

# صوت العميل

يناير 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

يناير

الفترة

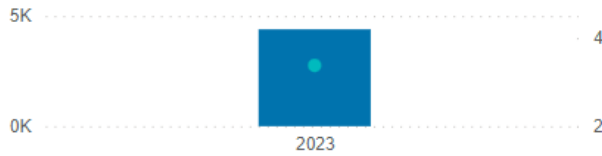
# 3.38

## احصائيات الخدمات الالكترونية



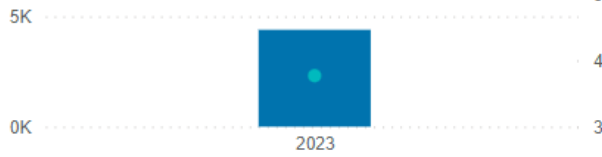
معدل الرضا حسب السنة - CSAT

معدل رضى العملاء - CSAT



معدل الرضا حسب السنة - متوسط العام

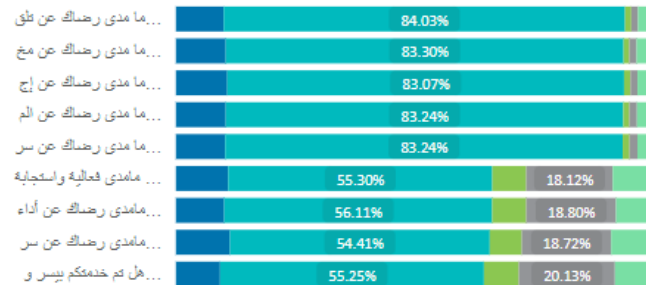
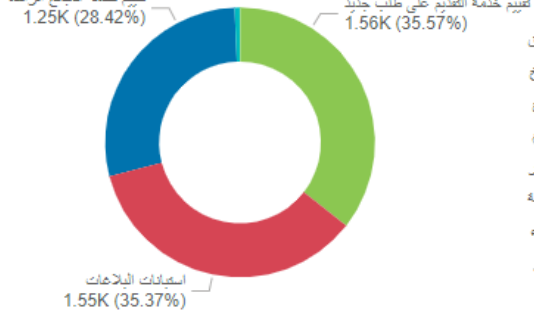
معدل رضى العملاء - متوسط العام



حجم تقييم العملاء

مؤشرات رضا العميل

تقييم خدمة المبالغ الزائدة: 1.25K (28.42%)  
تقييم خدمة التقديم على طلب جديد: 1.56K (35.57%)



الربع

السنة

All

2023

الخدمات

الشهر

All

January

التحقق من إخلاء طرف

المقيمين | (Blank) | (B... csat)  
الإجمالي | 2074 | (B... avg)

إخلاء طرف

المقيمين | (Blank) | (B... csat)  
الإجمالي | 41.96K | (B... avg)

إيقاف حسم مؤقت

المقيمين | (Blank) | (B... csat)  
الإجمالي | (Blank) | (B... avg)

إيقاف حسم

المقيمين | (Blank) | (B... csat)  
الإجمالي | 2174 | (B... avg)

طلب امانات

المقيمين | 1,249 | 4.15 csat  
الإجمالي | 12.11K | 4.36 avg

كشف حساب

المقيمين | 26 | 4.31 csat  
الإجمالي | 189.46K | 4.52 avg

طلب جديد

المقيمين | 1,563 | 4.36 csat  
الإجمالي | (Blank) | 4.48 avg

خطاب المديونية

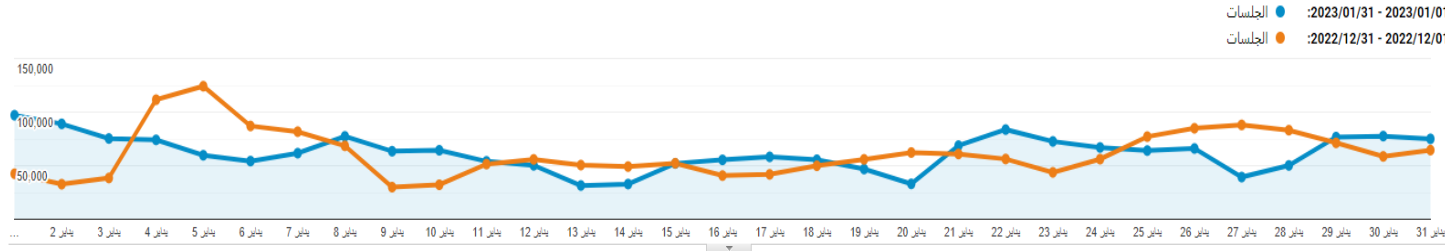
المقيمين | 2 | 5.00 csat  
الإجمالي | 95.38K | 5.00 avg

أعلى:  
خطاب المديونية  
5.00

أقل  
طلب أمانات  
4.36

ملاحظة:  
معدل الرضا منخفض لوجود  
خلل تقني.

## زيارات موقع البنك



معدل الزيارات اليومية لشهر يناير بلغ **64 ألف** زيارة يومياً. قلة الحملات الترويجية أدت الى انخفاض الزيارات للمنتجات.

### الصفحات حسب الحجم الزيارات

28%	الصفحة الرئيسية
12%	منتجات الافراد
7%	التمويل النقدي
4%	تمويل رواد الاعمال
4%	التمويل الاجتماعي
3%	تمويل العمل الحر
3%	تمويل الاسرة

### مقارنة بالشهر الماضي:

- انخفاض بسيط في عدد الزائرين للصفحات.
- انخفاض في معدل تحميل الصفحة.

