



# تحول تجربه مشتری با فناوری‌های نوین دیجیتال

مهدی شایرنجانی

عضو هیات علمی دانشگاه تهران  
بنیان‌گذار گروه تحول دیجیتال

“

اگر تنها یک دلیل برای برتری شرکت ما به رقبا وجود داشته باشد این است که ما مانند یک لیزر بر روی تجربه مشتریان متمرکز شده‌ایم.

جف بزوس

مدیر عامل شرکت آمازون





تجربه دیجیتال مشتری به سبک پیتزا دومینو

● در پژوهشی با محوریت سلیقه مشتریان، در پایین‌ترین رتبه قرار گرفت.

سال ۲۰۰۹ ←

● ارزش سهام آن، به پایین‌ترین سطح خود در طول تاریخ نزول کرد.

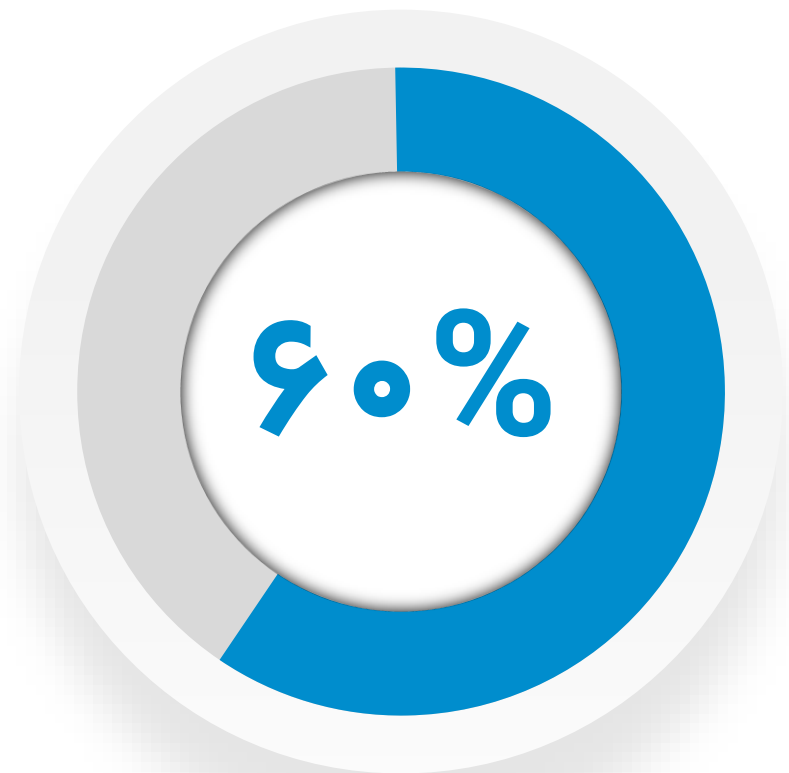
● تحولی چشمگیر و قابل توجه

● ۴۰۰ نفر از کارکنان دفتر مرکزی آن، در حوزه نرم افزار و تحلیل داده فعالیت می‌کنند.

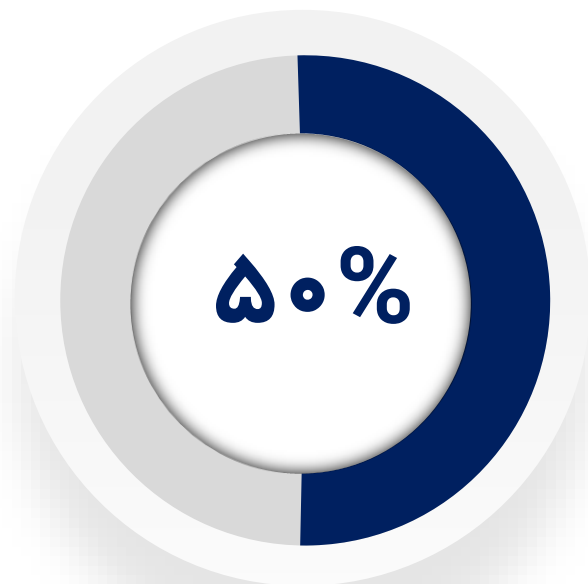
● ۶۰٪ از فروش شرکت از طریق کانال های دیجیتال محقق می شود.

سال ۲۰۱۷ <

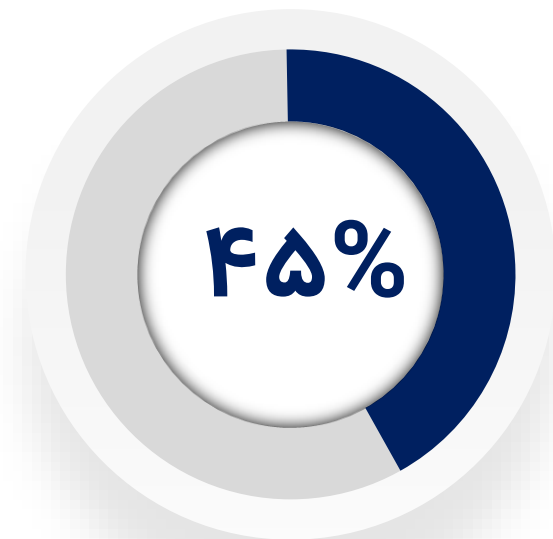
## نسبت فروش از طریق کانال های دیجیتال به کل فروش در ایالات متحده



۲۰۱۶

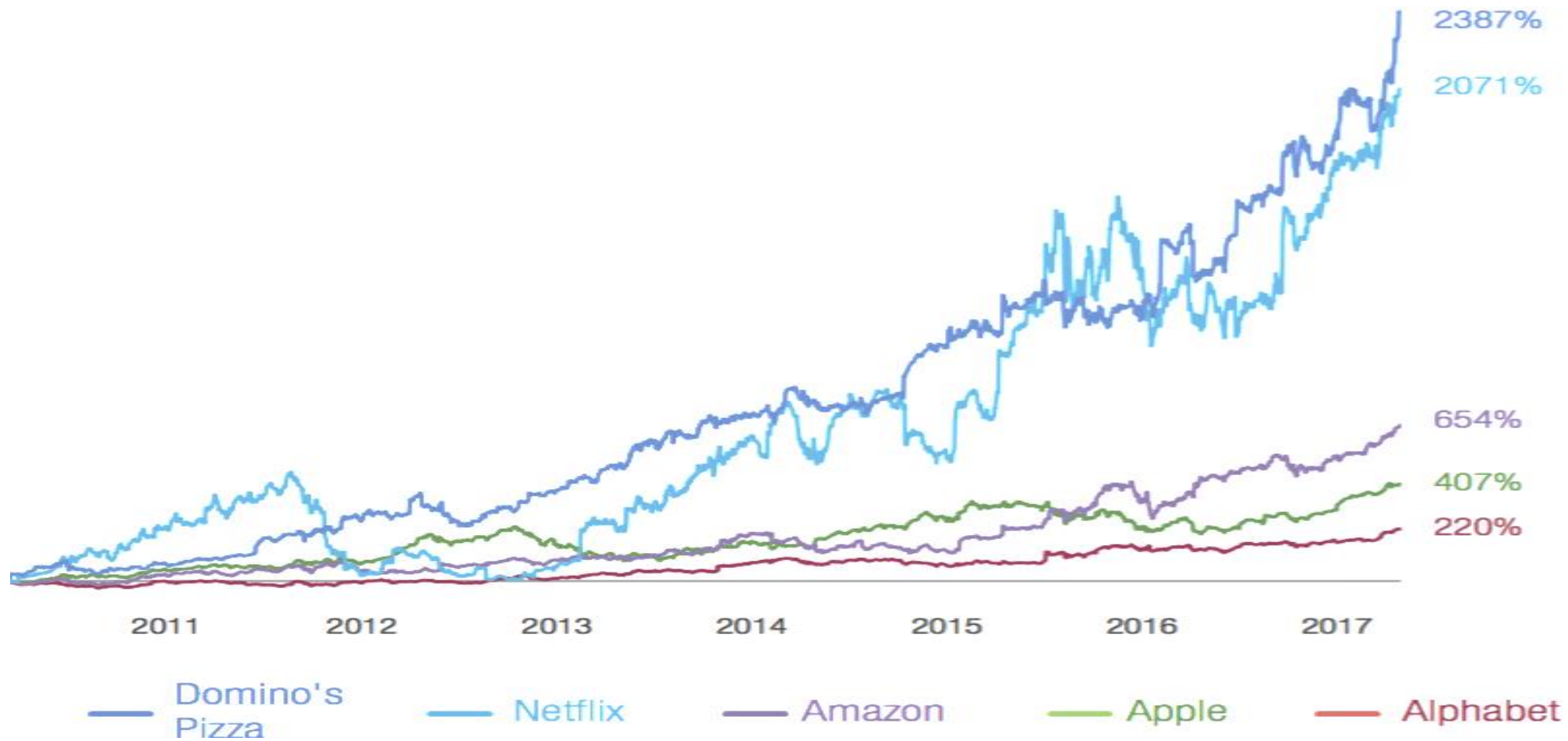


۲۰۱۵



۲۰۱۴

# بازدهی بالاتر از گوگل، اپل، نتفلیکس و آمازون در عرض چند سال





# پلتفرم‌های سفارش پیتزا دومینو



Twitter



Google Home



Smart Watch



Facebook Messenger



Zero Click App



Car



SMS



Amazon Echo



Smart TV



# فعالیت‌های فناورانه دومینو

## PIZZA TRACKER

You got 30 minutes and you got Domino's Pizza headed your way. Our delivery experts have specifically engineered the Pizza Tracker to keep you up to date on the status of your order from the moment it's prepared to the second it leaves our store. You got tracking where tracking has never gone before.

ORDER PLACED   PREP   BAKE   BOX   DELIVERY

1   2   3   4   5

YOU GOT ORDER ASSEMBLY - YOUR ORDER WAS BOXED FOR DELIVERY AT 12:37 PM   PATENT PENDING

### YOUR LOCAL STORE:

Contact your Domino's with any questions:

2282 South Main Street  
Ann Arbor, MI 48103  
734-332-1111

### YOUR ORDER DETAILS:

- (1) Small (10") Hand Tossed Pizza  
Extra Cheese, Sauce, Pepperoni, Italian Sausage.
- (1) Chicken Kickers
- (1) 2-Liter Coke

### RATE YOUR DOMINO'S

When your pizza arrives tell us how it was.  
(RATE OUR SERVICE FROM 1-5)

★ ★ ★ ★ ☆

STORE AVERAGE: ★★★★★ LEAVE US A MESSAGE



ردیاب دومینو



واحد رباتیک دومینو



نوآوری در تحویل پیتزا



پروژه‌های با عنوان ۳/۱۰

# فعالیت‌های فناورانه دومینو



ردیاب دومینو



واحد رباتیک دومینو

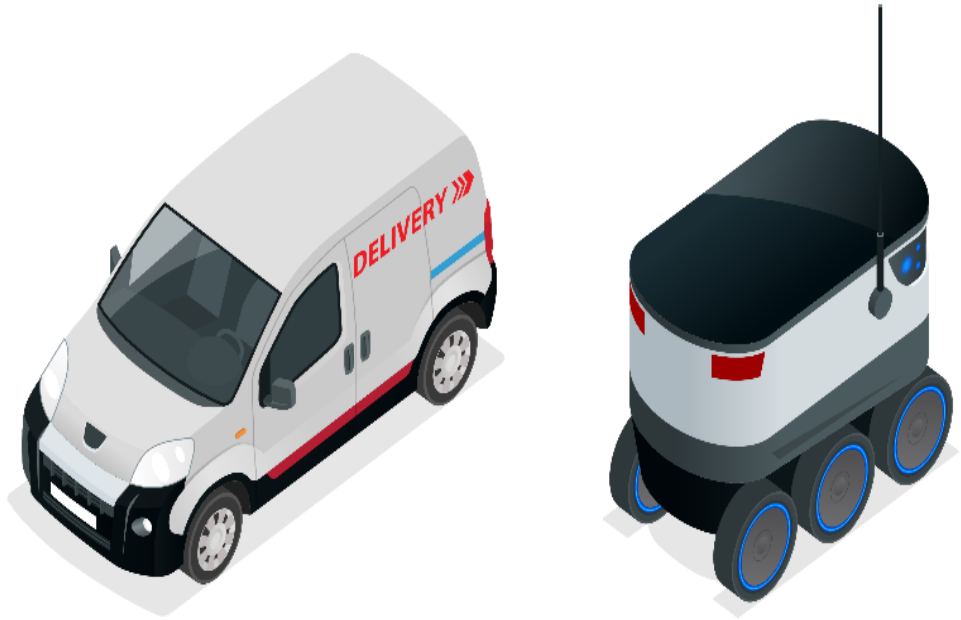


نوآوری در تحویل پیتزا



پروژه‌های با عنوان ۳/۱۰

# فعالیت‌های فناورانه دومینو



ردیاب دومینو



واحد رباتیک دومینو



نوآوری در تحویل پیتزا



پروژه‌های با عنوان ۳/۱۰

# فعالیت‌های فناورانه دومینو



ردیاب دومینو



واحد رباتیک دومینو



نوآوری در تحویل پیتزا



پروژه‌های با عنوان ۳/۱۰



ما از جنبه‌های متعدد، یک شرکت فناوری به شمار می‌رویم. شرکتی که هنر پخت پیتزا را با عصر دیجیتال، سازگار می‌کند.

پاتریک دوویل

مدیر عامل شرکت دومینو



# اقتصاد تجربه

اهمیت ساخت خاطراتی به یاد ماندنی و جذاب برای مشتری



# سیر تطور اقتصاد



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...

# تجربه

● رویدادی که احساس شما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (کمبریج)



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...



تجربه

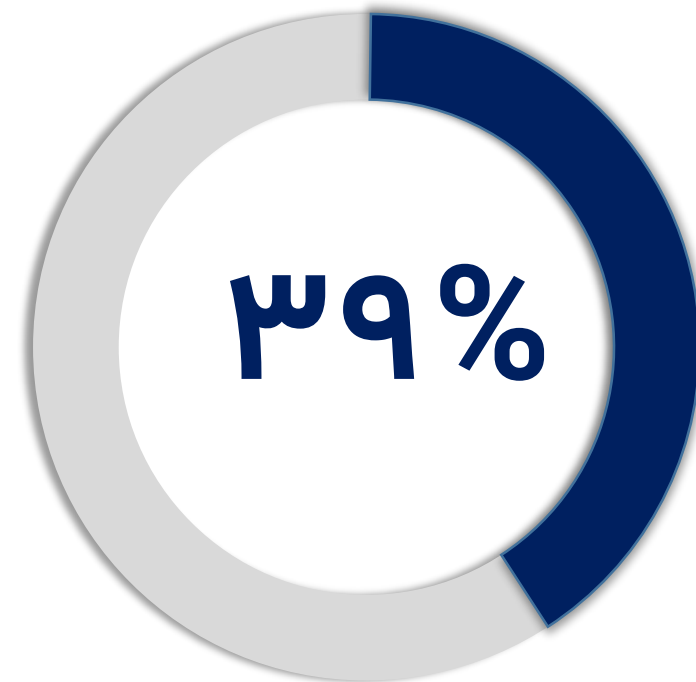
تجربه مشتری

● ادراک و احساس کلی مشتری از مواجهه (مستقیم یا غیرمستقیم) با کارکنان، سیستمها، محصولات، خدمات و برند سازمان



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...

از مشتریانی که در مواجهه با شرکت، تجربه بدی داشته‌اند؛  
دیگر کمتر از محصولات و خدمات سازمان استفاده می‌کنند.



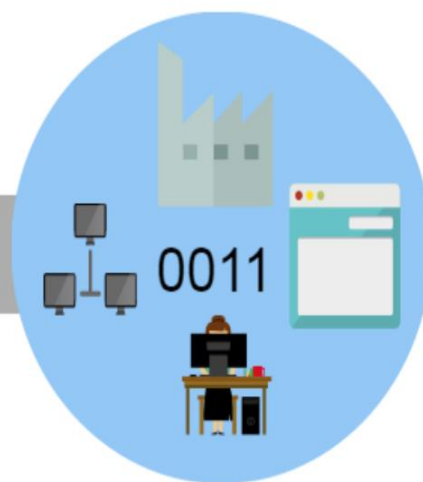
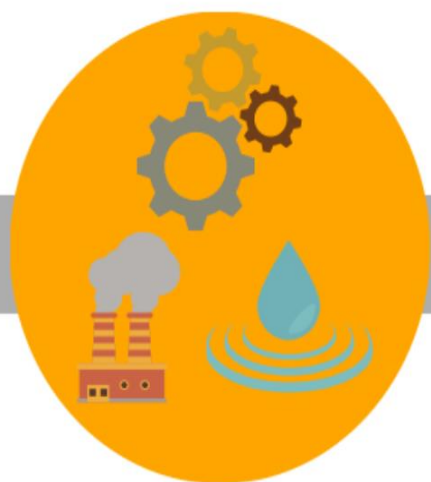
# تجربه مشتری در عصر دیجیتال



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...

# عصر دیجیتال

برهه‌ای از تاریخ که در آن استفاده از فناوری‌های دیجیتال در سرتاسر دنیا رایج و گسترده شده است.



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...

# گونه شناسی فناوری‌های دیجیتالی



فناوری‌های متداول (Common Technologies)

فناوری‌های تحول آفرین (Disruptive Technologies)

# فناوری‌های متداول



اینترنت



گوشی‌های هوشمند



جی‌پی‌اس



ایمیل



آر اف آی دی



مولتی مدیا



گوشی‌های جیبی

# فناوری‌های تحول‌آفرین



رایانش موبایلی



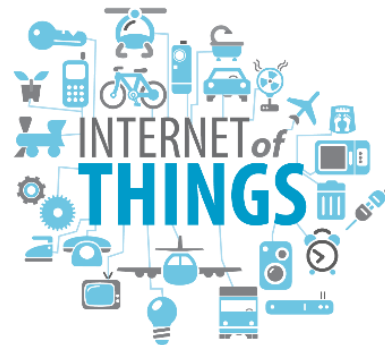
رایانش ابری



رسانه اجتماعی



تحلیل داده و کلان‌داده



اینترنت اشیاء



واقعیت مجازی و  
واقعیت افزوده

# تجربه دیجیتال مشتری

● تجربه رخ داده برای مشتری در محیط دیجیتال



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...

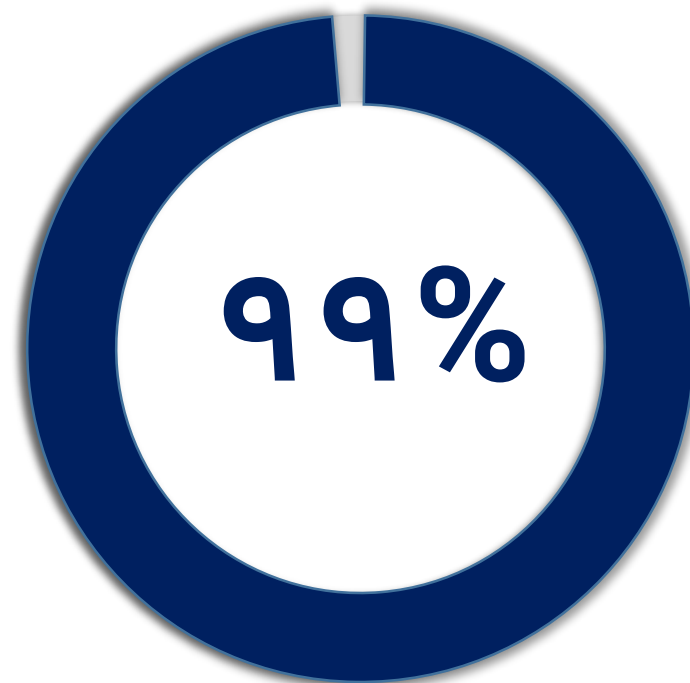


# محیط دیجیتال

● ترکیبی متوازن از منابع فیزیکی و منابع فناوری اطلاعات در راستای ساخت تجربه‌ای خواستنی و جذاب برای ذینفعان (اعم از مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان و...)



**۹۹٪ از شرکتها، تجربه دیجیتال مشتری را در  
فهرست اولویتهای سازمان خود قرار داده‌اند و تنها  
تعداد اندکی (حدود ۱٪)، تجربه دیجیتال مشتری را  
بی‌اهمیت شمرده‌اند.**



# جادوی تجربه دیجیتال در شرکت دیزنی



# تاریخچه



● ۹۰ سال سابقه در صنعت سرگرمی

● ۵۵ میلیارد دلار درآمد در سال ۲۰۱۷

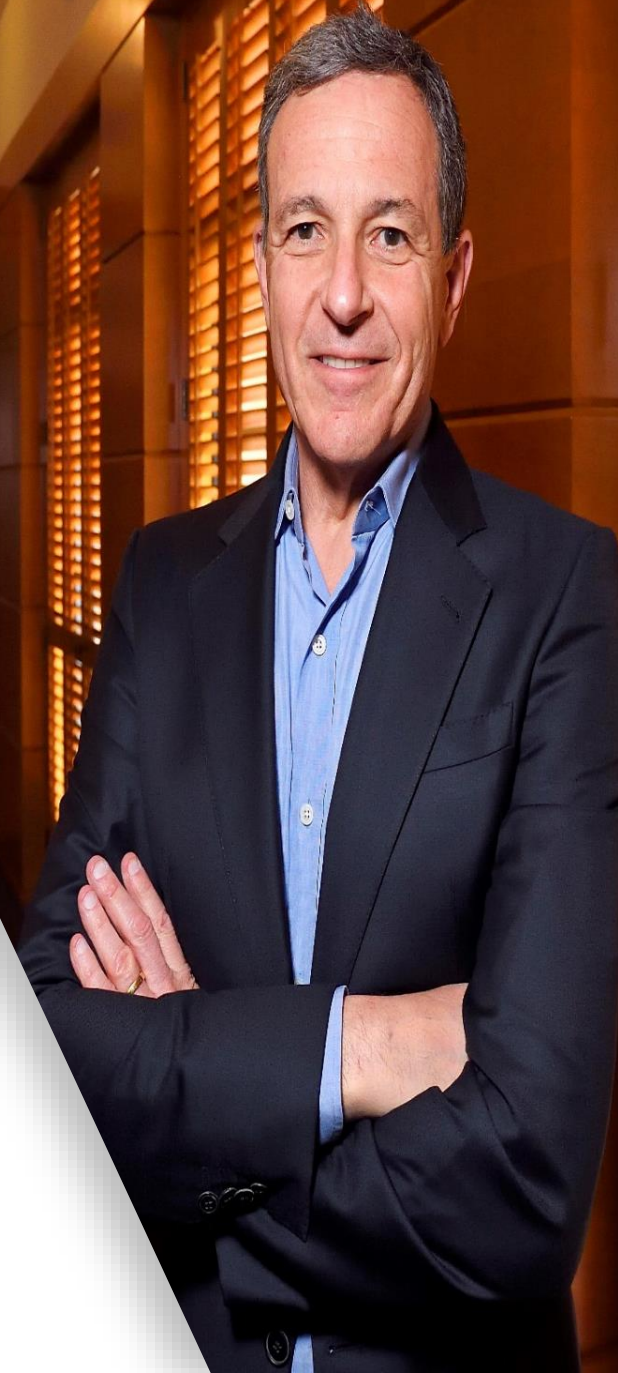
● ۹۵ هزار کارمند

فناوری محدودیت‌های خلاقیت را  
از بین برده و امکانات سرگرمی  
و اوقات فراغت افراد را متحول  
کرده است.

باب ایگر

مدیرعامل والت دیزنی

رهسپار سفر دیجیتال شوید ...



استفاده از تحلیل داده برای بهبود تجربه مشتریان و ترجیحات مشتری

ارائه پیشنهادات مناسب برای استفاده از هتلها

پیشبینی زمان انتظار وسایل بازی

Disney



© Debbie Allan Photography for TheMouseHouse.com

● استفاده از مای مجیک پلاس

● سرمایه‌گذاری میلیارد دلاری

● ترکیب وبسایت، اپلیکیشن موبایل و دستبند

● ساخت تجارب شخصی‌سازی شده

● رزرو بلیط از سایت یا اپلیکیشن

● دریافت مچبند جادویی (مجهز به RFID)

● تجربه یکپارچه

● پیشنهادات شخصی‌سازی شده با توجه به نزدیکی مشتریان به محل‌های مختلف پارک

● همکاری با پژوهشگاه‌های دانشگاهی

● همکاری با استارت‌آپ «تک استارز» جهت ترکیب روبات‌ها و نرم‌افزار برای ایجاد تجربیات جدید



# ۹ نشانه قرار داشتن تجربه دیجیتال مشتری در قلب کسب‌وکار شما



شناخت درست مشتریان خود

ایجاد تجربه بهینه در هر زمان و مکان برای آن

ارائه پاسخ‌های مناسب‌سازی شده به هر مشتری

گوش دادن و پاسخ دادن به مشتری در رسانه‌های اجتماعی

شخصی‌سازی اولویت‌بندی شده

پیشبینی نیازهای مشتریان

تضمین امنیت داده‌ها

داشتن دیدگاه زمینه‌ای از مشتریان

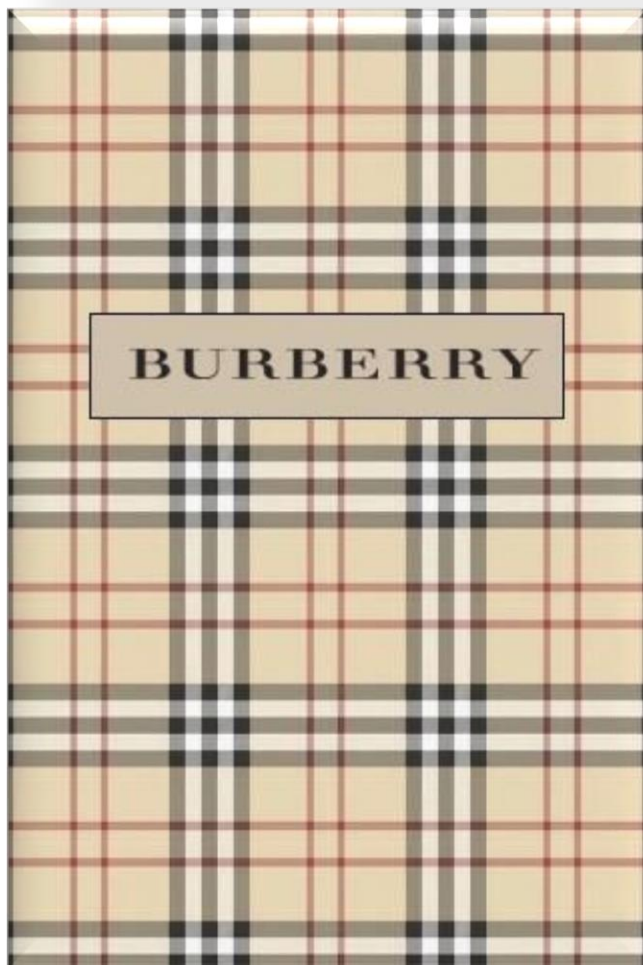
توانمندسازی مشتریان برای اخذ تصمیمات درست

بربری: نمونه‌ای از تجربه موفق در صنعت مد

BURBERRY



## تاریخچه



● برند ۱۶۰ ساله لاکچری بریتانیایی

● راه‌اندازی توسط توماس بربری در نیمه قرن نوزدهم

● تنوعی از محصولات در زمینه پوشاک، کیف، کفش، ساعت، عطر و...

● رشد خیره‌کننده با معرفی ترنچ کت

● افول شدید از اوایل قرن بیست و یکم

● رشد ۱ الی ۲ درصدی سالیانه (متوسط رشد صنعت: ۱۲ الی ۱۳ درصد در سال)

# آغاز تحول دیجیتال در بربری...



● ورود آنجلا آرنتمس به عنوان مدیر عامل

● انتخاب زبان دیجیتال برای ارتباط با افراد ۲۰ الی ۳۵ سال

# برخی از اقدامات فناورانه



● از نخستین شرکت‌های حاضر در فیسبوک

● سایر شبکه‌های فعال: پینترست، اسنپ‌چت، اینستاگرام

● بازسازی وبسایت: **Everything in one place**

● ابداع هشتگ **#TweetWalk** در توییتر

# برخی از اقدامات فناورانه



● کمپین هنر ترنچ کت

● فروشگاه‌های آنلاین درآمدزا به اندازه فروشگاه‌های فیزیکی

● پلتفرم مشتری ۳۶۰: تجربه خرید داده محور

● بهره‌گیری از زیرساخت داده مناسب (کانال‌های همه کاره)  
(Omni Channel)



تجربه جذاب مشتری با خودروهای ولوو



● استخدام CDO مکدونالد (عطیف رفیق)

● تغییر مدل کسب و کار از B2B به (B2B + B2C)





خودروساز سوئدی

از دهه سی ← ورود به بازار خودروهای سنگین

از دهه هشتاد ← وارد به بازار خودروهای سبک

تاکید بر خدمات و ایجاد تجربه خوشایند به جای تنوع محصول

# تحول دیجیتال در ولوو



اتومبیل‌های متصل (Connected Cars)

اتومبیل‌های خودران (Self Driving Cars)

# تحول دیجیتال در ولوو

همیشه در خدمت شما (Always at your service)

اپلیکیشن ولوو (Volvo on call app)

واقعیت مجازی و افزوده ولوو

تحول کالا در اتومبیل (in car Delivery)

اتومبیل‌های متصل (Connected Cars)

اتومبیل‌های خودران (Self Driving Cars)

# تحول دیجیتال در ولوو

## اتومبیل‌های متصل (Connected Cars)

- همکاری با شرکت اریکسون

- تلاش برای ایجاد محیط جذاب چند رسانه‌ای

- تعیین بهترین مسیر سفر

- تشخیص مکان دوستان متصل در هر لحظه

- قرارداد تولید ۲۴۰۰۰ اتومبیل خودران با شرکت اوبر

## اتومبیل‌های خودران (Self Driving Cars)

“

The **Future** Of Every Industry  
Is **Digital**, And That Future Is  
**Closer** Than You Think.

Venkat Venkatraman



قلب دیجیتالی شدن سازمان‌ها  
تحول تجربه مشتری با بهره‌گیری  
از فناوری‌های دیجیتالی است.



رهسپار سفر دیجیتال شوید ...



# تحول دیجیتال



مترجمان:

دکتر مهدی شاهی زنجالی  
(عضو هیات علم دانشگاه تهران)  
شادی ایران دوست

نویسندگان:

جورج وسترن  
اندرو مکافی  
دیدیه بنه

مهدی شاهی زنجالی - شادی ایران دوست

تحول دیجیتال

جورج وسترن - اندرو مکافی - دیدیه بنه





هدی شامی زنجانی

عضو هیات علمی دانشگاه تهران  
بنیان‌گذار گروه تحول دیجیتال

DTGroup.ir



DTGroupir



@ShamiZanjani