



Publication	Najdnews.com	Page	
Date	Wednesday June 27, 2012		
Country	Online		
Circulation	100,000	OTS	100,000
COST	SR 12,900	Size	1/1
Article Type	Agency Generated Release		

Color

Yes

## BUPA ARABIA WINS AWARD FOR BEST CALL CENTRE IN THE MIDDLE EAST



مركز اتصالات بوبا العربية... الأفضل في الشرق الأوسط. ظل ناظر: الجائزة تجسيد فعلي لثقافة الخدمة المتميزة التي نتبناها في بوبا العربية

مركز اتصالات بوبا العربية... الأفضل في الشرق الأوسط. ظل ناظر: الجائزة تجسيد فعلي لثقافة الخدمة المتميزة التي نتبناها في بوبا العربية

صحيفة نجد # حمود البقمي #:

أضافت بوبا العربية، الشركة المتخصصة الأولى في التأمين الصحي بالمملكة، معلماً آخر لمسيرتها باستحقاقها مؤخراً جائزة أفضل مركز اتصال على مستوى الشرق الأوسط، والتي قدمتها INSIGHTS الشرق الأوسط خلال حفل جوائزها السنوي الذي عقد بدبي الأسبوع الماضي، في المنافسة الأكثر شمولاً، ودقة، واستراتيجية على مستوى العالم بين العديد من الشركات الرائدة في مجالاتها حيث تسلم سامر صوايا -مدير خدمة العملاء بالشركة- الجائزة بالنيابة عن فريق مركز الاتصال بالشركة.

ظل ناظر، الرئيس التنفيذي لشركة بوبا العربية، أعرب عن سعادته بحصول الشركة على هذه الجائزة مصرحاً "نحن فخورون بتصدرنا لفئة مراكز الاتصال كبيرة الحجم بالمنطقة، حيث تعرف INSIGHTS الشرق الأوسط بأنها تضع المعايير الإقليمية الخاصة بمدى نجاح الشركات في التفاعل مع العميل عن بعد".

وتابع ظل ناظر "يسرني تهنئة كافة منسوبي بوبا العربية الذين ساهموا في تحقيق هذا الإنجاز، وأخص بالتهنئة فريق خدمات العملاء، ومنسوبي مركز الاتصالات، وبقية أعضاء الفريق بالشركة. هذا يعد مؤشراً على أننا في بوبا العربية نضع العميل في قلب خططنا الاستراتيجية، ونكافح لتزويده بأرقى خدمات العملاء إسهاماً منا في جعل حياتهم أسعد وأجمل".

وتابع ناظر حديثه "هذه الجائزة لا تعزز فقط مكانتنا في هذا السوق ذو الطبيعة التنافسية، بل تعكس أيضاً ثقافة الخدمة المتميزة التي نتبناها في بوبا العربية." "

وتعتبر هذه المرة الثالثة التي تستحق فيها بوبا العربية إحدى جوائز INSIGHTS الشرق الأوسط خلال حفلها السنوي، حيث فازت بجائزتي INSIGHTS الشرق الأوسط لأفضل برنامج لضمان الجودة وأفضل مسار مهني، وذلك في العامين 2007 و 2008م. كما أن هذا النجاح الأخير أعقب اختيار بوبا العربية من بين أفضل عشر بيئات عمل على مستوى المملكة.

ولتقديم أرقى الخدمات لعملائها، فقد دعمت بوبا العربية مركز اتصالاتها بأحدث التقنيات والمعدات ليقدّم خدماته على مدار الساعة من خلال فريق مدرب وخبير في الإجابة على استفسارات العملاء، والاستجابة للنداءات العاجلة بالسرعة المطلوبة.

وتقدم بوبا العربية العديد من الخدمات المتميزة الأخرى حصرياً لعملائها، من أهمها: مسج بوبا؛ التي تزود العميل بالمستجدات عبر رسائل نصية قصيرة مجاناً، وخدمة الموافقة المسبقة الآلية، وخدمة طبيب على الهاتف؛ التي تزود العملاء بالمشورة الصحية عبر الهاتف، وخدمة الطبيب المتجول، بالإضافة لخدمة الإخلاء الطبي SOS.

وتعد بوبا العربية الشركة المتخصصة الأولى في التأمين الصحي بالمملكة، وهي تلتزم بالاهتمام بالأرواح التي تؤتمن عليها، وتسعى للوفاء بوعدها لعملائها بأن تكون شريك الرعاية الصحية مستندة لمعرفتها وخبراتها في هذا المجال، وما تقدمه لعملائها من أرقى مستويات الابتكار في المنتج والخدمة.

<http://www.najdnews.com/news.php?action=show&id=2999>

Bupa Arabia, the Kingdom's first specialized health insurer, has added another accolade to its collection by winning the award for the Best Call Centre in the Middle East. It was presented by INSIGHTS Middle East at its annual event held this week in Dubai. The competition is considered to be one of the most comprehensive, rigorous and strategy-aligned contest of its type in the world, where leading companies across many industries compete. The award was received by Samer Sawaya, the Customer Service Manager at Bupa Arabia.

"We are especially proud at winning first place in the large call centre category since INSIGHTS Middle East sets the regional benchmark for remote customer interaction success." said Tal Nazer, CEO of Bupa Arabia. "I am delighted to congratulate all those at Bupa Arabia who contributed in making this happen, specifically the Customer Service team. This acknowledges that we at Bupa Arabia we put the customer at the core of our strategy and strive to provide the best in class customer care to help them live healthier and happier lives."

Tal Nazer went on to say: "This award not only strengthens our proposition in this competitive market, but truly represents the high performance service culture we are building at Bupa Arabia."

This is the third time that Bupa Arabia has been recognized by INSIGHTS Middle East at their annual event, having won awards in 2007 and 2008 in the Best Quality Assurance Program and Career Path categories. In addition, this latest success was also followed by another award which placed Bupa Arabia amongst the top ten companies in the Best Work

Environment category.

To provide the best possible customer service Bupa Arabia utilizes cutting edge technology in its Call Centre, which is manned 24/7 by professionally trained teams experienced in resolving customers' queries and in responding to emergency situations.

Other specialized services exclusively for Bupa Arabia members include: Message Bupa; the free SMS service that provides instant updates to members; automated pre-authorization; Doctor on the Phone; the medical advice over the phone for BA members; Bupa Roving Doctor; and International SOS for international emergency evacuations.

Bupa Arabia, the first specialized medical insurance provider in the Kingdom, is committed to taking care of the lives in its hands and fulfills its promise to be the healthcare partner for life through its medical expertise and high level of performance as an innovator and champion of its customers.



Publication	Al Riyadh (Supplement)	Page	7
Date	Thursday June 28, 2012		
Country	KSA / Pan Arab		
Circulation	170,000	OTS	476,000
COST	SR 19,240	Size	1/6
Article Type	Agency Generated Release		

Color

Yes

## BUPA ARABIA WINS AWARD FOR BEST CALL CENTRE IN THE MIDDLE EAST



جانبي من تسلّم الجائزة عليها، وتسعى للوفاء بوعدها لعملائها بأن تكون شريك الرعاية الصحية مسندة لمعرفتها وخبراتها في هذا المجال، وما تقدمه لعملائها من أرقى مستويات الابتكار في المنتج والخدمة.

### تاظر: الجائزة جسيد فعلي لثقافة الخدمة المتميزة التي نبتناها في بوبا العربية مركز اتصالات بوبا العربية الأفضل في الشرق الأوسط

وخدمة الموافقة المسبقة الالية، وخدمة طبيب على الهاتف؛ التي تزود العملاء بالمشورة الصحية عبر الهاتف، وخدمة الطبيب المجول، بالإضافة لخدمة الإخلاء الطبي SOS.

وتعد بوبا العربية الشركة المتخصصة الأولى في التأمين الصحي بالملكة، وهي تلتزم بالاهتمام بالأرواح التي تؤمن

ببونا العربية من بين أفضل عشر بيئات عمل على مستوى المملكة. ولتقديم أرقى الخدمات لعملائها، فقد دعمت بوبا العربية مركز اتصالاتها بأحدث التقنيات والمعدات لتقدم خدماته على مدار الساعة من خلال فريق مدرب وخبير في الإجابة على استفسارات العملاء، والاستجابة للسنداءات العاجلة بالسرعة المطلوبة.

