

هل تجربة العميل CX تقاس كمؤشرات KPI أم نتائج OKR؟



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

OKRs

الأهداف والنتائج الرئيسية Objectives and key results

OKRs هي مقياس لأهداف ونتائج متلازمة وطموحة يرتبط تحقيقها بتحقيق أهداف أخرى للمنظمة، بمعنى لا يمكن لهذا الهدف التحقق ما لم يتم تنفيذ الهدف الأخر بمعايير انعكس أثرها على نتيجة الهدف الرئيسي وتكون سبب للنتيجة الطموحة.

KPIs

مؤشرات الأداء الرئيسية Key Performance Indicators

KPIs هي مقياس كمي يمكن من خلاله قياس التقدم في مشروع أو هدف مباشر أو غير مباشر والذي يحقق أهداف رئيسية للمنظمة سواء كانت أهداف مالية أو تشغيلية أو نمو، تستخدم وفق منهجية بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard بأبعادها الأربعة التعلم والنمو، العمليات، العملاء ، المالي لتحديد الأهداف للمنظمة ومن ثم قياس التقدم في تحقيقها.



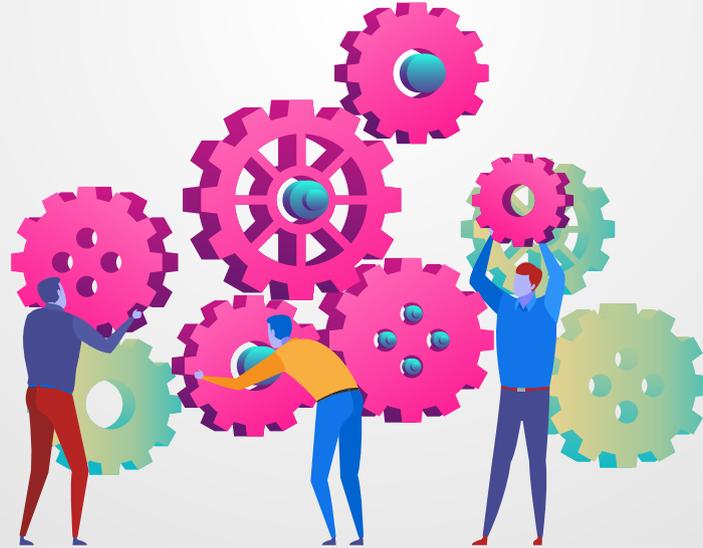
Follow Me

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

#تجربة_العميل

إن إطار عمل **تحديد الأهداف والنتائج الرئيسية** يساعد المنظمات على إنشاء "أهداف" جنبًا إلى جنب مع "النتائج الرئيسية" القابلة للقياس والتي تدعم تحقيق كل هدف، حيث يتم استخدام **OKRs** في الأعمال لإيصال النتائج المرجوة في جميع أنحاء المنظمة، والتركيز على أهم المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتقديم نتائج قيّمة للأعمال.

جاء **OKRs** ليقيس نتائج الأهداف الرشيقة للمنظمات وذلك في ظل التطورات المُتسارعة والتي تحتم أن تكون على أتمّ الاستعداد للتكيف لمواكبة كل ما هو جديد في علم الإدارة الحديثة والاستجابة السريعة لمتغيرات العصر، وعدم التشبث بخطط ثابتة لمواكبة التطورات والتغيرات التي تحدث في عالم الأعمال.



Follow Me

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

#تجربة_العميل

ما هو ال OKR

والتائج الرئيسية key results التي هي أداة قياس مدى الالتزام بالعمل على الأهداف الرئيسية.

هو جمع بين الأهداف Objectives التي توضح رؤية المنظمة والنهج الذي تسلكه لتحقيق النجاح على المدى البعيد.

لذلك يمكن القول أن الأهداف والتائج الرئيسية Objectives and key results

هي: تقسيم الهدف الأساسي إلى مهام أصغر تسعى في النهاية إلى تحقيق نتائج محددة كجزء من الهدف الرئيسي.



Follow Me

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

#تجربة_العميل

يُكمن الفرق بين KPI و OKR في أن

بينما مؤشرات الأداء الرئيسية هي مقاييس أعمال تعكس الأداء

الغرض من OKRs هو تحديد ما تحتاج بالضبط إلى تحسينه في عملك

أي أن OKR هي طريقة لتحديد الأهداف التي تساعد على تحسين الأداء ودفع التغيير، أما مؤشرات الأداء الرئيسية فتتيح معرفة ما تحتاج إلى تحليله لتحديد آلية القياس لمعرفة أسباب القصور في تحقيق الأهداف.

كل من OKRs و KPIs قابلة للقياس وتعكس أداء الفريق، والاختلاف هو ما يجب أن تقيسه بالضبط OKR وكيف تتوصل إلى هذه القياسات KPI.



Follow Me

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

#تجربة_العمل

استخدامات KPI و OKR

تستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية KPI لقياس الأداء ولكنها لا تخبر بما يجب تغييره أو تحسينه

تستخدم الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs لتحديد ما يجب تغييره أو إصلاحه أو تحسينه

فبمجرد أن تقرر المنظمة أنها تحتاج إلى تحسين تكتب هدفًا أسمي يركز على هذا المجال والنتائج الرئيسية لقياس مدى الاقتراب من هذا الهدف، لذا فإن النتائج الرئيسية خاصة بمجال تركيز معين ودقيق يمثلها الهدف.



Follow Me

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

#تجربة_العميل

لا يمكن الاستغناء عن مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's

ففي الحقيقة تُعد كل من أداة الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI's **كليهما** مؤشرات لقياس النمو والتطور مع اختلاف نهج كل منهما.

وللحصول على أقصى استفادة عليك الدمج بينهما ومعاملتها تكامليًا. لذلك....



يمكن استخدام نهج مؤشرات تجربة العميل كمؤشرات KPI في بطاقة الأداء المتوازن **Balanced Scorecard** تحت منظور العملاء، ولكن الأفضل استخدامها كـ OKR كأهداف ومع نتائج رئيسية،

مثال: شركة جوجل

حيث طبقة نهج OKRs في تحقيق هدف خلق تجربة عملاء مميزة، والتي اعتمدت على **ثلاثة محاور رئيسية:**

تحسين صافي
نقاط الترويج
NPS

اكتساب
العملاء

زيادة معدل
إعادة شراء
الخدمات



Follow Me

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

#تجربة_العميل

#تجربة_العميل



شكراً
للمش
أهدية



احفظ
المنشور

