

” صوت المستفيد الربيع الأول - 2023

قناة الاتصال الهاتفي

إجمالي المكالمات



مكالمة **45,807**



مكالمة **31,159**



مكالمة **34,325**

أجمالي المكالمات للربع الأول

مكالمة **111,291**

قناة الاتصال الرقمي

إجمالي التفاعلات



مارس

تفاعل 37,364



فبراير

تفاعل 23,571



يناير

تفاعل 55,736

أجمالي التفاعلات للربع الأول

تفاعل 116,671

قناة الاتصال الرقمي

البريد الإلكتروني



مارس

بريد 5,816



فبراير

بريد 4,863



يناير

بريد 4,944

أجمالي البريد الإلكتروني للربع الأول

بريد 15,623

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