

## تعاون لفهم متطلبات العملاء في مجال الأزياء



كشفت دراسة حديثة أجرتها شركة «أوليفر وايمان» أن تطلعات العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي تجاه التجارب المخصصة أعلى بنسبة 30% من نظرائهم على مستوى العالم، كما يستخدم 87% منهم القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية للتسوق. ومن خلال تعزيز عمليات تخصيص التجارب متعددة القنوات، تطمح شركة الأعمال التجارية للأزياء إلى الارتقاء بمستوى تلبية احتياجات العملاء، إلى جانب ترسيخ مكانتها كشركة رائدة للبيع بالتجزئة في دول مجلس التعاون الخليجي ومناطق شرق المتوسط.

وفي هذا الإطار، تتعاون شركة الأعمال التجارية للأزياء، ذراع تجارة التجزئة التابعة لشركة الأعمال التجارية والوكيل الشركة WebEngage لمجموعة من أشهر العلامات العالمية في منطقة دول الخليج ومناطق شرق المتوسط، مع المتخصصة في مجال تكنولوجيا التسويق، بهدف تزويد قاعدتها الواسعة من العملاء بتجارب مخصصة. ويسهم التعاون في تعزيز إمكانات شركة الأعمال التجارية للأزياء على تكوين فهم أكبر لمتطلبات عملائها، وإجراء حوارات قيمة ومحددة ومخصصة معهم عبر القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية، وذلك بالاستفادة من حلول الحائزة على جوائز والمدعومة بمنصة بيانات العملاء والذكاء الاصطناعي، WebEngage تكنولوجيا التسويق من

والتي تنتظر الشركة الحصول على براءة اختراع لها. وتتمتع الشركة النشطة في عالم الأزياء بحضور قوي في مجال تجارة التجزئة متعددة القنوات، بما في ذلك العديد من منافذ البيع في مختلف أنحاء المنطقة و«بي فاب»، موقع التجارة الإلكترونية الشهير التابع لها، مما يوفر فرصة مثالية لنشر حلول الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتعزيز نتائج تجارة التجزئة التي تركز على العملاء.

وقال هاسيت هاكاد، المدير العام في شركة الأعمال التجارية للأزياء: «بوصفنا إحدى أكبر شركات الاستثمار في منطقة الخليج، نتولى تمثيل مجموعة من أبرز العلامات التجارية العالمية مثل «ماتلان» و«مينيسو» و«سوبر دراي» و«بالابالا». ويتمحور هدفنا حول توفير تجارب مميزة ومتسقة تلبي مختلف تطلعات عملائنا عند تواصلهم مع علامتنا في أي زمان في تعزيز قدرتنا على تكوين فهم أكبر لعملائنا وتلبية احتياجاتهم بأسلوب WebEngage ومكان. ويسهم تعاوننا مع أكثر تخصصاً، نظراً للخبرة الواسعة التي تتمتع بها، حيث نجحت في إحداث تحول كبير في التسويق القائم على الحفاظ على العملاء لدى العديد من العلامات التجارية الرائدة في مجال الأزياء والتجزئة في المنطقة». في WebEngage وتعتزم شركة الأعمال التجارية للأزياء دمج نظام تشغيل الحفاظ على العملاء الخاص بشركة منظومة المكتب الإداري ومنصة الولاء وبحيرة البيانات وقناة التجارة الإلكترونية، مما يساعد على بناء حسابات عملاء موحدة. وتوفر المنظومة المتكاملة المدعومة بتقنية الذكاء الاصطناعي المساعدة لفرق التسويق ومديري المنتجات لمختلف العلامات التجارية، وذلك بهدف الارتقاء بتجربة العملاء بجميع أشكالها، بما في ذلك الرسائل النصية والهاتف المحمول والمواقع الإلكترونية والوسائط الرقمية ووسائل الإعلام المدفوعة وتطبيق واتساب والبريد الإلكتروني والمتاجر التقليدية. وتقدم الشركة تجارب متخصصة متعددة القنوات، بالاستناد إلى سلوكيات المتسوقين وعمليات الشراء التي يقومون بها وأنماط حياتهم والتسويق القائم على بيانات نوايا المشتريين. ويستند التعاون بين الشركتين لتقديم تجارب مخصصة إلى توجهات المستهلكين الأوسع في قطاع بيع الأزياء بالتجزئة في المنطقة.

في WebEngage وقال هيثارث باتيل، نائب الرئيس في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمدير الإداري لشركة الإمارات: «يسرنا التعاون مع شركة الأعمال التجارية، حيث أدت منذ تأسيسها دوراً محورياً في دعم جهود التحول الاجتماعي والاقتصادي في المنطقة. ونعتزم نشر أحدث ابتكاراتنا في مجال الذكاء الاصطناعي التوليدي ودمجها بسلاسة مع جميع أنظمة الشركة لتمكين فرق التسويق فيها من إجراء عمليات تفاعل شخصية مع العملاء. كما سيعمل فريق الخدمات المُدارة للأعمال الإقليمية لدينا على ضمان مضاعفة قيمة بيانات عملاء شركة الأعمال التجارية، «وتحسين الانطباعات بعد إتمام عمليات التسوق، إلى جانب تعزيز مستويات القيمة الدائمة للعميل