

تقرير صوت العميل

لـلربع الثالث من عام 2022م

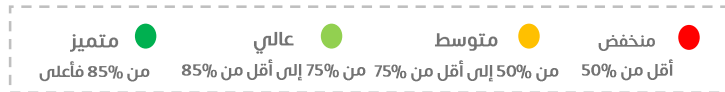


مؤشرات رضا العملاء



لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q3-2022	المستهدف		
Q4 2022	ربع سنوي	1.3 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		89%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		87%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		81%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		97%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		87%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





توصيات فريق تجربة العميل
لتحسين أداء الخدمات



قنوات التواصل

التعليقات الإيجابية

“ أسرع خدمة دعم فني ،
الله يقويكم ”

وضوح الإجراءات

“ آلية تسعير الذهب
واحتساب الفصوص
الزجاجية والأحجار ضمن
وزن الذهب غير واضحة ”

قلة المعلومات

“ أتمنى توضيح أسباب رفض
المعاملة ”

سرعة المعالجة

“ لم يتم حل مشكلتي من
أول اتصال ”

توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

تكثيف الحملات التوعوية ونشر
المزيد من الأدلة الإرشادية

بناء المزيد من الأدلة
الإرشادية لموظفين مركز
الاتصال لتوحيد الإجابات

دراسة توفير الأدوات اللازمة
للزيادة من سرعة معالجة
الطلبات

مراقبة جودة معالجة التذاكر
والطلبات والتدريب لرفع
الكفاءة بشكل مستمر

الحث على ضرورة التواصل
مع العملاء لشرح كل حالة
بشكل دوري

دراسة الإجراءات وإمكانية
إعادة تصميمها للزيادة من
سرعة المعالجة

التذاكر

التعليقات الإيجابية

“ بارك الله فيكم أجمل
وأرقى خدمه تلقيتها
وفقكم الله وسدد خطاكم ”

جودة المعالجة

“ لم يتم حل مشكلة تغيير
الجوال بحسب الطلب ”

التواصل الفعال

“ تم إقبال التذكرة دون
التواصل معي وشرح
التفاصيل ”

سرعة المعالجة

“ معاودة الاتصال لشرح
تفاصيل حل التذكرة كان
وقت الصلاة ”



الفروع والصالات الشاملة

التعليقات الإيجابية

“ الموظفين متعاونين معنا جدا ”

زيادة الفعالية

“ يجب وضع مؤشرات أداء لإنهاء الخدمات في وقت محدد ”

التكامل التقني

“ النظام توقف لأعمال صيانة مما يسبب عدم اكتمال الخدمة وتأخير المراجعين ”

جاهزية المكان

“ أرجو وجود قسم للنساء ”

توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة احتياج إرسال الرسائل التذكيرية للعملاء

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وبناء الأدلة الإرشادية للعملاء

العمل على تقييم الجاهزية التقنية للصالات الشاملة وتوفير البدائل

دراسة إعادة تصميم الموقع الإلكتروني والبوابة من منظور تجربة المستخدم

دراسة الاحتياج وابتكار الحلول

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية التي تحتوي على شرح المصطلحات

القنوات الإلكترونية

التعليقات الإيجابية

“ الخدمة متميزة وسريعة ”

الفعالية والإجراءات

“ الخطوات غير واضحة والموقع لا يستجيب ”

التكامل التقني

“ البوابة والخدمات الإلكترونية ليست سهلة وواضحة للمستخدم خاصة في آلية وصول العميل لخدمة معينة ”

وضوح المصطلحات

“ بعض المصطلحات غير واضحة، مما تسبب إشكالية في عدم الدقة ”

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم