

صوت العميل

أبريل 2023



بنك التنمية الاجتماعية
SOCIAL DEVELOPMENT BANK



نقاط التقرير

- مؤشر تجربة العميل
- زيارات الموقع الالكتروني
- الاستفسارات وبلاغات الدعم
- الصعوبات من نافذة تويتر
- محضر اجتماع الشهر الماضي
- المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع

التقرير يسلط الضوء على تجارب العملاء في رحلتهم مع منتجات وخدمات البنك ويرصد سلوك ونهج العملاء خلال فترة محددة



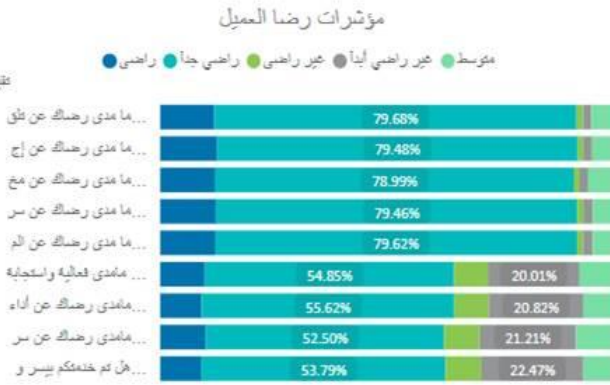
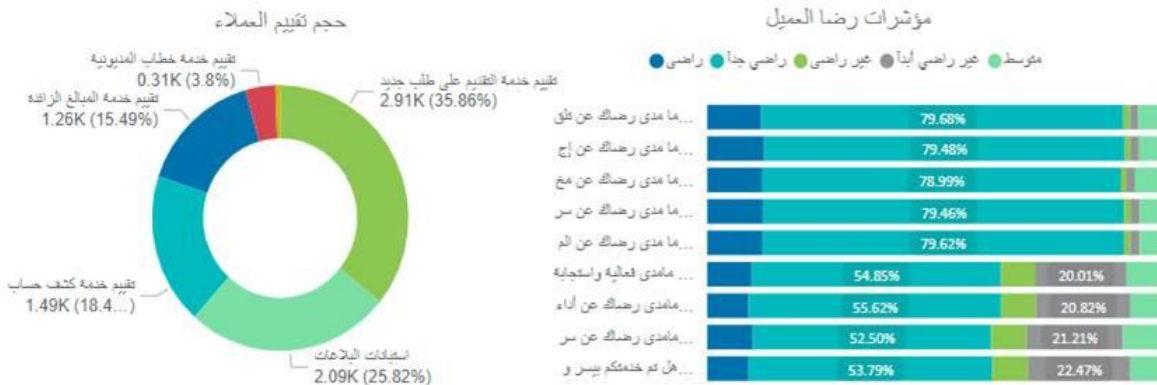
2023

أبريل

الفترة

3.44

احصائيات الخدمات الالكترونية



الربع	السنة	التحقيق من إخلاء طرف	إخلاء طرف	إيقاف حسم مؤقت	إيقاف حسم	طلب امانات	كنف حساب	طلب جديد	خطاب المديونية
All	2023	(B...csat (Blank) المقيمين الإجمالي 894	(B...csat (Blank) المقيمين الإجمالي 30.90K	(B...csat (Blank) المقيمين الإجمالي 49	4.39 avg 1525	4.18 csat 1,256 المقيمين الإجمالي 3567	3.63 csat 1,493 المقيمين الإجمالي 158.10K	4.34 csat 2,907 المقيمين الإجمالي (Blank)	3.28 csat 308 المقيمين الإجمالي 80.61K
All	April								

أعلى:

إيقاف حسم
4.39

أقل:

خطاب المديونية
3.28

ملاحظة:

- جاري تطوير لوحة بيانات بشكل أوسع.
- مؤشر الرضا في الامانات تحسن عن الشهر الماضي.

زيارات موقع البنك

معدل الزيارات لشهر أبريل
66.7 ألف زيارة يومياً

نسبة التغير
عن الشهر الماضي
14% ▼

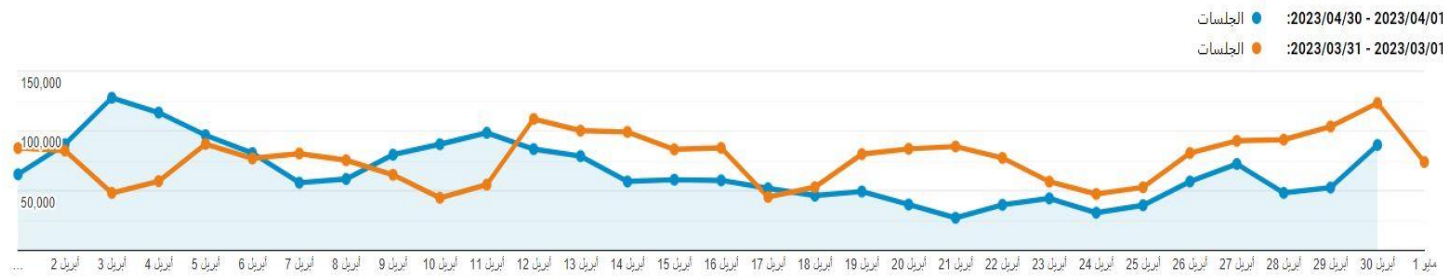
ارتفاع نسبة الزيارات في منتج تمويل أهل نظراً لإعادة فتح المنتج.

