

تقرير خدمة العملاء عام 2010 و 2011

www.du.ae



وتحيا بها الحياة
add life to life

رسالة الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية

إن أسمى درجة يمكن أن تصل إليها أي شركة هو كسبها لثقة عملائها. ولهذا السبب بالتحديد دأبنا منذ الأنشاء دو على تطبيق معايير الحوكمة المؤسسية السليمة مع عملائنا والتي تركز على الود والصدق والثقة، بالتكامل مع رؤية راسخة قوامها الشفافية.



وانطلاقاً من هذا النهج، قررنا إطلاق “**تقرير خدمة العملاء**” ليكون مرجعاً لمستوى جودة الخدمات التي نقدمها لعملائنا في الإمارات عبر أي من قنوات خدمة العملاء، بما فيها **مركز خدمة العملاء** و**البريد الإلكتروني** و**خدمة دليل الاستعلامات** و**قنوات التواصل الاجتماعي**.

نرغب التأكيد على أن البيانات المقدمة في هذا التقرير، والتي تمثل الفترة من عام 2010 وحتى نهاية عام 2011، والخاصة بمستوى كفاءة خدمة العملاء قد سردت بكل موضوعيه دون أي تحيز.

ونفخر بشكل خاص بمركز خدمة العملاء بالفجيرة الذي افتتحناه مؤخراً، والذي يعتمد بالكامل بإدارته وتشغيله على موظفين إماراتيين، حيث نحرص على لتفاعل مع شريحة عملائنا الإماراتيين باللهجة الإماراتية. كما سنواصل تطوير خدماتنا وفقاً لمتطلبات شرائح عملائنا على اختلافهم. لذا فنحن اليوم لدينا مراكز تقع في الإمارات والهند ومصر والأردن لنتمكن من التواصل مع عملائنا باللغة التي يفضلونها، إضافة إلى إمكانية التعامل مع كافة عملائنا بأسلوب شخصي قريب من كل واحد منهم.

نأمل من خلال إصدارنا لهذا التقرير الفصلي لخدمة العملاء، أن نضع أسس جديدة تماماً في أسلوب التعامل بين العميل والمؤسسة، وهو ما سيشكل خطوة سباقة لمنهجية أكثر شفافية واستدامة.

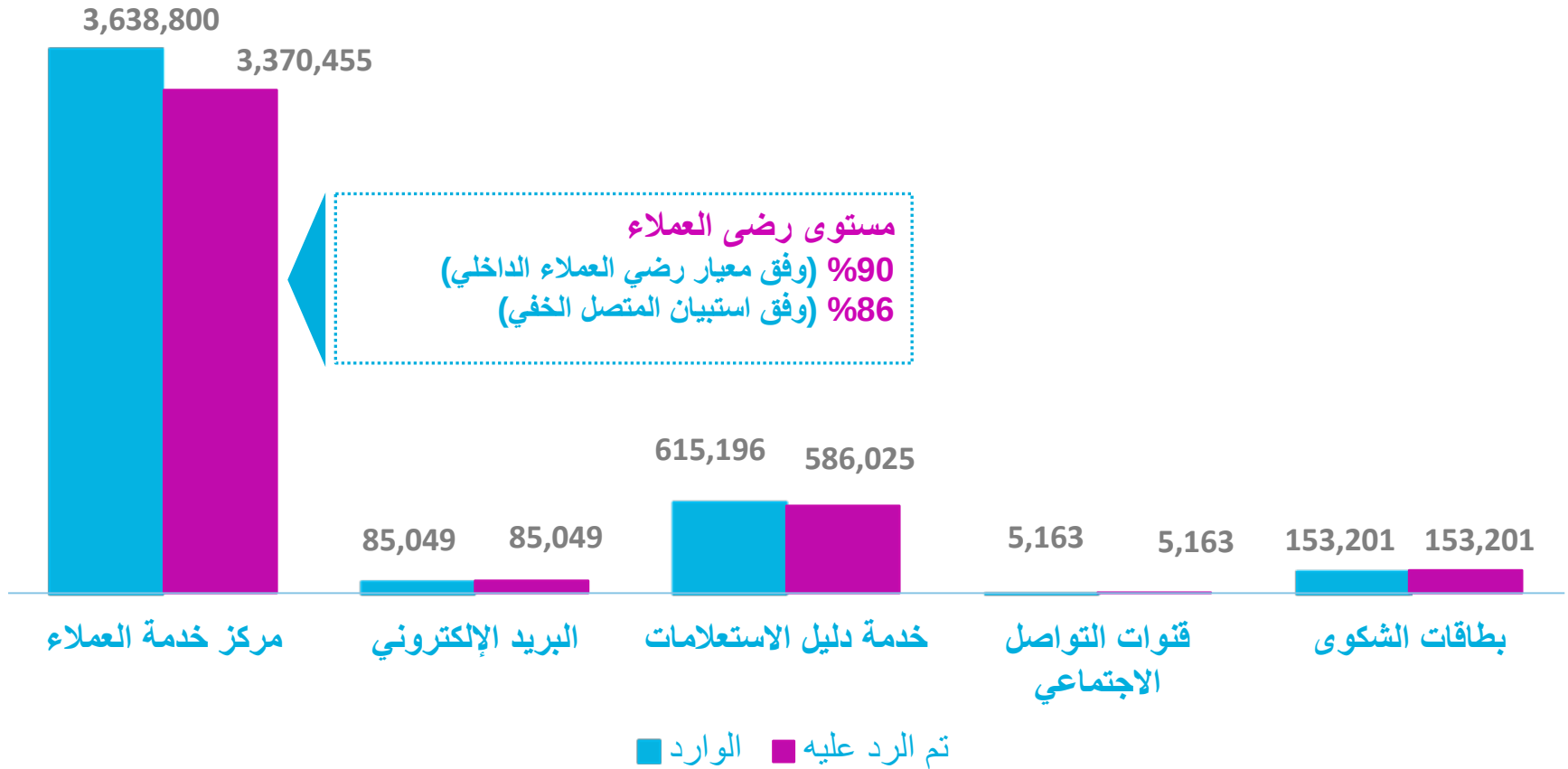
فنحن نؤمن أولاً وأخيراً بأن فكرة واحدة بسيطة قادرة على إحداث تغيير كبير.

فريد فريدوني



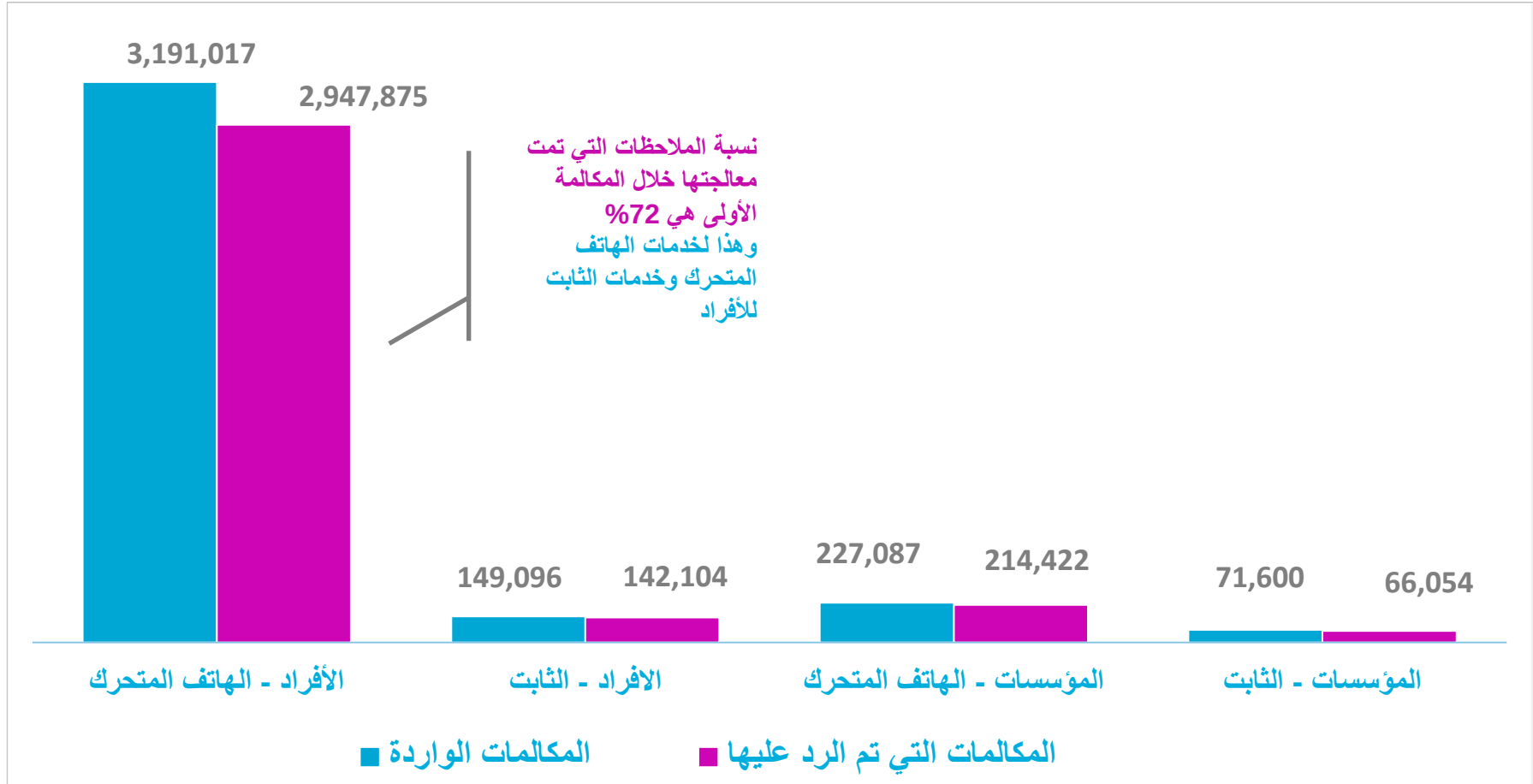
بيانات الاتصال بقنوات خدمة العملاء

الربع الرابع لعام 2011



مركز خدمة العملاء

الربع الرابع لعام 2011



حركة مركز خدمة العملاء

الربع الرابع لعام 2011	عام 2011	عام 2010	حركة مركز خدمة العملاء
3,638,800	13,402,271	11,133,781	المكالمات الواردة
3,370,455	11,972,408	8,260,204	المكالمات التي تم الرد عليها *
85%	80%	61%	مستوى الخدمة نسبة المكالمات التي تم الإجابة عليها خلال 20 ثانية
13 (ثانية)	20 (ثانية)	50 (ثانية)	معدل انتظار العميل
241 (ثانية)	251 (ثانية)	260 (ثانية)	مدة المكالمات
72%			إتمام طلب العميل بنجاح من المكالمات الأولى
90%	81%	**66%	معياري رضى العميل
86%	78%	***66%	استبيان المتصل الخفي

بالرغم من زيادة قاعدة العملاء، حرصنا على تطوير مستوى تجربة العملاء عبر تقليص معدل مدة انتظار العميل إلى أن يتمكن من التحدث لمركز خدمة العملاء. وتمكننا خلال عام 2011 من الرد على 85% من إجمالي المكالمات خلال 20 ثانية كمعدل عام.

اللغة المفضلة لعملائنا متصلي مركز خدمة العملاء:

- العربية 18%
- الانجليزية 29%
- الهندية 21%
- البنغالية 20%
- مالايلام 12%

* بلغت نسبة المكالمات التي تم التخلي عنها للربع الرابع من عام 2011 5.58%، و 8.59% لعام 2011، و 21.25% لعام 2010

