

د. عيسى نبيل العيسى:  
AsnanTower أكبر عيادة أسنان في منطقة الشرق الأوسط

الاسم	د. عيسى نبيل العيسى
الميلاد	1977
التخصص	طب أسنان جامعة Pittsburgh
العلامة التجارية	Asnan Tower
الوظيفة	Co-Founder & CEO

إذا كان مشروع AsnanTower بات قصة نجاح معلومة لدى شريحة واسعة من العامة، فإن نجاح تلك القصة استند إلى عنصرين: أهمية القراءة الصحيحة والدقيقة للقطاع أو السوق، والعمل على تكريس الجودة في الخدمات والعناية بالعملاء، ونتيجة لذلك كرست Asnan Tower نفسها كأكثر عيادة أسنان على مستوى الشرق الأوسط، غير أن الطموح لا يتوقف عند هذا الحد، بل هناك توجه لنقل هذا النموذج إلى دول جديدة في الخليج، مع تحقيق قفزة جديدة على المستوى من خلال الانتقال إلى مفهوم المستشفى التخصصي.

خيار مهنة طب الأسنان لدى د. عيسى العيسى، كان قراراً اتخذته في مرحلة الثانوية العامة، وسط طموح يدغدغ مشاعر بالذهاب للدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد جاء التوجه إلى هذا التخصص استناداً إلى نصيحة أحد أقاربه الذي كان يشغل منصب رئاسة مجلس إدارة عيادات الميدان، فما إن وضع العيسى قدميه في الولايات المتحدة الأمريكية وتحديداً في كلية الطب في العام 1994، حتى أدرك أنه يتواجد في البيئة التي كان يطمح لها، هناك اكتشف بأن طب الأسنان هو علم وفن في آن معاً، فأدرك أن ذلك التخصص يلتقي مع ميوله العلمية كما أنه ينسجم هواياته وحبه لفن الرسم، وما أن تجاوز سنواته الأكاديمية الأولى حتى بدأت تتبلور لديه فكرة تأسيس عيادة خاصة به وسط تشجيع من أساتذة الجامعة، ليضع العيسى هذا الهدف نصب عينيه، وهنا يلخص العيسى معالم تلك المرحلة بالقول: "كانت البيئة مشجعة والتشجيع هو الدافع للإبداع".

### العيادة المتكاملة

عاد العيسى إلى الكويت في العام 2002، في وقت كانت القواعد المرعية للإجراء تفرض على خريجي طب الأسنان بالعمل في القطاع الحكومي لمدة 5 سنوات لاكتساب الخبرة، وفي الوقت نفسه أتيح له تلك الفترة أن يجول على العيادات الخاصة، هنا أيقن الطبيب الشاب بأن السوق المحلية تفتقر إلى عنصر مهم المتمثل "بالجودة" مع وجود فارق كبير في المستوى بينها وبين ما معمول به في الطب في أميركا، كل تلك المعطيات قادت العيسى لملاحظة افتقار السوق المحلية لمفهوم العيادة المتكاملة، وهنا كان القرار بافتتاح عيادة متكاملة تضم أطباء من خريجي الولايات المتحدة الأمريكية، ويتواجد فيها أطباء يغطون كافة الاختصاصات المعروفة

في هذا المجال، وإلى جانب هذا العنصر المهم، حرص العيسى على أن يشكل التسويق العنصر الثاني الرئيسي في مشروعه إلى جانب العنصر الأول المتمثل بالعيادة المتكاملة. وبالفعل لم يمض وقت طويل حتى افتتح العيسى عيادته الخاصة وكان ذلك في الربع الأخير من العام 2008، يصف شعوره في تلك المرحلة قائلاً: " كنا ميئين خوف"، ومصدر الخوف كان بطبيعية الحال التكلفة المرتفعة للأطباء من خريجي الولايات المتحدة الأميركية، مع بدء النشاط التشغيلي للعيادة، جاءت النتائج لتفوق التوقعات، ويوضح العيسى قائلاً: " كنا قد استعدينا لهذه المرحلة تماماً من خلال تكثيف حضورنا في مختلف وسائل الإعلام المحلية، بقدر ما بدت السوق متعطشة لهذا المستوى من الخدمات، فإن العيسى بدا مصيباً في خياراته وفي قراءاته الدقيقة والصحيحة للسوق، والدليل على ذلك أنه ومن الناحية المالية حقق المشروع نقطة التعادل أو التوازن المالي، ويضيف: " كان المريض يجيب الآخر، وهذا الأخير يستقطب اثنين وهكذا دواليك، وكل ذلك استند إلى عنصرين الجودة والتسويق، في نهاية المطاف أنها قصة خدمة العملاء، من هناك أخذ المشروع يسلك طريق النجاح ويستقطب عدد كبير من العملاء والمرضى، إلى درجة أن شريحة واسعة منهم كانت تنتظر لساعات وساعات قبل أن تدخل العيادة.

