



دومین کنفرانس ملی تحول دیجیتال

با رویکرد رهبری و مدیریت زیست بوم دیجیتال

(دانشگاه خاتم، تهران - ۲۱ و ۲۲ تیرماه ۱۴۰۲)

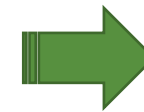
راهبردهای بهبود تجربه دیجیتالی مشتریان در زیست بوم های دیجیتالی

مهدی بیگی

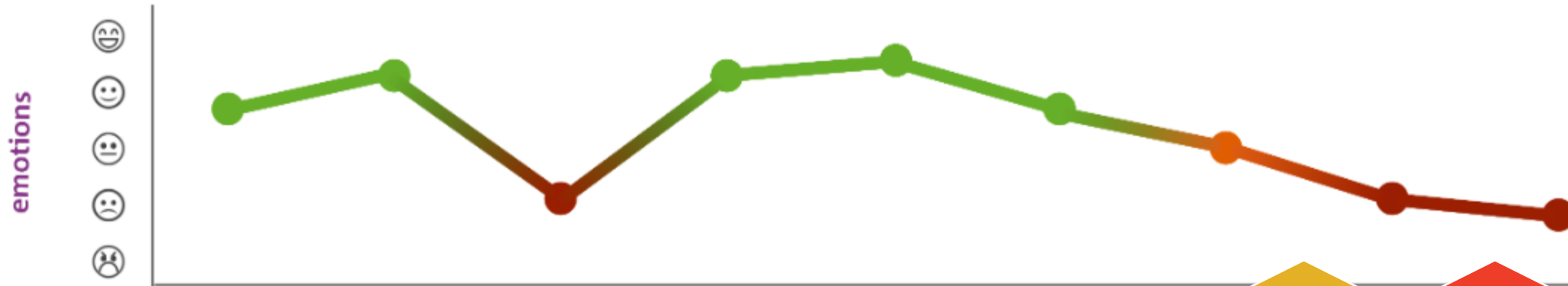
اداره راهبری فن آوری اطلاعات و زیرساخت بانک پاسارگاد

درک مشتری از تعاملاتش با زیست بوم؛ در مراحل گوناگون سفر و نقاط مختلف تماس (نشأت گرفته از احساسات و ادراکات)

- Perception of Interactions { Different Stages of Journey
Various Touch Points



تصویری "جامع" از "تمام تعاملات مشتری" با زیست بوم



- Convenience of Digital Service Delivery (**Frictionless**)
- Integrated Digital workflow
- **Stress** Points / **Pain** Points
- Customer-Centric (sdeen nekopsnU & stnaW sremotsuC no desaB)
- **Poor Service** □ **Poor Ecosystem ...** □ **poor**

Government



لزوم توجه جدی به همه ی عواملی که در تولید تجربه دخیل هستند.

- Customer Expectations & the Actual Delivery
- Demand-Driven



Existing State:
Serial Customer Engagements



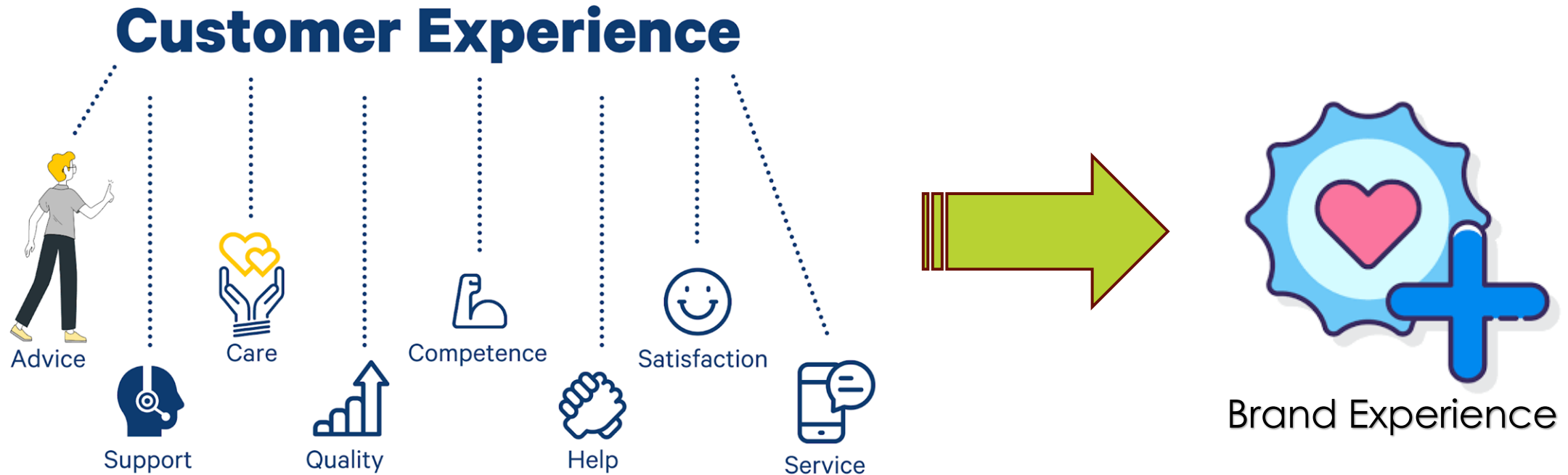
Digital and human channels **separately engage** customers.

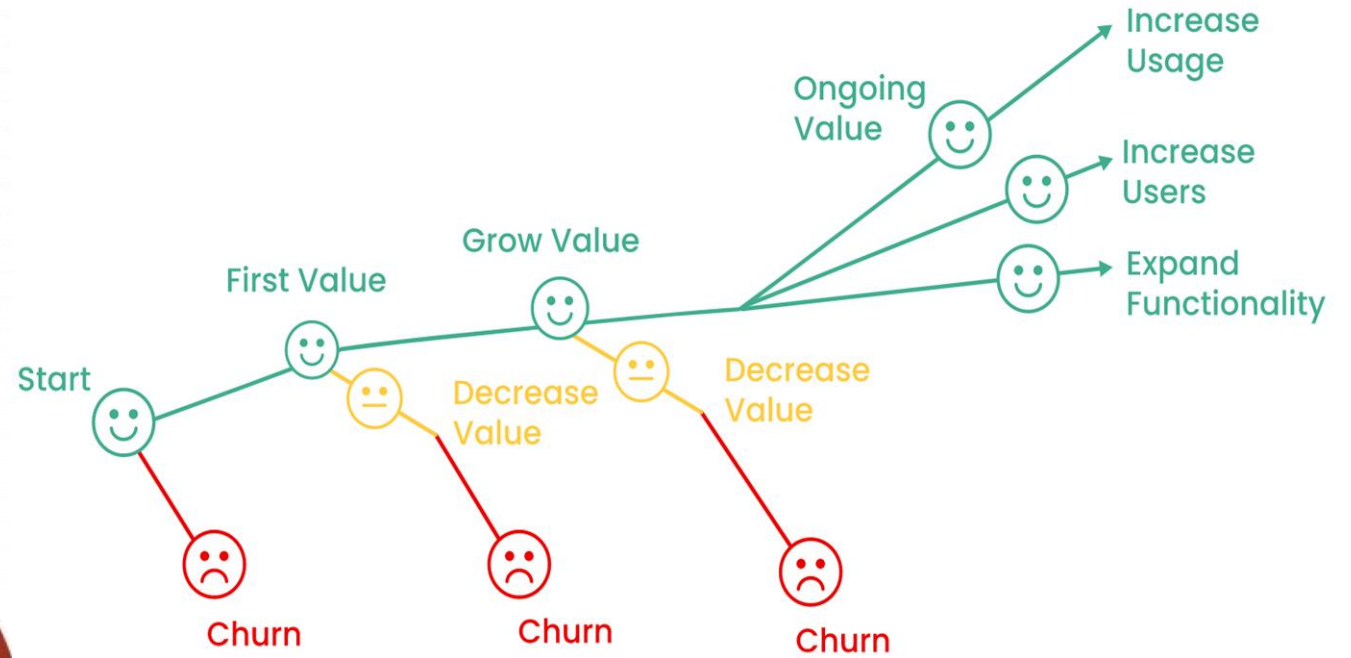
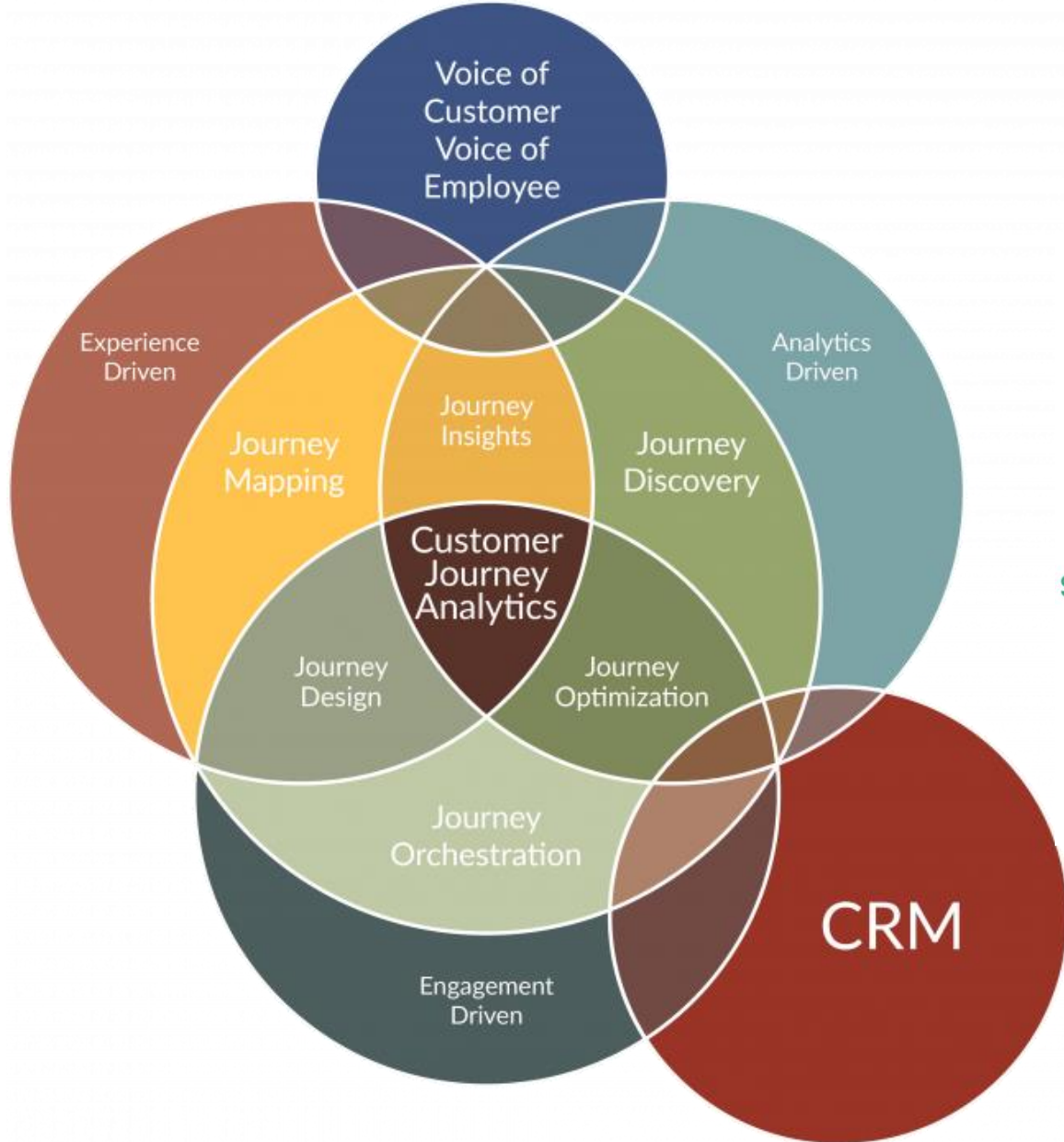
Desired State:
Integrated Customer Engagements



Digital and human channels **jointly engage** customers in key moments.

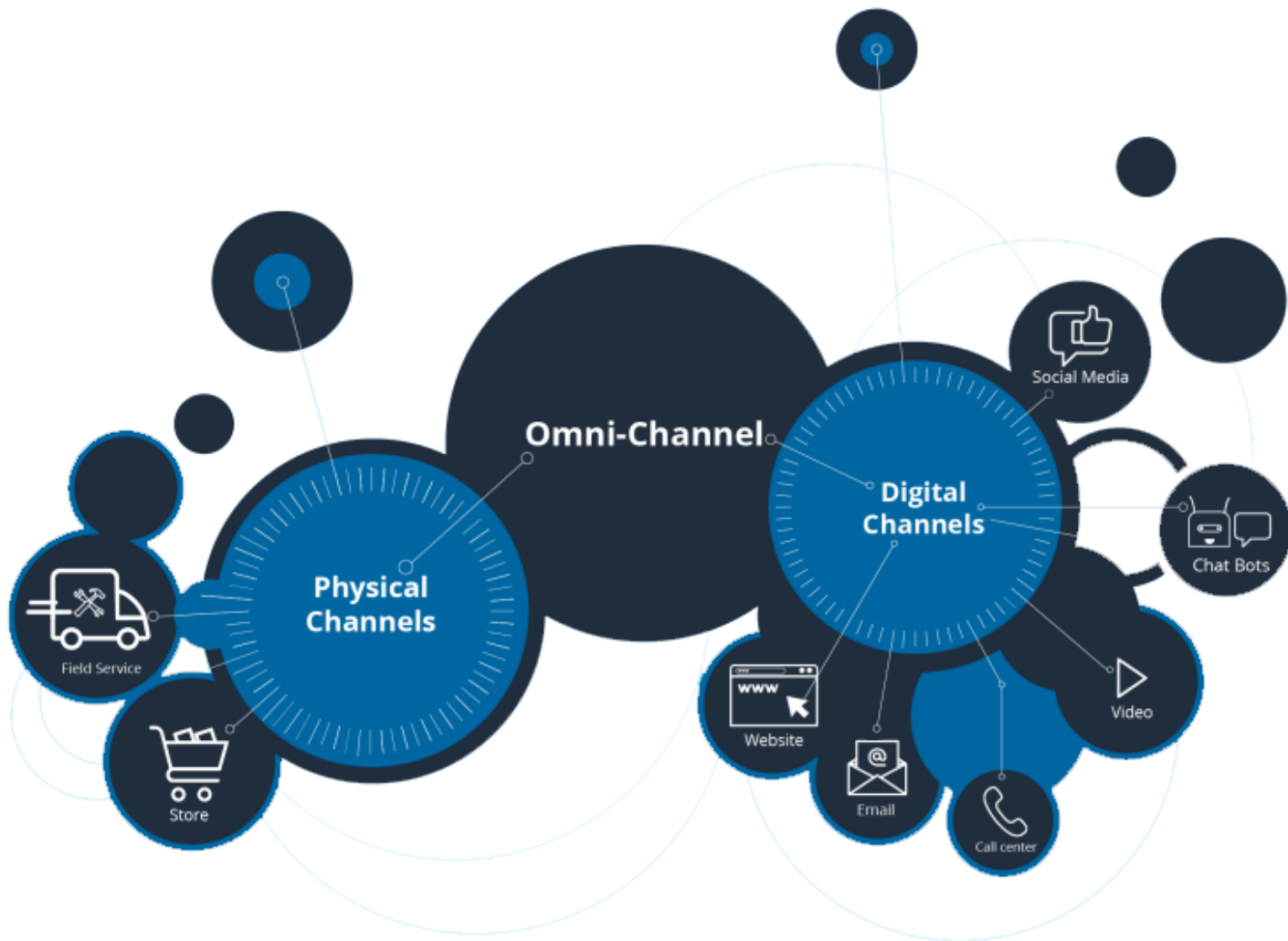
خدمت □ بسته ی خدمت (خدمت همراه با پشتیبانی، شایستگی، کیفیت، مراقبت، مشاوره و ...)





Fluidity of customer experience in digital ecosystems

تجربه ای واحد و یکپارچه؛ از مبادی متفاوت

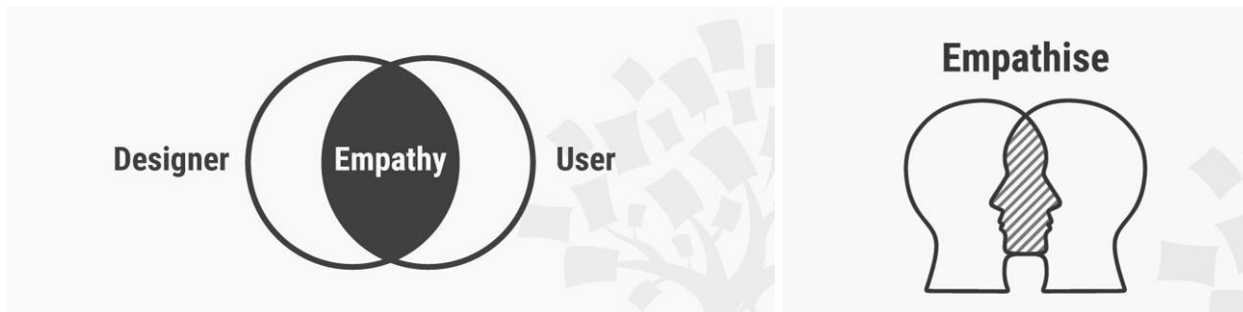


4- توسعه ی تجربه محور (مبتنی بر تفکر طراحی)

DESIGN THINKING



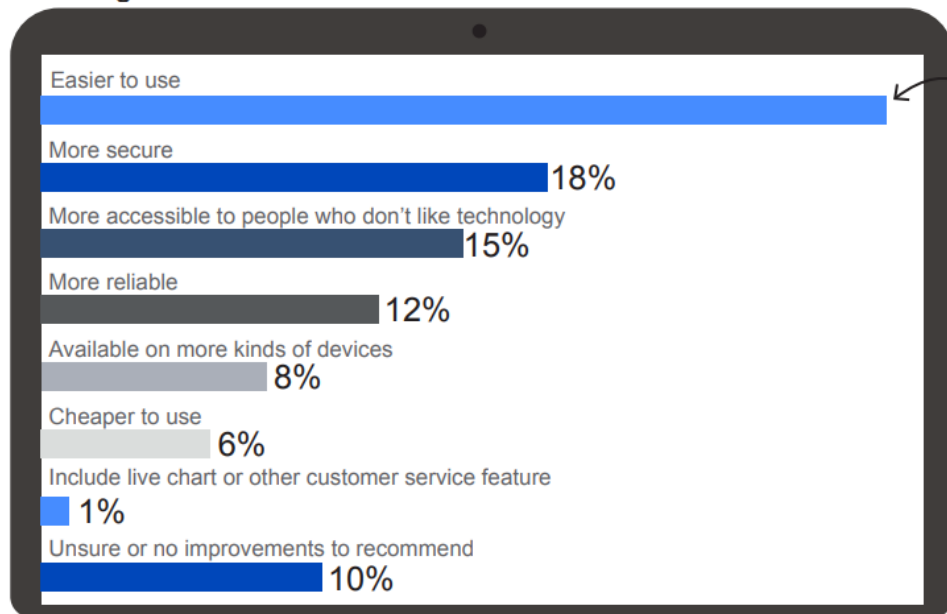
- بارش افکار (دیالوگ طراحی)
- قوم نگاری (Ethnography)
- راهکارهای حل مسأله با رویکرد انسان محور
- کارگاه طراحی مشترک (Co-Design Workshop)
- هوش دیجیتالی (DQ)



5- توانمند سازی هوشمند مشتریان

- ایجاد بسترهای تعاملی ساده، متنوع و اثربخش با مشتری
- ایجاد چرخه های بازخورد (Feedback Loops)
- ارائه خدمات شخصی سازی شده
- توسعه ی چابک

State government online services need to be:



31% said state government online services need to be easier to use



6- تحلیل داده و استفاده از خرد جمعی

- جمع آوری دانش های پراکنده و تحلیل آن ها در مقیاس کلان با رویکرد مدیریت دانشی زیست بوم
- شنُفت اجتماعی (Social Listening)
- آگهی یا آگاهی (عقل منفصل)
- حرکت به سمت خرد عملیاتی
- خردمندان و خردورزان

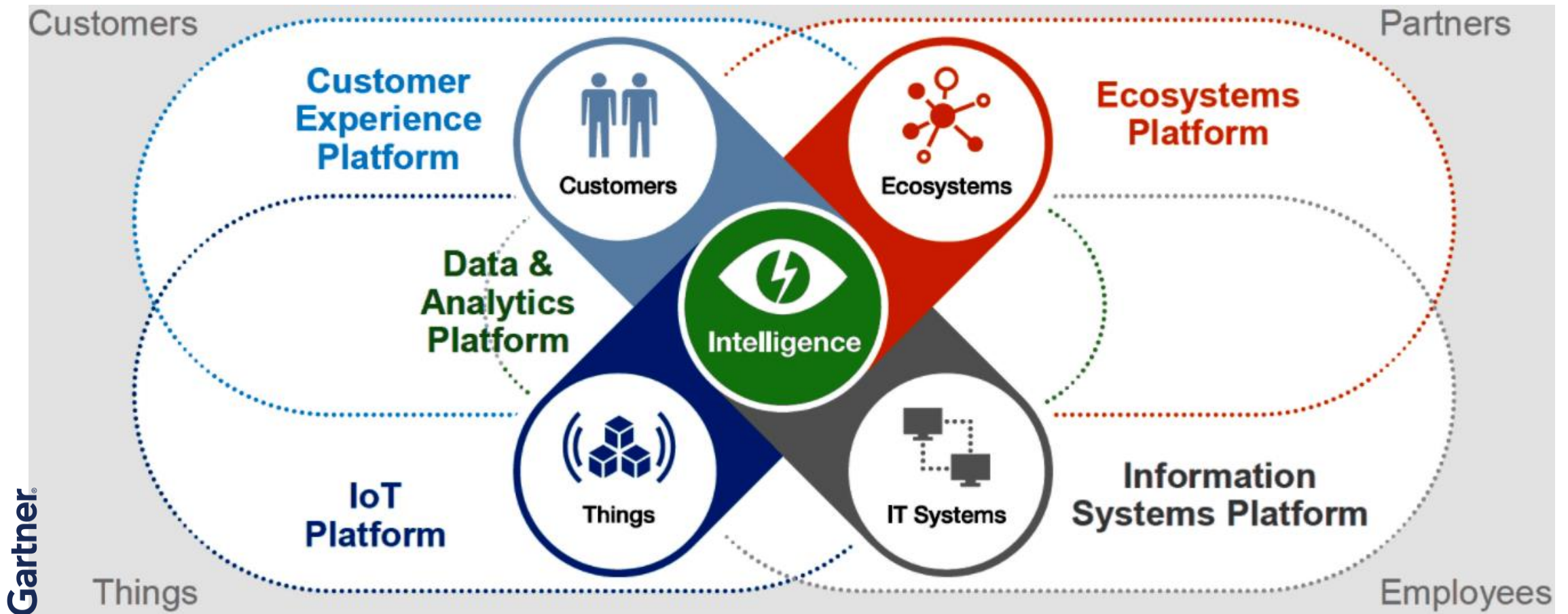


)Wisdom Workers(



DIGITAL
COMPETENCE

7- ضرورت ایجاد سیستم مدیریت یکپارچه داده ها در زیست بوم

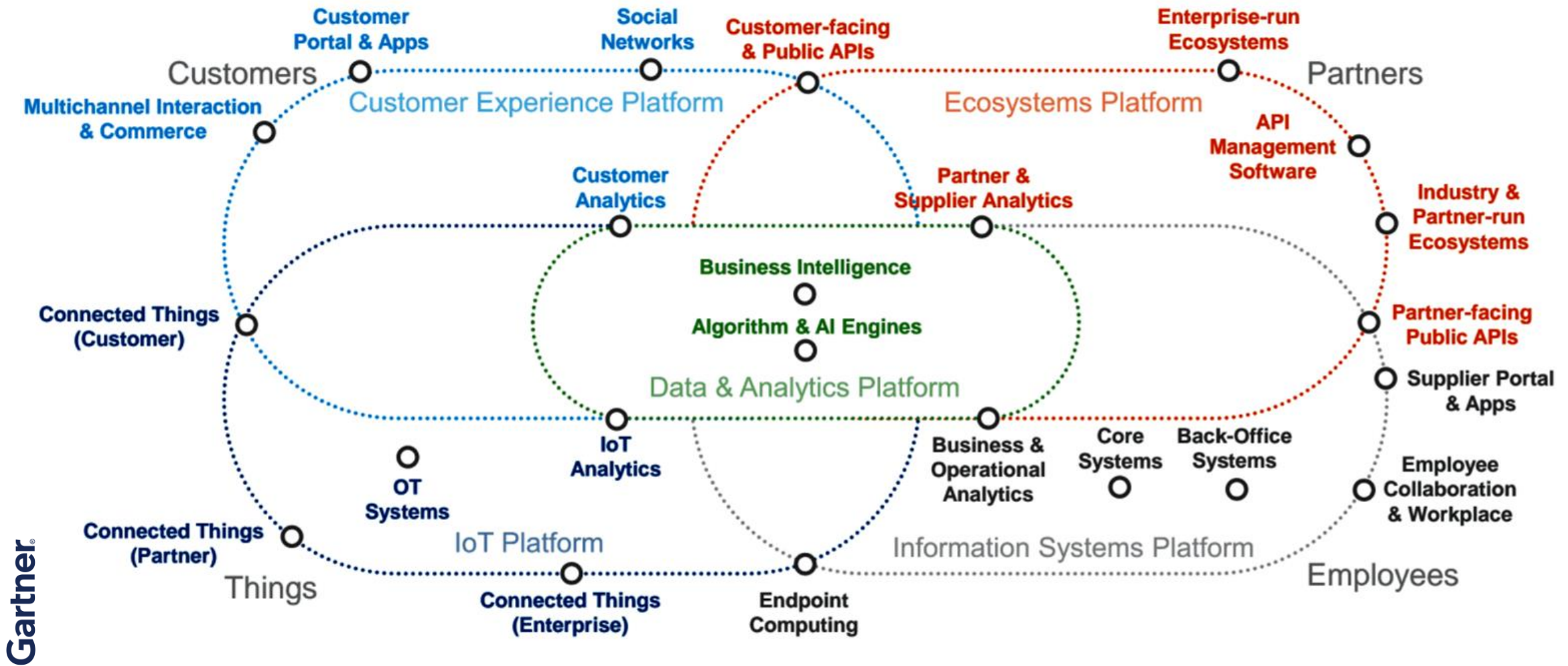


تحلیل کلان داده ها و هوشمند سازی

مدیریت اقلام اطلاعاتی، محتواها و API ها

شناسایی یکپارچه کاربران

8- ضرورت مدیریت اثر شبکه ای در زیست بوم



همنوا سازی

اثرات جانبی (+/-)

ریسک تمرکز

9- اندازه گیری و بهبود تجربه دیجیتالی مشتریان

- تفکیک مدیریت از راهبری زیست بوم

- توجه به فعالیت های اساسی حوزه راهبری

(هدایت Direction)