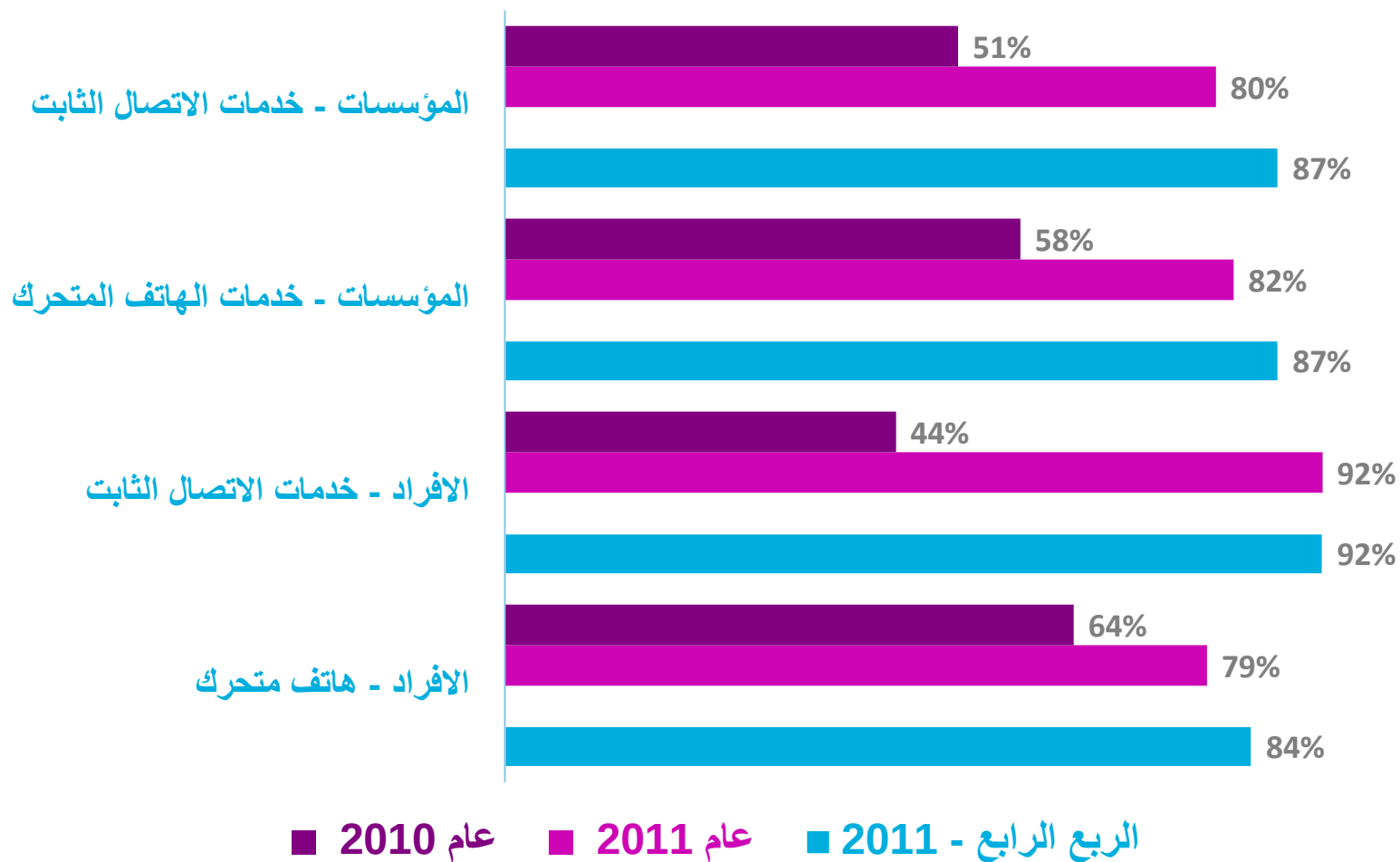
** اعتباراً من يوليو 2011، تم تعديل أسلوب مقياس رضى العملاء (C-SAT) ليتوافق مع معيار إيه سي نيلسون AC Nielsen

