

الشمالي: الفشل يطارد تنفيذ « CRM » في صناعة الخدمات المالية

استخراج البيانات من عينة الإدارة العليا الموجودة في مدينة الكويت، ووجدت أن أساليب التنفيذ فضلا عن تحديد الأولويات من عوامل النجاح الحرجة، وأن المكونات التنظيمية تعتبر عادة هي النقيض جذريا.

وإردفت انه «ومع ذلك ورغم ان التنفيذ غير تقليدي، وعند تقييم نتائج أداء الأعمال، نجد أن مؤشرات النتائج إيجابية بشكل مدهش، لأنه يحدد المكونات الثقافية القوية الواضحة أيضا، وربما يساع في تنفيذ الاستراتيجية، موضحة ان CRM هي في الواقع ظاهرة عالمية ليست ملزمة الثقافة، ويمكن أن تكون من التقنيات الرقمية التي توجه التنفيذ الإيجابي.

العملاء عن طريق تطبيق إدارة علاقات العملاء (CRM)، عبر تحديد مصادر مواقع العمليات التنظيمية على طلبات الزبائن، مع استخدام إدارة المعرفة والمكونات التكنولوجية المتخصصة.

ولفتت إلى أن هناك فهما واضحا لغموض كيفية إنجاز هذه الشركات، نظرا للنقص في أطر عمل «خطوة بخطوة» المخصصة للتنفيذ، كذلك أدوات قياس الأداء وتصور استراتيجية غير صحيحة، حيث ان CRM صممت بالدرجة الأولى للأسواق الغربية، للتنفيذ دوليا، لكن في دول مجلس التعاون الخليجي نسبة الفشل عالية جدا.

وزادت انه تم تقييم تنفيذ CRM والاداء بين البنوك الإسلامية الكويتية عن طريق

أكدت الرئيسة التنفيذية لشركة مجموعة السلام القابضة د. سارة الشمالي ان البنوك الإسلامية الكويتية لا تعطي الأولوية دائما لمشاركة العملاء.

وقالت الشمالي، في بحث علمي لها، إن تركيز المؤسسات المالية لا ينصب على العملاء وردود فعل موظفي إدارة العملاء عبر تطبيق إدارة علاقات العملاء (CRM)، مقترحة أن تأخذ البنوك على الأقل حذرهما من آراء العملاء وردود فعل الموظف حتى وإن لم تكن أولوية.

واقادت في البحث، الذي أعدته حول استراتيجيات العملاء المنفذة من قبل البنوك الإسلامية الكويتية، بأنه يمكن تحقيق التطوير في علاقات مربحة مع