

العناصر الرئيسية لخلق خبرة عميل ناجحة

خطوات نجاح خبرة العميل:

1. ابدأ مع العميل.
2. حدد نقاطك الأولية.
3. اختر مراحل رحلة العميل المقصودة.
4. اصنع لهم خارطة مقابل عوامل رحلة العميل.
5. خذ أدوات الـ CX الخاصة بك وأساسياتها.
6. تنظيمها مع إدارة المعلومات.
7. تأكد من أن أهداف عملك تدعم قيم رضى العميل.
8. اجعل الأفراد يشاركون في كل مرحلة.

En Engagement الإرتباط															Cu Customer عميل	
Co Conversion التحويل	Ps Page Load Speed سرعة تحميل الصفحة	Me Memory الذاكرة	La Language اللغة	Na Navigation التوجيه	Ac Accessibility إمكانية الوصول									Da Digital Advertising إعلان رقمي	Wb Website موقع إلكتروني	
Rv Revenue إيرادات	Mt Moment of Truth لحظة الحقيقة	Si Simplicity البساطة	Rm Real-Time التوقيت الصحيح	Iv Intuitive الحدس	Bi Business Intelligence ذكاء الأعمال									Oa Offline Advertising إعلان لا يحتاج إتصال إنترنت	Mw Mobile Website موقع إلكتروني على الجوال	
Clv Customer Lifetime دورة حياة المستهلك	Pd Personalised خصوصية	Di Deliver Ability إمكانية الوصول	Lg Logical المنطقية	Bd Big Data البيانات الضخمة	An Analytics التحليل	Tg Tag إشارة	Om Omnichannel القنوات	Pe Personalisation الخصوصية	Ct Contextualisation السياق	Ri Responsive الاستجابة	Cd Cross Device الأقراص المدمجة	Cms Content Management System نظام إدارة المحتوى	Ecm Enterprise Content Management إدارة محتوى الخبرة	Wem Web Experience Mangement إدارة خبرة المواقع	Ev Events مناسبات	Cc Contact Center مركز إتصال
Fc First Contact Resolution حل المشكلات من الاتصال الأول	Cv Convenience الملاءمة	Ch Choice الاختيار	Erp Enterprise Resource Planning نظام المنشأة	Bpm Business Process Management إدارة إجراءات العمل	Soa Service Oriented Architecture فن توجيه الخدمة	Se Search البحث	Ux User Experience خبرة المستخدم	Hi Hyper Localisation المواقع الكبيرة	PoS Point of Sale نقاط البيع	CrM Customer Relationship Management إدارة علاقات العملاء	CM Community Management الإدارة المجتمعية	Sm Social Media وسائل التواصل الاجتماعي	Svc Single View Of The Customer نظرة المستهلك الفردية	Ma Marketing Automation أتمتة التسويق	Pm Push Messages الرسائل الدافعة المحفزة	Sc Sales Call البيع بالهاتف
Tt Talk Time وقت المحادثة	Cy Community مجتمع	Mdm Metadata Management إدارة البيانات الوصفية	Gv Governance الحكومة	Ds Digital Signing الإشارات الرقمية	Cpq Configure Price Quote عروض الأسعار	Pm Performance Management إدارة الأداء	Cc Cloud Copmuting الحوسبة السحابية	Ss Self-Service الخدمة الذاتية	CI Collaboration التعاون	Iw Information Workplace مكان العمل المعلوماتي	Ed Expert Directory سجل الخبرة	Ks Knowledge Sharing مشاركة المعرفة	Km Knowledge Management إدارة المعرفة	Tx Text/SMS/MMS الرسائل القصيرة و رسائل الوسائط المتعددة	Rs Retail Store محللات التجزئة	
Prt Problem Resolution Time توقيت حل المشكلات	Pp People الأشخاص	Dc Data Consolidation تجميع البيانات	Cp Compliance الامتثال	Ed e-Discovery الإكتشاف	Ig Imaging تكوين الصورة الذهنية	Rm Records Management إدارة السجلات	In Integration التكامل	Mi Middleware الوسيطية	Ip Interoperability التشغيل البيئي	Uc Ubiquitous Computing حساب التواجد في السوق	Qs Quantified Self التأهيل الذاتي	Wt Wearable Tech تكنولوجيا الواقع الافتراضي	IoT Internet Of Things إنترنت الأشياء	Em Email بريد إلكتروني	Ap Apps التطبيقات	

أهداف الاعمال	النقاط الأولية
مراحل الرحلة	ادوات واساسيات خبرة المستخدم
خارطة الرحلة	ادارة المعلومات
	عوامل رضا المستهلك

Up Upgrade التحديث	Rc Recommended التوصيات	Rt Retain الاحتفاظ	Su Support الدعم	Us Use الاستعمال	Im Implementation التنفيذ	Pu Purchase الشراء	Re Research البحث	Aw Awareness الإدراك	Di Discovery الاكتشاف
Pn Person الأشخاص	Cxt Context سياق الكلام	Lp Lestening Post الاستماع أولاً	Ac Actions الفعل	Pa Pains الألم	Cs Cross-Selling البيع المتقاطع	Op Opportunities الفرص	Fe Feelings الشعور	Th Thoughts التفكير	Qu Questions السؤال