*** بدأ استخدام استبيان المتصل الخفي خلال الربع الثالث من عام 2010

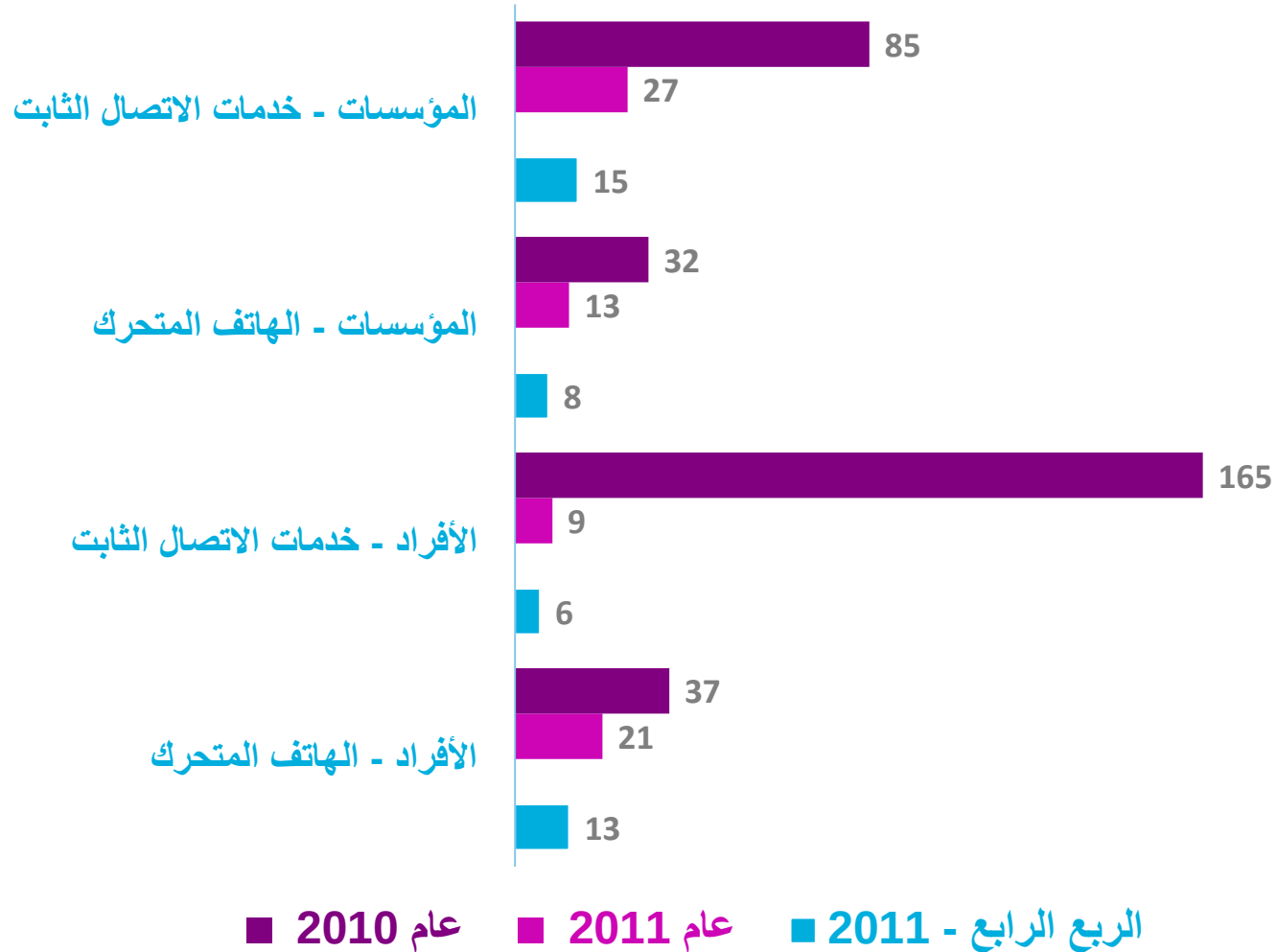


