

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استراتژی پیوسته

ایجاد روابط مستمر با مشتری برای خلق مزیت رقابتی

نویسندگان: نیکولای سیگلکو و کریستین ترویش

مترجمین:

دکتر سید حمید خداداد حسینی

دکتر محمد جوادی

سروش شایگان نریمان

فهرست مطالب

Error! Bookmark not defined.	مقدمه
Error! Bookmark not defined.	فصل اول: چهارچوب استراتژی پیوسته
Error! Bookmark not defined.	بخش اول: مزایای استراتژی‌های پیوسته
Error! Bookmark not defined.	بخش دوم: خلق روابط پیوسته با مشتری
Error! Bookmark not defined.	بخش سوم: خلق مدل‌های تحویل پیوسته
Error! Bookmark not defined.	چگونگی استفاده از این کتاب
Error! Bookmark not defined.	بخش اول: مزایای استراتژی‌های پیوسته
Error! Bookmark not defined.	فصل دوم: برهم زدن بده بستان [موجود] میان تجربه برتر مشتری و کاهش هزینه‌ها
Error! Bookmark not defined.	مرز کارایی
Error! Bookmark not defined.	گسترش مرز کارایی
Error! Bookmark not defined.	مرز جدید کارایی در حمل و نقل
Error! Bookmark not defined.	ایجاد پیوندهای عمیق‌تر میان گروه‌های موجود
Error! Bookmark not defined.	ایجاد پیوندهای جدید
Error! Bookmark not defined.	جابه‌جایی بیشتر مرز به وسیله‌ی ایجاد پیوندهای جدید
Error! Bookmark not defined.	استراتژی پیوسته و مزیت رقابتی
Error! Bookmark not defined.	استراتژی پیوسته و حریم خصوصی
Error! Bookmark not defined.	ساختار شکنی بالقوه استراتژی‌های پیوسته
Error! Bookmark not defined.	فصل سوم: کارگاه ۱؛ استفاده از پیوستگی برای ارائه تجربه‌های برتر مشتری در هزینه‌های پایین‌تر
defined.	
Error! Bookmark not defined.	گام اول: پرسش‌های تشخیصی
Error! Bookmark not defined.	گام دوم: طوفان فکری در مورد پتانسیل استراتژی پیوسته
Error! Bookmark not defined.	گام سوم: شروع شناسایی محرک‌های تمایل به پرداخت
Error! Bookmark not defined.	گام چهارم: ترسیم مرز کارایی برای صنعت خود

بخش دوم: خلق روابط پیوسته با مشتری Error! Bookmark not defined.

فصل چهارم: تشخیص، درخواست و پاسخ؛ خلق تجربه‌های پیوسته مشتری Error! Bookmark not defined.

تجربه پیوسته مشتری [به شیوه‌ی] پاسخ به تمایل Error! Bookmark not defined.

تجربه پیوسته مشتری [به شیوه‌ی] پیشنهاد سرپرست Error! Bookmark not defined.

تجربه پیوسته مشتری [به شیوه‌ی] رفتار مربی Error! Bookmark not defined.

تجربه پیوسته مشتری [به شیوه‌ی] اجرای خودکار Error! Bookmark not defined.

جریان اطلاعات از جانب مشتری به شرکت Error! Bookmark not defined.

قلمروهای مختلف برای گونه‌های متفاوت تجربه‌های پیوسته مشتری Error! Bookmark not defined.

تشخیص-درخواست-پاسخ: چشم‌اندازی گسترده‌تر از برآورده ساختن نیازهای مشتری Error! Bookmark not defined.

فصل پنجم: تکرار؛ ایجاد روابط مشتری برای خلق مزیت رقابتی Error! Bookmark not defined.

جابه‌جایی مرز کارایی در آموزش Error! Bookmark not defined.

خلق تجربه‌های مشتری یکپارچه در میان تجارب مقطعی: تقویت «تشخیص» Error! Bookmark not defined.

بهبود شخصی‌سازی مبتنی بر تعاملات گذشته: تقویت «درخواست» Error! Bookmark not defined.

یادگیری در سطح جمعی برای بهبود پیشنهاد محصول: تقویت «پاسخ» Error! Bookmark not defined.

تبدیل شدن به شریکی قابل اعتماد برای مشتری: تشخیص نیازهای عمیق‌تر Error! Bookmark not defined.

اهمیت بُعد تکرار در خلق مزیت رقابتی پایدار Error! Bookmark not defined.

چالش اعتماد داده در استراتژی‌های پیوسته Error! Bookmark not defined.

چهار سطح شخصی‌سازی برای تبدیل شدن به شریکی قابل اعتماد Error! Bookmark not defined.

فصل ششم: کارگاه ۲: ایجاد روابط پیوسته با مشتری Error! Bookmark not defined.

گام ۱: سیر مشتری فعلی [موجود] در یک تجربه مشتری را ترسیم کنید Error! Bookmark not defined.

گام ۲: سائق‌های تمایل به پرداخت و نقاط درد مشتری را شناسایی کنید Error! Bookmark not defined.

گام ۳: جریان اطلاعاتی این تجربه مشتری را به دست آورید Error! Bookmark not defined.

گام ۴: نیازهای عمیق‌تر مشتری را شناسایی کنید Error! Bookmark not defined.

گام ۵: رابطه فعلی با مشتری خود را در بین تجارب مجزا (و تکراری) مشتری درک کنید Error! Bookmark not defined.

گام ۶: فرصت‌های جدیدی برای کاهش نقاط درد مشتری و کم‌کردن هزینه‌های اجرایی شناسایی نمایید Error! Bookmark not defined.

گام ۷: به منظور بهبود چرخه تشخیص-درخواست-پاسخ، راه‌های جدیدی را برای به‌کارگیری اطلاعات جمع‌آوری شده از تعاملات Error! Bookmark not defined.

پرتکرار بیابید Error! Bookmark not defined.

گام ۸: خطی‌مشی‌های حفاظت از داده خود را مورد ارزیابی قرار دهید تا اعتماد با مشتریان‌تان را حفظ کنید. **Error! Bookmark not defined.**

بخش سوم: خلق مدل‌های تحویل پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

فصل هفتم: طراحی معماری‌های پیوند. **Error! Bookmark not defined.**

تولیدکننده پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

خرده‌فروش پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

بازارساز پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

سامان‌دهنده جمع. **Error! Bookmark not defined.**

خالق شبکه نظیر به نظیر. **Error! Bookmark not defined.**

ماتریس استراتژی پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

فراتر از پلتفرم‌ها: معماری‌های پیوند پنجگانه. **Error! Bookmark not defined.**

فصل هشتم: مدل‌های درآمدی برای استراتژی‌های پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

مدل‌های درآمدی: مروری مختصر. **Error! Bookmark not defined.**

استراتژی‌های پیوسته دارای چه چیز جدیدی هستند؟ **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۱: ابتدا به خلق ارزش فکر کنید. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۲: بر مبنای عملکرد قیمت‌گذاری کنید. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۳: به یاد داشته باشید [که] اکوسیستم گسترده‌تر از زنجیره تأمین است. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۴: هنگام خلق ارزش پول دریافت کنید. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۵: مقداری از ارزش خلق شده را مجدداً در روابط بلندمدت سرمایه‌گذاری کنید. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۶: هنگام جایگزینی پرداخت‌های نقدی کاربران با پرداخت‌های از جنس داده احتیاط کنید. **Error! Bookmark not defined.**

اصل ۶ برای طراحی مدل‌های درآمدی در استراتژی پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

فصل نهم: زیرساخت فناوری برای استراتژی‌های پیوسته. **Error! Bookmark not defined.**

ساختارزدایی: شکستن استراتژی پیوسته به مجموعه‌ای از وظایف. **Error! Bookmark not defined.**

وظایف توسط انباشته فناوری انجام می‌شوند. **Error! Bookmark not defined.**

وظایف می‌توانند توسط فناوری‌های جایگزین انجام شوند. **Error! Bookmark not defined.**

نوآوری از پایین به بالا از طریق ارتقای انباشته. **Error! Bookmark not defined.**

مدل‌های کسب و کار نوآورانه لزوماً نیازمند فناوری‌های جدید نیستند. **Error! Bookmark not defined.**

فصل دهم: کارگاه ۳؛ ساخت مدل تحویل پیوسته مخصوص شما	Error! Bookmark not defined.
بخش ۱: ساخت معماری پیوند مخصوص شما	Error! Bookmark not defined.
بخش ۲: ساختن مدل درآمدی مخصوص شما	Error! Bookmark not defined.
بخش ۳: انتخاب زیرساخت فناوری	Error! Bookmark not defined.
خلاصه کارگاه	Error! Bookmark not defined.
سخن پایانی	Error! Bookmark not defined.

