

# صوت المستفيد



# قناة الاتصال الهاتفي

إجمالي المكالمات



مكالمة **45,807**



مكالمة **31,159**



مكالمة **34,325**

أجمالي التغريدات للربع الأول

مكالمة **111,291**



**SDAIA**

الهيئة السعودية للبيانات  
والذكاء الاصطناعي  
Saudi Data & AI Authority

# قناة الاتصال الرقمي

إجمالي التفاعلات



تفاعل 37,364



تفاعل 23,571



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