وتحيا بها الحياة
add life to life

مستوى الخدمة

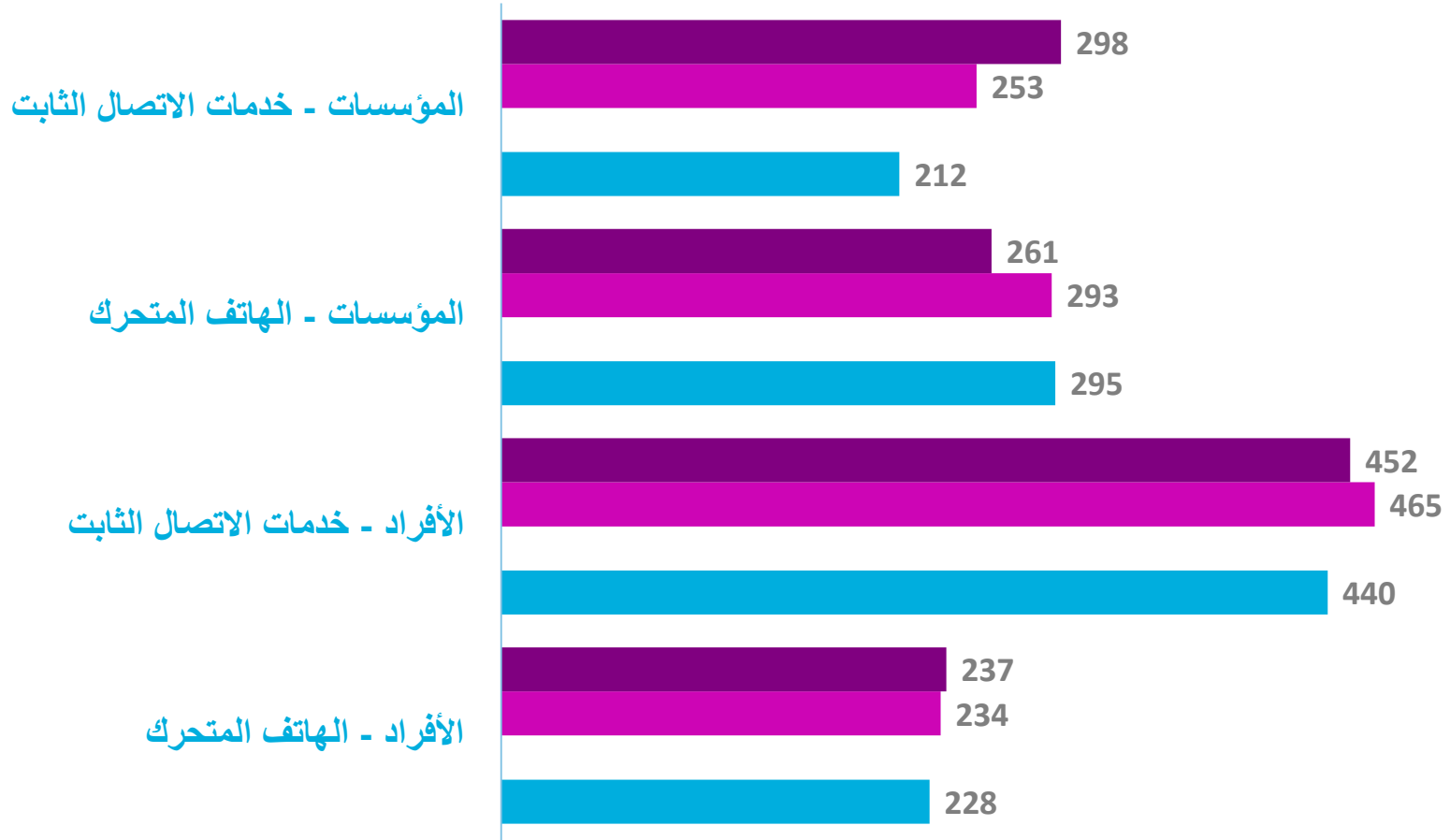


معدل انتظار العميل (بالثانية)



