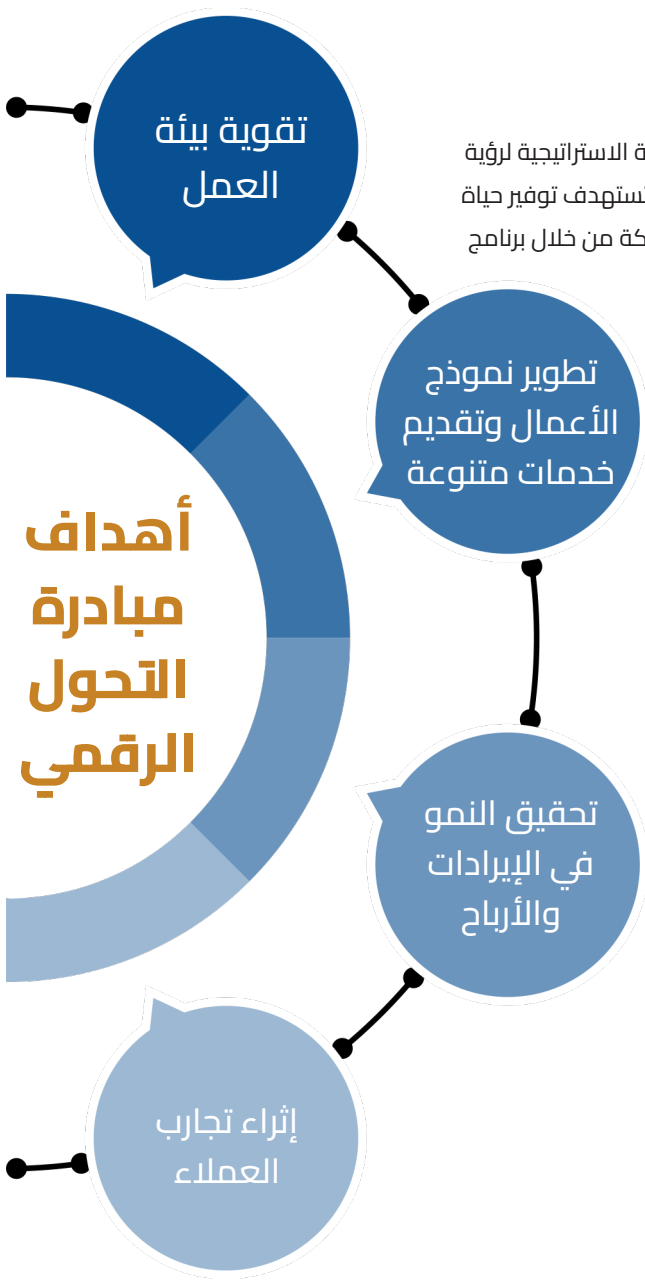


7 - المبادرات

أطلقت «مهاره» مجموعة من المبادرات الاستراتيجية، التي تهدف إلى تطوير نموذج أعمالها بشكل شامل ومستدام؛ لتواكب تطور رؤيتها الاستراتيجية؛ التي تسعى لتحقيق أهداف الشركة وزيادة نشاطها، إضافة إلى

مبادرة التحول الرقمي

أولت الشركة اهتماماً كبيراً بمبادرة التحول الرقمي؛ انطلاقاً من قناعتها بأهمية تطوير نموذج عمل الشركة، وتقديم خدمات متنوعة للعملاء باستخدام التقنيات الرقمية، التي تخدم الموظفين والعملاء والمجتمع، حيث يعد التحول الرقمي إحدى الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030م، فضلاً عن تسارع وتيرة التحول الرقمي في جميع أنحاء العالم، ما أوجب على الشركات زيادة الاستثمار في التقنيات الرقمية، وتكييف نماذج الأعمال باستمرار لتلبية توقعات العملاء المتزايدة. وحققت الشركة نجاحاً كبيراً على صعيد التحول الرقمي في جميع أنظمتها الإدارية والتشغيلية، من خلال استراتيجية طموحة تقوم على عدة محاور أساسية؛ لتطوير البنية التحتية والمعلوماتية، ورفع مستويات الحوكمة والأمن السيبراني، والتركيز على تحسين تجربة العميل وخدمات العملاء من خلال قنوات الاتصال كافة.



حجم استثمار «مهاردة» في التقنيات الرقمية:

لتطبيقات وبرامج، أو مشاريع الدعم والتطوير. وقُدِّر حجم استثمارات الشركة في التقنيات الرقمية بشكل عام في عام 2023م بـ 9 ملايين ريال سعودي.

وفرض معايير ومحددات الجودة والأمان؛ لذا ترصد الشركة بشكل سنوي موازنة للتقنيات الرقمية، ما بين تكاليف استضافة للخدمات السحابية، أو اشتراكات وتراخيص

تسعى الشركة إلى استخدام أحدث وأضمن التقنيات؛ للمساهمة في رفع معايير الأداء ومستوى الإنتاجية وجودة الأعمال، والمساهمة في تقليل تكاليف التشغيل،

مبادرة تحسين تجربة العميل

وتقيّم الشركة رضا عملائها بإجراء الاستبيانات الدورية الإلكترونية، التي تسهم في عملية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لهم، حيث أظهرت استبيانات سابقة عن بعض خدمات الشركة تحقيق رضا العملاء بنسبة من 70 % إلى 80 %.

والتواصل المستمر مع العملاء، ليستقبل اقتراحاتهم وملاحظاتهم. ولا تقتصر خدمة العملاء في شركة «مهاردة» على فكرة الرد الهاتفي والإجابة على استفساراتهم، بل تعمل الشركة على زيادة التواصل مع العملاء من خلال وسائل متعددة من بينها التطبيق الإلكتروني، وفروع الشركة، والرقم الموحد، إضافة إلى البريد الإلكتروني، وحسابات التواصل الاجتماعي.

ترتكز مبادرة تحسين تجربة العميل على السعي لإرضاء عملاء الشركة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الصورة الذهنية لديهم، حيث تحرص «مهاردة» على إضافة تجربة إيجابية للعملاء، ودعمهم بباقة من المهارات والإجراءات المتطورة، في سبيل تحقيق أعلى درجات الرضا لدى جميع شرائح العملاء المتنوعة، في كل الأوقات. وخصصت الشركة قسماً خاصاً بحل المشاكل

