

Press Release

ضمن تقرير التميز في تجربة العملاء 2022 الصادر عن كي بي ام جي

طيران الإمارات وايكيا ولولو هايبرماركت ضمن أفضل 5 علامات تجارية إماراتية عن فئة تجارب العملاء الاستثنائية

المستهلكون في دولة الإمارات يفضلون التجارب الرقمية المخصصة والمرتكزة على الفرد عبر قنوات متعددة

دبي، 22 فبراير 2023: أكد تقرير التميز في تجربة العملاء للعام 2022 الصادر عن كي بي ام جي أن أبرز العلامات التجارية في دولة الإمارات تسير بخطى ثابتة نحو تعزيز التحول الرقمي لتحسين تجارب العملاء التفاعلية خلال جائحة كوفيد-19 وبعدها. وقد أشار التقرير إلى تصدر كل من طيران الإمارات وإيكيا ولولو هايبر ماركت العلامات التجارية في قطاع البيع بالتجزئة على صعيد تقديم تجارب استثنائية للعملاء. هذا وقد شمل التقرير آراء ووجهات نظر أكثر من 89000 عميل عن تجاربهم مع العلامات التجارية في دولة الإمارات.

ووفقاً للتقرير؛ احتفظت طيران الإمارات بالمرتبة الأولى لدعماً المتميز والمتواصل في تقديم تجارب تفاعلية وخدمات نوعية للعملاء؛ حيث أظهرت طيران الإمارات؛ الرائدة في ستة معايير للتميز في تجربة العملاء، مستوى متقدم ومحترف على صعيد تجارب العملاء وفقاً لأعلى المعايير العالمية بدءاً من التنفيذ وحتى النهاية؛ كما حصلت إيكيا على التصنيف الأعلى في فئة تجارب العملاء بسبب مجموعتها الواسعة من المنتجات المتاحة في متجر واحد، بالإضافة إلى خدمة التوصيل للمنازل التي تتميز بتحديثات في الوقت الفعلي لحالة الطلب.

وفي الوقت نفسه، تحرص العديد من الشركات على تحسين تصنيفاتها في تجربة العملاء بشكل متنامي منذ العام 2017، نتيجة لإمكانية الوصول إلى متاجر وخدمة عملاء عالية الجودة وتطبيق برامج الولاء الخاص بها. وساهمت خدمات مثل الحلول الرقمية وتجربة الضيف الغامرة، بما في ذلك ترقية منصات الاتصالات المرئية في تعزيز مرونة الجدولة وإضافة إمكانات الاتصال بالفيديو في الوقت الفعلي، في حصول الشركات على مكانة رائدة لدى المستهلكين.

وقال جونزالو تراكينيا، شريك - الاستشارات الإدارية ورئيس قسم إستشارات العملاء لدى كي بي ام جي لوار جلف؛ تؤكد نتائج النسخة الأخيرة من تقرير التميز في تجربة العملاء تقدير العملاء للعلامات التجارية التي تقدم تجربة مترابطة ومتكاملة عبر قنوات متعددة. تستفيد الشركات من الأدوات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي مثل التحليلات التنبؤية لتقديم تجربة مخصصة لمعالجة المشاكل قبل أن يدركها العملاء. وتبذل العلامات التجارية في دولة جهود مضاعفة لاستقطاب المستهلكين؛ بدءاً من تخصيص نشاط العميل المستند إلى موقع الويب مروراً بتوصية المنتجات، وصولاً إلى العملاء من خلال العروض والمكافآت في الوقت المناسب. وتماشياً مع رؤيتهم الرامية إلى التطور ومواكبة تغيرات السوق، يجب على العلامات التجارية اتباع نهج أكثر كفاءة لا سيما أن المستهلكين يبحثون عن مزيج من تجارب البيع بالتجزئة عبر الإنترنت وفي المتجر.

ورغم سهولة التسوق عبر الإنترنت، إلا أن التقرير يشير إلى أن العملاء بدأوا يعتادوا الذهاب إلى المتاجر الآن لا سيما بعد تخفيف القيود المرتبطة بالجائحة. ومن أجل مواكبة هذا التغيير، لا بد للعلامات التجارية من التركيز على استخدام التقنيات التي تمكنها من التنبؤ لمعالجة مشاكل العملاء قبل حدوثها. كما أشار التقرير إلى أن العديد من العلامات التجارية في دولة

الإمارات تستخدم أدوات وتقنيات حديثة لتحليل البيانات واستكشاف الرؤى وتحسين معايير تجربة العملاء لرفع قيمة الأعمال ؛ منوهاً إلى أنها يتوجب عليها الانتقال من قياس رضا العملاء لاعتماد أطر قياس معقدة متعددة المستويات تغطي الرحلات من البداية إلى النهاية وتؤدي إلى اتخاذ القرار.

في هذا الشأن؛ نوه التقرير أيضاً إلى ضرورة التركيز المتزايد على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، حيث أعرب غالبية العملاء عن رغبتهم في إجراء عمليات شراء أكثر استدامة أو أخلاقية خلال الأشهر الستة المقبلة. جدير بالذكر أن هذه النتائج تتطابق مع توقعات تقرير الرؤساء التنفيذيين للعام 2022 الصادر عن كي بي إم جي، حيث أعرب 74٪ من الرؤساء التنفيذيين عن أن تكثيف الاستثمارات في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات هو جزء لا يتجزأ من الاستثمار الرقمي، حيث يخطط 62٪ لاستثمار 6٪ على الأقل من الإيرادات في البرامج يمكن أن تساعد مؤسساتهم على تعزيز مستويات استدامة.

انتهى

-

نبذة عن كي بي إم جي

كي بي إم جي، مؤسسة عالمية تضم شركات خدمات مهنية مستقلة تقدم خدمات التدقيق والضرائب والاستشارات. إن "كي بي إم جي" هي علامة تجارية تعمل بموجبها الشركات الأعضاء في شبكة كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد ("كي بي إم جي إنترناشيونال") وتقدم خدماتها المهنية. يتم استخدام "كي بي إم جي" للإشارة إلى شركة منفردة من الشركات الأعضاء في شبكة كي بي إم جي أو إلى شركة أو أكثر من الشركات الأعضاء بشكل جماعي.

تعمل شركات كي بي إم جي في 145 دولة ولديها أكثر من 236,000 شريك وموظف يعملون في الشركات الأعضاء من جميع أنحاء العالم. تمثل كل شركة من شركات كي بي إم جي كيان قانوني مستقل بذاته، وتصف نفسها على هذا النحو. كل شركة عضو في كي بي إم جي مسؤولة عن التزاماتها ومسؤولياتها.

كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد هي شركة إنجليزية خاصة محدودة بالضمان. لا تقدم كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد والكيانات التابعة لها خدمات للعملاء.

لمزيد من المعلومات حول هيكلنا ، يرجى زيارة home.kpmg/governance