

دراسة حالة تسويقية

ماقا للخدمات التقنية

من عرض خدمات متفرق إلى رحلة رقمية تقود الاستفسار
المؤهل بسرعة ووضوح

الخدمات التقنية والحلول الإلكترونية



خدمات قوية، لكن رحلة العميل لم تكن واضحة

كانت الخدمات التقنية موزعة بين رسائل واتساب وتعريفات مختصرة، مع غياب مسار موحد لطلب الخدمة. هذا جعل بعض الاستفسارات غير مكتملة وأطال زمن المتابعة قبل الوصول إلى اجتماع فعلي.

7 س 20 د

متوسط زمن الرد الأول

17

استفسارًا مؤهلاً شهريًا

11%

تحويل الاستفسار إلى اجتماع

الأثر على العمل: تأخر الرد وتعدد قنوات التواصل كانا يستهلكان وقت الفريق ويؤخران انتقال العميل من الاستفسار العام إلى طلب واضح قابل للتسعير.

بناء رحلة طلب خدمة قابلة للقياس

تم تصميم الحل بما يناسب طبيعة القطاع وسلوك العميل، بدل تطبيق قالب واحد على جميع الأنشطة.

تنظيم الخدمات

تجميع الخدمات في مسارات واضحة: مواقع، أتمتة، تكاملات، ودعم تقني.

صفحات هبوط

إنشاء صفحات مختصرة لكل خدمة مع حالة استخدام ونموذج طلب مناسب.

تأهيل العملاء

إضافة أسئلة ذكية تحدد نوع المشروع والميزانية والموعد المتوقع.

متابعة أسرع

ربط النموذج وواتساب بتنبيه داخلي ومسار متابعة موحد.

كيف تغيرت رحلة العميل؟

رحلة مترابطة تقلل الفجوات بين الاهتمام الأولي والنتيجة المطلوبة.

1

زيارة صفحة الخدمة

رسالة واضحة حسب احتياج العميل

2

إرسال طلب منظم

نوع المشروع، الأولوية، والميزانية

3

تأهيل تلقائي

تصنيف الطلب وتحويله للفريق المناسب

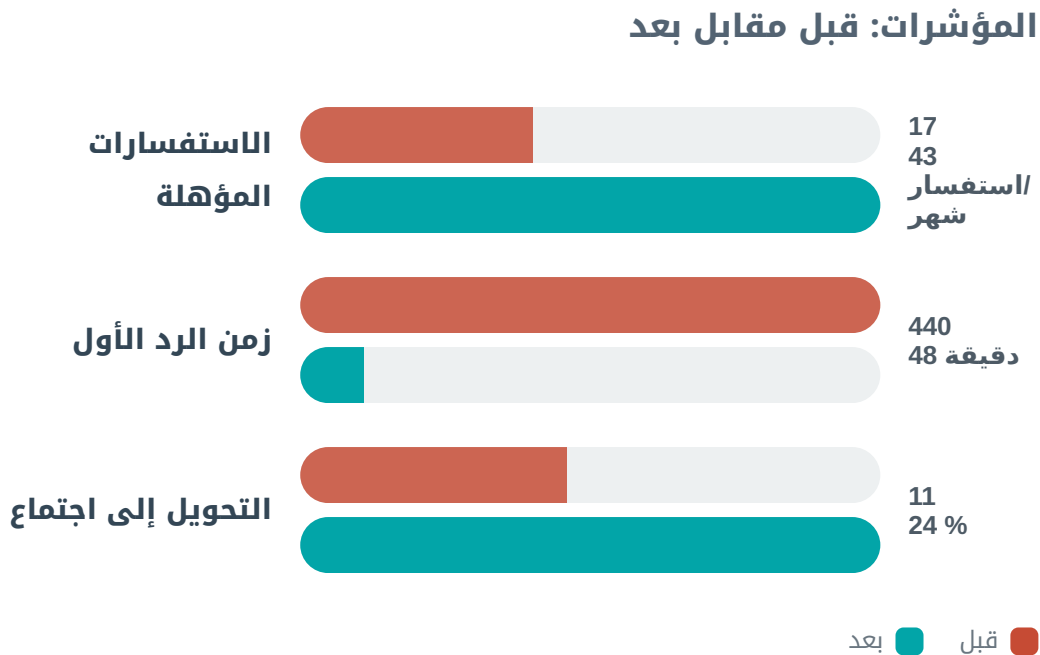
4

موعد ومقترح

الانتقال سريعًا إلى اجتماع أو عرض سعر

تحسن في جودة الاستفسارات وسرعة المتابعة

الاستفسارات المؤهلة | زمن الرد الأول | التحويل إلى اجتماع



153%+

الاستفسارات المؤهلة

89%-

زمن الرد الأول

13+ نقطة

التحويل إلى اجتماع

نتيجة مختلفة تناسب تحدي ماقا للخدمات التقنية

43

استفسارًا مؤهلاً

48 دقيقة

متوسط الرد

24%

تحويل للاجتماع

أصبح العميل يفهم الخدمة المناسبة قبل التواصل، وأصبح الفريق يستقبل معلومات أفضل ويبدأ المتابعة من نقطة أكثر تقدماً. أسهم ذلك في تقليل الهدر وزيادة فرص تحويل الطلبات الجادة.

نحن في مساحات التمكين للتسويق نسعد بنجاح عميلنا.