

صوت المستفيد الربع الثاني 2023



قناة الاتصال الهاتفي

إجمالي المكالمات



يونيو

مكالمة 68,902



مايو

مكالمة 75,840



أبريل

مكالمة 80,498

إجمالي المكالمات للربع الثاني

مكالمة 225,240



SDAIA

الهيئة السعودية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority

قناة الاتصال الرقمي

إجمالي التفاعلات



تفاعلات 35,409



تفاعلاً 32,370



تفاعلاً 71,426

إجمالي التفاعلات للربع الثاني

تفاعلات 139,205

قناة الاتصال الرقمي

البريد الإلكتروني



يونيو

بريداً إلكترونياً
12,059



مايو

بريداً إلكترونياً
16,655



أبريل

بريداً إلكترونياً
18,459

إجمالي رسائل البريد الإلكتروني للربع الثاني

بريداً إلكترونياً
47,173

أبرز الشكاوى والاقتراحات التي تم العمل بها



وردت شكاوى عديدة تخص **طريقة توثيق التسجيل في تطبيق نفاذ عبر السمات الحيوية** (صورة الوجه) فقط وبعد تحليل شكاوى العملاء تمت **إضافة طريقة بديلة لتوثيق التسجيل وهي عن طريق بصمات الأصابع.**

01

وردت اقتراحات عديدة من العملاء بطلب **إضافة تغيير نوع النسخ** بعد إتمام عملية شراء الأضحية في منصة إحسان وتمت **إضافة هذا الخيار.**

02

وردت اقتراحات عديدة من العملاء بطلب **إضافة فرص تبرع خلال موسم الحج** في منصة إحسان وتمت **إضافة هذا الخيار.**

03





SDAIA

الهيئة السعودية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority