

تجربة العميل

الارتقاء برضا العملاء عبر "إطار تجربة العميل الشامل"

شهد هذا العام إحراز فريق خدمة وتجربة العميل في solutions by stc تقدماً ملموساً في ترسيخ نهج يضع العميل في صميم كل تفاعلاتنا. قمنا خلال التطبيق الكامل "لإطار تجربة العميل الشامل"، تمكنا من فهم احتياجاتهم بصورة أعمق، والاستجابة لمتطلباتهم بسرعة أكبر، وتقديم خدماتنا بكفاءة أعلى في جميع مراحل رحلة العميل. وبفضل اعتمادنا على مزيج من الآراء الفورية والتحليلات المتقدمة، نجحنا في استباق تطلعات العملاء وتصميم استجابات مخصصة ترفع مستوى رضاهم، وتعزيز ثقتهم، وتضمن بناء علاقات مستدامة معهم، قائمة على الثقة المتبادلة والقيمة العالية.

نجاح العملاء يدعم مسيرتنا الاستراتيجية

أدى فريق خدمة وتجربة العميل دوراً محورياً في دعم النجاح الاستراتيجي لشركة solutions by stc خلال عام 2025م، فمن خلال ترسيخ ثقافة "العمل أولًا" في جميع الإدارات، حرص الفريق على أن يعكس كل تفاعل مع العملاء قيمنا الراسخة المتمثلة في الموثوقية وسرعة الاستجابة والتميز، وهو ما يثري تجربة العميل الكلية. أسهم هذا التركيز بشكل مباشر في دعم استراتيجيتنا نمونا، وساعدنا على ترسيخ مكانتنا الريادية في سوق حلول الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة.

وُعد تحقيقنا لمعدل رضا عملاء يتجاوز 90% أحد أبرز إنجازاتنا لهذا العام، وهو ما يعكس بوضوح التزام الفريق بتقديم أرقى مستويات الخدمة. وقد ارتكزنا في تحقيق هذا التقدم على آلية منهجية متكاملة نتلقى عبرها آراء العملاء، ممّا أتاح لنا قياس مستوى الرضا بصورة فورية، وتشخيص أي تحديات يواجهونها، ومن ثم تطبيق الحلول التصحيحية بالسرعة والكفاءة المطلوبة. ونتيجة لهذه الجهود، أبدت شريحة كبيرة من عملائنا استعدادها للتوصية بخدمات solutions by stc للآخرين، مما يؤكد حجم الثقة والولاء الذي اكتسبناه في السوق، ويعكس قوة علاقتنا بهم.

لم يقتصر تأثير هذا القطاع على مجرد تحسين مؤشرات الخدمة، بل امتد ليحدث أثراً أعمق. فقد زوّدنا مختلف إدارات الشركة بخلاصات عملية استقيناها من آراء العملاء، ممّا أسهم في ترسيخ نهج يعتمد على البيانات عند اتخاذ القرارات، وهو ما أفضى بدوره إلى تحسين مواعيد تسليم المشاريع، وتعزيز موثوقية العمليات، والارتقاء بالتجربة الكلية للعملاء. وُعدّ هذا التكامل الوثيق بين تجربة العميل ومستوى أداء الشركة أحد أهم الركائز التي نستند إليها لتعزيز قدرتنا التنافسية، وترسيخ مكانتنا الرائدة في السوق.

ترسيخ ثقافة خدمة العميل في هويتنا المؤسسية

شهد هذا العام إطلاقنا الناجح لمبادرة "FLAG"، وهي مبادرة داخلية جديدة للارتقاء بالثقافة المؤسسية ضمنت لتمكين كل موظف من تولي زمام المسؤولية عن تجربة العميل. فمن خلال حملة "FLAG"، حظي الموظفون في جميع إدارات الشركة بالتشجيع على تحديد أي هواجس لدى العملاء والإبلاغ عنها مباشرة عبر منصتنا الرقمية الداخلية "نكية"، مما يسرّع آلية الاستجابة. وأسهمت رقمنة هذه العملية في تسهيل مهمة الموظفين في طرح الملاحظات، ومكنت فريق تجربة العميل من التحرك بسرعة لحلها. وقد عززت مبادرة "FLAG" إحساساً أقوى بالمسؤولية والتعاون على مستوى الشركة، وأكدت أن رعاية العميل هي مسؤولية جماعية. وأثبتت هذه المبادرة أنها عامل تمكين قوي لجهود التحسين المستمر، حيث قلّصت زمن الاستجابة ورفعت وتيرة معالجة المشاكل بفاعلية أكبر.

وتكاملاً مع هذا التحول الثقافي، اعتمدنا "مؤشر تجربة العميل" بوصفه أداةً شاملة لتقييم الأداء عبر عدة مؤشرات أداء رئيسية. حيث يمنحنا هذا النهج المتكامل رؤية كلية لرحلة العميل، ويوفّر لنا فهماً أعمق لمستويات الرضا مقارنة بعام 2024م، مما يدعم قراراتنا المستقبلية.

التوجهات المستقبلية

نتطلع إلى عام 2026م بطموح وتركيز، حيث نسعى للانتقال من مجرد تقديم خدمة سريعة الاستجابة إلى ابتكار "تجربة عميل استباقية" قائمة على القيمة المضافة. نهدف من خلالها إلى استشراف احتياجات العملاء، وتوظيف البيانات لتصميم حلول مخصصة لهم، وتعميق دورنا كشريك استراتيجي في مسيرة التحول الرقمي لعملائنا.

تتمثل رسالتنا في تحويل كل تفاعل مع العميل إلى فرصة لفهم تجربته ودعمها والارتقاء بها إلى أفضل مستوى ممكن.



ماهر سالم الذيابي

الرئيس التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والأداء المؤسسي

