كان يُعرف سابقاً باسم