الملف التعريفي الرسمي 2026 |

link
بلمـــــــح البصـــــــر
BLINK TO LINK

In a Blink of an Eye | بلمح البصر

شريك تشغيل وتحسين تجربة العميل للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات

تجربة عميل مترابطة تشغيل يُقاس ويتحسّن باستمرار
للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات .
نضمن اتساق الخدمة وترابط العمليات بأسلوب عصري وحلول متكاملة.

المملكة العربية السعودية | رفع كفاءة الاستجابة | منظومة متكاملة لإدارة التفاعلات اليومية



أهلاً، أنا بلينكو! سأرافقكم في هذه الجولة.....



ثلاث فجوات تواجه المنشآت، ولكل منها حل عملي

التحديات والحلول التشغيلية

حين تتعدد القنوات، يجب ألا تتجزأ التجربة -نعالج أبرز الفجوات التي تواجه المنشآت في إدارة التفاعلات اليومية

01

تفاوت الخدمة بين الفروع

اختلاف الأداء والجودة بين المنافذ يؤثر سلباً على سمعة العلامة التجارية ورضا العملاء.

الحل الذكي

وضع معايير موحدة وقياس دوري دقيق يضمن اتساق الجودة في كافة الفروع.

02

تشتت المحادثات والمتابعة

فقدان بعض الطلبات واستغراق وقت طويل للاستجابة بسبب تعدد قنوات التواصل.

الحل الذكي

ربط شامل للقنوات وتذاكر دعم ومسارات تصعيد مباشرة دون ضياع بيانات.

03

تقارير لا تقود إلى إجراء

جمع كميات كبيرة من البيانات دون الاستفادة منها في اتخاذ قرارات تطويرية ملموسة.

الحل الذكي

تحويل صوت العميل إلى أولويات تحسين عملية ومسؤوليات محددة لرفع الأداء.

نبذة عن المنشأة والخبرات

خبرة تشغيلية واحدة في التأسيس والتحسين للمنظومات والخدمات

تأسست **بلمح البصر** | In a **Blink** of an Eye عام 2020م، وتتخذ من مدينة جدة مقراً رئيسياً لها. نختص بتقديم حلول متكاملة لتأسيس وتعديل وتشغيل إدارات تجربة العميل ومراكز الاتصال عن بعد.



عام التأسيس والمقر

2020م -جدة، المملكة العربية السعودية

محور الخبرة الأساسي

تأسيس، تشغيل، وتمكين المنظومات التشغيلية

نطاق التنفيذ المباشر

مراكز الاتصال، أنظمة CRM، جودة الخدمة، صوت العميل، وكل نقاط تماس العميل



من القياس إلى الأثر

أبرز النتائج في خمسة قطاعات ·كل الشركات بدأنا معها من الصفر عدا عميل السيارات (نظام قائم طوّرناه)

المطاعم

+37%

نمو المبيعات الشهرية

من 963 ألفًا إلى 1.32 مليون

2026 - 2025

ارتباط زمني

السيارات

90%

مؤشر تجربة العميل

مقابل 68% سابقًا

2024 - 2023

ارتفاع 22 نقطة مئوية

مبيعات السيارات

94%

مؤشر تجربة المبيعات

مقابل 83% سابقًا

الربع الأول إلى الرابع 2024

ارتفاع 11 نقطة مئوية

اللوجستيات

85%

الحل من أول اتصال

مقابل هدف 80%

يناير - يوليو 2021

أعلى من الهدف بـ5 نقاط مئوية

الأزياء | خبرة المؤسِسة

≈×6

عمليات البحث للعلامة الثانية

من 5,905 إلى 35,535

أغسطس - ديسمبر 2019

قبل تأسيس الشركة

تفاصيل كل مؤشر وفترته وطريقة احتسابه في ملحق المؤشرات المحققة في آخر العرض (ص 12 - 15).

المصدر: المحتوى وتقارير صوت العميل المشار إليها فيه. النتائج ثمرة عمل مشترك مع فريق العملاء. أرقام الأزياء لعام 2019 سابقة لتأسيس الشركة وتُعرض كخبرة المؤسِسة.



منظومات الخدمة الثلاث

ثلاث منظومات لخدمة واحدة مترابطة -نهج شامل يغطي كافة مراحل بناء وتطوير تجربة العميل

01 المرحلة الأولى

التشخيص والتصميم

نفهم رحلة العميل بالتفصيل، نحدد الفجوات التشغيلية ونرتب أولويات التطوير بناءً على معطيات دقيقة.

المخرج

خط أساس وخطة تحسين

02 المرحلة الثانية

التأسيس والتمكين

ننجز نموذج التشغيل الكامل، السياسات والإجراءات (SOPs)، الربط التقني، وتأهيل الفريق الجاهز للتنفيذ.

المخرج

جاهزية تشغيلية واضحة

03 المرحلة الثالثة

التشغيل والتحسين المستمر

ندير التفاعلات اليومية على كافة القنوات، نراقب الجودة ونشرف على تنفيذ التحسينات باستمرار.

المخرج

خدمة مدققة وتقارير دورية

حزم الخدمات المعتمدة لتجربة العميل

حلول مخصصة تناسب احتياجات المنشأة في كافة مراحل النمو والتشغيل



أربع حزم تناسب احتياجك في كل مرحلة نمو

blink

Blink CX Build

تأسيسي

تأسيس إدارة تجربة العميل

للمنشآت التي تبني وظيفة تجربة العميل أو تعيد هيكلتها وتنظيم إجراءاتها بالكامل.

المخرجات

- نموذج التشغيل
- أدلة الإجراءات
- اللوحات القيادية

Blink CX Pulse

تشخيصي

تشخيص تجربة العميل

فهم المشكلة الفعلية واكتشاف الفجوات قبل الاستثمار في الحل التشغيلي.

المخرجات

- خريطة رحلة العميل
- تحليل الفجوات
- خط الأساس

Blink CX Desk

تشغيلي

خدمة العملاء المدارة

تشغيل قنوات التواصل والدعم الفني أو دعم وتوجيه الفريق الداخلي عن بعد.

المخرجات

- تشغيل القنوات
- إدارة التذاكر
- ضبط الجودة والتقارير

Blink Branch Control

خدمات الفروع · الأكثر طلبًا

اتساق الخدمة بين الفروع

للمنشآت التي تحتاج مقارنة جودة الخدمة والحد من تفاوت الأداء بين الفروع.

المخرجات

- تسوق خفي
- تحليل المراجعات
- مقارنة الفروع
- تقارير متابعة



قارن الباقات واختر ما يناسب حجم عملياتك

باقات Blink CX Desk وأدوات الدعم

ثلاث باقات مرنة لخدمة العملاء المدارة، تدعمها قنوات وأنظمة وأدوات نعتمدها يوميًا

الأكثر طلبًا · باقة النمو السنوي

باقات CX Desk	الفضية	الذهبية	البلاتينية
	الانطلاق السريع	نمو واحترافية	الحل المؤسسي المخصص
القنوات	قناة أساسية واحدة	قنوات متعددة	تكامل شامل للقنوات
ساعات التغطية	ساعات عمل محددة	تغطية موسّعة	مرنة، حتى 24/7
حجم التفاعل	منخفض إلى متوسط	متوسط إلى مرتفع	مرتفع أو متغيّر
اللغات	العربية	العربية والإنجليزية	متعددة حسب الحاجة
مستوى الخدمة	تشغيلي أساسي	إشرافي ومتابَع	مُدار بالكامل
مناسبة لـ	المتاجر، الشركات الناشئة، العيادات	المقاهي، السلاسل، المطاعم	عمليات معقدة أو أحجام مرتفعة: مطاعم، سيارات، لوجستيات

أدوات تدعم خدماتنا

التقنية تدعم الخدمة، والتصعيد البشري يحافظ على جودة المعالجة.

قنوات خدمة

الهاتف · واتساب · البريد · منصات التواصل

أنظمة تشغيل

CRM · التذاكر · IVR · التكاملات

أدوات قياس وتحسين

المتسوق الخفي · صوت العميل · مراجعات Google

أتمتة مساندة

وكلاء محادثة كتابية وصوتية · تصعيد بشري

تحديث قاعدة المعرفة · مراجعة الجودة والتكامل

لتفاصيل الموظفين والتراخيص والمواصفات الكاملة، يُرجى طلب ورقة العرض التفصيلية.