وتقدم بوبا العربية العديد من الخدمات المتميزة الأخرى حصرياً لعملائها، من أهمها: مسج بوبا؛ التي تزود العميل بالمستجدات عبر رسائل نصية قصيرة مجاناً،

كافة منسوبي بوبا العربية الذين ساهموا في تحقيق هذا الإنجاز، وأخص بالتهنئة فريق خدمات العملاء، ومنسوبي مركز الاتصالات، وبقية أعضاء الفريق بالشركة، هذا بعد مؤثراً على أننا في بوبا العربية نضع العميل في قلب خططنا الاستراتيجية، ونكافح لتزويده بأرقى خدمات العملاء إسهماً منا في جعل حياتهم أسعد وأجمل.

وأضاف "هذه الجائزة لا تعزز فقط مكانتنا في هذا السوق ذي الطبيعة التنافسية، بل تعكس أيضاً ثقافة الخدمة المتميزة التي نبتناها في بوبا العربية". وتعتبر هذه المرة الثالثة التي تستحق

فيها بوبا العربية إحدى جوائز INSIGHTS الشرق الأوسط خلال حفلها السنوي، حيث فازت بجائزتي INSIGHTS الشرق الأوسط لأفضل برنامج لضمان الجودة وأفضل مسار مهني، وذلك

أضافت بوبا العربية معلماً آخر لسيرتها باستحقاقها مؤخراً جائزة أفضل مركز اتصال على مستوى الشرق الأوسط، والتي قدمتها INSIGHTS الشرق الأوسط خلال حفل جوائزها السنوي الذي عقد بدبي الأسبوع الماضي، في المنافسة الأكثر شمولاً، ودقة، واستراتيجية على مستوى العالم بين العديد من الشركات الرائدة في مجالها حيث تسلم سامر صوايا -مدير خدمة العملاء بالجائزة- بالثغابة عن فريق مركز الاتصال بالشركة. وأعرب طر ناظر الرئيس التنفيذي لشركة بوبا العربية عن سعاده بحصول الشركة على هذه الجائزة قائلاً "نحن فخورون بتصدينا لخدمة مراكز الاتصال كثيرة الحجم بالمنطقة، حيث تعرف INSIGHTS الشرق الأوسط بأنها تضع المعايير الإقليمية الخاصة بمدى نجاح الشركات في

Bupa Arabia, the Kingdom's first specialized health insurer, has added another accolade to its collection by winning the

award for the Best Call Centre in the Middle East. It was presented by INSIGHTS Middle East at its annual event held

this week in Dubai. The competition is considered to be one of the most comprehensive, rigorous and strategy-aligned

contest of its type in the world, where leading companies across many industries compete. The award was received by

Samer Sawaya, the Customer Service Manager at Bupa Arabia.

"We are especially proud at winning first place in the large call centre category since INSIGHTS Middle East sets the

regional benchmark for remote customer interaction success.” said Tal Nazer, CEO of Bupa Arabia. “I am delighted to

congratulate all those at Bupa Arabia who contributed in making this happen, specifically the Customer Service

team. This acknowledges that we at Bupa Arabia we put the customer at the core of our strategy and strive to provide the

best in class customer care to help them live healthier and happier lives.”

Tal Nazer went on to say: “This award not only strengthens our proposition in this competitive market, but truly

represents the high performance service culture we are building at Bupa Arabia.”

This is the third time that Bupa Arabia has been recognized by INSIGHTS Middle East at their annual event, having won

awards in 2007 and 2008 in the Best Quality Assurance Program and Career Path categories. In addition, this latest

success was also followed by another award which placed Bupa Arabia amongst the top ten companies in the Best Work

Environment category.

To provide the best possible customer service Bupa Arabia utilizes cutting edge technology in its Call Centre, which is

manned 24/7 by professionally trained teams experienced in resolving customers’ queries and in responding to emergency

situations.

Other specialized services exclusively for Bupa Arabia members include: Message Bupa; the free SMS service that

provides instant updates to members; automated pre-authorization; Doctor on the Phone; the medical advice over the

phone for BA members; Bupa Roving Doctor; and International SOS for international emergency evacuations.

Bupa Arabia, the first specialized medical insurance provider in the Kingdom, is committed to taking care of the lives in

its hands and fulfills its promise to be the healthcare partner for life through its medical expertise and high level of

performance as an innovator and champion of its customers.



Publication	Al Yaum	Page	5
Date	Thursday June 28, 2012		
Country	KSA / Pan Arab		
Circulation	132,000	OTS	356,400
COST	SR 11,275	Size	1/11
Article Type	Agency Generated Release		

Color

No

## BUPA ARABIA WINS AWARD FOR BEST CALL CENTRE IN THE MIDDLE EAST

### مركز اتصالات بوبا العربية الأفضل في الشرق الأوسط



● اليوم، الدمام

أضافت بوبا العربية، الشركة المتخصصة الأولى في التأمين الصحي بالملكة، معلماً آخر لسيرتها باستحقاقها مؤخراً جائزة أفضل مركز اتصال على مستوى الشرق الأوسط، التي قدمتها INSIGHTS الشرق الأوسط خلال حفل جوائزها السنوي الذي عقد بدبي الأسبوع الماضي، في المنافسة الأكثر شمولا، ودقة، واستراتيجية على مستوى العالم بين العديد من الشركات الرائدة في مجالاتها، حيث تسلم سامر صوايا مدير خدمة العملاء

بالشركة - الجائزة بالانابة عن فريق مركز الاتصال بالشركة. وقد أعرب طل ناظر، الرئيس التنفيذي لشركة بوبا العربية، عن سعادته بحصول الشركة على هذه الجائزة مصححاً "نحن فخورون بتصدرنا لفئة مراكز الاتصال كبيرة الحجم بالمنطقة، حيث تعرف INSIGHTS الشرق الأوسط بأنها تضع المعايير الإقليمية الخاصة بمدى نجاح الشركات في التفاعل مع العميل عن بعد".

وتابع ناظر "يسرني تهنئة كافة منسوبي بوبا العربية الذين ساهموا في تحقيق هذا الإنجاز، وأخص بالتهنئة فريق خدمات العملاء، ومنسوبي مركز الاتصالات، وبقية أعضاء الفريق بالشركة. هذا يعد مؤشراً على أننا في بوبا العربية نضع العميل في قلب خططنا الاستراتيجية، ونكافح لتزويده بأرقى خدمات العملاء إسهاماً منا في جعل حياتهم أسعد وأجمل". وأضاف "هذه الجائزة لا تعزز فقط مكانتنا في هذا السوق ذي الطبيعة التنافسية، بل تعكس أيضاً ثقافة الخدمة المتميزة التي نتبناها في بوبا العربية".

سامر صوايا يتسلم الجائزة

Bupa Arabia, the Kingdom's first specialized health insurer, has added another accolade to its collection by winning the

award for the Best Call Centre in the Middle East. It was presented by INSIGHTS Middle East at its annual event held

this week in Dubai. The competition is considered to be one of the most comprehensive, rigorous and strategy-aligned

contest of its type in the world, where leading companies across many industries compete. The award was received by

Samer Sawaya, the Customer Service Manager at Bupa Arabia.

"We are especially proud at winning first place in the large call centre category since INSIGHTS Middle East sets the

regional benchmark for remote customer interaction success." said Tal Nazer, CEO of Bupa Arabia. "I am delighted to

congratulate all those at Bupa Arabia who contributed in making this happen, specifically the Customer Service

team. This acknowledges that we at Bupa Arabia we put the customer at the core of our strategy and strive to provide the

best in class customer care to help them live healthier and happier lives.”

Tal Nazer went on to say: “This award not only strengthens our proposition in this competitive market, but truly

represents the high performance service culture we are building at Bupa Arabia.”

This is the third time that Bupa Arabia has been recognized by INSIGHTS Middle East at their annual event, having won

awards in 2007 and 2008 in the Best Quality Assurance Program and Career Path categories. In addition, this latest

success was also followed by another award which placed Bupa Arabia amongst the top ten companies in the Best Work

Environment category.

To provide the best possible customer service Bupa Arabia utilizes cutting edge technology in its Call Centre, which is

manned 24/7 by professionally trained teams experienced in resolving customers' queries and in responding to emergency

situations.

Other specialized services exclusively for Bupa Arabia members include: Message Bupa; the free SMS service that

provides instant updates to members; automated pre-authorization; Doctor on the Phone; the medical advice over the

phone for BA members; Bupa Roving Doctor; and International SOS for international emergency evacuations.

Bupa Arabia, the first specialized medical insurance provider in the Kingdom, is committed to taking care of the lives in



its hands and fulfills its promise to be the healthcare partner for life through its medical expertise and high level of

performance as an innovator and champion of its customers.