

#تجربة_العميل

إدارة تجربة العميل

إطار العمل - الهيكل التنظيمي - المهام والمسؤوليات



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد





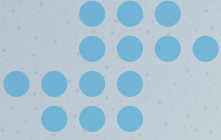
الكثير من المنظمات بدأت بالإيمان بأهمية تجربة العميل وأثرها في تطوير الأعمال وتحسين الإجراءات وبناء السمعة الجيدة والثقة العالية مع العملاء، وعليه قامت بإستحداث إدارة تعنى بهذه الممارسة، كما هو الحال في كثير من الإدارات الحديثة التي تزامنت مع أو سبقت إدارة تجربة العميل **كالتميز المؤسسي، الابتكار، الاستثمار، الاستراتيجية، مكتب إدارة المشاريع وتحقيق الرؤية وغيرها.**



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



يعتمد تحديد إطار عمل إدارة تجربة العميل على عدة عوامل أهمها نشاط المنظمة وهل هي جهة خدمة حكومية أم منشأة تجارية خاصة أم خليط بينهما **Semi Government**، كذلك حجم الأعمال لدى المنظمة وتعدد شرائح المستفيدين من خدماتها، كذلك مدى تواجد ونضج الإدارات المساندة والمتداخلة مع إدارة تجربة العميل في مهامها، والعامل الأهم ما الدور الذي سيناط بالإدارة هل هو:

مسؤول

ممکن

داعم



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



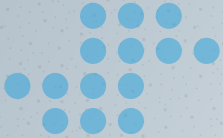
إذا أردنا أن نؤسس إدارة لتجربة العميل فلا بد من فهم الوضع الراهن للمنظمة السابق ذكره والخطط المستقبلية والمبادرات الاستراتيجية لتحديد حجم مستوى الإدارة في الهيكل التنظيمي للمنظمة وارتباطها الرأسي إدارياً أولاً، ثم لرسم هيكل الإدارة الداخلي والذي ينبثق منه الإدارات أو الاقسام أو الوحدات حسب مستوى الإدارة:



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



يلي ذلك توزيع المهام والمسؤوليات بحسب النطاق الذي حدد وبني عليه الهيكل التنظيمي الداخلي وبما لا يتقاطع مع إدارات أو مهام معرفة في الهيكل الرئيسي للمنظمة من جهة، والهيكل التنظيمي الخاص بتجربة العميل من جهة اخرى منعناً للازدواجية وتكرار الأعمال وبحسب الحاجة الفعلية للإدارة:

التخطيط والاستراتيجية - تصميم التجربة - إدارة التجربة - قياس التجربة - صوت العميل - تصميم المنتجات - التواصل والتغير.



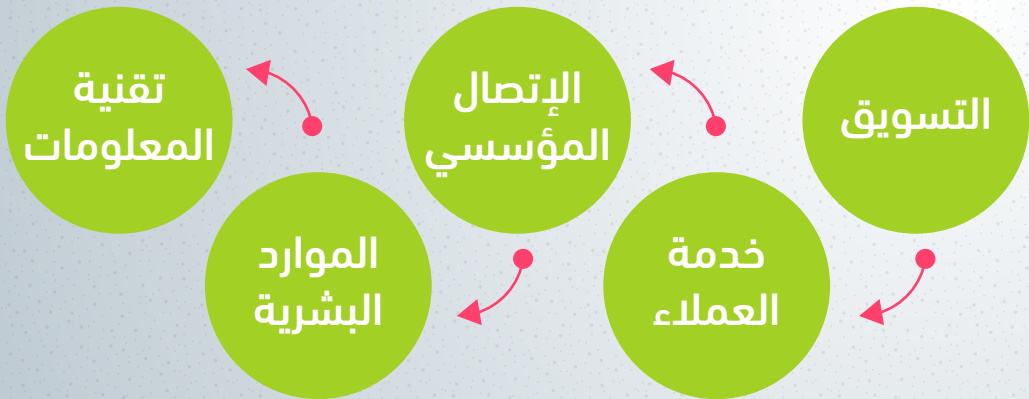
Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



لضمان نجاح إدارة تجربة العميل في مهامها لابد من وجود الدعم الإداري من القيادات والرغبة في التغيير والتعاون من الجميع مع حوكمة الأدوار والمهام مع الجهات الداخلية والخارجية الأخرى ذات العلاقة داخل المنظمة على سبيل المثال
لا الحصر:



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



ختاماً يمكن أن ينمو دور **إدارة تجربة العميل** مع الإحتياج المستقبلي والتوسع في الأعمال وتحقيق النجاحات ووجود الأثر، وقد يتغير مستوى الإدارة وإرتباطها الإداري وانتقال المهام والمسؤوليات منها أو إليها واستحداث الادارات الداخلية بها، للوصول للدور الأكبر المتميز والنضج التام لإدارة تجربة العميل في تحسين جميع نقاط الاتصال بالعملاء والتمحور حول العميل 360 درجة والتنسيق المتكامل مع كافة الأطراف في المنظمة ويعزز ثقافة العميل أولاً وبما يعكس الفهم العميق للعميل الداخلي والخارجي ويحقق الثقة والرضا والتوقعات ويسبق التطلعات ويحافظ على العملاء بل ويزيد من ولائهم وحجم الأعمال والإيرادات.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب
للمزيد



#تجربة_العميل



شكراً
للمش
أهددة



احفظ
المنشور

