

تجربة العميل

تضع solutions by stc تجربة العملاء في صميم أولوياتها وجوهر عملياتها اليومية، مما يعكس التزامها الراسخ بتحقيق رضا العملاء من خلال إطلاق مبادرات جديدة وتعزيز الممارسات الحالية، لتحافظ بذلك على عملائها في مقدمة أولوياتها. وفي وقت أصبح التميز في تجربة العملاء أكثر أهمية من أي وقت مضى، تبنت الشركة نهجاً استباقياً يضمن تقديم خدمات تفوق تطلعات عملائها.

وواصلت solutions by stc ترسيخ تميزها في تجربة العملاء وتوفير أفضل تجربة ممكنة لهم، مستثمرة بالعديد من المبادرات أو الممارسات لتعزيز التواصل الفعال مع الشركاء والعملاء والارتقاء بخدماتها لضمان اكتساب رضاهم التام.

تعزيز التواصل مع العملاء

طورنا خطة استراتيجية شاملة لجميع نواحي تجربة العميل، تتضمن أنشطة تواصل متكاملة عبر عملية منظمة وشفافة تركز على تلبية احتياجات العميل في كل تفاعل، مما يمكننا من تطبيق الحلول واتخاذ القرارات بسرعة وفعالية. منذ بداية الرحلة ووصولاً إلى تلبية احتياجات عملائنا، من خلال التواصل المتسق بين مختلف إدارتنا وأقسامنا لتقديم رسائل متنسقة وخدمات موثوقة وبناء الثقة مع عملائنا.

كما عملنا على الارتقاء بتجربة العميل من خلال رقمنة وأتمتة العمليات اليدوية، مما أدى إلى تحسين الكفاءة بشكل ملحوظ، وتبسيط سير العمل، ورفع فاعلية الأداء.

ومع استمرارنا في مسيرة التوسع، قمنا بتعزيز نطاق برنامج استطلاع "صوت العميل" لنضمن فهماً أعمق لتجارب عملائنا وتوقعاتهم، إذ تلعب آراؤهم دوراً أساسياً في تمكيننا من تطوير الأساليب التي نعتمدها في التفاعل معهم، وتسلط الضوء على نقاط التميز لدينا وتكشف عن فرص التحسين التي تعزز جودة تجربتهم. استناداً إلى آراء العملاء القيّمة، نواصل تحسين أساليب تفاعلنا باستمرار، مما يؤكد التزامنا الراسخ بتقديم خدمة تتسم بالكفاءة والفعالية والتفاعل.

عملنا أيضاً على دعم مسيرة تقدمنا واستدامتها من خلال تفعيل جلسات مراجعة الأعمال مع عملائنا الماسيين بهدف ضمان سير الأعمال حسب التطلعات ومعالجة أي تحديات نرصدها بشكل استباقي من آراء عملائنا لضمان بناء علاقة مستدامة وطويلة الأجل.

نزود عملاءنا بخدمات سلسلة

تساهم برامجنا التدريبية المستمرة لتقديم خدمة عملاء استثنائية في شركتنا. فهي لا تقتصر على تزويد فريقنا بالأدوات اللازمة لتعزيز رضا العملاء، بل تساهم أيضاً في بناء ثقافة التميز في جميع عملياتنا. علاوة على ذلك، يكرم برنامج "سعادة العملاء" موظفينا الذين يعكسون بتفانيهم واهتمامهم غير المسبوق بالعملاء أعلى معايير الجودة.

كما تضمنت جهودنا تطبيق تجربة عملاء شاملة ومتكاملة، حيث اعتمدنا مجموعة متقدمة من الأهداف ومعايير التقييم المستوحاة من أفضل الممارسات العالمية، إذ دمجتنا مؤشراً لتجربة العميل الشاملة في بطاقة الأداء لإدارتنا بهدف التأكيد على التزامنا بوضع العملاء في صميم أولوياتنا، إلى جانب ذلك، نعمل على الحفاظ على ريادة solutions by stc في التركيز على العملاء، ومواصلة دفع حدود الابتكار لتقديم تجربة عملاء سلسلة ومتميزة.

لتعزيز علاقتنا مع عملائنا، تم تنفيذ عدة مبادرات تضمن استمرارية نهجنا في تقديم تجربة متميزة. حيث تشمل هذه المبادرات جلسات يقودها خبراء ومتحدثون متميزون في المجال، وتنظيم أنشطة مبتكرة كمحاكاة تجربة العميل وإيجاد الحلول اللازمة، بالإضافة إلى احتفالات يوم تجربة العملاء، ونحوات افتراضية عبر الإنترنت.

رؤيتنا لعام 2025م بقيادة التميز

نواصل تقدمنا بخطوات واثقة نحو تحقيق مزيد من الإنجازات في عام 2025م، واضعين نصب أعيننا هدفاً واضحاً يتمثل في الارتقاء بجودة تجربتنا من خلال التفاعل المستمر مع عملائنا ورصد آرائهم وتفعيل مشاركتهم، وذلك لتقييم عملياتنا وتعزيزها بما يعكس التزامنا بالتميز. وبفضل سمعتها الراسخة كشركة تركز على العملاء وتضعهم في صدارة أولوياتها، تلتزم solutions by stc بالحفاظ على هذه المكانة وتعزيزها بشكل أكبر خلال السنوات القادمة.

نحن ملتزمون بالابتكار والمرونة والتميز في تجربة العملاء، ونسعى دائماً لتلبية جميع احتياجات عملائنا من خلال تقديم حلول متطورة وسلسلة تعزز الكفاءة، و تثري التجربة، وتصنع أفاق جديدة رائدة للتميز في الخدمة.

ماهر سالم الخياي

الرئيس التنفيذي للاستراتيجية