

بلمح البصر | In a Blink of an Eye

شريك تشغيل وتحسين تجربة العميل للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات

تجربة عميل مترابطة تشغيل يُقاس ويتحسن باستمرار
للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات .
نضمن اتساق الخدمة وترابط العمليات بأسلوب عصري وحلول متكاملة.

منظومة متكاملة لإدارة التفاعلات اليومية



رفع كفاءة الاستجابة



المملكة العربية السعودية





حين تتعدد القنوات، يجب ألا تتجزأ التجربة -نعالج أبرز الفجوات التي تواجه المنشآت في إدارة التفاعلات اليومية

01

تفاوت الخدمة بين الفروع

اختلاف الأداء والجودة بين المنافذ يؤثر سلباً على سمعة العلامة التجارية ورضا العملاء.

الحل الذكي

وضع معايير موحدة وقياس دوري دقيق يضمن اتساق الجودة في كافة الفروع.

02

تشتت المحادثات والمتابعة

فقدان بعض الطلبات واستغراق وقت طويل للاستجابة بسبب تعدد قنوات التواصل.

الحل الذكي

ربط شامل للقنوات وتذاكر دعم ومسارات تصعيد مباشرة دون ضياع بيانات.

03

تقارير لا تقود إلى إجراء

جمع كميات كبيرة من البيانات دون الاستفادة منها في اتخاذ قرارات تطويرية ملموسة.

الحل الذكي

تحويل صوت العميل إلى أولويات تحسين عملية ومسؤوليات محددة لرفع الأداء.

خبرة تشغيلية واحدة في التأسيس والتحسين للمنظومات والخدمات

تأسست **بلمح البصر** | In a **Blink** of an Eye عام 2020م،
وتتخذ من مدينة جدة مقراً رئيسياً لها. نختص بتقديم حلول
متكاملة لتأسيس وتعديل وتشغيل إدارات تجربة العميل ومراكز
الاتصال عن بعد.

عام التأسيس والمقر

2020م - جدة، المملكة العربية السعودية



محور الخبرة الأساسي

تأسيس، تشغيل، وتمكين المنظومات التشغيلية



نطاق التنفيذ المباشر

مراكز الاتصال، أنظمة CRM، جودة الخدمة، صوت
العميل، وكل نقاط تماس العميل





ثلاث منظومات لخدمة واحدة مترابطة - نهج شامل يغطي كافة مراحل بناء وتطوير تجربة العميل

03



التشغيل والتحسين المستمر

ندير التفاعلات اليومية على كافة القنوات، نراقب الجودة ونشرف على تنفيذ التحسينات باستمرار.

المخرج

خدمة مدققة وتقارير دورية

02



التأسيس والتمكين

ننجز نموذج التشغيل الكامل، السياسات والإجراءات (SOPs)، الربط التقني، وتأهيل الفريق الجاهز للتنفيذ.

المخرج

جاهزية تشغيلية واضحة

01



التشخيص والتصميم

نفهم رحلة العميل بالتفصيل، نحدد الفجوات التشغيلية ونرتب أولويات التطوير بناءً على معطيات دقيقة.

المخرج

خط أساس و خطة تحسين



حلول مخصصة تناسب احتياجات المنشأة في كافة مراحل النمو والتشغيل

Blink CX Build



تأسيسي

تأسيس إدارة تجربة العميل

للمنشآت التي تبني وظيفة تجربة العميل أو تعيد هيكلتها وتنظيم إجراءاتها بالكامل.

المخرجات: نموذج التشغيل + أدلة الإجراءات + اللوحات القيادية

Blink CX Pulse



تشخيصي

تشخيص تجربة العميل

فهم المشكلة الفعلية واكتشاف الفجوات قبل الاستثمار في الحل التشغيلي.

المخرجات: خريطة رحلة العميل + تحليل الفجوات + خط الأساس

Blink CX Desk



تشغيلي

خدمة العملاء المدارة

تشغيل قنوات التواصل والدعم الفني أو دعم وتوجيه الفريق الداخلي عن بعد.

المخرجات: تشغيل القنوات + إدارة التذاكر + ضبط الجودة والتقارير

Blink Branch Control



خدمات الفروع - الأكثر طلباً

اتساق الخدمة بين الفروع

للمنشآت التي تحتاج مقارنة جودة الخدمة وتوحيد الحد من تفاوت الأداء بين الفروع.

المخرجات: تسويق خفي + تحليل المراجعات + مقارنة الفروع + تقارير متابعة

خدمة العملاء المدارة — خيارات مرنة ومستويات خدمة متكاملة تلائم مختلف أحجام الأعمال

الأكثر طلباً - باقة النمو السنوي

الذهبية

نمو واحترافية

- ✓ القنوات: قنوات متعددة
- ✓ ساعات التغطية: تغطية موسّعة
- ✓ حجم التفاعل: متوسط إلى مرتفع
- ✓ اللغات: العربية والإنجليزية
- ✓ مستوى الخدمة: إشرافي ومتابع

مناسبة ل: المقاهي، السلاسل، المطاعم

الفضية

الانطلاق السريع

- ✓ القنوات: قناة أساسية واحدة
- ✓ ساعات التغطية: ساعات عمل محددة
- ✓ حجم التفاعل: منخفض إلى متوسط
- ✓ اللغات: العربية
- ✓ مستوى الخدمة: تشغيلي أساسي

مناسبة ل: المتاجر، الشركات الناشئة، العيادات

البلاتينية

الحل المؤسسي المخصص

- ✓ القنوات: تكامل شامل للقنوات
- ✓ ساعات التغطية: مرنة، حتى 24/7
- ✓ حجم التفاعل: مرتفع أو متغير
- ✓ اللغات: متعددة حسب الحاجة
- ✓ مستوى الخدمة: مُدار بالكامل

مناسبة ل: عمليات معقدة أو أحجام مرتفعة: مطاعم، سيارات، لوجستيات

للاطلاع على تفاصيل الموظفين والتراخيص والمواصفات الكاملة، يُرجى طلب ورقة العرض التفصيلية.



أربع ركائز، وتحتها الخيارات التي نعتمدها لخدمة عميلك يوميًا

أنظمة تشغيل



التذاكر



CRM



التكاملات



IVR



قنوات خدمة



واتساب



الهاتف



منصات التواصل



البريد



أتمتة مساندة



تصعيد بشري



وكلاء محادثة كتابية وصوتية



مراجعة الجودة والتكامل



تحديث قاعدة المعرفة



أدوات قياس وتحسين



صوت العميل



المتسوق الخفي



مراجعات Google





شركاء النجاح الذين وضعوا ثقتهم في حلولنا حسب نطاقات الخدمة

Blink CX Build | تأسيس تجربة العميل

شركة العيسائي للسيارات (Mitsubishi & FUSO)



Blink Branch Control | اتساق الخدمة

شركة الحمراي فوكس (ONE STOP)



Blink CX Desk | خدمة العملاء المدارة

واكي (Wakame)

Beyond Dip

Rawk

NORA

Filter & Oil

HMT Hospitality

Trieste

Crusty Smash Burger

Tamex

Got Cookie?

UniEX

Kayo





نحن هنا لمساعدتك في الارتقاء بتجربة عملائك إلى آفاق جديدة

شريك تشغيل وتحسين تجربة العميل للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات | **بلمح البصر** | In a **Blink** of an Eye

شريك تشغيل وتحسين تجربة العميل للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات

رقم الاتصال المباشر

0595875379



الواتساب الرسمي

0564605544



البريد الإلكتروني الرسمي

info@blinktolink.com



الموقع الإلكتروني

www.blinktolink.com



العنوان الرئيسي للمقر

جدة - حي الربوة، شارع يحيى المعلمي، مركز التجارة العالمي، الطابق 3 مكتب 102



دعنا نبدأ الآن

شاركنا الفروع والقنوات والتحدي لنحدد معا
نقطة البداية ونطاق العمل المناسب

المملكة العربية السعودية