



تقرير صوت العميل

للمربع الثاني من عام 2024



مؤشرات رضا العملاء



لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q2-2024	المستهدف		
3Q 2024	ربع سنوي	1 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		86%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		88%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		82%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		100%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		83%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6

● متميز من 85% فأعلى
● عالي من 75% إلى أقل من 85%
● متوسط من 50% إلى أقل من 75%
● منخفض أقل من 50%



توصيات فريق تجربة العميل
لتحسين أداء الخدمات



الاستشهاد باقتباسات من أقوال العملاء

الفروع والصالات الشاملة



التعليقات الإيجابية

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

زيادة الفعالية

“ شكرا للموظف على انجازه وتميزه في الخدمة ”

التواصل الفعال

“ خدمني وفهمني على كل شي كنت أجهله ”

سرعة المعالجة

“ اشكر الموظف الذي خدمني وكانت خدمته سريعة جدا ”

القنوات الإلكترونية



التعليقات الإيجابية

“ يعطيكم العافية على البرنامج، بسيط في كل شيء ”

الفعالية والإجراءات

“ توضيح الإجراءات لصعوبة فهمها ”

التكامل التقني

“ اعيدوا النظر في تصميم المحادثة ”

وضوح المصطلحات

“ خدمات تحتاج وضوح أكثر ”

قنوات التواصل



التعليقات الإيجابية

“ افضل تواصل مباشر مع المستفيدين بين القطاعات الحكومية ”

وضوح الإجراءات

“ لم احصل على فائدة كاملة من المحادثة بخصوص موضوعي ”

توافر المعلومات

“ لايوجد معلومات كافية عن تصاريح استيراد السلع بشكل عام ”

سرعة المعالجة

“ سرعة تواصل ممتازة ”

التذاكر



التعليقات الإيجابية

“ تجاوب سريع ورد سريع وحلول سريعة ”

جودة المعالجة

“ تم معالجة الطلب بعد وقت قصير من رفع الطلب ”

التواصل الفعال

“ نشكر الموظف الذي قام بمعالجة المشكلة ”

وضوح الإجراءات

“ انتهاء الاجراءات كان سلس وواضح من قبل الموظف ”



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

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم