



تطوير الخدمات بناءً على ملاحظات العملاء - رحلة منتج إكرام الموتى -

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة





المحتويات

مقدمة

خصائص العينة المشاركة

صوت العميل

التحديات



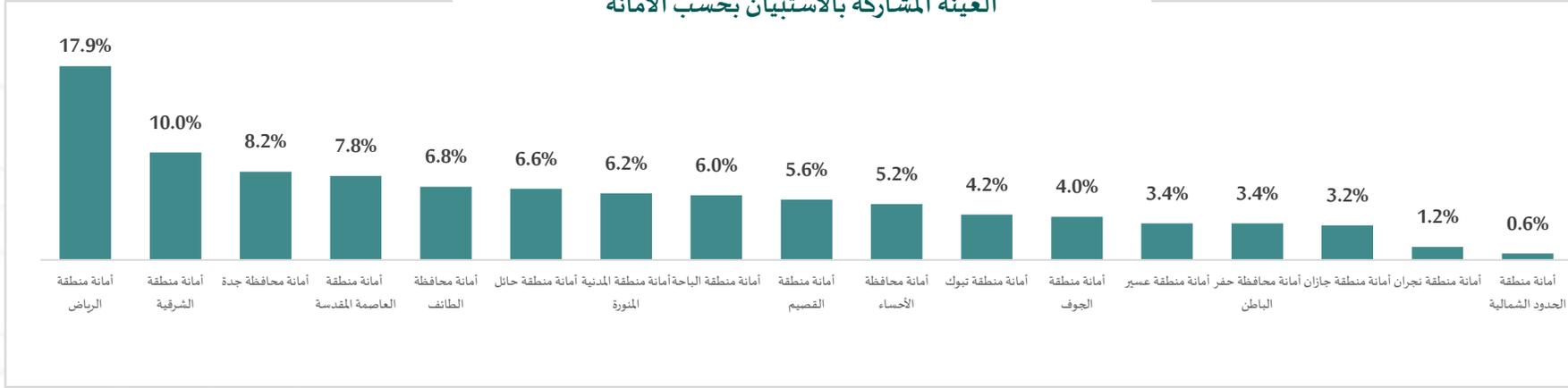
مقدمة

"تحليل رحلة العميل لمنتج إكرام الموتى في وزارة البلديات والإسكان يشمل قياس رضا المستخدمين عن مختلف المراحل، من التسجيل وحتى استلام شهادة الدفن. خلال هذه الرحلة، جرى تحديد أبرز الفجوات التي تواجه المستخدمين، ويهدف التقرير إلى تقديم رؤية شاملة عن مستوى الخدمة الحالية وتحديد مجالات التحسين لرفع مستوى رضا المستخدمين"



خصائص العينة المشاركة

العينة المشاركة بالاستبيان بحسب الامانة

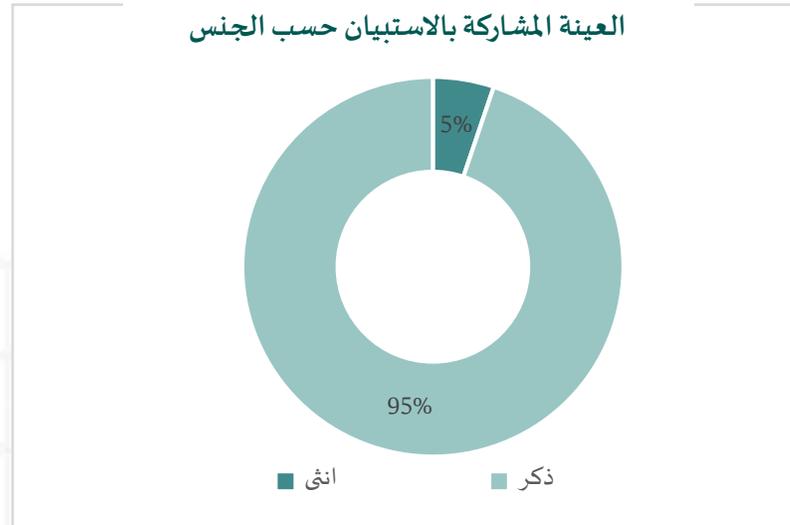


ردود الاستجابة



502

العينة المشاركة بالاستبيان بحسب الجنس





صوت العميل



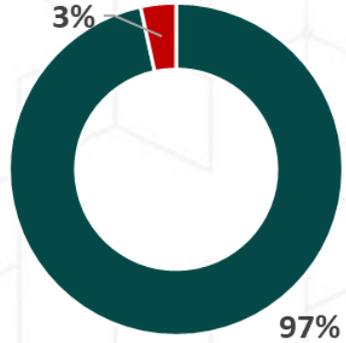
✉ 351 +

عدد ردود الاستجابة

✚✚✚ 6,000

العينة المرسل لها

دقة البيانات بعد طباعة شهادة الدفن



البيانات دقيقة ■ البيانات غير دقيقة ■

ملاحظة رضا ممتاز عن خدمات اكرام الموتى بشكل عام

😊 92%	الرضا عن خدمة طباعة شهادة الدفن
😊 94%	الرضا عن طاقم العمل في المقبرة
😊 97%	الرضا عن سرعة إجراءات الدفن
😊 94%	الرضا عن سرعة اصدار شهادة الدفن

الوصول على الخدمة ✓

😊 95%	الرضا عن خدمة نقل الجثمان
😊 97%	الرضا عن المغسلة
😊 96%	الرضا عن سهولة الدخول والخروج من المقبرة
😊 80%	الرضا عن مرافق المقبرة

نسبة الرضا بحسب مراحل الخدمات

التقديم

😊 90%	الرضا عن خدمة الاستعلام عن مقدمي خدمات النقل والتجهيز الموتى
😊 84%	الرضا عن خدمة الاستعلام عن المقابر
😊 83%	الرضا عن خدمة الاستعلام عن قبر متوفى

تميز (من 85% إلى 100%) عالي (من 75% إلى 84%) متوسط (من 50% إلى 74%) منخفض (أقل من 50%)



التحديات والتوصيات من منظور العميل

حالة التنفيذ	التوصيات	التحديات
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على المتابعة بشكل دوري والتأكد من تحديث المقابر وعكس البيانات على منصة بلدي.	<ul style="list-style-type: none">يشتكى العميل من ألا يتم عرض نتيجة الاستعلام عن المقبرة رغم صحة البيانات المدخلة.
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على دليل مفصل لرحلة إكرام الموتى في منصة بلدي يوضح إجراءات الخدمة وأصحاب المصلحة وتحديد أدوارهم في تقديم الخدمات.	<ul style="list-style-type: none">يشتكى العميل من عدم وضوح إجراءات نقل الجثمان .
منفذ	<ul style="list-style-type: none">الحرص على وفرة سيارات نقل الجثمان بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.	<ul style="list-style-type: none">يشتكى العميل من عدم توفر سيارة نقل جثمان-تأخر نقل الجثمان.
منفذ	<ul style="list-style-type: none">المراقبة الدورية للمقابر ورفع تقارير دورية عن مستوى النظافة والمرافق للمقابر.	<ul style="list-style-type: none">يشتكى العميل من تدني في مستوى نظافة مرافق المقابر- وجود نفايات أمام المقبرة ومن تهالك سور وباب المقبرة كذلك هبوط في القبور وإتارة ضعيفة.

شكرًا لكم

الوكالة المساعدة لتجربة
العميل والمنتجات المبتكرة
Assistant Deputyship of Customer
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

