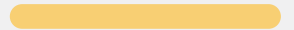


صوت العميل

الربع الرابع 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 التذاكر

67862

855

المفتوحة

67007

المغلقة

اجمالي الشكاوى

12062

445

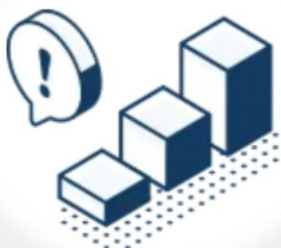
المفتوحة

11617

المغلقة

إحصائيات الخدمات و الشكاوى

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



قرارات تم اتخاذها بناء على شكاوى العملاء في قنوات التواصل الخاصة بالدعم والمساندة

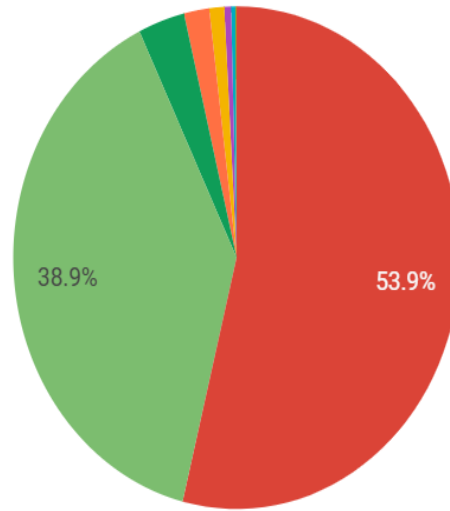
الشكوى	فترة التفرير	الإحصائية قبل التطوير	موضوع الشكوى	مصدر الشكوى	القرار المتخذ للتحسين	الإحصائية بعد التطوير	أسباب الشكوى بعد التطوير
الغاء طلب تمويل اجتماعي	سنوي	معدل 3000 شكوى شهريا	عدم استطاعة العميل الغاء الطلب	مركز الاتصال + الموقع الالكتروني	أتمته عملية الغاء طلب الفرض آليا عبر البوابة	معدل 5 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	سبب 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 لنظام الجديد تأخرت معالجتها
تأخر الرد على العملاء عبر الهاتف	سنوي	معدل 800 شكوى شهريا	سبب تأخر في الرد على استفسارات العملاء عبر الهاتف	مركز الاتصال + صالة العناية بالعملاء	تطوير نظام الرد الآلي التفاعلي لتغطية اغلب استفسارات العملاء	ارتفاع معدل استخدام نظام الرد الآلي من 23% الى اكثر من 60% + معدل الشكاوي	يصدر نهاية الربع الأول

شكاوى إيقاف الحسم	سنوي	معدل 350 شكوى شهريا	استمرار الحسم على العميل من قبل جهة العمل بعد اغلاق الفرض من قبل العميل	مركز الاتصال + الموقع الالكتروني	أتمته طلب الخدمة إيقاف الحسم عبر الموقع الالكتروني	0	يصدر نهاية الربع الأول
تأخر في استلام البنك للملف من الريد السعودي	سنوي	معدل 250 شكوى شهريا	تأخر في معالجة الطلب بعد تسليم المستندات للريد السعودي	مركز الاتصال + الموقع 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 للفسط المستحق على نظام سداد	مركز الاتصال + الموقع الالكتروني	أتمته الخدمة ورفعها على حساب العميل في الموقع الرسمي	0	



الزيارات حسب المتصفح

1 - 85 / 85 < >



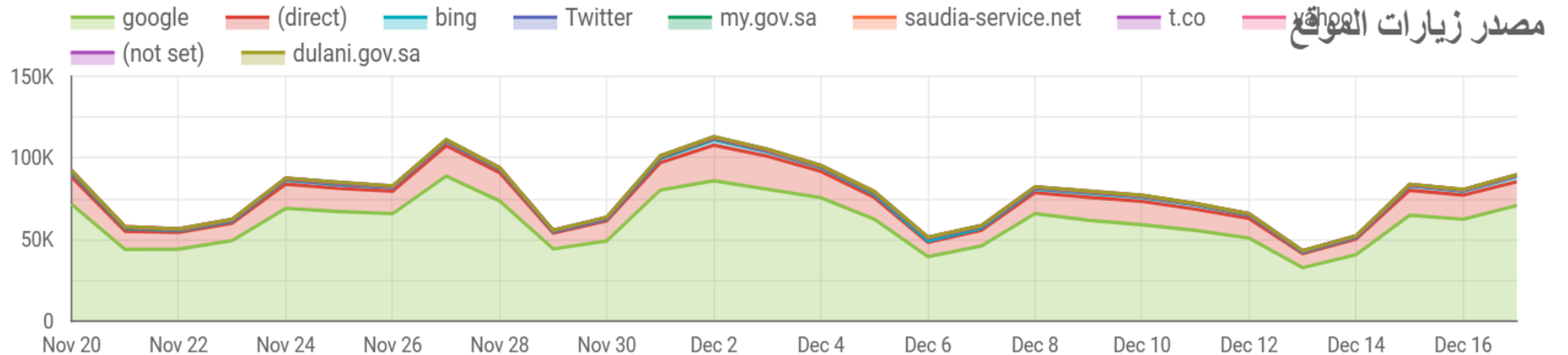
- Safari
- Chrome
- Edge
- Samsung Internet
- Firefox
- Safari (in-app)
- Android Webview
- Opera
- Aloha Browser
- Others

أكثر الصفحات زيارة

1 - 100 / 926 < >

	Page title	Add to baskets ▾
1.	الارتباط الاستراتيجي برؤية 2030	0
2.	(not set)	0
3.	تمويل الزواج (سيتاح قريباً)	0
4.	30th avenue	0
5.	404	0
6.	التنمية الاجتماعية في الثقافة المالية 46	0
7.	Application to join the Project	0

1 - 100 / 592 < >



وصف المبادرة

حدث تقني إبداعي يعقد في مدينة جدة لتعزيز الابتكار ودعم المواهب يستقطب هاكاثون جادة المبرمجين المبدعين والمصممين من مختلف أنحاء المملكة لتطوير حلول مبتكرة لتحديات محددة من خلال خلق حلول تقنية مبتكرة تهدف إلى تطوير وحل التحديات التي تواجه مدينة جدة

النتائج والأثر
الناجم

اكتساب المشاركون على العديد من المهارات اللازمة لتطوير أفكار مشاريعهم والتعرف على استراتيجيات بناء العروض الاستثمارية والتحضير لعرض المشاريع وتطبيقات عملية للمشاريع

الاستفادة الكبيرة من ورش عمل متخصصة شملت:

- التفكير التصميمي
- بناء نماذج العمل
- إعداد النموذج المالي
- تسعير المنتجات

- ٤ أيام مكثفة
- ٦٠ مستفيد حضر الهاكاثون
- ٣٠ ساعة تدريبية
- ١٢٠٠ مسجل
- ٣٠٠ فكرة
- ١٩ مشروع

٣ مراكز ل ٣ فائزين في هاكاثون جادة ثون في جدة بجوائز مجموعها ١٠٠ الف ريال



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

