



تطوير الخدمات بناء على ملاحظات العملاء

الإدارة العامة لتجربة العميل

الربع الأول

جدول المحتويات

الرحلات	#
رحلة اصدار رخصة تجارية	1

المقدمة

تم العمل على قياس صوت العميل وتحديد الفجوات التي تواجه العملاء خلال رحلة الحصول على الخدمة عبر استبيانات لقياس رضا المستخدمين وعقد ورش تشاركية مع العملاء والمعنيين في تقديم الخدمة، وتعريف التوصيات اللازمة للتغلب على التحديات التي تواجههم

تحليل نتائج بيانات التغذية الراجعة | أبرز نتائج متوسط الرضا

المدة المستغرقة في المكالمات



إصدار التراخيص

15+

دقيقة/المكالمة

60+

ساعة اتصال

إدارة التراخيص

15+

دقيقة/المكالمة

63+

ساعة اتصال

الرحلة العامة

15+

دقيقة/المكالمة

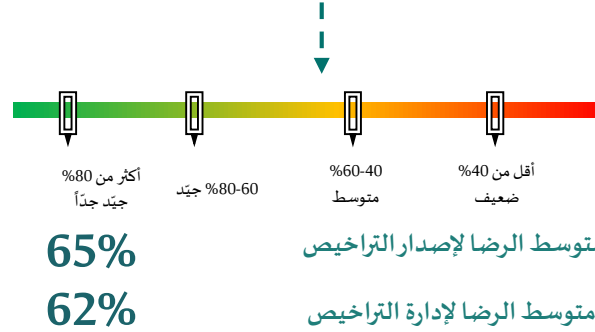
120+

ساعة اتصال

مستوى متوسط الرضا العام عن الرحلة



متوسط الرضا العام 63%



عدد المشاركين في الاستبيان

إصدار التراخيص

250+

مشارك بالاستبيان

إدارة التراخيص

250+

مشارك بالاستبيان

الرحلة العامة

500+

مشارك بالاستبيان

مراحل الرحلة ذات الرضى الأقل والأعلى

63%

الاكتشاف والبحث

64%

الولاء/ وكسب الثقة

62%

الحصول على الخدمة

60%

متابعة ما بعد التقديم

71%

التقديم



مؤشرات الرضى

61%

الرضا عن وقت الاستجابة الأولي

FRT

60%

مستوى رضا العملاء

CSAT

66%

الرضا عن جهد العميل

CES

65%

الرضا عن وقت معالجة الطلب

PRT

فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

عدد التوصيات		عدد الفجوات	الوكالة المعنية	الرحلات
5		5	وكالة التراخيص والامتثال	رحلة اصدار رخصة تجارية
تم التنفيذ	الحالة			

الحالة	القرار	ملاحظات العميل	#
تم التنفيذ	توحيد مصادر المعلومات لكل ما يتعلق بالتراخيص التجارية لتكون فقط من خلال منصة "بلدي"، والتوجيه إليها من قبل جميع المنصات ذات العلاقة.	عدم وجود مصدر موحد لكافة المعلومات الخاصة بالرخص التجارية	1
تم التنفيذ	تفعيل آليات التواصل مع العميل لتذكيره بمواعيد تجديد التراخيص التجاري	لا يوجد آليات تعمل على تذكير العميل بمواعيد انتهاء الرخصة الامر الذي قد يكلف العميل غرامات	2
تم التنفيذ	فتح الباب أمام التحديث على بيانات الترخيص التجاري بشكل افضل ويغني العميل عن فتح ترخيص جديد للتسهيل.	آلية تحديث بيانات الترخيص التجاري غير واضحة الامر الذي قد يتطلب فتح ترخيص جديد عوضاً عن تحديث البيانات	3
تم التنفيذ	إلغاء الحاجة للزيارة الشخصية من قبل العميل للبلديات لمتابعة الطلبات يدوياً	عدم امكانية تتبع حالة الطلب بشكل الكتروني	4
تم التنفيذ	إرسال رسائل نصية للعملاء لإعلامهم بأي تعديلات تتعلق بنشاطاتهم التجارية.	عدم استلام أي تحديثات تتعلق بتعديل متطلبات النشاط التجاري الامر الذي قد يؤدي الى فرض غرامات في حال عدم التحديث	5

شكراً لكم

وكالة التحول الرقمي
والمدينة الذكية
Digital Transformation & Smart Cities Deputyship
الوكالة المساعدة للتحول الرقمي وخدمات العملاء

وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

