

طيران الإمارات وبنك أبو ظبي التجاري والاتحاد للطيران يتصدرون قائمة العلامات الأكثر تميزاً ضمن تقرير كي بي إم جي السنوي "التميز في تجربة العملاء"

- الإمارات تُعزز مكانتها الريادية في مجال التكنولوجيا، في ظل التوقعات بنمو الذكاء الاصطناعي في تجربة العملاء.

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 23 أبريل، 2024: أكد تقرير "التميز في تجربة العملاء" السنوي الصادر عن كي بي إم جي، على حرص العلامات التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة على تبني التكنولوجيا الذكية والتطورات الرقمية لتحقيق رضا العملاء؛ وفقاً للتقرير، يستمر طيران الإمارات في المحافظة على موقعه الرائد في هذا المجال للعام الثالث على التوالي، يليه بنك أبو ظبي التجاري وشركة الاتحاد للطيران وشركة إيكيا. وكشف التقرير، الذي شمل 104 علامة تجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة أن طيران العربية ومصرف HSBC وشركة ديليفيرو سجلوا زيادة بنسبة 3% في جهودهم لتحسين تجربة العملاء وتبسيط العمليات من خلال تقديم تجارب خالية من التعقيد وزيادة التفاعل بدون عناء.

على الرغم من التقدم المحقق، أظهر التقرير انخفاضاً عاماً بنسبة 3.8% في معظم الأسواق، بما في ذلك الإمارات التي سجلت انخفاضاً بنسبة 1.5% مقارنة بالعام الماضي. يسلط ذلك الضوء على انخفاض عالمي في تقييمات العملاء لتجاربه مع بعض العلامات التجارية. أشار التقرير إلى تزايد عدم توافق توقعات العملاء مع تنفيذ الشركات للتكنولوجيا، مما دفع العملاء نحو استخدام قنوات منخفضة التكلفة ومنخفضة الرضا التي تفتقر إلى التعاطف.

بناءً على نتائج التقرير، أشار جونزالو تراكينيا، شريك ورئيس استشارات العملاء والاستشارات الإدارية للخدمات المالية لدى كي بي إم جي لوار جلف إلى أن العملاء في عصرنا الحالي لديهم قليل من التسامح تجاه التجارب غير المرضية. يعلمون تماماً ما يجب أن تقوم به العلامات التجارية لتعزيز مستوى خدماتها ودعمها لتحقيق أقصى مستوى من الرضا. كما أن العملاء يدركون أيضاً أهمية توضيح أعراض المؤسسات وارتباطها بالاهتمامات، وتأثيرها المستدام على البيئة والمجتمع. يظهر أن العملاء في دولة الإمارات، بشكل خاص، يفضلون تجارباً شخصية أكثر وخدمات ذات قيمة، إلى جانب عمليات سلسلة متعددة القنوات.

وأشار إلى أن العلامات التجارية تولي اهتماماً خاصاً باستخدام الذكاء الاصطناعي لإنشاء نماذج أعمال موجهة نحو العملاء لرفع مستوى رضاهم. يشمل ذلك استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتقديم تجارب مخصصة تتناسب مع تفضيلات وسلوكيات كل فرد، مما يعزز جودة تفاعل العملاء ويحسن مقاييس تجربة العميل، ويضيف قيمة تجارية هامة وفقاً للتقرير المذكور.

شهدت الخدمات المالية عودة قوية في المؤسسات الرائدة، بفضل تعزيز القدرات الرقمية وتوسيع العروض الخدمية المجزية، وتحسين دعم خدمة العملاء. وتولي معظم المؤسسات اهتماماً بتعزيز استثماراتها في مجال الذكاء الاصطناعي وجذب خبراء في هذا المجال. كما تزداد شعبية الدردشة الآلية في المؤسسات المالية، حيث يستفيد العديد من قدرات الذكاء الاصطناعي المستندة على البيانات لتحديد الاحتيال في الائتمان وتعزيز التوقي من غسل الأموال.

في المستقبل، ستحتاج العلامات التجارية في دولة الإمارات إلى التركيز على أهمية الأعمدة الستة المعتبرة سمات أساسية لتحقيق نتائج متميزة للعملاء، وتشمل هذه السمات التعاطف والتخصيص الشخصي والاستجابة السريعة والتوقعات المتوقعة من العملاء وتقديم الحلول والنزاهة. تهدف رؤية حكومة الإمارات إلى اعتماد التكنولوجيا الذكية لتعزيز تفاعل العملاء وتبسيط العمليات. وفي الوقت الحالي، تحتاج العلامات التجارية إلى المضي قدماً في هذا الاتجاه من خلال تصميم استراتيجياتها في مجال الذكاء الاصطناعي لتعزيز التنافسية وتقديم تجارب عملاء متميزة.

للاطلاع على التقرير يرجى الضغط على الرابط التالي: <https://kpmg.com/ae/en/home/insights/2024/04/uae-see-report-2023.html>



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 مفردة 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

للاستفسارات الإعلامية، يرجى الاتصال بـ:

سارة السكاري

+971 4 506 5555

sara.seggari@bpggroup.com