الصفحات حسب الحجم الزيارات

27%	الصفحة الرئيسية
11%	منتجات الافراد
7%	تمويل الأسرة
5%	التمويل الاجتماعي
5%	التمويل النقدي
4%	تمويل أهل
2%	الخدمات الالكترونية

مقارنة بالشهر الماضي:

- انخفاض في عدد الزيارات/الزوار متوقع بسبب عطلة العيد.
- ارتفاع بسيط في وقت تحميل الصفحة.



الشهر الماضي 2023

2.4 مليون زيارة

1.2 ألف زائر

5.74 ثانية تحميل الصفحة

2023

2 مليون زيارة

1.1 مليون زائر

5.84 ثانية تحميل الصفحة

أبريل

2

1.1

5.84

الاستفسارات وبلغات الدعم

المعدل اليومي للشهر
السابق

1,024

المعدل اليومي

786

نسبة التغير
عن الشهر الماضي

26% ▼

اجمالي البلاغات

بلاغ

23,571

12,557

شكوى

4642	عدم إمكانية ادخال طلب قرض
1904	التأخر في معالجة الطلب
902	تأخر تحويل الأمانات على الحساب
842	إعتراض العميل على أسباب الرفض
571	التأخر في معالجة طلب التمويل
429	عدم ظهور رقم الحساب الإيداري لمصرف الانماء بموقع البنك
426	التأخر في إيداع قيمة القرض بحساب العميل
405	قسط محسوم من جهة العمل لم يتم تحديثه على النظام

9,401

طلب خدمة

3382	تحديث الفحص الائتماني للعميل
1771	طلب تحديث بيانات السداد للعميل
1235	إضافة جهة حسم
347	إلغاء طلب تمويل عمل حر
299	تحديث الفاتورة على حساب المستفيد
251	طلب إضافة او تعديل بيانات العميل
241	طلب إلغاء الشهادة الأسر المنتجة
211	إلغاء طلب تمويل اجتماعي

1610

استفسارات

810	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة
165	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج نقاط البيع
114	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج رواد الأعمال
98	التمويل النقدي
73	استفسار عن السياسات الائتمانية واللوائح لتمويل الاجتماعي
46	مرحلة التقديم الاولى: استفسار منتج ناشئ والتميز
45	الاستفسار عن حوافز العمل الحر
45	استفسار عن اسباب الرفض تمويل منشآت

من الملاحظ:

نسبة التغير في الشكاوى
عن الشهر الماضي

31% ▼

- انخفاض في عدد البلاغات مقارنة بالشهر الماضي:
- مازال بلاغ استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة هي الأعلى في الاستفسارات في الثلاثة اشهر السابقة
- تحديث الفحص الائتماني للعميل / طلب تحديث بيانات السداد للعميل مازالت الأعلى في طلب خدمة في الثلاثة اشهر السابقة
- ما زال عدم إمكانية ادخال طلب قرض يليها التأخر في معالجة الطلب/ تأخر تحويل الأمانات على الحساب هي الأعلى في الشكاوي

- التأخر بالرد على اتصالات العملاء
- عدم وضوح الملاحظات/النواقص على طلبات العملاء

- ظهور رسالة برفض طلب التقديم بسبب (تسجيل الايوان الشخصي بدلاً من الايوان الخاص بالمنشأة).
- التأخر باعتماد الصرف لقرض سيولة

- عدم القدرة على السداد (رسالة رقم الفاتورة غير صحيح).
- التأخر في معالجة طلبات القروض الاجتماعية.

وجود مشاكل تقنية و ابرزها:

- عدم القدرة على التقديم على العمل الحر
- عدم القدرة على اختيار تاريخ ميلاد الكفيل
- عدم القدرة على اختيار "الحالة الوظيفية"
- مشاكل فنية على منتج زود

رسائل خطأ تقني في بوابة التقديم

"لا يمكن تسجيل طلبك الآن.. لا يمكن سحب بيانات طلبك. يرجى المحاولة لاحقاً"

"v_pay_amt.."

