

تجربة cX



شركة تجربة للاستشارات الإدارية

Tjrbh Management Consulting Company

الملف التعريفي
2024م

نبذة عن تجربة

شركة تجربة للاستشارات الإدارية هي شركة سعودية متخصصة في تجارب العملاء، بخبرات وكوادر سعودية ذات تجارب محلية ودولية.

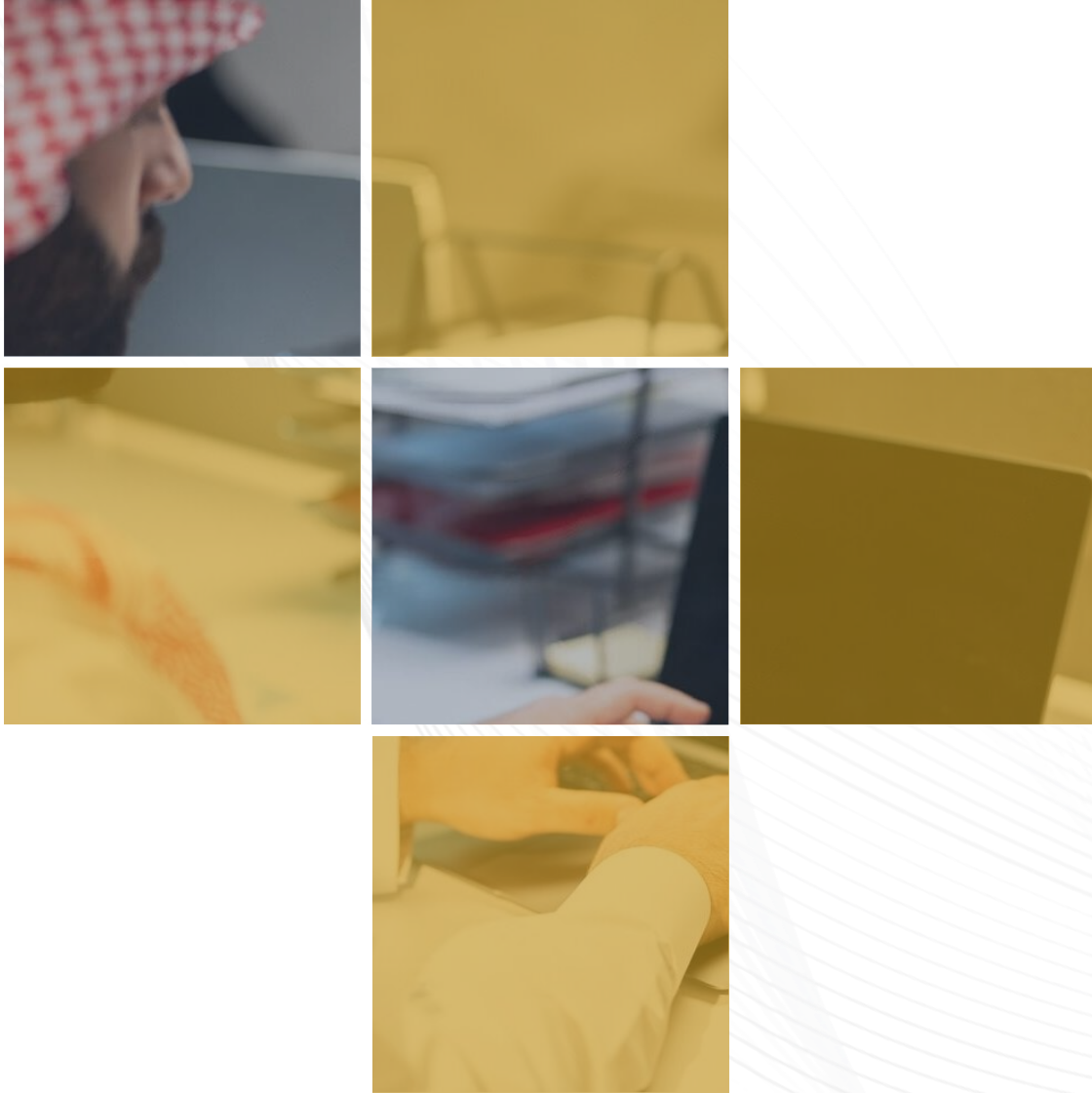
تأسست الشركة رسمياً عام 2020م لدعم مبادرات رؤية السعودية 2030 وتعزيز التحول الرقمي، والريادة في مجال تجارب العملاء.

