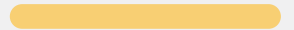


# صوت العميل

الربع الثالث 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



إحصائيات صوت العميل  
الخاتمة

اجمالي ما يتم تداوله في منصة اكس

6000

تفريده

2000

شهر يوليو

2000

شهر اغسطس

2000

شهر سبتمبر

اجمالي الشكاوى

19486

254

المفتوحة

19232

المغلقة

اجمالي التذاكر

46659

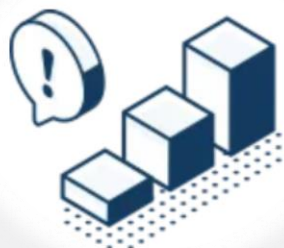
713

المفتوحة

45946

المغلقة

يسعى بنك التنمية الاجتماعية للمراجعة الدائمة لاراء وتعليقات العملاء على صفحات الخدمة وكذلك استقرار مرثياتهم حول مستوى الخدمات من خلال قنوات الدعم المختلفة للبنك كل ذلك في سبيل تحسين وتطوير مستوى تجربة العملاء ورفع مستوى كفاءة تقديم الخدمة



الشكوى	فترة التقرير	الإحصائية قبل التطوير	موضوع الشكوى	مصدر الشكوى	الفرار المتخذ للتحسين	الإحصائية بعد التطوير	أسباب الشكوى بعد التطوير
الغاء طلب تمويل اجتماعي	سنوي	معدل 3000 شكوى شهريا	عدم استطاعة العميل الغاء الطلب	مركز الاتصال + الالكتروني	أتمته عملية الغاء طلب الفرض آليا عبر البوابة	معدل 5 شكوى شهريا	وجود مشكلة تقنية في الغاء الطلب بشكل آلي في حال التأخر في الموافقة على العقد من خلال منصة ابشر 2021
تأخر في معالجة شكاوى العملاء	سنوي	معدل 700 شكوى شهريا تتجاوز فترة معالجتها 10 أيام عمل	بسبب تأخر في معالجة شكاوى العملاء	جميع القنوات	تطبيق معيار ايزو 10002 لمعالجة الشكاوى	متوسط فترة المعالجة 4 أيام عمل (معدل 30 شكوى شهريا تتجاوز فترة معالجتها 4 أيام عمل)	وجود بلاغات محوله من النظام السابق للنظام الجديد تأخرت معالجتها

تأخر في استلام البنك للملف من البريد السعودي	سنوي	معدل 250 شكوى شهريا	تأخر في معالجة الطلب بعد تسليم المستندات للبريد السعودي	مركز الاتصال + الالكتروني	إطلاق بوابة الجهات الحكومية لرفع المستندات الكترونياً	معدل 7 شكوى شهريا	وجود مشاكل تقنية في اوقات متفرقة تعيق العميل من رفع الملفات من خلال النظام
رفع و تحديث الفواتير على نظام سداد	سنوي	معدل 210 شكوى شهريا	عدم رفع و تحديث الفاتورة للقسط المستحق على نظام سداد	مركز الاتصال + الالكتروني	أتمته الخدمة ورفعها على حساب العميل في الموقع الرسمي	0	

# احصائيات الصفحات والخدمات في الموقع الالكتروني



أعلى الخدمات تصنيفاً بناء على حجم طلبات الدعم

اسم الخدمة	الشهر/الربع	#التوجية الالكتروني	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	# الشكاوي	# الشكاوي المغلقة	# الشكاوي المفتوحة
إستعادة المبالغ الزائدة	Q1	<a href="#">رابط الصفحة</a>	خدمة	<a href="#">إضغط هنا</a>	1864	1864	0
الإدخار	Q1	<a href="#">رابط الصفحة</a>	خدمة	<a href="#">إضغط هنا</a>	1583	1583	0
طلب منتجات	Q1	<a href="#">رابط الصفحة</a>	خدمة	<a href="#">إضغط هنا</a>	1298	1298	0

أقل الخدمات تصنيفاً بناء على حجم طلبات الدعم

اسم الخدمة	الشهر/الربع	#التوجية الالكتروني	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	# الشكاوي	# الشكاوي المغلقة	# الشكاوي المفتوحة	القرار
إتلاء طرف	Q1	<a href="#">رابط الصفحة</a>	خدمة	<a href="#">إضغط هنا</a>	1224	1224	0	تطوير مسار الخدمة
إيفاف حسم	Q1	<a href="#">رابط الصفحة</a>	خدمة	<a href="#">إضغط هنا</a>	461	461	0	تطوير مسار الخدمة

أعلى الصفحات تصنيفاً بناء على حجم الزيارات

اسم الصفحة	الشهر/الربع	#الزيارات	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة
التمويل الاجتماعي	Q1	918286	منتجات	<a href="#">أضغط هنا</a>
العمل الحر	Q1	896199	منتجات	<a href="#">أضغط هنا</a>
تمويل الأسرة	Q1	763409	منتجات	<a href="#">أضغط هنا</a>

أقل الصفحات تصنيفاً بناء على حجم الزيارات

اسم الصفحة	الشهر/الربع	#الزيارات	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	القرار
تمويل الزواج	Q1	300822	منتجات	<a href="#">أضغط هنا</a>	تم تحديث بيانات الصفحة وتطوير دليل المستخدم
تواصل معنا	Q1	282258	منتجات	<a href="#">أضغط هنا</a>	إضافة قنوات التواصل المختلفة

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

