

# ” صوت المستفيد الربع الرابع - 2022

# قناة الاتصال الهاتفي

إجمالي المكالمات



مكالمة **41,198**



مكالمة **48,448**



مكالمة **56,864**

إجمالي المكالمات للربع الرابع

مكالمة **146,510**



**SDAIA**

الهيئة السعودية للبيانات  
والذكاء الاصطناعي  
Saudi Data & AI Authority

# قناة الاتصال الرقمي

إجمالي التفاعلات



ديسمبر

تفاعل 32,385



نوفمبر

تفاعل 30,858



أكتوبر

تفاعل 29,678

إجمالي التفاعلات للربع الرابع

تفاعل 92,921

# قناة الاتصال الرقمي

البريد الإلكتروني



ديسمبر

بريد 5,225



نوفمبر

بريد 3,813



أكتوبر

بريد 5,281

إجمالي البريد الإلكتروني للربع الرابع

بريد 14,319

## أبرز الشكاوى والاقتراحات التي تم العمل بها

ورد العديد من اقتراحات العملاء **بإضافة تطبيق خاص لمنصة إحسان** وتم إنشاء تطبيق خاص لمنصة إحسان

04

ورد العديد من الشكاوى تخص **طريقة الدخول لمنصة إحكام** وكانت عبر تطبيق نفاذ فقط وبعد تحليل شكاوى العملاء تم إضافة خيار الدخول باسم المستخدم وكلمة المرور لمنصة إحكام.

01

ورد العديد من اقتراحات العملاء بإضافة **خيار تحديث رقم الجوال عبر تطبيق نفاذ** وتم إضافة هذا الخيار بالتطبيق.

05

ورد العديد من الشكاوى تخص طريقة **تسجيل الدخول لتطبيق توكلنا** خدمات وبعد تحليل شكاوى العملاء تم إضافة خيار الدخول عبر تطبيق النفاذ.

02

ورد العديد من اقتراحات العملاء **بإضافة حالات معينة ليتم التبرع لها** ك العناية بالمساجد وكفالة الأيتام وتم إضافتها بالمنصة.

06

ورد العديد من الشكاوى تخص **تحديث مبالغ الحملات في منصة إحسان** وتمت معالجة المشكلة بتعديل الإجراء الخاص بتحديث مبالغ الحملات.

03



**SDAIA**

الهيئة السعودية للبيانات  
والذكاء الاصطناعي  
Saudi Data & AI Authority