رسالة خطأ تقني في الموقع

"عذرًا .. حدثت مشكلة بالموقع، نأسف لإزعاجكم سيتم حل المشكلة قريباً"

المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع/ مهام سابقة

التحديث	الحالة	تاريخ الاسناد	المسئولية	الأثر	المهمة
تزويدنا بالوقت المتوقع من العناية بالعملاء	مستمر	13 أبريل	العناية بالعملاء	تحليل مشاكل العملاء	اعتماد سياسة تصنيف البلاغات وعكسها على CRM مشروع تطوير تصنيفات البلاغات.
جاري اطلاق الموقع الجديد بنصوص نتائج أوضح خلال الفترة القادمة	مستمر	13 أبريل	العمليات البنكية	وضوح بيانات إجراءات الطلب	تزويدنا بنصوص نتائج الإجراءات على طلبات العملاء في مرحلة المعالجة ليتم تحسينها.
تم حل الصعوبات	تم المعالجة	13 أبريل	تجربة العملاء	معالجة الصعوبات التقنية التي تواجهه العملاء	تزويد إدارة تقنية المعلومات بالمشاكل التقنية لشهر مارس ومتابعة معالجتها.
جاري تزويدنا بالوقت المتوقع من العمليات البنكية	مستمر	13 أبريل	تجربة العملاء / العمليات البنكية	قياس رحلة العملاء	التكامل مع إدارة العمليات بشأن TAT

شكرًا لكم

إدارة تجربة العميل

ابرز مشاكل العملاء في تويتر

فني



فني



فني



فني



متكرر

وجود مشاكل تقنية

متكرر

وجود مشاكل تقنية

متكرر

وجود مشاكل تقنية

متكرر

وجود مشاكل تقنية



فني

@SDB_Care
لي يومين ونا احوال اضيف حساب زود الادخاري
وللاسف ما يقبل النظام وبعد عدة محاولات تظهر لي
رساله لي عفوآ حدثت مشكله بالموقع !



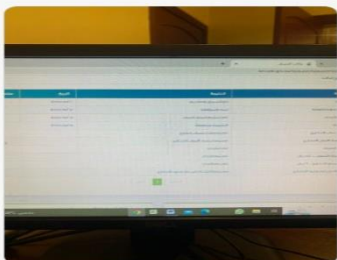
2023/4/20 · 4:48 ص · 132 من المشاهدات

أيا، عرض نشاط التهريده

4 من الإعجابات

2023/4/20 · @SDB... | العناية بالعملاء
هلا بك
تشرقنا بالتواصل معك على الخاص لتلبية طلبك

All @Albina · Apr 27
Replying to @SDB_Care
فتعرت حساب ادخاري ومرت اربعه وعشرين ساعه والى الان ما طلعت لي مانيه تكبر
لص ؟



0 · 4 · 12 · 1

م تكرر

فني

@AlShryann · Apr 10
@SDB_Care لا يمكنني تغيير التاريخ باليت يتم تعديل الحبار



5 · 1 · 45

@Khou11 · Apr 12
@SDB_Care مانيه عاقد اخط تاريخ الميلاد للكفيل ؟



10 · 3 · 100

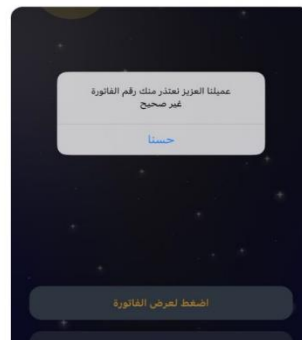
م تكرر

فني

YASSER. @iYasi0 · Apr 4
@SDB_Care انا سحبت انا اطلع الي المبلغ المستحق صفر وفي الموقع طالع لي ان
علي تسط مانيه



@j7drii · Apr 4
Replying to @SDB_Care
سلام عليكم ابي ادخل رقم السداد يطلع لي كذا ؟



م تكرر

فني

@jzawahir5011 · Apr 27
Replying to @SDB_Care
المنظري عليكم
عدي تم سؤال بخصوص دعم العمل الحر ومن الصباح اتصل ماعه ابي رد + ارسلت
العمل وولا عليه رد ! احتاج اجابه عدي وتفعه وساربه المفعول بس ما اقدر ادخلها



12 · 6 · 300

م تكرر

.. @Lir1 · Apr 2
Replying to @SDB_Care

لمنى يجلس الطلب تحت الدراسة

مهامى	طلباتى
<p>إسم الخدمة</p> <p>طلب قرض</p> <p>الحالة</p> <p>تحت الدراسة</p>	<p>رمز الخدمة</p> <p>57850</p> <p>التاريخ</p> <p>25/02/2023</p>
<p>إسم الخدمة</p> <p>شهادة أسرة منتجة</p> <p>الحالة</p> <p>مكتمل</p>	<p>رمز الخدمة</p> <p>95238</p> <p>التاريخ</p> <p>25/02/2023</p>

Arwa99 @Arwa9988733342 · Apr 5
Replying to @SDB_Care

ما فهمت هل هوه المقرض ولا الكفيل ايش الشروط غير مطابقه ايش المستندات هل هيه حق المقرض ولا الكفيل

تم تسليم	الملف	للينك
١٤٤٤/٩١٣	بيانات راتب (المقرض أو الكفيل) المدخلة في الطلب غير صحيحة حسب المستندات المرفقة	الشروط غير منطقية
لم تتم بعد		
لم تتم بعد		

رashed الدوسري @rsd6680 · Apr 6
@SDB_Care
صباح الخير
ادق وقت الدوام الرسمي الساعة الصباح ومحد يرد

الجوال 9200 08002

إضافة مكالمة
تطبيق المكالمة
البوتون

مكبر الصوت
كتم
لوحة المفاتيح

م تكرر

م تكرر