



# تقرير صوت العميل

لـلرّبع الأول من عام 2023



## مؤشرات رضا العملاء



# لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q1-2023	المستهدف		
Q2 2023	ربع سنوي	1 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		87%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		88%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		85%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		98%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		91%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





# توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



## قنوات التواصل

### التعليقات الإيجابية

“ نشكر الهيئة على كل الخدمات المقدمة ”

### وضوح الإجراءات

“ صعوبة إجراءات الموقع والتعديل عند الخطأ ”

### قلة المعلومات

“ يرجى تكثيف التوعية للأنظمة الجديدة عن طريق الرسائل النصية ”

### سرعة المعالجة

“ تم رفع الطلب ولم يتم التعامل معه كما توقعت ”

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية للخدمات الإلكترونية

دراسة إشعار العملاء بالتحديثات القائمة على الأنظمة التقنية

متابعة سرعة وجود معالجة الطلبات بشكل مستمر

مراقبة جودة معالجة التذاكر والطلبات والتدريب لرفع الكفاءة بشكل مستمر

الحث على ضرورة التواصل مع العملاء لشرح كل حالة بشكل دوري

العمل على إعداد ونشر الدليل الإرشادي للمسافرين

## التذاكر

### التعليقات الإيجابية

“ وفقكم الله وبارك في جهودكم الحمد لله الأمور ممتازة ”

### جودة المعالجة

“ تقليص وقت معالجة الطلب والموافقات لطلبات الإلغاء لـ 24 ساعة ”

### التواصل الفعال

“ عدم وضوح الصوت في المكالمات، مع وجود ضوضاء ”

### وضوح الإجراءات

“ نأمل التوضيح للمسافرين عن حقوقهم وواجباتهم ”



## الفروع والصالات الشاملة

### التعليقات الإيجابية

“ استقبال مميز وموظف خلوق وخدمة رائعة جدا أشكركم على التنظيم والترتيب والتطوير

### زيادة الفعالية

“ إعطاء الصلاحيات أكثر للموظفين فيما يخص البت في أمور المراجعين بدلاً من الرقع للمركز الرئيسي لأخذ الرأي النهائي

### التكامل التقني

“ طباعة البطاقة الجمركية عن طريق الموقع بعد التعديل

### سرعة المعالجة

“ الموظف استغرق وقتاً طويلاً لحل المشكلة

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة منح الصلاحيات لموظفين الفروع والمراكز الرئيسية

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وبناء الأدلة الإرشادية للعملاء

العمل على تصنيف الخصائص والصلاحيات المتاحة للعملاء

دراسة إعادة تصميم التطبيقات من منظور تجربة المستخدم

متابعة مؤشرات الأداء مقارنة بالمستهدفات ووضع الحلول التصحيحية

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

## القنوات الإلكترونية

### التعليقات الإيجابية

“ يعطيكم العافية على البرنامج، بسيط في كل شيء

### الفعالية والإجراءات

“ توضيح الإجراءات لصعوبة فهمها

### التكامل التقني

“ العمل على تسهيل تطبيق هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

### وضوح المصطلحات

“ بعض المصطلحات المستخدمة في المراسلات تحتاج إلى توضيح أكثر



## المبادرات

توسيع نطاق مشروع المتسوق الخفي

زيادة معدل إقامة اللقاءات المفتوحة مع العملاء

تم إتاحة خدمة طلب ورشة عمل للعملاء من خلال بوابة الهيئة

زيادة التركيز على تجربة العملاء من خلال تصميم ثلاث مسارات رئيسية تشمل فئات العملاء الرئيسيين

تشكيل لجنة لتحليل الأسباب الجذرية للتذاكر والطلبات الواردة من خلال قنوات الهيئة ومتابعة معالجتها

رفع معدل المراقبة على قنوات تواصل العميل لضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء

جاري العمل على إصدار المزيد من الأدلة الإرشادية للخدمات الإلكترونية واستحداث دليل المسافرين الإرشادي

## القرارات

#

1 تعزيز مصادر جمع الملاحظات وتوسيع نطاق مصادر الحصول عليها للرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء

2 الاستمرار في تعزيز تجربة العميل ومتابعة جودة وسرعة معالجة التذاكر والطلبات

3 تكثيف المواد التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية للخدمات الإلكترونية ودليل المسافرين

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم