

Title: PM Visits Amazon Customer Service

Source: State Information Service

Date: 21 November 2023

خلال جولته لتفقد عدد من الشركات العالمية العاملة بمصر في مجالات تكنولوجيا المعلومات وتصدير خدمات البحث والتطوير الهندسي وخدمات التعهيد والخدمات المهنية، بمشروع كايرو فيستفال سيتي، بالقاهرة الجديدة، زار الدكتور مصطفى مدبولي، مركز أمازون لخدمة العملاء، يرافقه الدكتور عمرو طلعت، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمهندس أحمد الظاهر، الرئيس التنفيذي لهيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات "إيتيدا"، والسيد/عمر الصاحي، مدير عام أمازون مصر، والسيد/ عمرو أبو الفتوح، مدير عام خدمة العملاء لأمازون مصر.

وخلال تفقده مركز خدمة عملاء الشركة العالمية، استمع رئيس الوزراء إلى شرح من السيد/عمر الصاحي، مدير عام أمازون مصر حول طبيعة العمل في المركز، والذي بدوره أوضح أن مركز أمازون لخدمة العملاء بالقاهرة الجديدة يُعد أكبر مركز للشركة لخدمة العملاء في المنطقة، مشيرًا إلى أنه تم افتتاح المركز في أكتوبر ٢٠٢٢ بعد تجهيزه وفق أحدث المواصفات لتقديم مستويات رفيعة من خدمة العملاء لمتسوقي أمازون.

كما أوضح مدير عام خدمة العملاء، أن المركز يقدم خدماته باللغات العربية والإنجليزية والألمانية وذلك لعملاء الشركة في مصر ودولة الإمارات العربية المتحدة إضافة إلى ألمانيا وأستراليا.

وبدوره أشار "الصاحي" إلى أن شركة أمازون قامت حتى الآن بتوفير أكثر من ١٦٠٠ فرصة عمل في مصر بمجال خدمة العملاء، يعمل ٦٥٪ منهم لخدمة العملاء في الخارج مع خطط مستقبلية للتوسع.

وفي هذا الصدد، أكد مدير عام أمازون مصر أن مركز الشركة في مصر يراعى في تصميمه تحقيق أهداف الشركة التي تضمن التنوع والشمولية في مكان العمل، مع إتاحة سهولة الحركة والوصول، لافتًا إلى أن أمازون حرصت على توظيف العديد من أصحاب الهمم، من خلال عقد شراكات استراتيجية مع المنظمات غير الحكومية ضمن مساعي الشركة الرامية إلى استقطاب الكفاءات والكوادر منهم، كما أن المركز يتبنى برامج لزيادة نسبة توظيف النساء في مختلف المجالات، فضلاً عن إطلاق مبادرات تهدف إلى توسيع نطاق التوظيف بشكل عام.

وأوضح السيد/عمر الصاحي أن جميع الموظفين في مركز خدمة عملاء أمازون في مصر يتمتعون بفرص مميزة تمكنهم من بناء مسيرة مهنية ناجحة من خلال حصولهم على تدريب عالمي المستوى من أمازون، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، إلى جانب حرص الشركة على الاهتمام برعاية ورفاهية الموظفين مع وضع صحتهم وسلامتهم في قائمة أولوياتها.

وفي هذا السياق، أجرى رئيس الوزراء حوارًا مع أحد موظفي الشركة من ذوي الاحتياجات الخاصة، للاطمئنان على طبيعة عملهم، والتيسيرات المتاحة لهم من قبل الشركة، كما تحاور مع الشباب من العاملين في الشركة، للتعرف على بيئة العمل الموفرة لهم من خلال أمازون.

وأشار مدير عام أمازون مصر إلى أن التطور الملحوظ في البنية التحتية الرقمية في مصر وحجم المواهب القوية يأتي ضمن المزايا التنافسية والمحركات الرئيسية وراء الاستثمارات التي خصصتها أمازون لمصر، كما أتاحت كفاءة وتحقيق طلاقة الكوادر المصرية في اللغة الإنجليزية والعربية وغيرها من اللغات الأوروبية، ما أتاحت الفرصة لمركز خدمة عملاء أمازون لتلبية احتياجات الأسواق المختلفة على الصعيد الدولي والالتزام باحتياجات عملاء أمازون في جميع أنحاء العالم.

وقال: إن أمازون تواصل توسيع شبكتها في مصر بشكل مستمر وتملك حاليا قدرة استيعابية تخزينية تصل إلى ٦٨,٠٠٠ متر مكعب، و٢٢ محطة توصيل تغطي ٢٥ محافظة، والعديد من المكاتب الادارية ومركزا لخدمة العملاء.

وأكد مدير عام أمازون مصر أن موقع مصر الاستراتيجي، وبنيتها التحتية القوية التي تعزز مكانتها بالشرق الأوسط وإفريقيا، إلى جانب قوتها العاملة المبدعة، جعل منها مركز ثقة كبيرة للشركات مثل أمازون لتوسيع أعمالهم وزيادة استثماراتهم في البلاد.

وجدد تأكيده أن الشركة وفرت العديد من فرص العمل في مصر على مدار السنوات الماضية وأنها مستمرة في خلق تأثير اجتماعي واقتصادي إيجابي وذلك بتمكين المواهب وتدريبها وتعليمها من خلال مبادراتها ذات المستوى العالمي في مجال التدريب وتنمية القدرات والصحة والسلامة.

وفي ختام زيارته لمركز خدمة عملاء الشركة العالمية، حرص رئيس الوزراء على التقاط الصور التذكارية مع مسئولي الشركة.