

” صوت المستفيد الربيع الثالث - 2022

قناة الاتصال الهاتفي

إجمالي المكالمات



مكالمة **50,042**



مكالمة **22,897**



مكالمة **22,676**

إجمالي المكالمات للربع الثالث

مكالمة **95,615**

قناة الاتصال الرقمي

إجمالي التفاعلات



سبتمبر

تفاعل 36,941



أغسطس

تفاعل 19,990



يوليو

تفاعل 39,417

إجمالي التفاعلات للربع الثالث

تفاعل 96,348

قناة الاتصال الرقمي

البريد الإلكتروني



سبتمبر

بريد 6,224



أغسطس

بريد 3,039



يوليو

بريد 2,745

إجمالي البريد الإلكتروني للربع الثالث

بريد 12,008

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