عملاء وثقوا بنا في كل نطاق من خدماتنا

عملاء تشرفنا بخدمتهم

شركاء النجاح الذين وضعوا ثقتهم في حلولنا حسب نطاقات الخدمة

01 تأسيس تجربة العميل

Blink CX Build

شركة العيسائي للسيارات (Mitsubishi & FUSO)

FUSO | MITSUBISHI MOTORS | العيسائي للسيارات ALESAYI MOTORS

02 اتساق الخدمة

Blink Branch Control

شركة الحمراني فوكس (ONE STOP)

FUCHS | ONE STOP FUCHS

03 خدمة العملاء المدارة

Blink CX Desk

TAMEX | NORA | TRIESTE | got cookie? | UniEX يونيكس | hmf hospitality | WAKAME | برجر بيتس

ومن عملائنا أيضًا

HMT Hospitality | Filter & Oil | NORA | Rawk | Beyond Dip | Kayo | UniEX | Got Cookie?

Tamex | Crusty Smash Burger | Trieste



رحلتنا من 2020 حتى اليوم في سبعة قطاعات

عملاؤنا في كل القطاعات

سبعة قطاعات في لوحة واحدة · من التأسيس عام 2020 إلى اليوم

2020 — التأسيس في جدة

2021 — أول تقارير صوت العميل لشركات B2B ولوجستيات

2024 — تقرير سنوي يغطي 14 مدينة

2026 — تقارير المطاعم والمجموعات متعددة العلامات

سيارات

+32%

تجربة العميل · 191,768 عميلًا

مطاعم

+37%

المبيعات الشهرية (ارتباط زمني)

لوجستيات

85%

الحل من أول اتصال (الهدف 80%)

أزياء

×6

عمليات البحث على خرائط جوجل

صيانة

+18%

التسوق الخفي: الدرجة الإجمالية

مبيعات

+148%

المكالمات الصادرة الناجحة

B2B

+33%

تقييم الموظفين

14

عميلًا في 7 قطاعات

المصدر: تقارير صوت العميل وتقارير التشغيل، والقطاع فقط بدون أسماء. أرقام الأزياء 2019 سابقة لتأسيس الشركة، ومبيعات المطاعم ارتباط زمني.

تواصل معنا لبدء الشراكة



نحن هنا لمساعدتك في الارتقاء بتجربة عملائك إلى آفاق جديدة

In a Blink of an Eye | بلمح البصر

شريك تشغيل وتحسين تجربة العميل للمنشآت السعودية متعددة الفروع والقنوات

دعنا نبدأ الآن

شاركنا الفروع والقنوات والتحدي لنحدد معا نقطة البداية ونطاق العمل المناسب

المملكة العربية السعودية

الواتساب الرسمي

0564605544

رقم الاتصال المباشر

0595875379

الموقع الإلكتروني

www.blinktolink.com

البريد الإلكتروني الرسمي

info@blinktolink.com

العنوان الرئيسي للمقر

جدة -حي الربوة، شارع يحيى المعلمي، مركز التجارة العالمي، الطابق 1 مكتب 102



هنا تفاصيل المؤشرات، مرتبة حسب القطاع

ملحق :المؤشرات والنتائج

أربع صفحات تجمع تسعة قطاعات، بأسماء مخفية وبالأرقام كما وردت في تقارير صوت العميل

01 السيارات

- تجربة العميل والخدمة السنوية
- مبيعات السيارات

ص 12 ←

02 الاتصال والصيانة

- جودة مركز الاتصال
- صيانة السيارات

ص 13 ←

03 ثلاثة قطاعات

- الصيانة السريعة
- مبيعات الشركات B2B
- اللوجستيات

ص 14 ←

04 المطاعم والأزياء

- المبيعات وتجربة الضيف
- من خبرات المؤسِسة قبل التأسيس

ص 15 ←



سيارات: تجربة العميل والمبيعات

وكيل سيارات كبير (نظام قائم طوّرناه) · الأسماء مخفية والقطاع فقط

سيارات: عام كامل من التحسن

وكيل سيارات كبير (نظام قائم طوّرناه) · أكثر من 190 ألف عميل في 14 مدينة · 2023 ← 2024

مؤشر تجربة العميل 2023 ← 2024	قبل 68% بعد 90%		+22 نقطة مئوية
جهد العميل (كلما ارتفع كان أسهل) 2023 ← 2024	قبل 79% بعد 89%		+10 نقطة مئوية
الحل من أول اتصال 2023 ← 2024	قبل 76% بعد 86%		+10 نقطة مئوية
زمن حل الشكوى 2023 ← 2024	قبل 12 يومًا بعد 4 أيام		-66.7% تغيّر نسبي
الشكاوى المتكررة 2023 ← 2024	قبل 51% بعد 27%		-24 نقطة مئوية
زمن الرد على العميل 2023 ← 2024	قبل 72 ساعة بعد 32 ساعة		-55.6% تغيّر نسبي

مبيعات السيارات

فريق المبيعات ومركز الاتصال · الربع الأول ← الربع الرابع 2024

مؤشر تجربة المبيعات الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 83% بعد 94%		+11 نقطة مئوية
صافي التوصية NPS الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 70 بعد 82		+12 نقطة
المكالمات الصادرة الناجحة الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 40% بعد 99%		+59 نقطة مئوية
زمن الرد على الاستفسار الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 40 ساعة بعد 30 ساعة		-25.0% تغيّر نسبي
زمن حل الشكوى الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 4 أيام بعد 3.5 يوم		-12.5% تغيّر نسبي
الشكاوى المتكررة الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 28% بعد 22%		-6 نقطة مئوية

المصدر: تقارير صوت العميل الدورية بلمح البصر، والقطاع فقط بدون أسماء. التحسن ثمرة عمل مشترك مع فريق العميل، وفي الشكاوى والزمن الانخفاض هو التحسن. النقطة المئوية هي الفرق المباشر بين نسبتين، وللأرقام الأخرى التغير النسبي.



جودة مركز الاتصال وصيانة السيارات

13,504 مكالمة مقيّمة، وقسم صيانة لدى وكيل سيارات كبير

جودة مركز الاتصال

مقيّمة من 13,504 مكالمة على مدى عام كامل · سيارات · 2024

تسجيل التذاكر ديسمبر 2023 ← 2024	قبل 68% بعد 100%		+32 نقطة مئوية
جودة التسجيل ديسمبر 2023 ← 2024	قبل 74% بعد 99%		+25 نقطة مئوية
التعامل مع الشكاوى ديسمبر 2023 ← 2024	قبل 78% بعد 100%		+22 نقطة مئوية
الالتزام بالنص ديسمبر 2023 ← 2024	قبل 95% بعد 100%		+5 نقطة مئوية
المكالمات المهجورة بسبب الطابور الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 13% بعد 4%		-9 نقطة مئوية
زمن الرنين الوارد الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 9 ثوان بعد 4 ثوان		-55.6% تغيّر نسبي

صيانة السيارات

قسم الصيانة لدى وكيل سيارات كبير (نظام قائم طوّرناه) · الربع الأول ← الرابع 2024

مؤشر تجربة الصيانة الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 67% بعد 86%		+19 نقطة مئوية
صافي التوصية NPS الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 50 بعد 67		+17 نقطة
الشكاوى المتكررة الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 77% بعد 31%		-46 نقطة مئوية
زمن حل الشكوى الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 9 أيام بعد 4 أيام		-55.6% تغيّر نسبي
زمن الرد على العميل الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 48 ساعة بعد 30 ساعة		-37.5% تغيّر نسبي
جهد العميل الربع 1 ← 4 · 2024	قبل 76% بعد 80%		+4 نقطة مئوية

المصدر: تقارير صوت العميل الدورية بلمح البصر، والقطاع فقط بدون أسماء. التحسن ثمرة عمل مشترك مع فريق العميل، وفي الشكاوى والزمن الانخفاض هو التحسن. النقطة المئوية هي الفرق المباشر بين نسبتين، وللأرقام الأخرى التغير النسبي.

الصيانة السريعة وB2B واللوجستيات

ثلاثة قطاعات: تسوق خفي، صوت عميل في الأعمال، ومقارنة بالهدف

الصيانة السريعة

شبكة مراكز تغيير زيوت وخدمات سريعة · 24 زيارة تسوق خفي شهريًا · 2024

التسوق الخفي: الدرجة الإجمالية يناير ← أغسطس 2024	قبل 68% **بعد 80%**		+12
مهارات البيع ومعرفة المنتج يناير ← أغسطس 2024	قبل 78% **بعد 92%**		+14
الميل الإضافي مع العميل يناير ← أغسطس 2024	قبل 22% **بعد 75%**		+53
الأداء عند الكاشير يناير ← أغسطس 2024	قبل 61% **بعد 64%**		+3

B2B: مبيعات الشركات

مورّد صناعي · مهندسو مبيعات · 329 استبيانًا · من أول شهر في الخدمة

تقييم الموظفين أغسطس 2021 ← فبراير 2022	قبل 61% **بعد 81%**		+20
الاستبيانات المكتملة شهريًا سبتمبر 2021 ← فبراير 2022	قبل 44 **بعد 71**		+61.4%