## Asnan Tower

أمام الإقبال الكبير على الخدمات والفطرة الكبيرة التي حصلت في عدد العملاء، أصبح العيسى أمام حتمية التوسع، وفي هذا السياق يقول كنت أمام واحد من أصعب القرارات المهنية والعملية في حياتي نظراً لضرورة المفاضلة بين خيارين لا ثالث لهما: إما التوسع الجغرافي من خلال شبكة أو التوسع العامودي، وبطبيعة الحال كان لكل من هذه الخيارات نسب متفاوتة من الإيجابيات ففي الخيار الأول تصبح الشريحة المستهدفة أوسع غير أنه ومع هذا الخيار يصبح المشروع بحاجة إلى مضاعفة كوارده البشرية من أطباء وفق اختصاصاتهم المختلفة، ليستدرك العيسى قائلاً: " في المحصلة أدركنا أن قوتنا تكمن في جمعنا سواء من الناحية الفنية أو العملية" فعندما تتواجد في مكان واحد يكون الطاقم الطبي متواجداً في كافة الأوقات وبالتالي ستكون الخدمة متوفرة أمام العميل.

إذاً اعتمد العيسى خيار التوسع العامودي، فنقل عيادته منذ العام 2012 إلى برج متكامل أسس فيه 7 عيادات طبية مختلفة تُعنى بمختلف المراحل الطبية واحتياجات العملاء بمختلف شرائهم، لتستكمل من هناك رحلة نجاحها من خلال محطة جديدة وأساسية في مسيرتها، ومن هناك أخذ حجم الكادر البشري ينمو استناداً إلى متطلبات العمل، غير أن Asnan Tower كانت على أرض الواقع تكتب ليس فقط قصة نجاح وإنما كانت تؤسس لنمط جديد في عالم طب الأسنان في الكويت ومنطقة الخليج، ولعل أبسط الأمثلة على ذلك كان نجاحها في استقطاب شريحة واسعة ممن يتجهون لدول أوروبية لتلقي العلاج، فأصبحت الخدمة بجودة موازية متوفرة على مقربة منهم، وهنا كانت قد تكرست فكرة أكبر عيادة أسنان في منطقة الشرق الأوسط استناداً إلى عدد كراسي العلاج والتي يبلغ عددها حالياً بـ 55 كرسي علاج.

## عناية بكادر العمل

يكفي أن تنتقل بين الطوابق السبع التي تتألف منها Asnan Tower لتدرك أن التركيز على تكريس عنصر الجودة في العمل لم يقتصر فقط على العميل، وبالتوازي مع الاهتمام ومراعاة التفاصيل على المستوى التشغيلي فقط لناحية مراعاة خصوصية المريض وتوفير خدمات خاصة لكافة شرائح المجتمع وظهور المسميات الأكثر تخصصاً كـ Asnan Kids أو سواها، هناك تدرك أن القيمين على المشروع حرصوا على مراعاة أدق التفاصيل ذات الصلة بطاقم العمل، وهنا يقول العيسى كما هو معلوم فإن التوجه الحديث في عالم الأعمال تدعو للاهتمام بكادر العمل بحيث أن يشعر برفاهية في مكان العمل، وقد تبيننا نحن هذا التوجه في بيئة أعمالنا، مشيراً إلى أن التركيز على توفير عناصر الراحة للموظف كان عنصراً مهماً في بلوغ عدة شركات مستويات غير مسبوقة في نمو وتطور حجم أعمالها.

## توسعات مستقبلية

لا يقف طموح د. عيسى العيسى عند هذا الحد، بل هناك توجه لتحقيق مزيد من التوسعات المستقبلية سواء على مستوى السوق المحلية أو في الأسواق الخارجية، فعلى الصعيد المحلي هناك خطة للتحويل من مجرد عيادة متكاملة إلى مستشفى تخصصي غير أن مضمون هذه الفكرة مازال يدرس بعناية ودقة حتى يكون مضمون النجاح، أما فيما يتعلق بالتوجه نحو دول أخرى، فإن الخطة ما زالت قائمة، غير أن التراجع الحاصل في أسعار النفط العالمية بطأ من هذه الخطة، إذ تخطط المؤسسة لاعتماد نمط شراء أراض فضاء وتطوير أبنية عليها تأخذ بعين الاعتبار طبيعة النشاط والاحتياجات، مع الإشارة إلى أن دول الخليج هي المستهدفة في هذا التوجه.