



# تقرير صوت العميل

## للمربع الثاني من عام 2022م



## مؤشرات رضا العملاء



# لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q2-2022	المستهدف		
Q3 2022	ربع سنوي	1.5 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		91%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		86%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		82%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		97%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		83%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





# توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



## قنوات التواصل

### التعليقات الإيجابية

“ تم التعامل معي بشكل مثالي ورائع ”

### جودة المعالجة

“ لا يوجد إفادة بشكل مباشر عن حل المشكلة ”

### التواصل الفعّال

“ حين التواصل مع الموظف انقطع الخط ولم يتم معالجة التذكرة ”

### سرعة المعالجة

“ لا يوجد تحديث في إنجاز المهام ”

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

بناء المزيد من الأدلة الإرشادية لموظفين مركز الاتصال لتوحيد الإجابات

مراقبة جودة معالجة التذاكر والطلبات والتدريب لرفع الكفاءة بشكل مستمر

دراسة الاحتياج لإرسال رسائل تذكيرية لمعاودة الاتصال

الحث على ضرورة التواصل مع العملاء لشرح كل حالة بشكل دوري

دراسة توفير الصلاحيات اللازمة للزيادة من سرعة معالجة الطلبات

دراسة الإجراءات وإمكانية إعادة تصميمها للزيادة من فعاليتها

## التذاكر

### التعليقات الإيجابية

“ نشكر حسن التعامل و سرعة التنفيذ ”

### جودة المعالجة

“ عدم معرفة الرد وحالة الطلب ”

### التواصل الفعّال

“ لم يتم التواصل معي قبل إغلاق التذكرة ”

### سرعة المعالجة

“ أتمنى حل المشكلة بشكل سريع، بنفس اليوم ”



## الفروع والصالات الشاملة

### التعليقات الإيجابية

“ الصالة الشاملة اختصرت الكثير من الجهد والوقت ”

### زيادة الفعالية

“ أتمنى فتح المزيد من الفروع في جنوب وغرب المدينة ”

### التكامل التقني

“ أتمنى الربط مع الجهات الحكومية الأخرى ”

### جاهزية المكان

“ يرجى وضع لوحات إرشادية على الطريق للوصول إلى مقركم ”

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة الاحتياج لزيادة عدد الفروع في المدن

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 لوضع لوحات إرشادية لتسهيل الوصول للمقر

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

## القنوات الإلكترونية

### التعليقات الإيجابية

“ منصة زكاتي ممتازة ”

### الفعالية والإجراءات

“ يمكنكم اختصار العديد من الخطوات ”

### التكامل التقني

“ طريقة التسجيل لبعض الخدمات صعبة ”

### وضوح المصطلحات

“ مصطلحات غير واضحة للمستخدم العادي ”

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم