

# تقرير صوت العميل

للمربع الثاني من عام 2023

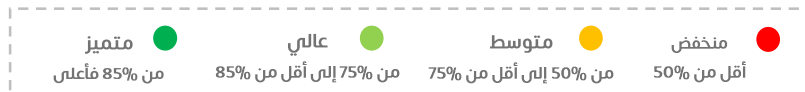


## مؤشرات رضا العملاء



# لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q2-2023	المستهدف		
Q3 2023	ربع سنوي	1 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		79%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		86%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		80%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		99%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		95%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





# توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



## الفروع والصالات الشاملة

### التعليقات الإيجابية

“ كل الشكر للموظفين على حسن الاستقبال و التعامل الاحترافي لإنجاز المعاملات بالشكل المطلوب

### زيادة الفعالية

“ زيادة عدد الموظفين الملمين بإجراءات الجمارك

### التكامل التقني

“ تحسين استجابة النظام في الفروع وتبسيط حقول الإدخالات

### سرعة المعالجة

“ لم يتم الانتهاء من المعاملة من الزيارة الأولى

## القنوات الإلكترونية

### التعليقات الإيجابية

“ سهولة وسلاسة استخدام الموقع الإلكتروني

### الفعالية والإجراءات

“ يجب توضيح الفئات المحددة في دفع الضرائب من خلال الموقع الرسمي أو الرسائل النصية

### التكامل التقني

“ الحاجة إلى تغيير لغة برمجة المنصة وتحسين الاستعلام في قواعد البيانات

### وضوح المصطلحات

“ تشابه بعض الأيقونات في الموقع الإلكتروني

## قنوات التواصل

### التعليقات الإيجابية

“ لباقة موظف الاتصال مع الإلمام الكامل بالنظام

### وضوح الإجراءات

“ هناك ضعف في المعرفة بالإجراءات الجمركية التفصيلية

### تكامل المعلومات

“ أمل إشعاري بتاريخ تحويل المبلغ أو عند استلامه

### التواصل الفعال

“ نأمل إعادة الاتصال أكثر من مرة إلى أن يتم الرد

## التذاكر

### التعليقات الإيجابية

“ أشكركم على الاحترافية في التعامل واللباقة من قبل الموظفين

### جودة المعالجة

“ التأخر في معالجة الطلب يتسبب في احتساب أراضيات

### التواصل الفعال

“ نتمنى تضمين الرقم المميز عند إرسال رسالة فتح أو إغلاق التذكرة

### وضوح الإجراءات

“ إجراء تعديل وتحديث البيانات يحتاج إلى توضيح أكثر



## توصيات وقرارات التحسين



الاستمرارية في تعزيز تجربة العميل

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وبناء الأدلة الإرشادية للعملاء

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية للإجراءات الجمركية

تحليل جذور الأسباب ورفع كفاءة عمليات معالجة طلبات العملاء

دراسة إعادة تصميم المنصات الإلكترونية من منظور تجربة المستخدم

حصر إشعارات العملاء ودراستها بحسب احتياجات العملاء

دراسة وتطوير صيغ الرسائل النصية والمعلومات التي ترسل لعملاء الهيئة

دراسة إمكانية اختصار حقول المعلومات ومعدل استجابة النظام التقني

دراسة أفضل الممارسات للتواصل مع العملاء

إعداد دليل إرشادي يوضح متطلبات واشتراطات تعديل/تحديث بيانات العملاء

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم