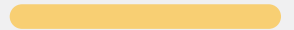


صوت العميل

الربع الثاني 2025

المقدمة



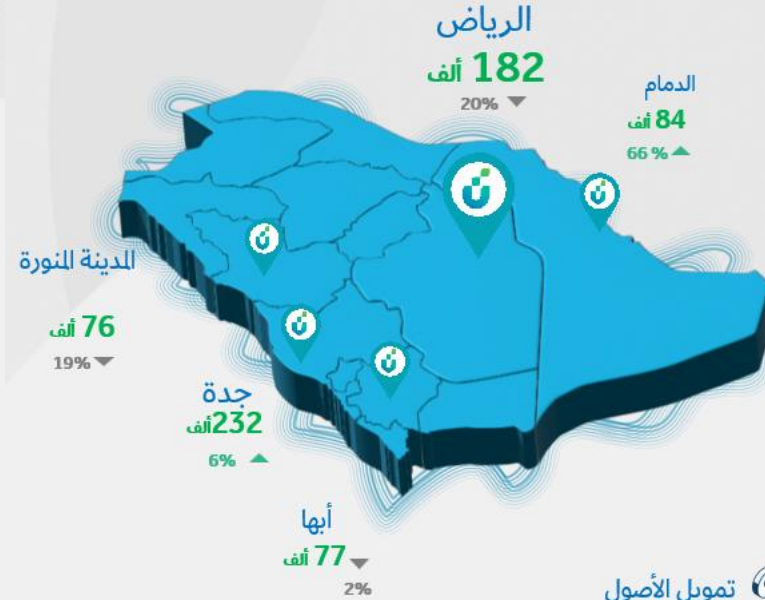
يعمل بنك التنمية الاجتماعية بشكل دوري على قياس رضا العميل وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويُلخص تقرير صوت العميل الوارد من عدة قنوات والملاحظات التي وردت للبنك من تجارب العملاء

نقاط التقرير



- زيارات الموقع
- أبرز مبادرات التطوير المشترك
- الخاتمة

زيارات الموقع الإلكتروني



التغير	2025 مايو	2025 ابريل
4% ▲	2.5 مليون زيارة	2.4 مليون زيارة
-1% ▼	607k زائر	615k زائر

أعلى 10 صفحات من حيث الزيارة خلال شهر مايو



هاكثون أوقافتك ٢٠٢٥ هو مبادرة مبتكرة تهدف إلى إشراك الشباب والمبدعين ورواد التكنولوجيا المالية في تطوير حلول تقنية جديدة لتحسين إدارة الأوقاف وتعزيز الاستدامة المالية باستخدام الذكاء الاصطناعي، البلوكشين، والتقنيات المالية الحديثة

وصف المبادرة

المشاريع الفائزة

تسابت الفرق المشاركة بإبداعها وتحويل التحديات الى فرص واعدة عبر حلول تقنية تعزز الاستدامة وتعظم الأثر الوقفي

- مشروع ايلاف**
نموذج رقمي يساهم في استدامة الأوقاف وجمع التبرعات ويساعد في إدار الدخل وقوة دوره في التنمية
- مشروع ارث**
ربط الوقف بالتقنية، وصناعة حل رقمي يُجسد الاستدامة ويُعزز الأثر.
- منصة هللة بلس**
حصالة مدمجة بالخصومات ونقاط الولاء بتقنية المصرفية المفتوحة
- مشروع سند**
بوابة للخدمات الحكومية الرقمية - بإمكان المستفيد من القيام بإنشاء هوية رقمية تمكنه من الوصول إلى مستنداته الرقمية الحكومية والحصول على الخدمات الحكومية والوصول إلى سجلاته الشخصية، وتوقيع المستندات رقمياً، ودفع الفواتير والعديد من الميزات الأخرى.
- مشروع وثاق**
مساعد ذكي لمساعدة المستثمر للحصول على أفضل الفرص الاستثمارية وتقديم توصيات ذكية باستخدام الذكاء الاصطناعي

النتائج والأثر
الناجم

يحرص بنك التنمية الاجتماعية على الاستماع لصوت العميل وحصر الملاحظات وتحليل المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل لأنظمة والابتكار في تقديم تحسينات جديدة ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا العملاء من خلال :

متابعة المعالجة مع الإدارات المعنية
والتحسين والتطوير المستمر .

تصحيح ومعالجة التوصيات الصادرة في
التقارير الناتجة وتلبية تطلعات العملاء

متابعة صوت العميل بشكل مستمر عبر
التقارير التي تصدر بشكل أسبوعي
شهري وربعي وسنوي

شكرًا لكم

إدارة تجربة العملاء