فهرست اشکال

شکل ۱-۱ استراتژی پیوسته	Error! Bookmark not defined.
شکل ۲-۱ مرز کارایی	Error! Bookmark not defined.
شکل ۲-۲ گسترش مرز کارایی	Error! Bookmark not defined.
شکل ۲-۳ مرز کارایی جدید در صنعت خواربار	Error! Bookmark not defined.
کاربرگ ۳-۱ محرک‌های تمایل به پرداخت مشتریان را شناسایی کنید	Error! Bookmark not defined.
کاربرگ ۳-۲ مرز کارایی صنعت شما	Error! Bookmark not defined.
شکل ۴-۱ سه مرحله از سیر مشتری	Error! Bookmark not defined.
شکل ۴-۲ تجربه پیوسته مشتری پاسخ به تمایل	Error! Bookmark not defined.
شکل ۴-۳ تجربه پیوسته مشتری پیشنهاد سرپرست	Error! Bookmark not defined.
شکل ۴-۴ تجربه پیوسته مشتری رفتار مربی	Error! Bookmark not defined.
شکل ۴-۵ تجربه پیوسته مشتری اجرای خودکار	Error! Bookmark not defined.
شکل ۵-۱ مرز کارایی سنتی در صنعت آموزش	Error! Bookmark not defined.
شکل ۵-۲ یادگیری در سطح یک مشتری	Error! Bookmark not defined.
شکل ۵-۳ یادگیری سطح جمعیت	Error! Bookmark not defined.
شکل ۵-۴ نردبان چرا-چگونه برای مشکلات قلب و عروق	Error! Bookmark not defined.
شکل ۵-۵ حلقه‌های یادگیرنده بازخورد مثبت ایجاد شده توسط بعد تکرار	Error! Bookmark not defined.
کاربرگ ۶-۱ سیر مشتری	Error! Bookmark not defined.

- کاربرگ ۶-۲ سائق‌های تمایل به پرداخت و نقاط درد مشتری در هر مرحله از سیر مشتری... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۶-۳ جریان‌های اطلاعاتی در هر مرحله از سیر مشتری..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۶-۴ نردبان چرا-چگونه..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۶-۵ پاسخ‌ها به نقاط درد و اطلاعات موردنیاز..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۶-۶ یادگیری از تجربه‌های مشتری پرتکرار..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۱ معماری پیوند تولیدکننده پیوسته..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۲ معماری پیوند خرده‌فروش پیوسته..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۳ معماری پیوند بازارساز پیوسته..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۴ معماری پیوند سامان‌دهنده جمع..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۵ معماری پیوند خالق شبکه نظیر به نظیر (P2P)..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۷-۶ ماتریس استراتژی پیوسته..... **Error! Bookmark not defined.**
- شکل ۹-۱ درخت طبقه‌بندی برای وظیفه جزئی «شناسایی شخص»..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۱۰-۱ ماتریس استراتژی پیوسته: فهرست اقدامات شما و رقبای شما..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۱۰-۲ ماتریس استراتژی پیوسته: شرکت خود را در هر سلول تصور کنید..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۱۰-۳ ساختار استراتژی پیوسته خود را به وظایف جزئی تجزیه کنید..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۱۰-۴ راه‌حل‌های فناورانه امکان‌پذیر برای هر وظیفه جزئی..... **Error! Bookmark not defined.**
- کاربرگ ۱۰-۵ راه‌حل‌های فناورانه نوینی که استراتژی پیوسته جدیدی را میسر می‌سازند..... **Error! Bookmark not defined.**

فهرست جداول

جدول ۱-۲ مزایای ایجاد پیوندهای عمیق تر..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۲-۲ مزایای ایجاد پیوندهای جدید..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۱-۴ ابعاد جریان اطلاعات برای تجربه‌های مشتری مختلف..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۲-۴ حوزه‌های کاربرد چهار تجربه پیوسته مشتری..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۱-۵ چهار سطح شخصی‌سازی ایجاد شده توسط بعد تکرار..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۱-۹ دو بُعد ساختارزدایی یک استراتژی پیوسته..... **Error! Bookmark not defined.**

جدول ۲-۹ گزینش جایگزین‌های وظیفه جزئی «شناسایی شخص»..... **Error! Bookmark not defined.**