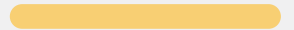


صوت العميل

الربع الثاني 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

الرحلة الرقمية للعملاء ..

2.1 مليار
حجم التمويل

▲
%23
مقارنة بـ
Q1 2024

32.5 ألف
العملاء الجدد
Q2 2024

▲
%62
مقارنة بـ
Q1 2024

6%
نجحوا بالرحلة

509 ألف
كامل الطلبات
على LEN

▲
%7
مقارنة بـ
Q1 2024

29%
أكمل التقديم

1.7 مليون
ضغط على زر
التقديم في SDB

▲
%112
مقارنة بـ
Q1 2024

70%
من الزوار
رغب في التقديم
Conversion Rate

2.4 مليون
زوار الموقع
SDB

▲
%14
مقارنة بـ
Q1 2024

اجمالي ما يتم تناوله في منصة اكس

28

9

شهر ابريل

11

شهر مايو

8

شهر يونيو

اجمالي الشكاوى

17912

53

المفتوحة

17859

المغلقة

اجمالي التذاكر

92454

67

المفتوحة

92387

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

