

الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة لعام (2024)

الهدف

يهدف تقرير التغذية الراجعة إلى تحليل جميع قنوات استقبال شكاوى ومقترحات العملاء بهدف التحسين والتطوير المستمر للخدمات والحصول على أفضل التوصيات وقياس أثر هذه التوصيات على تطوير الخدمة



الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

أثر الاجراءات التطويرية	الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة	أبرز التحديات
<ul style="list-style-type: none">- تسهيل اجراءات العملاء- ارتفاع مؤشرات الرضا العام عن أداء المركز بما يفوق 93%	<ul style="list-style-type: none">- تسهيل عملية طلب إعادة توزيع البعائث من خلال- أتمتة عملية الطلب عبر الردود الآلية في برنامج الواتساب والتي تعمل على مدار الساعة 24/7	<p>صعوبة اجراءات طلب العملاء إعادة توزيع البعائث البريدية في حال عدم تواجدهم في محل الإقامة أثناء عملية التوزيع</p>
<ul style="list-style-type: none">- تقليص عدد المترددين على المركز في خدمة التتبع بنسبة 100%- تسهيل اجراءات العملاء- ارتفاع مؤشرات الرضا العام عن أداء المركز بما يفوق 93%	<ul style="list-style-type: none">- تسهيل اجراءات العملاء عبر ربط الأنظمة المحلية مع الدولية لإمكانية تتبع البعائث إلكترونيا على مدار الساعة 24/7	<p>يواجه العملاء صعوبة في تتبع بعائثهم المحلية أو الدولية عبر الطرق التقليدية بزيارة المكاتب البريدية</p>

الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

أثر الاجراءات التطويرية	الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة	أبرز التحديات
تقليص عدد الشكاوى الخاصة بالتواصل مع العملاء في النظام الوطني للاقتراحات والشكاوى (تواصل) بنسبة 100%	انشاء وحدة مخصصة للتواصل مع العملاء والمتابعة معهم بشأن عمليات التوزيع وتقييم أداء الخدمة	تلقي شكاوى من العملاء بعدم التواصل معهم أثناء عملية التوزيع
<ul style="list-style-type: none">- تقليص عدد المترددين على المركز في خدمة الصناديق البريدية بنسبة 100%- تسهيل اجراءات العملاء عبر تحويلها إلكترونيا بنسبة 100%- تقليص مدة انجاز الخدمة- إلغاء الاستمارات الورقية والاكتفاء بالبيانات الإلكترونية	تسهيل اجراءات العملاء عبر تحويل الخدمة إلى إلكترونية يمكن تقديمها على مدار الساعة 24/7 وإلغاء الاستمارات الورقية	صعوبة اجراءات الاشتراك أو الإلغاء لخدمة الصناديق البريدية الخاصة والتي تتطلب زيارة المكاتب البريدية وملء الاستمارات الورقية