

التميز في خدمة العملاء

يولي صندوق تنمية الموارد البشرية أهمية عالية لرضا العملاء حيث يلتزم بقياس مدى رضاهم عن الخدمات والبرامج المقدمة من خلال معايير تم وضعها لقياس مدى الأثر على عملائه بالإضافة إلى الرد على الاستفسارات والشكاوى المقدمة.

الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية

الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية (www.hrdf.org.sa) هو أحد الوسائل الرئيسية للتواصل مع عملائه وعرض خدماته وبرامجه. كما يعرض الموقع مختصر عن "هدف" وعن أبرز الخدمات المقدمة والأنشطة والفعاليات وقنوات التواصل المباشرة مع العميل.

قياس مستوى رضا العملاء

هو عبارة عن قياس مستوى الرضا عن طريق الاستبيانات الشهرية والربعية ودراساتها وتصعيد المقترحات والشكاوى لاتخاذ خطط وإجراءات تصحيحية لتحسين مستوى الخدمة ورفع مستوى الرضا العام.

مركز اتصال صندوق تنمية الموارد البشرية

يوفر الصندوق مركز اتصال موحد (920020301) وذلك للرد على استفسارات ومتطلبات العملاء المتعلقة بكافة برامج الصندوق واتخاذ الإجراءات اللازمة بشكل فوري ومباشر على متطلباتهم سعياً للرفي بمستوى الخدمة. وفي عام 2019م استقبل مركز الاتصال لصندوق تنمية الموارد البشرية عدد (877,838) إتصلاً، وعدد (704,657) محادثة الكترونية.

التميز في خدمة العملاء للعام 2019م

مركز اتصال صندوق تنمية
الموارد البشرية في 2019م

877,838

عدد المكالمات الهاتفية
التي تم الرد عليها

704,657

عدد المحادثات
الإلكترونية

91%

معدل مستوى الجودة لمراكز الإتصال

موقع الصندوق

7,196,273

عدد المشاهدات

2,044,936

عدد الزوار

قياس مدى الرضا بحسب تصنيف العملاء

الباحثون عن عمل

68% 2019



أصحاب العمل

73% 2019



من تم توظيفهم

75% 2019



قياس مدى الرضا
برامج الصندوق

76% 2019 **دروب**

71% 2019 **حافز**

73% 2019 **تمهيز**

76% 2019 **قراءة**

74% 2019 **وصول**

قياس مدى الرضا لقنوات الصندوق

83% 2019 مركز الاتصال 66% 2019 البوابة الوطنية للعمل

72% 2019 الفروع 69% 2019 مراكز طاقات

88% 2019 قنوات التواصل الاجتماعي

17 يوم 2019 متوسط وقت معالجة طلبات العملاء

96% 2019 نسبة حل طلبات العملاء

71% 2019 مؤشر رضا العملاء