

يستعرض ستراتيجيات العملاء المنفذة الشمالي ناقشت بحثاً بالبنوك الإسلامية مع مسؤولي "بيتك"



د. سارة الشمالي تسلم نسخة من رسالة الدكتوراه إلى الرئيس التنفيذي في "بيتك" مازن الفاهض

■ أجرت الرئيس التنفيذي في شركة مجموعة السلام القابضة الدكتورة سارة الشمالي جولة التفتت خلالها مسؤولي البنوك الإسلامية الكويتية، وذلك في إطار مد جسور التواصل و التعاون بين المجموعة والبنوك المحلية.

وناقشت الشمالي مع وفد من بيت التمويل الكويتي المعوقات التي تحد تدشين عهد جديد من التطور في العمل المصرفي الإسلامي حيث أجرت فيها بحثاً مطولاً ضمن رسالتها الدكتوراه.

وقدمت الشمالي نسخة من رسالة الدكتوراه التي أعنتها حول ستراتيجيات العملاء المنفذة من قبل البنوك الإسلامية في الكويت للمسؤولين في البنوك الإسلامية للاستفادة منها في تحسين الأداء.

وأكدت د. الشمالي في رسالتها أنه يمكن تحقيق التطوير في علاقات مريحة مع العملاء عن طريق تطبيق إدارة علاقات العملاء (CRM)، عبر تحديد مصادر مواقع العمليات التنظيمية على طلبات العملاء، مع استخدام إدارة المعرفة والمكونات التكنولوجية المتخصصة.

ولفتت الى أن هناك فهماً غير واضح لغموض كيفية إنجاز هذه الشركات، وذلك نظراً للنقص في أطر عمل "خطوة بخطوة" المخصصة للتففيذ، كذلك أدوات قياس الأداء وتصوير استراتيجية غير صحيحة، حيث أن CRM قد صممت بالدرجة الأولى للأسواق الغربية، للتففيذ دولياً، ولكن في دول مجلس التعاون الخليجي نسبة الفشل عالية جداً.

وأكدت الشمالي أن النتائج المستخلصة من رسالة الدكتوراه تمثل ستراتيجيات CRM وهي موجودات ذات قيمة بالنسبة للبنوك، لأنها تحقق أهداف البنك في الازدهار مع الحفاظ على رضى العملاء.

وثبتت أن فقرة الاستراتيجية تبدأ من تأقيرات مسنخنيات التعلم بسبب ظروف السوق التقليدية، التي تعتمني من مستويات المنافسة المتنوعة على مدى فترة من الزمن، وبدات البنوك القديمة في CRM خلال مراحل كانت فيها مستويات المنافسة منخفضة وحتى عندما كانت معدومة.