

## غرف دبي تعرف القطاع الخاص بأحدث توجهات الخدمة المتميزة



عقدت غرف دبي «ملتقى تجربة المتعاملين» لاستعراض أحدث التوجهات والابتكارات في مجال التميز بخدمة المتعاملين بمشاركة نحو 60 من ممثلي شركات القطاع الخاص العاملة في مجموعة متنوعة من القطاعات

ويأتي الملتقى ضمن إطار «برنامج الخدمة المتميزة» الذي أطلقته غرف دبي بهدف تحسين ممارسات القطاع الخاص في مجال خدمة المتعاملين.

واستعرضت جلسة حوارية نموذجاً عملياً لتوظيف تقنية الذكاء الاصطناعي للحوار مع العملاء عبر منصات التراسل الفوري، فيما ركزت جلسة أخرى على سبل تعزيز تفاعل الموظفين مع تجارب المتعاملين نظراً لأهمية ثقافة العمل المؤسسية في رفع معدلات رضا العملاء، كما بحثت إحدى الجلسات الحوارية سبل مواكبة توقعات المتعاملين المتغيرة مع الاعتماد على المرونة والسرعة في التفاعل وتلبية متطلبات المتعاملين وتطوير تجارب رقمية متكاملة

وقدم الملتقى الذي تم تنظيمه بالتعاون مع شركة «أركت جلوبال» بيانات ورؤى معمقة حول أهم المستجدات في عالم تجربة المتعاملين، حيث ناقش عدد من الخبراء البارزين أهمية المرونة وتوفير التجارب الرقمية المتكاملة في تحسين خدمة العملاء، وتم التأكيد خلال الملتقى على أهمية توظيف الذكاء الاصطناعي، وروبوتات المحادثة، والتحليلات الفورية لتطوير آليات العمل المرتبطة بكافة تجارب المتعاملين.

واستعرض الملتقى ضرورة التركيز على أدوات تصميم الخدمات التي تواكب سلوك ومتطلبات المتعاملين وأهمية دمجها مع الأدوات الرقمية لتقديم تجربة متعاملين سلسة ومتكاملة، كما سلط الضوء على أهمية اعتماد أساليب فعالة لإظهار أثر وقيمة تحسينات تجربة العملاء في أداء الأعمال.

ويُتيح برنامج الخدمة المتميزة للشركات المشاركة فرصة الحصول على تقارير المتسوق السري بشكل ربع سنوي، والتي تزودها بملاحظات مفصلة حول أدائها بمجال خدمة المتعاملين، وتسلط الضوء على نقاط القوة ومجالات التطوير الممكنة، ما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات مدروسة قائمة على البيانات، وتنفيذ استراتيجيات تساعد في تحسين تجارب المتعاملين.

ويعمل البرنامج على تقييم الشركات وفقاً لمعايير تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، والتي تشمل مظهر الفرع، والسياسات والمعايير، والموظفين، وتقديم الخدمات، ومعاملات الدفع، والخدمات المقدمة لأصحاب الهمم، وأداة قياس سعادة المتعاملين، كما يعمل على تقييم التحسينات والقيمة المضافة التي تقدمها الشركات من خلال القنوات الرقمية، حيث يتم تقييم الخدمات التي تقدمها الشركات عبر تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي.

ولضمان استمرار البرنامج وقدرته على مواكبة متغيرات بيئة الأعمال والاستجابة لها، وسّعت غرف دبي نطاق برنامج الخدمة المتميزة ليشمل تقييم خدمة العملاء في فئات جديدة، وهي قطاع التأمين والمتاجر متعددة الأقسام.