بدأت قصة شركة تجربة عام 2014م نتيجة للحاجة المتزايدة في كافة القطاعات الربحية وغير الربحية لإدارة تجارب العملاء، وهو مفهوم حديث ومتجدد. تقدم الشركة العديد من الخدمات المتكاملة للمنشآت، وفقاً لمفهوم الرحلة الشاملة لتجارب العملاء.

تفتخر شركة تجربة بفريق عملها الذي يمتلك خبرات تجاوزت 20 سنة في هذا المجال، حيث يجمع بين المعرفة العميقة والممارسة التطبيقية، وقد حققت إنجازات ملموسة مع قطاعات كبرى خلال مسيرتها، مما يؤهل الشركة لتقديم أفضل التجارب التي تركز على العميل، وتناسب ثقافتنا المحلية مع تطلعات عالمية.

تجربة CX

تم اختيار الشعار بعناية كعلامة تجارية لشركة "تجربة للاستشارات الإدارية" ليكون مزيج من كلمة "تجربة" باللغة العربية حسب طبيعة الثقافة و مندمجة مع حرفي " CX " وهي اختصار لعبارة Customer Experience تجارب العملاء حسب المفهوم العالمي



رؤيتنا :

الريادة في مجال إدارة تجارب العملاء

رسالتنا :

اثراء وخلق تجربة عملاء شاملة و فريدة عبر حلول مبتكرة ومستدامة وتصميم
ميزة تنافسية لنجاح المنشآت

الفئة المستهدفة :

القطاع الحكومي- القطاع الربحي- القطاع غير الربحي- قطاع الأفراد

فلسفتنا :

العمل يمكن أن ينسى ما قلته، ويمكن أن ينسى ما قمت به ، ولكن لا يمكن
للعمل نسيان المشاعر والتجربة والرحلة التي تم التعامل بها من قبل المنشأة

أسلوبنا في تقديم خدماتنا

تم بناءها واستخلاصها من كلمة "ت ج ر ب ة"

ت

ج

ر

ب

ة

تقديم خدمات استشارية شاملة و مبتكرة ومتخصصة
بمجال تجربة العملاء متوافقة لرؤية السعودية ٢٠٣٠

جددنا لعملائنا مفهوم إدارة تجربة العميل عن طريق
فهم الوضع الراهن و بناء إدارة تغيير قيادية وتطويرية
لتعزيز وتحسين التصور الذهني للعلامة التجارية

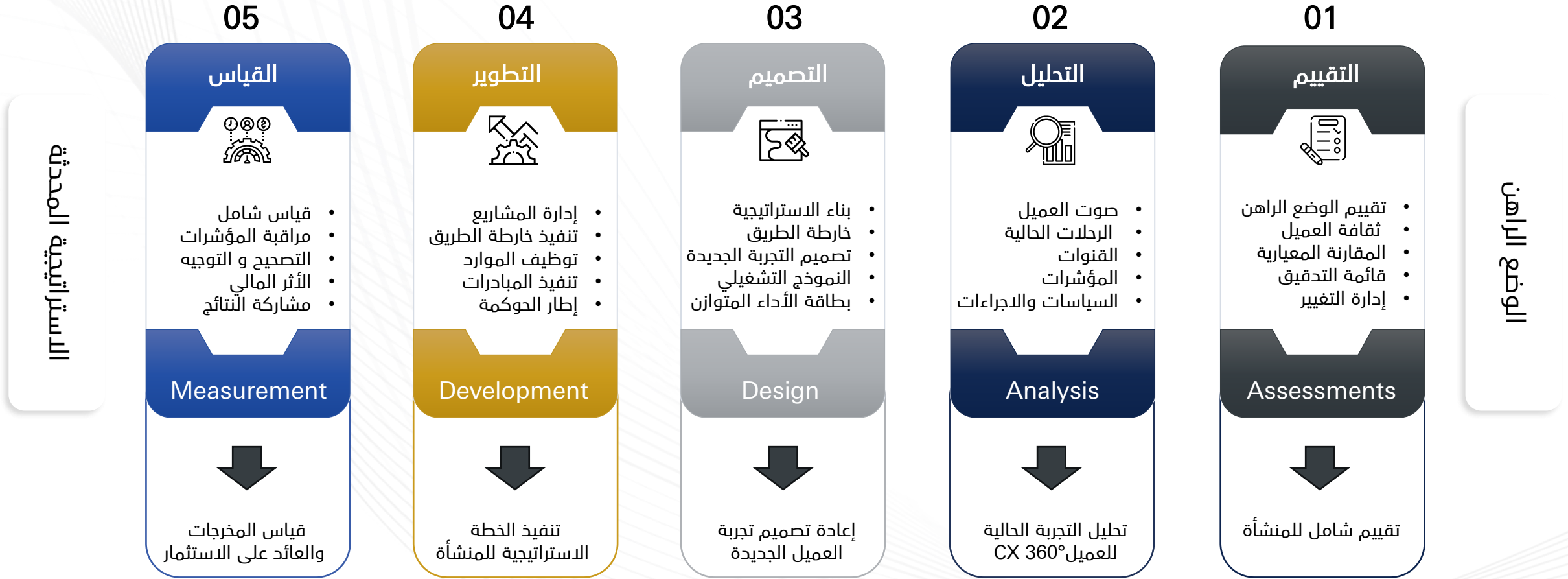
رفعنا ثقافة وأهمية مجال و تطبيقات " تجربة العميل "
في المنشآت بأفضل الطرق الابتكارية والتمركز حول
العميل

برامجنا متخصصة لبناء التجربة الشاملة لتجارب العملاء
ودعم التحول الرقمي في المنشآت وفقا لأفضل
الممارسات العالمية

هدفنا رضا عملائنا من خلال تحقيق الأهداف
الاستراتيجية للمنشأة وخلق ميزة تنافسية

Tjrbh Methodology

منهجية تجربة



بناء القدرات ومشاركة أصحاب المصلحة ونقل المعرفة لتجربة العميل

خبرات شركة تجربة - حسب قطاع العمل

ساهم خبراء شركة تجربة في دعم جهود التحول ضمن عدة قطاعات (العام و الخاص)

الهيئات والقطاع العام :

بناء مراكز تجارب العملاء وتطوير السياسات وتحليل البيانات وتطبيق المبادرات وتطوير التحول الرقمي وتحسين تجارب العملاء وتنفيذ دورات تدريبية متخصصة



قطاع الاتصالات :

استشارات متعمقة للإدارات التنفيذية العليا فيما يخص الإستراتيجية وتحسين العمليات التشغيلية وتحسين تجارب العملاء لجميع القطاعات



القطاع البنكي :

تطبيق برامج صوت العميل و بناء القدرات الداخلية للقطاع من خلال تطبيق افضل الممارسات لإدارة تجارب العملاء بالإضافة إلى التحول الرقمي



قطاع التجزئة :

تطوير استراتيجيات متعمقة ونماذج تشغيل تفصيلية ودراسة أسواق جديدة للتوسع وخلق الفرص



قطاع التأمين :

بناء مركز إدارة تجارب العملاء و بناء القدرات الداخلية للقطاع من خلال تطبيق افضل الممارسات في التأمين الصحي و المركبات و العام



قطاع التعليم :

تقنيات التعليم والمناهج التعليمية وتطوير البرامج التعليمية والحصول على الاعتمادات الأكاديمية



قطاع تقنية المعلومات:

تطوير نماذج وخطط الأتمتة والتحول الرقمي وتحسين تجارب العملاء و الإجراءات والعمليات التشغيلية



قطاع النقل :

تطوير العملية الإدارية لإدارة تجارب العملاء , بناء برنامج متخصص في إدارة تجارب العملاء لقيادات وموظفي الشركة وتدريب القيادات



قطاع الصحة :

تقديم برامج تطوير لرفع ثقافة تجربة العملاء وتحسين جودة الأعمال



Why Tjrbh services critical to organization?



