

#تجربة_العميل



تجربة العميل والتحول الرقمي



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

أصبح تحسين تجربة العملاء

أحد أهم الدوافع للمنظمات لتنفيذ التحول الرقمي لأجل تحسين خدمات العملاء وتعزيز العلاقة والشفافية معهم. يمكن القول إن **التحول الرقمي** هو التغييرات في هيكل المنظمة وعملياتها ووظائفها ونماذج الأعمال من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية لتحسين أدائها بشكل جذري، كما أن **تجربة العميل** هي إدارة تطلعات العملاء ابتداء من تلبية احتياجاتهم للوصول لما يفوق توقعاتهم من مرحلة الاكتشاف إلى مرحلة الولاء.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

أثر التحول الرقمي سوف ينعكس على تحسين الكفاءة التشغيلية في المنظمة وسوف يساعد على تحسين الكفاءات التشغيلية في المنظمات وسوف يساعد على بناء نماذج أعمال ديناميكية ومرنة لتقديم قيمة أفضل للعملاء، كما سيوفر القدرة على تحسين تحليل البيانات لفهم العملاء بشكل أفضل ويؤدي هذا إلى تبني التمركز حول العميل لتحسين تجربة العملاء، يعد تنفيذ التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء عملية معقدة تتضمن إدارة سلوكيات العملاء المتغيرة وفهم معلومات العملاء المعقدة من جانب وتحسين عمليات العملاء وتعزيز نماذج



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

إن تسجيل جميع نقاط اللمس رَقْمِيًّا لإنشاء **عرض 360 درجة** للعميل باستخدام البيانات سيتمكن من كيف ومتى ولماذا يتعامل عملاؤك معك ومن خلالها يمكنك توفير تجربة عملاء أفضل وأكثر تحسِينًا حيث تشير الدراسات أنه يمكن زيادة احتمال 75% من العملاء للشراء من خلال أتعرف عليهم باسمهم وتاريخ الشراء ويوصي بالمنتجات بناءً على مشترياتها السابقة من خلال نظام إدارة علاقات العملاء **CRM** الذي يوفر تلك البيانات لتقديم تجربة فريدة.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

الحاجة إلى الإرضاء الفوري للعملاء على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع أصبح ضرورياً، حيث يتوقع أكثر من 50% من العملاء أنه سيتم الاستجابة لخدمة العملاء في غضون ساعة واحدة فقط كما يتوقعون نفس أوقات الاستجابة في عطلات نهاية الأسبوع كما في أيام الأسبوع، لذلك وجود سلسلة متعددة من القنوات سوف تمكن العملاء من الحصول على ما يريدون، وقت ما يريدون، وكيف ما يريدون ذلك، كما لا يمكن لا ربط العملاء اليوم بقناة واحدة، إنهم يتصفحون في المتجر، ويتسوقون عبر الإنترنت، ويشاركون الملاحظات من خلال تطبيقات الأجهزة المحمولة، ويطرحون أسئلة على فريق الدعم الخاص بك على شبكات التواصل الاجتماعي، سوف يتيح ربط كل هذه التفاعلات معاً وفق استراتيجية **Omni Channel** سوف تتمكن من إنشاء ملف تعريف رقمي واحد في كل مرة يتم التفاعل فيها مع العميل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

عادة ما يكون هناك حجم كبير من البيانات الرقمية في تنسيقات منظمة وغير منظمة متاحة في المنظمات.

يسمح التحول الرقمي بإجراء تحليلات معقدة لفهم سلوكيات العملاء واتجاهات السوق وأنماط مشاركة العملاء بشكل أفضل من خلال العوامل في التحليلات التي يمكن أن تؤثر على نجاح التحول الرقمي بما في ذلك فهم العملاء والتقاط البيانات وبيانات العملاء الرقمية ورؤى العملاء لسماع **صوت العميل VOC** لأجل اتخاذ القرارات المتمحورة حول العميل بحسب شرائح العملاء وأنماط مشاركة العملاء وصولاً إلى التنبؤ بسلوكيات العملاء.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

هناك العديد من عوامل العمل التي يمكن أن تؤثر على نجاح التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء ومنها:



بالإضافة إلى إمكانية التعديل على اللوائح والسياسات حيث يعتبر اعتبار هذه العوامل أمراً مُهِمّاً نحو نجاح التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد 

هناك جانبان لتحسين تجربة العملاء من خلال التحول الرقمي هما:

نقاط اتصال العملاء - مراعاة مشاركة العملاء

من خلال خمسة جوانب تشمل:

05

القنوات

04

الوظائف

03

البنية
التحتية

02

المنصات

01

التطبيقات



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

هناك العديد من العوامل الرقمية التي يمكن أن تؤثر على نجاح التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء بما في ذلك **سهولة الاستخدام ومدى التوافر وسعة البنية التحتية وأمن البيانات والمحتوى الرقمي** والتي تلعب دوراً **مهمًا** للغاية في التحول الرقمي لتحسين تجربة العملاء في المنظمات.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

ختاماً....

إن تحليلات البيانات، وتحليلات الاتجاهات، وتحليلات العمليات، والتنفيذ الاستراتيجي، ونموذج الأعمال، وعرض القيمة، وعمليات العملاء، وتعاون العملاء، وخدمات العملاء، ومشاركة العملاء، والتكامل والقدرات أمور ضرورية للتنفيذ الناجح للتحول الرقمي في المنظمات ويؤدي هذا إلى تطوير إطار عمل جديد للتنفيذ الناجح للتحول الرقمي نحو تحسين تجربة العميل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



عبد العزيز العيصمي

خبير تجربة العميل وخدمة العملاء، قدم العديد من
البحوث والدراسات.
مؤلف كتاب «تجربة العميل» التخطيط
الاستراتيجي ومؤشرات الأداء في خدمة العملاء.

Follow Me

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

اسحب
للمزيد



#تجربة_العميل



شكراً
للمش
أهدة



احفظ
المنشور

