



# تقرير صوت العميل

## لـلربع الأول من عام 2022م

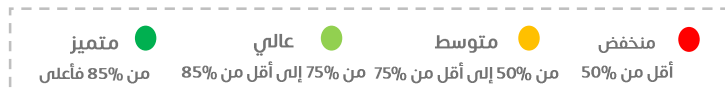


## مؤشرات رضا العملاء



# أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q1-2022	المستهدف		
Q2 2022	ربع سنوي	1.7 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		88%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		84%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		80%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		94%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		81%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





# توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



## قنوات التواصل

### التعليقات الإيجابية

“ شكراً على حسن التعامل والتجاوب باحترافيه “

### جودة المعالجة

“ الحل المقترح لمشكلتي لم يتم تطبيقه “

### التواصل الفعّال

“ لا توجد خدمة فورية من مركز الاتصال “

### سرعة المعالجة

“ أريد معرفة نتيجة البلاغ “

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

بناء المزيد من الأدلة الإرشادية للموظفين وتدريبهم

مراقبة جودة معالجة التذاكر والطلبات والتدريب لرفع الكفاءة بشكل مستمر

دراسة تزويد موظفين مركز الاتصال بالصلاحيات الإضافية لمعالجة الطلبات

العمل على بناء ونشر الأدلة الإرشادية للخدمات الإلكترونية

دراسة الحلول والبدائل للزيادة من سرعة الرد بعد معالجة البلاغات

الحث على التواصل مع العملاء لشرح كل حالة بشكل دوري

## التذاكر

### التعليقات الإيجابية

“ تمت معالجة تذاكرتي وتقديم الخدمة على أكمل وجه “

### جودة المعالجة

“ ما زالت المشكلة قائمة في حسابي “

### التواصل الفعّال

“ أريد معرفة طريقة استخدام الخدمة لعدم معرفتي بتفاصيلها “

### سرعة المعالجة

“ ما زالت انتظر الإجابة على استفساراتي “



## الفروع والصالات الشاملة

### التعليقات الإيجابية

“ تعامل ممتاز وتعاون الموظفين مع المواطن في غاية الرقمي ”

### جودة المعالجة

“ أتمنى تكثيف الدورات التدريبية و ورش العمل للتطوير ”

### التكامل التقني

“ السماح للعملاء بفتح الإيميل الشخصي بواسطة جهاز الخدمة الذاتية الموجود داخل موقع الهيئة ”

### سرعة المعالجة

“ أرجو تزويد الموظف الشامل بصلاحيات إضافية ”

## توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

بناء المزيد من الأدلة الإرشادية للموظفين وتدريبهم لرفع الكفاءة

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية

العمل على دراسة الاحتياج وابتكار الحلول لتعزيز تجربة العملاء

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وتوعية العملاء بالقنوات الإلكترونية

دراسة تزويد موظفين الفروع والصالات الشاملة بالصلاحيات الإضافية

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية

## القنوات الإلكترونية

### التعليقات الإيجابية

“ تشكرون على جهودكم التقنية والسريعة ”

### الفعالية والإجراءات

“ لا يوجد إرشادات كافية للخدمات الإلكترونية ”

### التكامل التقني

“ الموقع بطيء وغير مناسب للجوال ”

### وضوح المصطلحات

“ صعوبة اللغة المستخدمة والتي تستلزم استشارة محامي قانوني ”

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم