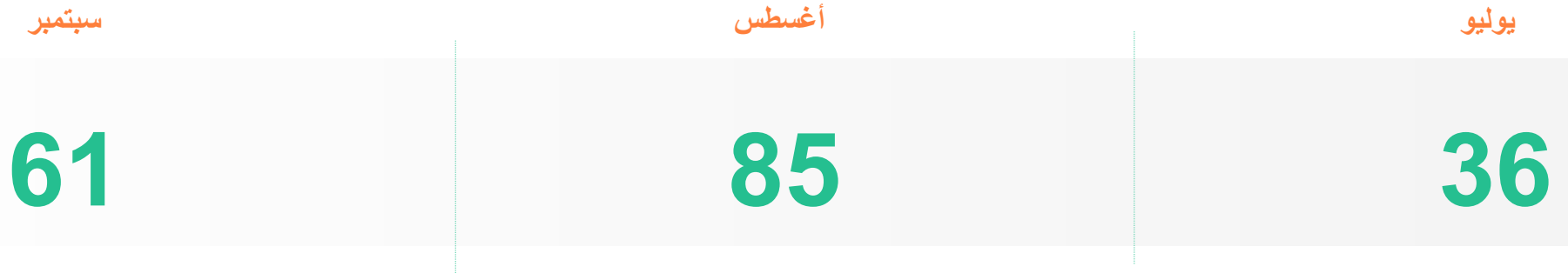


” الشكاوى والاقتراحات الربع الثالث - 2022

إحصائية الاقتراحات



إجمالي الاقتراحات للربع الثالث

اقتراح
182

إحصائية الشكاوى

تم الحل	تحت المعالجة	أجمالي الشكاوى	
2,554	0	2,554	يوليو
1,802	0	1,802	أغسطس
4,136	0	4,136	سبتمبر

إجمالي الشكاوى للربع الثالث

شكاوى

8,492

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