(پایش Monitoring)

(ارزیابی Evaluation)

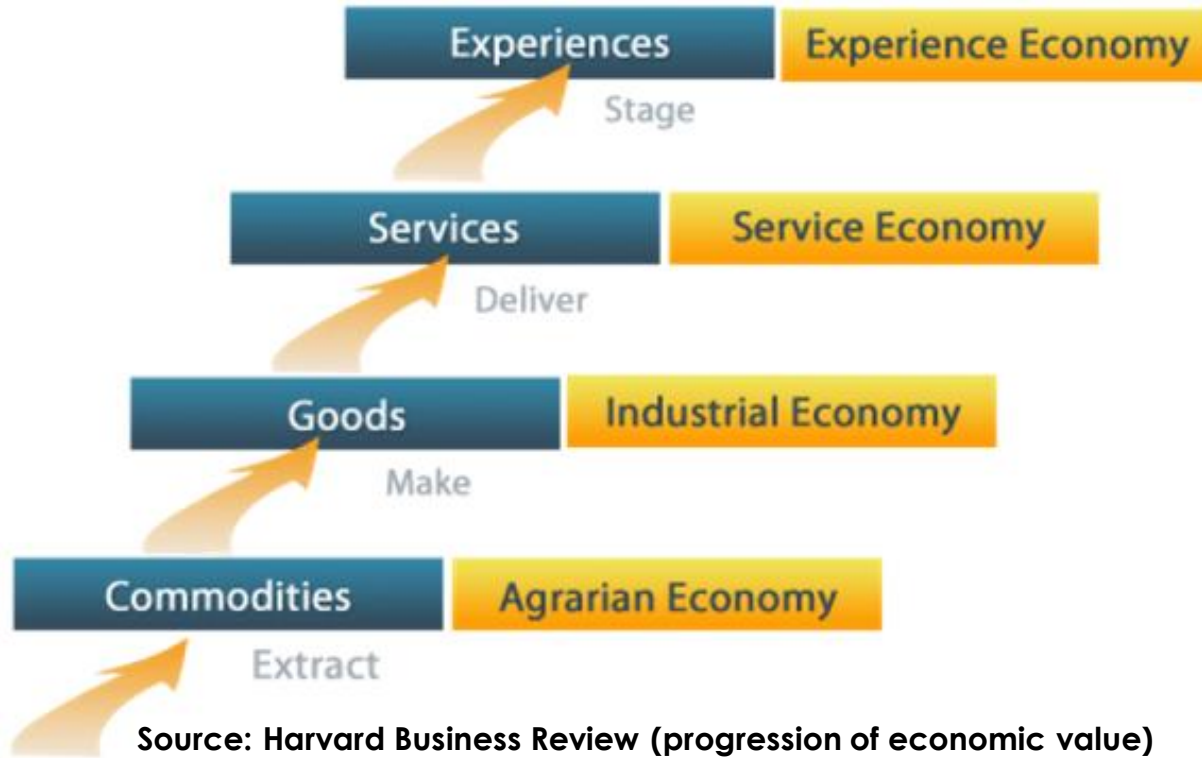
اندازه گیری و بهبود
تجربه دیجیتالی
مشتریان

- شاخص وفاداری مشتریان (NPS)

- شاخص رضایت مشتریان (CSAT)

- شاخص نرخ ریزش مشتریان (CCR)





مشتری یا میهمان؟ مسئله این است ...

EMOTIONAL BANKING
 FIXING CULTURE, LEVERAGING FINTECH,
 AND TRANSFORMING RETAIL BANKS INTO BRANDS

DUENA BLOMSTROM





دومین کنفرانس ملی تحول دیجیتال

با رویکرد رهبری و مدیریت زیست بوم دیجیتال

(دانشگاه خاتم، تهران - ۲۱ و ۲۲ تیرماه ۱۴۰۲)

با تشکر و سپاس از توجه شما

