

فلسفة

FORRESTER®

في قياس

مستوى نضج CX

للنظمات



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



فورستر Forrester منظمة عالمية تساعد قادة الأعمال على التمحوور حول العملاء لتسريع النمو لديها حتى تصبح المنظمة مهووسة بالعميل، أجرت Forrester على مدار أكثر من 35 عامًا عددًا من الأبحاث لما تملكه من كمًا كبيرًا من البيانات والمنهجيات المتسقة عبر الأسواق والتقنيات والمناطق الجغرافية المتعددة، كما تقدم الاستشارات لعدد من المنظمات والحكومات لما تملكه من مستشارين متخصصين في مجال تجربة العميل، كما اقامت عددًا من الفعاليات والمؤتمرات حول تجربة العميل، يقول جورج كولوني الرئيس التنفيذي لشركة Forrester (**يعد الوصول إلى هوس العميل جهدًا معقدًا ومتكاملًا، وهو سبب من كونه أكثر برنامجًا**).



Follow Me

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

اسحب
للمزيد 

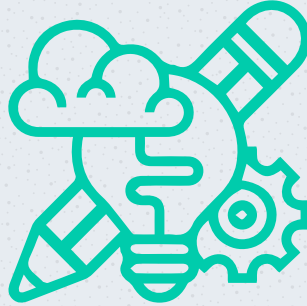
يعد قياس مستوى النضج أحد أدوات التخطيط في كافة المجالات، لدى Forrester منهجية أو إطار عمل لتقييم مستوى النضج للمنظمة في مجال تجربة العميل ويتكون من عدد من الركائز وهي:



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



التصميم Design:

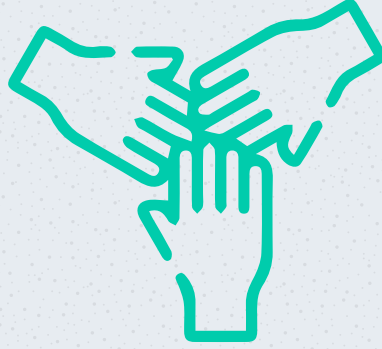
وهي ترجمة رؤية العميل في المنظمة إلى ماذا يجب عليها تقديمها للعملاء، وتقييم من خلال محاور هي الهيكل التنظيمي والنموذج التشغيلي والعمليات والاستراتيجيات، وبمعايير منها مدى وجود سياسات وإجراءات ومحفزات محورها العميل ومدى الموائمة بين رؤية المنظمة الاستراتيجية واستراتيجية تجربة العميل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



الثقافة Culture:

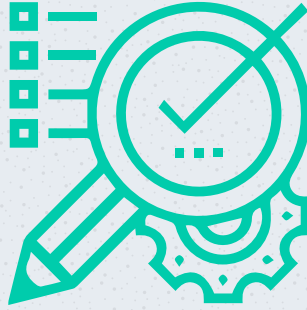
وهي خلق الثقافة مرتكزة على العملاء متأصلة على جميع مستويات المنظمة وتقيم عبر محاور القيم والسلوكيات وتعزيز المهارات والمسائلة والمحفزات بمعايير مدى إلتزام العاملين بسلوكيات وأخلاقيات خدمة العملاء، ومدى وجود خطة للتعلم المستمر لكافة العاملين ومواد تدريبية متاحة للجميع وآليات التحفيز للمبدعين في خدمة العملاء.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



تحديد الأولويات :Prioritization

وهي القدرة على معرفة ما يحتاجه العميل ووضعه في الأولويات لأن العميل أولاً، وتقييم عبر محاور الرؤية والرسالة والأهداف، وبمعايير مدى التركيز على العملاء الأساسيين ومدى التركيز على أولويات تجربة العميل الأساسية وتخصيص الموارد لها.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد 



فهم العميل 360:Customer

وهي أن تتمتع المنظمة بعرض كامل 360 للعميل والخدمات التي يرغب العملاء في الحصول عليها، وتقييم عبر محاور رضا العملاء والقنوات ونقاط الاتصال وعجلة التحسين المستمر، وبمعايير مدى وجود تصاميم محورها العميل ونماذج أولية مفيدة وسريعة وبسيطة ومدى التركيز على التحسين المستمر وفق تطلعات العملاء.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



القياس Measurement:

وهي أدوات يمكن من خلالها تحديد المستوى العام لجودة تجربة العميل لخدمات وقنوات ومنتجات كما يراها العملاء، وتقيم عبر محاور مقاييس التجربة والبيانات التشغيلية وبيانات العملاء وتدفق المرثيات للمعلومات، وبمعايير مدى وجود نماذج أولية للقياس سريعة وسمات تفاعل مع العملاء على كافة القنوات والخدمات، ومدى وجودة أدوات لإعداد تقارير يمكن الانتفاع منها في التحسن المستمر لنظرة العميل لتجربته بشمولية.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد 



التسليم Delivery:

وهي إدارة العمليات اليومية للعملاء عبر نظام بيئي متكامل لتجربة العميل، وتقييم عبر محاور التدريب ونقاط الاتصال الرقمية والتقليدية والعمليات التشغيلية والانظمة التقنية، وبمعايير مدى حسن اتقان العاملين في الخطوط الأمامية ومدى محاذاة نقاط الاتصال الصوتية والمرئية واللامرئية مع مراقبة عدم توافق ما صمم لتجربة العميل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

يتم قياس كل ركيزة من الركائز السابقة من خلال عدة محاور وكل محور عبر عدد من المعايير ويتم منح كل ركيزة تقييم من 1 حتى 5 يتم التعبير عنها بي:

05

محوّل Transformer

تساهم في احداث التحول ولديها ثقافة العميل أولاً متكاملة ومبتكرة ومتمركزة حول العميل وتم تحسين مهارات الجميع وتوفير أعلى التقنيات والبنية لتوفير أفضل تجربة للعميل.

04

قائد Leader

تبذل جهد استباقي لإسعاد العميل وتدفع مرثيات العميل إستراتيجية تجربة العميل وتتكامل الجهود لخلق التغيير في المنظمة وحسن التنفيذ وتقديم تجارب رفيعة المستوى تتجاوز توقعات العملاء.

03

منفذ Performer

تلي احتياجات العميل وتعتبر طريقة للاحتفاظ بالعملاء ولكن الجهد محدود.

02

بناء Builder

تستجيب لمتطلبات العميل عبر جهود فردية غير متسقة وليست ذات أولوية ولا يوجد مسائلة مركزية لقيادة العمل.

01

مبتدئ Novice

تتعامل مع العملاء على شكل ردود افعال لمعالجة قضايا العملاء، وتعتبر تجربة العميل ثانوية ولا يتم التخطيط لها استراتيجياً.



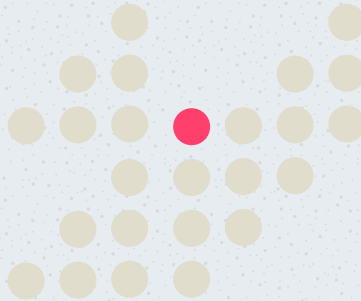
Follow Me

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

اسحب
للمزيد



يساعد قياس النضج لتجربة العميل وفق منهجية Forrester
إلى معرفة مكان الخلل والنقص ومقارنة المنظمة مع منافسيها
لغرض الوصول إلى التميز في تجربة العميل في المنظمة.



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