86%
الرضا عن المنتجات

81%
الرضا العام

61%
متابعة مهندس المبيعات: نقطة البدء

لوجستيات: شركة توصيل

مركز اتصال بخمسة موظفين · 10,118 مكالمة و3,153 حالة · يناير – يوليو 2021

الحل من أول اتصال: الفعلي مقابل الهدف يناير – يوليو 2021	الهدف 80% **الفعلي 85%**		+5 نقطة مئوية

82%
عملاء مروّجون

56%
من غير الراضين طلبوا تدريب المندوبين

2,246
عميل أعادوا الاتصال على الحالة نفسها

رضا العملاء ثابت عند 89%. لا يتوفر قياس سابق في هذا التقرير، لذا نعرض المقارنة بالهدف. القياس كشف أن التأخر (56%) وسلوك المندوب (37%) سببا عدم رضا 20% من العملاء. المصدر: تقارير صوت العميل الدورية بلمح البصر، والقطاع فقط بدون أسماء. التحسن ثمرة عمل مشترك مع فريق العميل، وفي الشكاوى والزمن الانخفاض هو التحسن. النقطة المئوية هي الفرق المباشر بين نسبتين، وللأرقام الأخرى التغير النسبي.



المطاعم والأزياء النسائية

مطعم جلوس بثلاثة فروع، وخبرة المؤسِسة قبل التأسيس (2019)

المطاعم

مطعم جلوس بثلاثة فروع · المبيعات 2025 ← 2026 · الاستبيان أغسطس 2026 (134 ضيفًا)

المبيعات الشهرية (ارتباط زمني) 2025 ← 2026	قبل 963 ألفًا	بعد 1.32 مليون	+37.1% تغيّر نسبي
عدد الطلبات الشهري 2025 ← 2026	قبل 4,708	بعد 6,133	+30.3% تغيّر نسبي
متوسط قيمة الطلب 2025 ← 2026	قبل 205	بعد 215	+4.9% تغيّر نسبي

99%	98%	108 / 4
رضا عن ترحيب وتعاون الموظفين	رضا عن سرعة التقديم	مراجعات جوجل إيجابية / سلبية

الأزياء النسائية (قبل التأسيس)

علامتان بعشرات الفروع ومتجر إلكتروني · 2019 · من خبرة المؤسِسة قبل تأسيس الشركة

عمليات البحث على خرائط جوجل: العلامة الأولى أغسطس ← ديسمبر	قبل 26,240	بعد 88,500	+237.3% تغيّر نسبي
عمليات البحث على خرائط جوجل: العلامة الثانية أغسطس ← ديسمبر	قبل 5,905	بعد 35,535	+501.8% تغيّر نسبي
طلبات الاتجاهات: العلامة الثانية أغسطس ← ديسمبر	قبل 139	بعد 410	+195.0% تغيّر نسبي
إغلاق شكاوى الفروع مايو ← ديسمبر	قبل 72%	بعد 98%	+26 نقطة مئوية
إغلاق شكاوى المتجر الإلكتروني أبريل ← نوفمبر	قبل 70%	بعد 98%	+28 نقطة مئوية
شكاوى الفروع شهريًا مايو ← نوفمبر	قبل 476	بعد 39	-91.8% تغيّر نسبي

المبيعات ارتباط زمني وليست إثباتًا للسبب: 93% من الزيادة جاءت من فرع واحد. نتائج 2019 سابقة لتأسيس الشركة عام 2020، وتُعرض كخبرة المؤسِسة. التحسن تزامن مع إطلاق المواقع على خرائط جوجل ونموذج إغلاق الشكاوى. المصدر: تقارير صوت العميل الدورية بلمح البصر، والقطاع فقط بدون أسماء. التحسن ثمرة عمل مشترك مع فريق العميل، وفي الشكاوى والزمن الانخفاض هو التحسن. النقطة المئوية هي الفرق المباشر بين نسبتين، وللأرقام الأخرى التغير النسبي.

link
بلمح البصر
BLINK TO LINK

لنصنع الأثر معاً، بلمح البصر

ندعو المستثمرين والشركاء للتواصل معنا واستكشاف فرص النمو في تجربة العميل بالمملكة.

فريقنا جاهز لمشاركة خطة النمو 2026–2027 ومناقشة فرص الشراكة والاستثمار.



أنا بلينكو! امسح الرمز للوصول إلى جميع حساباتنا على منصات التواصل، ودعنا نبدأ الحديث.

امسح الرمز للتواصل معنا