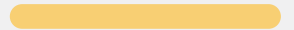


صوت العميل

الربع الأول 2024

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 في الربع الاول من العام ٢٠٢٤م، وتعمل إدارة تجربة العميل بإدارة هذا التقرير .

نقاط التقرير



الرحلة الرقمية للعملاء
إحصائيات صوت العميل
الخاتمة

1.7 مليار

حجم التمويل

55%

من تمويل
Q1 2023

20 ألف

العملاء الجدد

Q1 2024

39%

من عملاء
Q1 2023

4%

نجحوا بالرحلة

474 ألف

كامل الطلبات

على
LEN

43%

من طلبات
Q1 2023

59%

أكمل التقديم

0.8 مليون

ضغط على زر

التقديم في
SDB

38%

من الزوار

رغب في التقديم

Conversion Rate

2.1 مليون

زوار الموقع

SDB

32%

من زوار
Q1 2023

أبرز الأرقام

اجمالي ما يتم تداوله في منصة اكس

23

5

شهر يناير

9

شهر فبراير

9

شهر مارس

اجمالي الشكاوى

7378

13

المفتوحة

3765

المغلقة

اجمالي التذاكر

56141

27

المفتوحة

56114

المغلقة

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