تحسين الكفاءة التشغيلية
Improve operational efficiency



خلق نماذج ابتكارية
Innovation



استمرارية الأعمال
Business continuity



ميزة تنافسية
Competitive "blue Ocean strategy"



النمو والاستدامة
Growth and sustainability

لماذا خدمات تجربة مهمة للمنشأة

رفع مستوى رضا العملاء
Increase CSAT



المحافظة و الولاء
Retention and loyalty



رفع التصور الذهني للعلامة التجارية
Brand perception increase



زيادة الأرباح
Increase revenue



انخفاض فقد (ترك) العملاء
Low churn



خدماتنا

استشارات تجربة العملاء

CX Consultations



مراجعة وتقييم تجربة العميل الشاملة

CX Assessments & Review



تصميم تجربة العميل الشاملة

CX Design



إدارة مشاريع والحلول التقنية لتجربة العميل

CX PM & Technology Solutions



التدريب والتطوير لنقل المعرفة في مجال تجارب العملاء

CX Knowledge Transfer Training





استشارات :

جميع الاستشارات المتعلقة بإدارة تجارب العملاء CX Consultation

مواءمة العمليات الحالية مع احتياجات العملاء

خريطة إدارة التغيير التي تتمحور حول العملاء CX Change

كافة البيانات التشغيلية و بيانات التجربة المستخدمة للمنظمة
CX & OX Data

برامج صوت العميل الحالية
CX Voice of Customers (VoC)

كافة نماذج العمل التشغيلي في المنشأة وإعادة تقييمها
CX Operational Model

الخدمات الاستشارية الشاملة لتقنيات و إمكانات تجربة العملاء
CX Technology Design & Enablement

الوضع الحالي لتجربة المنشأة Current CX State

الركائز الاستراتيجية لتجربة العميل CX Strategy

ثقافة المنشأة والتمركز حول العميل Customer Centricity

البيانات الحالية لكافة الرحلات و نقاط
التواصل و الاتصال لاكتشاف الفجوات Journeys & Channels Data

تفادي العوائق الداخلية لإنشاء استراتيجية تجربة العملاء
Breaking Down Silos

خارطة طريق التحسينات لرحلات العملاء
Customer Journeys

كافة الاستشارات الخاصة بخدمة العملاء و الأنظمة المساندة
Consultation Customer Care

مراجعة و تقييم:

- تجربة العميل الحالية CX Assessments
- إستراتيجية تجربة العميل CX Strategy
- تجربة خدمات العملاء CX Of Customer Care
- نقاط التحسين و الفجوات CX Improvements
- تجربة العملاء الشاملة (الرقمية والغير رقمية)
Digital DX & Non- Digital Experience
- السياسات والإجراءات المتعلقة بتجربة العميل CX SOP
- لوحة قياس الأداء لتجربة العملاء CX Performance
- إدارة البيانات CX Data & BI
- حوكمة المنشآت CX Governess
- تجربة الموظفين EX
- برامج صوت العميل وصوت الموظف VoC & VoE
- مستويات مركزية العميل (استراتيجية تتمحور حول العملاء)
- آلية جمع ملاحظات العملاء Customer Feedback Collection



تصميم :

بناء استراتيجية تجربة العملاء
Building & Designing CX Strategy

تصميم شامل لتجربة العميل الحالية لكافة قنوات الخدمة (الرقمية - غير الرقمية - المختلطة)
Touch Points Design

رحلات العملاء وتصميم شخصيات العملاء
Re- Design Customers Journey Maps

بناء إدارة تحليلات وبيانات التجربة ولوحة قياس الأداء لتجربة العملاء
تجربة الموظفين
Design CX Performance Dashboard

تصميم التجربة الرقمية الشاملة DX و منها تجربة المستخدم وواجهة المستخدم UX/UI للقنوات الرقمية
Digital Experience Design .

التصميم الشامل لتجربة العميل ٣٦٠ (من منظور العميل - الموظف - المنشأ) ٣٦٠ °
Design

إدارة التغيير ومواءمة تجربة العميل مع الإدارة التنفيذية
Change Management alignment with Executive C-Level Team

النموذج التشغيلي المرتكز على العملاء
Designing Operational model

المطابقة الشاملة لاشتراطات التجربة (قبل - أثناء - بعد) لإطلاق الخدمات والمنتجات بمراحل دورة التطوير
CX Launch Checklist (Pre-during-post)

بناء برامج صوت العميل و أبحاث ودراسات السوق المتعددة ومنها برامج المتسوق الخفي لرحلات العملاء للتحسين من التأسيس.
CX Insights , research , and Mistry shopping programs design

