

تجربة العميل وأثرها على التقنية المالية

جمع وإعداد: البراء العجلان

تاريخ تطور التقنية المالية



تاريخ تطور التقنية المالية



3

التقنية الماليه

بناء الحل المالي مرة أخرى لما يتوافق مع التقنية ومتطلبات العميل



اشتر الآن وادفع لاحقاً



2

التحول الرقمي

أتمتة الإجراءات تقنياً



البطاقات الافتراضية



1

البنية التحتية

سد فجوة للمشاكل المالية (تمويل، صرافة، تحويل عملات، ...)

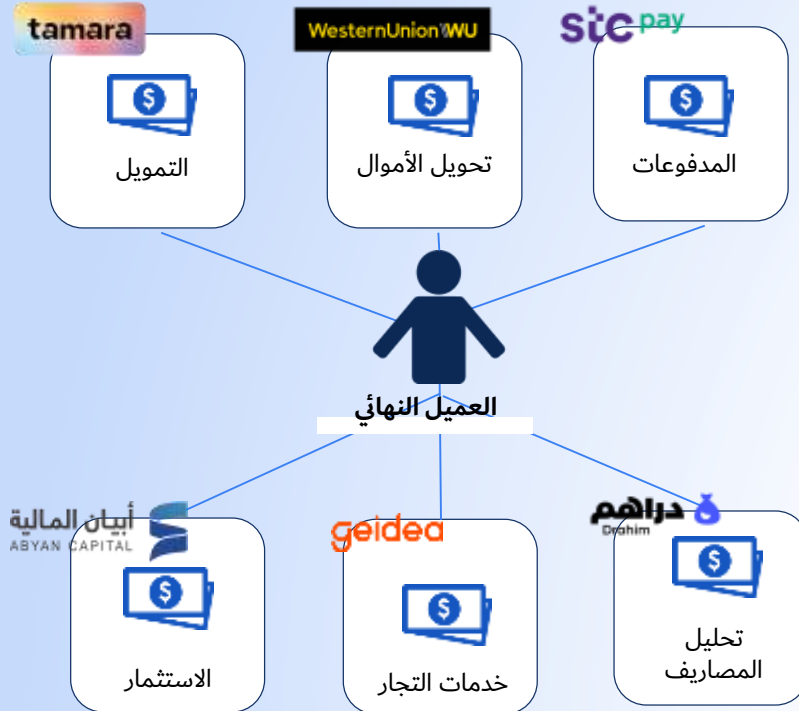


البطاقات الائتمانية

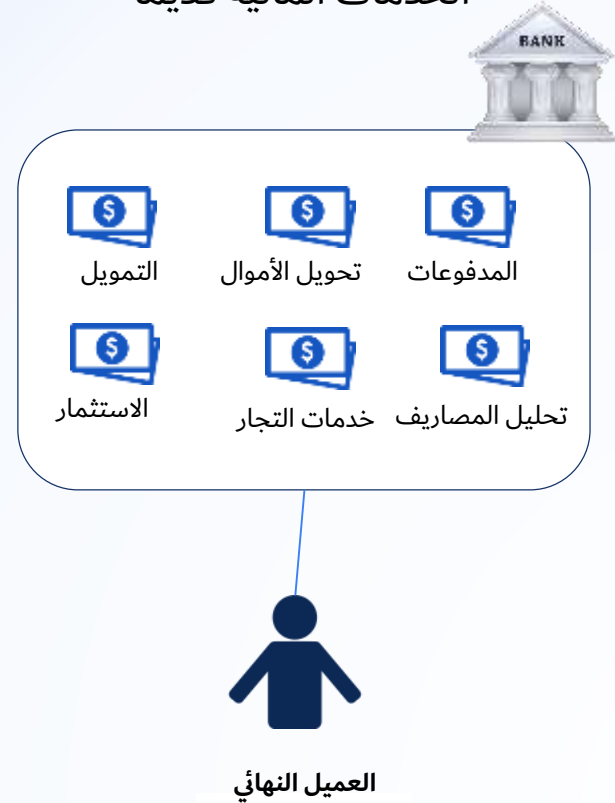
مثال: التمويل

مجالات التقنية المالية

الخدمات المالية الحديثة



الخدمات المالية قديماً



ماهي تجربة العميل؟

هي المشاعر والتفاعل من العميل على العلامة التجارية أو المنتج/الخدمة اللي تقدمها

الحلول التقنية لا تتعلق بالتقنية
فقط



أي خطأ من العميل هو خطأ مني



تركيزك على إرضاء عميلك سبب
النجاح



ماهي تجربة العميل؟

هي المشاعر والتفاعل من العميل على العلامة التجارية أو المنتج/الخدمة التي تقدمها



الحلول التقنية لا تتعلق بالتقنية فقط



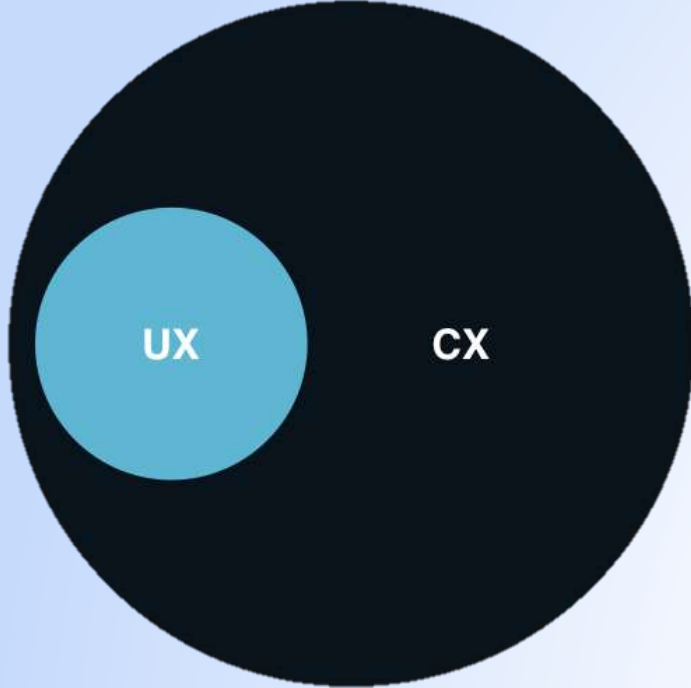
أي خطأ من العميل هو خطأ مني



تركيزك على إرضاء عميلك سبب النجاح



الفرق بين تجربة العميل & تجربة المستخدم



تجربة العميل CX

- كامل الرحلة\التجربة

مثال:

- تجربة شراء سيارة
- تجربة عمرة

تجربة المستخدم UX

- نقطة واحدة اثناء الرحلة\التجربة
- تتمثل غالباً في حل تقني

مثال:

- تجربة تسجيل دخول للتطبيق
- تجربة اصدار تصريح عمرة

كيف ترضي عميلك؟

1. الانطباعات وردة الفعل

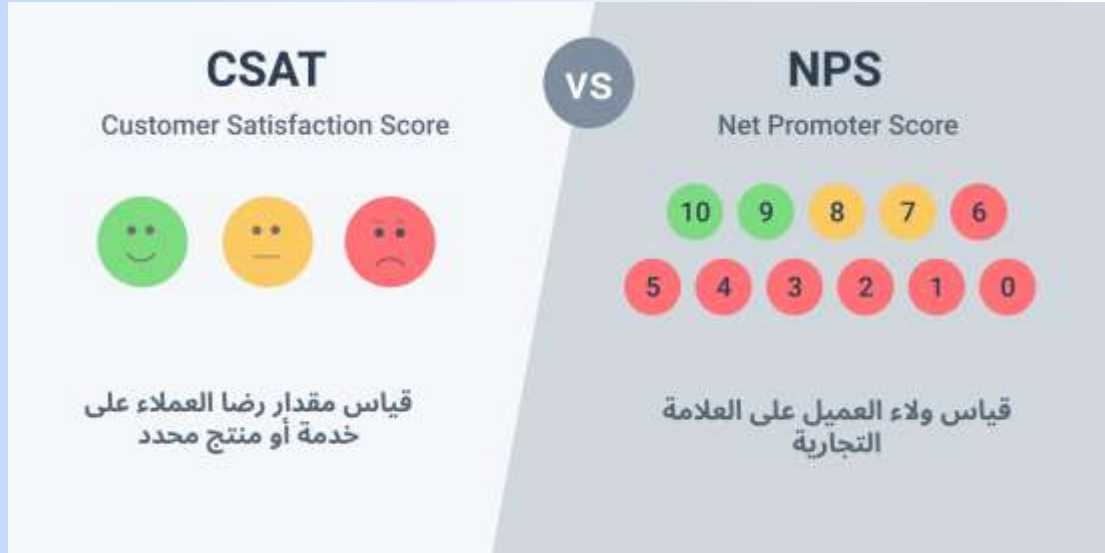
- انطباعات العملاء هي المعلومات والمشاكل التي تواجه العملاء أثناء استخدام منتج
- الانطباعات تعطيك نظرة مفصلة عن (العلامة التجارية، المنتج، الخدمة، الإجراءات)
- كلما قدرت تطلع معلومات صحيحة عن عملائك، راح تسوي منتج يحتاجونه وتكون جودته افضل



كيف ترضي عميلك؟

2. القياس

- هي الخطوة التي من خلالها تحلل جودة المنتج في نواحي معينة
- من أدوات التحليل المشهورة (CSAT, Net Promoter Score)
- تحليل التطوير يتم بناء على (التأثير على المبيعات، التأثير على تجربة المستخدم، التأثير مقارنة بالمنافسين)



كيف ترضي عميلك؟

3. التنفيذ

- التطويرات السريعة وحل المشاكل
- ترتيب الأولويات للعمل



كيف ترضي عميلك؟

4. الإعلام

- التواصل مع عملائك اللي قدموا الانطباع للخدمات الجديدة وكسب ثقتهم من هذي الخطوة (من اشهر الطرق: الإعلانات المخصصة)
- التواصل مع العملاء الحاليين
- التواصل مع العملاء المحتملين (عملاء جدد)



كيف ترضي عميلك؟

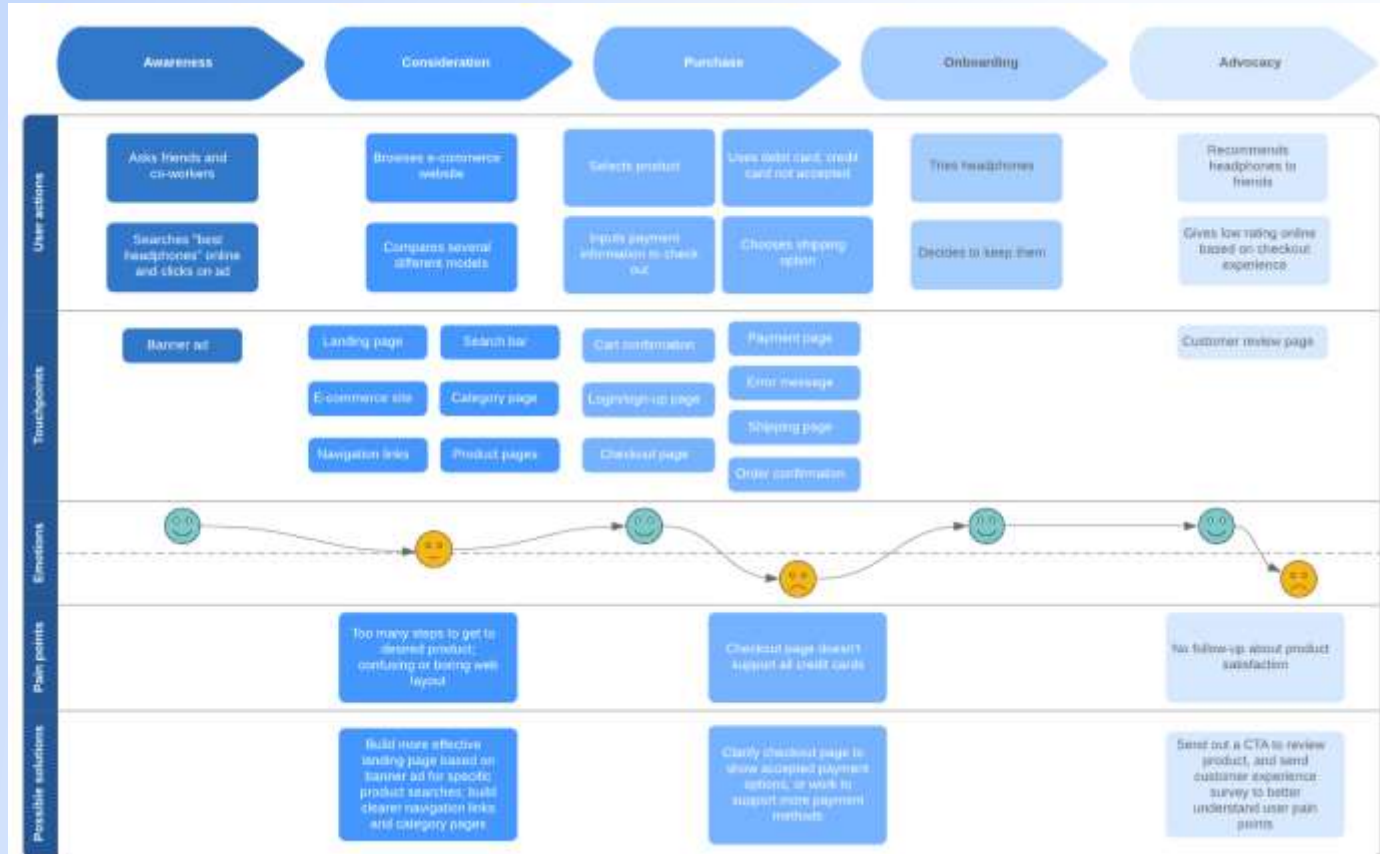
4. الإعلام

- التواصل مع عملائك الي قدموا الانطباع للخدمات الجديدة وكسب ثقتهم من هذي الخطوة (من اشهر الطرق: الإعلانات المخصصة)
- التواصل مع العملاء الحاليين
- التواصل مع العملاء المحتملين (عملاء جدد)



قم بإعادة الدورة مرة أخرى!

مثال على تصميم رحلة العميل



تطبيقات في تحسين تجربة العميل في التقنية المالية

نظام إدارة المصاريف الشخصية

- تمكين العميل من تحليل مصاريفه الشخصية بكل سهولة وتمكين العميل من المقارنة من أكثر من حساب باستخدام المصرفية المفتوحة

دراهم

قديمًا: كشف الحساب

تطبيقات في تحسين تجربة العميل في التقنية المالية



الاشعارات المخصصة

- الاشعارات المخصصة تعطيك شعور بأنك انت العميل الوحيد لهذه الشركة وان هذا الاشعار ارسل خصيصاً لك انت، الاشعارات المخصصة

قديمًا: إعلانات عامة

تطبيقات في تحسين تجربة العميل في التقنية المالية



الشات بوت

- الشات بوت يمكنك من التفاعل مع عميلك بشكل آلي ويتم عرض الخدمات من خلال قنوات متنوعة

قديمًا: التواصل مع خدمة العملاء

شكراً لكم!

LinkedIn: Albaraa Alajlan

Email: braajlan@gmail.com