### الشهر الماضي 2022

2	مليون	زيارة
1.1	الف	زائر
6.40	ثانية	تحميل الصفحة

### 2023 يناير

2	مليون	زيارة
1	مليون	زائر
5.83	ثانية	تحميل الصفحة

# الاستفسارات وبلاغات الدعم

المعدل اليومي

640

اجمالي البلاغات

بلاغ

19,854

طلب خدمة	10,869
طلب تحديث بيانات السداد للعميل	2805
تحديث الفحص الائتماني للعميل	1721
استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة	1105
طلب إضافة او تعديل بيانات العميل	875
تأخر تحويل الأمانات على الحساب	713
تحديث الفاتورة على حساب المستفيد	559
طلب الغاء الشهادة الأسر المنتجة	397
الغاء تمويل نقل تشاركي بعد الموافقة لعدم الرغبة في المركبة	309

شكوى	2,355
عدم إمكانية ادخال طلب قرض	541
خصم قسط على العميل / الكفيل بالخطأ قرض اجتماعي	251
التأخر في إيداع قيمة القرض بحساب العميل	191
تأخر تحويل الأمانات على الحساب	153
إعتراض العميل على أسباب الرفض	150
تأخر إيداع مبلغ الحافز لمصرف الانماء	149
عدم إمكانية إصدار شهادة الأسر المنتجة	139
قسط محسوم من جهة العمل لم يتم تحديثه على النظام	80

استفسارات	1,524
استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة	403
استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج نقاط البيع	273
استفسار عن السياسات الائتمانية واللوائح لتمويل الاجتماعي	215
استفسار عن طلب تمويل نقل تشاركي جديد (اجرة)	179
مرحلة التقديم الاولى: استفسار منتج ناشئ والتميز	76
الاستفسار عن رقم الارسالية	66
استفسار عن اسباب الرفض تمويل منشآت	63
تم اجتياز مرحلة المعالجة: استفسار منتج الناشئ	63

من الملاحظ:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إضافة تصنيفين جديدة: <ul style="list-style-type: none"> <li>- طلب دعم: تشابه تصنيف طلب خدمة بالاسم مع العلم أسماء البلاغات متكررة جميعها بالشكاوي</li> <li>- طلبات المشاريع: البلاغات متكررة في تصنيف طلب خدمة</li> </ul> </li> <li>• ارتفاع كبير في عدد البلاغات في طلب خدمة وانخفاض الاستفسارات عن الأشهر السابقة</li> <li>• يوجد بلاغات متكررة في اكثر من تصنيف مثل: (استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة) وهو استفسار وليس طلب خدمة</li> <li>• بعض التصنيفات بحاجة للنزول إلى مستوى أقل ليتضح نوع التصنيف مثل (عدم إمكانية طلب قرض)</li> </ul>

طلبات قطاع المشاريع	192
طلب استثناء صرف الدفعات	150
طلب تمديد فترة السماح ( إنتاجي )	18
تمديد صلاحية قرار اللجنة (تمديد صلاحية العقد الابتدائي)	10
تغيير نشاط المشروع	9
طلب نقل مشروع	3
نقل ملكية مشروع	2

طلب دعم	4,914
عدم إمكانية ادخال طلب قرض	1681
الغاء طلب تمويل عمل حر	522
إعتراض العميل على أسباب الرفض	519
قسط محسوم من جهة العمل لم يتم تحديثه على النظام	380
التأخر في معالجة طلب التمويل	337
التأخر في معالجة الطلب	306
عدم صدور وثيقة العمل الحر	254
عدم إمكانية استكمال الملاحظات من خلال الموقع	237

## وجود مشاكل تقنية و ابرزها:

- عدم القدرة على السداد المبلغ يظهر . او ١٠٠ (فواتير التخصيصات الصحية)
- لا يوجد التزامات مالية ولا يستطيع العميل التقديم (تظهر له رسالة الخطأ بوجود التزامات مالية)
- عدم القدرة على رفع الملفات
- عند التقديم على طلب لا يوجد خيارات في (المهنية الحالية)

## وجود مشاكل تقنية في منصة الاسر

### المنتجة:

- عدم القدرة على الغاء الشهادة
- عدم القدرة على اكمال البيانات

- التأخر في اعتماد الصرف لمنتج سيولة
- والتأخر في معالجة طلبات تمويل الزواج

## رسالة خطأ فني في الموقع

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

## رسائل خطأ فني في بوابة التقديم

"يرجى تحديد التخصص" على الرغم بأنه تم ادخاله

"حدث خطأ داخلي اثناء طلبك"

## المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع/ مهام سابقة

الحالة	تاريخ الاسناد	المسئولية	الأثر	المهمة
مستمر	٦ فبراير	إدارة الجودة	صعوبات تواجه العملاء	تزويد إدارة تجربة العملاء بآخر تحديث على خطط التحسين على أبرز الصعوبات التي تواجه العملاء
لم يتم	١٠ مارس	إدارة تقنية المعلومات	تحليل الأخطاء المتكررة التي تواجه العملاء في البوابة	تزويد إدارة تجربة العملاء بقائمة رسائل الأخطاء الفنية (error message) التي تظهر للعملاء اثناء تقديم الطلب ومراحلها وسببها.
مطلوب التحديث	١٠ مارس	العناية بالعملاء	حوكمة تصنيف البلاغات	متابعة اعتماد سياسة تصنيف البلاغات وعكسها على CRM
لم يتم	٢١ نوفمبر	العمليات	تحليل التأخر في اعتماد الصرف للتمويل الاجتماعي	تزويد إدارة تجربة العميل ب TAT الخاص بالمعالجة

**شكرًا لكم**

إدارة تجربة العميل