تنفيذ وإدارة مشاريع :

المشاريع الخاصة بإدارة تجربة العملاء و العناية بالعملاء

كافة المشاريع الخاصة بالخدمات المقدمة للعناية بالعملاء

توظيف الذكاء الاصطناعي CX use of AI

برامج إدارة البيانات وحوكمتها CX Data Programs

مشاريع بناء وتطوير استراتيجيات تجربة العملاء.
CX Strategy Implementation

مشاريع مراجعة و انشاء السياسات و الإجراءات الشاملة من الفكرة
الى التطبيق بالسوق لكافة مراحل التطوير GTM

مشاريع خارطة الطريق و الأولويات لتحسين تجربة العملاء CX
Priority Roadmap

مشاريع تطوير التحول الرقمي لتجربة العملاء.
CX Digital Transformation

إدارة مشاريع التغيير و خلق ثقافة العملاء و ابتكار الخدمات
والمنتجات Change Management Projects

مشاريع تطوير الأنظمة وقنوات تقديم الخدمة للعملاء. Customer
Care Channels Projects

خدماتنا

التدريب والتطوير لنقل المعرفة في مجال تجارب العملاء CX Knowledge Transfer Training



- ← تدريب متخصص في تجربة العميل
- ← برنامج شهادة إدارة تجارب العملاء الاحترافية CXM™
Customer Experience Management Certification
- ← التوجيه والإرشاد الخاص بتجربة العملاء CX Coaching
- ← تدريب المدربين لتجربة العميل CX Training of Trainers TOT
- ← إثراء ثقافة العملاء والتمركز حول العميل للمنشأة من خلال برامج إدارة تجارب العملاء CXM
- ← تدريب و تصميم برامج متخصصة في تجارب العملاء وفق متطلبات العميل CX Customized Programs
- ← تدريب متخصص للحصول على العديد من الشهادات الاحترافية الدولية المتخصصة بتجارب العملاء CCXP®
- ← ورش عمل تعليمية وعملية وتفاعلية حول تجربة العملاء ، بدءًا من الرؤية وحتى التنفيذ CX Activation Workshops
- ← ورش عمل للتصميم الابتكاري والتفكير CX Design Thanking and ideation workshops
- ← مجموعات الحلول والتدريب لعملية تحسين تجربة العملاء CX practical Bootcamps

تجربة في ارقام

بناء ٥ مراكز تجارب العملاء من مرحلة التأسيس
لمنشآت حكومية وقطاع خاص

بناء اكثر من ٥٠ رحلة عميل لعدد من البرامج والخدمات

تطوير قنوات تقديم الخدمة للعديد من المنشآت

اطلاق تطبيقات عملية وادلة ارشادية و دليل الرحلات في إدارة
تجارب العملاء

بناء برامج متخصصة لتغيير ورفع الوعي لثقافة العملاء داخل المنشأة

بناء واطلاق اكثر من ٢٠ برنامج صوت العميل لخدمات ومنتجات وتطبيقات
رقمية

تقديم اكثر من ٤٥ برنامج تدريبي متخصص في تجارب العملاء

المشاركة من خلال تمثيل العديد من الوزارات و منظمات لتقديم
شرح والقاء خطاب عن إدارة تجارب العملاء لعدد من المؤتمرات
الداخلية والدولية

تقديم مجموعة من الاستشارات لمجموعة منشآت
مختلفة القطاعات

١٦ برنامج تقييم لخدمات ومنتجات متفرقة
بمفهوم شامل ٣٦٠

اهم مشاريعنا و خبراتنا

هيئة الزكاة والضريبة ZATCA

- بناء و تصميم و تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء الاحترافية
- اعتماد البرنامج من قبل الاكاديمية المالية
- الاعداد الشامل للشهادة الدولية

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



وزارة الشؤون البلدية و القروية و الاسكان

- بناء و تصميم و تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء CXM

وزارة الشؤون
البلدية والقروية
Ministry of Municipal & Rural Affairs



الخطوط الحديدية السعودية

- تطوير العملية الإدارية لإدارة تجارب العملاء
- تدريب القيادات
- بناء برنامج متخصص في إدارة تجارب العملاء لقيادات وموظفي الشركة

SAR
الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

جامعة الملك سعود

- بناء برنامج متخصص لأعضاء هيئة التدريس بطريقة ابتكارية

جامعة
الملك سعود
King Saud University

وزارة المالية

- بناء برنامج متخصص لأعضاء فريق الوزارة لإدارة المشاريع الاحترافية وتجربة العميل

وزارة المالية
Ministry of Finance

كتاب تجارب العملاء رحلة مستمرة

- إصدار كتاب متخصص تطبيقي في إدارة تجارب العملاء ويعد من أوائل الكتب في العالم العربي في مجال تجارب العملاء لإثراء المحتوى العربي



شركة درعه للعطور

- بناء و تصميم و تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء
- تنفيذ البرنامج لكافة فرق العمل لمناطق المملكة
- تدريب لكافة الموظفين و الخطوط الامامية

درعه
DERAAH

مجموعة المجدوعي

- تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء متخصصة للمجموعة
- تدريب لكافة الموظفين و الخطوط الامامية

المجدوعي
Almajdouie

شركة الرومنسية

- تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء الاحترافية
- تدريب الموظفين بكافة المستويات الإدارية

الرومنسية
alRomansiah

شركة قنوات STC

- المشاركة في بناء مشروع التحول الرقمي لقطاع المبيعات
- بناء رحلة تجارب العملاء
- بناء مشروع مؤشر سعادة العملاء CHI ومتطلبات CITC

channels
by stc

اهم مشاريعنا و خبراتنا

تطبيق MY STC



- التحول الرقمي - إعادة تصميم رحلات و خدمات النطاق العريض
- تقديم ٨٠% من الخدمات الرئيسية و المضافة عبر التطبيق
- تمثيل شركة STC واستلام جائزة أفضل تطبيق في الشرق الأوسط

شركة CCC



- المشاركة في بناء مركز تجربة العميل
- بناء إجراءات و أنظمة الاتصال و العناية بالعملاء للمركز

شركة STC Pay



- المشاركة في تطوير و تحسين الأنظمة الحالية للعناية بالعملاء و التحسين التشغيلي للمنظومة

STC Solution



- بناء و تصميم و تنفيذ برنامج إدارة تجارب العملاء
- توجيه و ارشاد للحصول على الشهادة الدولية CCXP®

شركة جوى



- بناء رحلة شكاوي العملاء والمبادرات التحسينية لتخفيض الشكاوي ورفع معدل رضا العملاء

هيئات و جهات قطاع عام



- تصميم مراكز تجربة العميل لعدد من الجهات الحكومية و الهيئات
- تشمل كافة المراحل من تحليل الوضع الحالي ، الاستراتيجية ، التخطيط ، التنفيذ و التشغيل

المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية



- المشاركة في بناء مركز تجارب العملاء من مرحلة التخطيط الى التشغيل.

شركة التعاونية للتأمين



- تخطيط و تصميم و بناء و تنفيذ لمركز و إدارة تجربة العميل داخل الشركة
- اطلاق برنامج "ميداليا Medallia" لصوت العميل لكافة القطاعات الثلاثة للشركة

شركة نجم



- قياس صوت العميل لمستفيدي خدمات نجم
- بناء كافة المؤشرات التشغيلية و مؤشرات الرضا للشركة

شركة تكافل الراجحي



- إعادة بناء التجربة التشغيلية
- إعادة تصميم إدارة تجربة العميل
- إطلاق برنامج "كوال تركس Qualtrics" لصوت العميل للشركة

اعتماداتنا و مشاركاتنا



عملاؤنا



شركائنا

XEBO.ai

Medallia

جمعية تجربة العميل
SAUDI CX ASSOCIATION

LUCIDYA

sprinklr

Ipsos

PressGaney

TAM

qualtrics^{XM}

**Business
Intelligence
Training Center**

Teleperformance

ORACLE

GENESYSTM

ZOH

SAP

AMEYO
Customer Experience Platform

SCXATM
Saudi Customer Experience Awards

Locobuzz

UNIFONIC

**الجماز للتكنولوجيا
al jammaz technologies**

تجربة cX
لتجربة مبتكرة

تجربة CX
لتجربة مبتكرة



شكراً لكم

للتواصل معنا

www.tjrbhcx.com  contact@tjrbhcx.com 

@tjrbhcx   +966 554770009 