مدة المكالمة

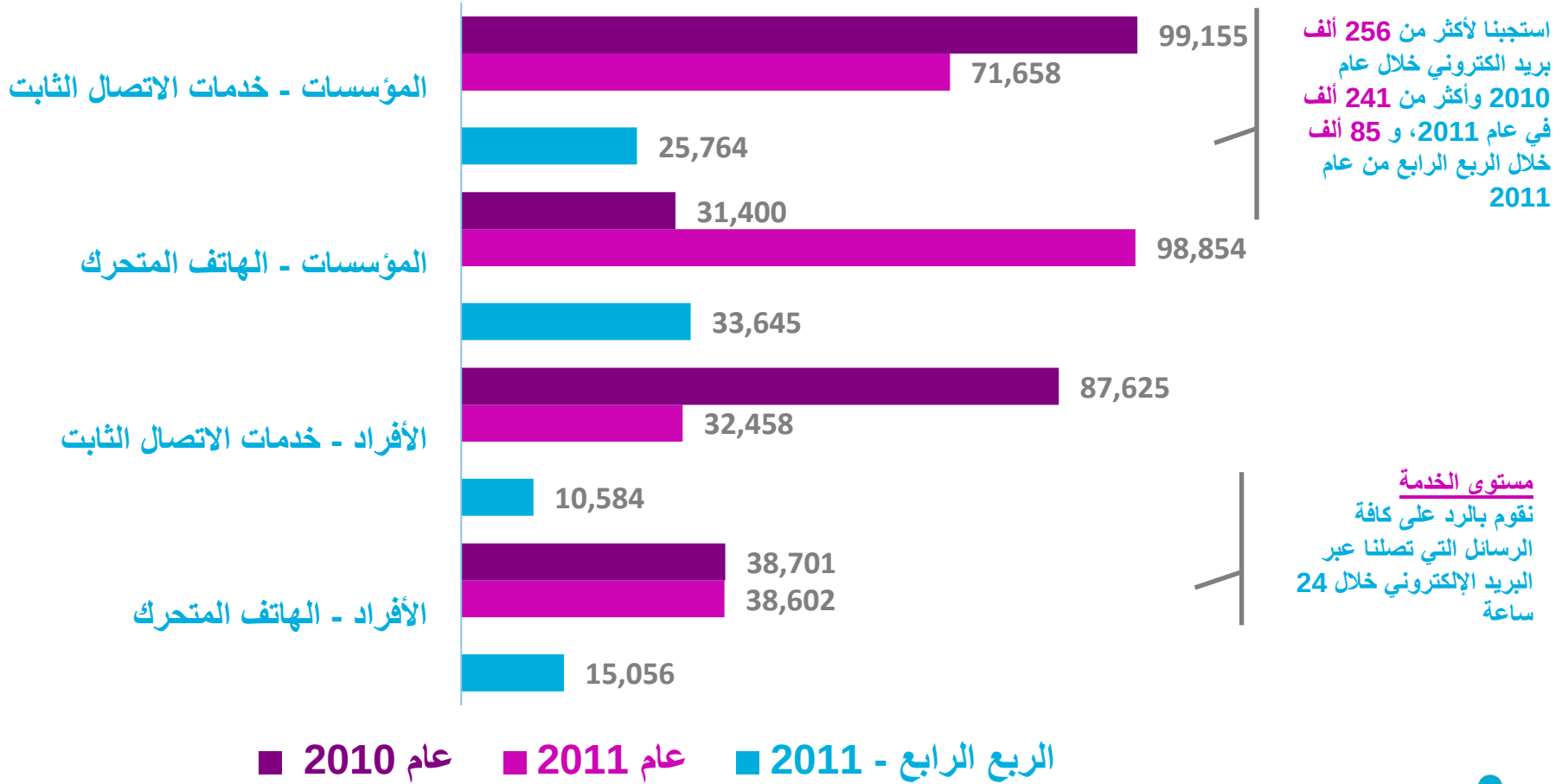
(بالثانية)



■ عام 2010 ■ عام 2012 ■ الربع الرابع - 2011



البريد الإلكتروني



وتحيا بها الحياة
add life to life

خدمة دليل الاستعلامات

الربع الرابع لعام 2011	عام 2011	عام 2010	حركة خدمة دليل الاستعلامات
615,196	2,313,425	1,983,951	المكالمات الواردة
586,025	2,187,225	1,937,826	المكالمات التي تم الرد عليها *
88%	87%	94%	مستوى الخدمة نسبة المكالمات التي تم الرد عليها خلال 15 ثانية
8 (Sec)	9 (Sec)	6 (Sec)	معدل انتظار العميل
39 (Sec)	40 (Sec)	40 (Sec)	مدة المكالمات

اللغة المفضلة لعملائنا متصلي
خدمة دليل الاستعلامات:

- العربية 68%
- الانجليزية 29%
- الهندية 3%

* بلغت نسبة المكالمات التي تم التخلي عنها للربع الرابع من عام 2011 3.21%، و 1.51% لعام 2011، و 3.71% لعام 2010



قنوات التواصل الاجتماعي

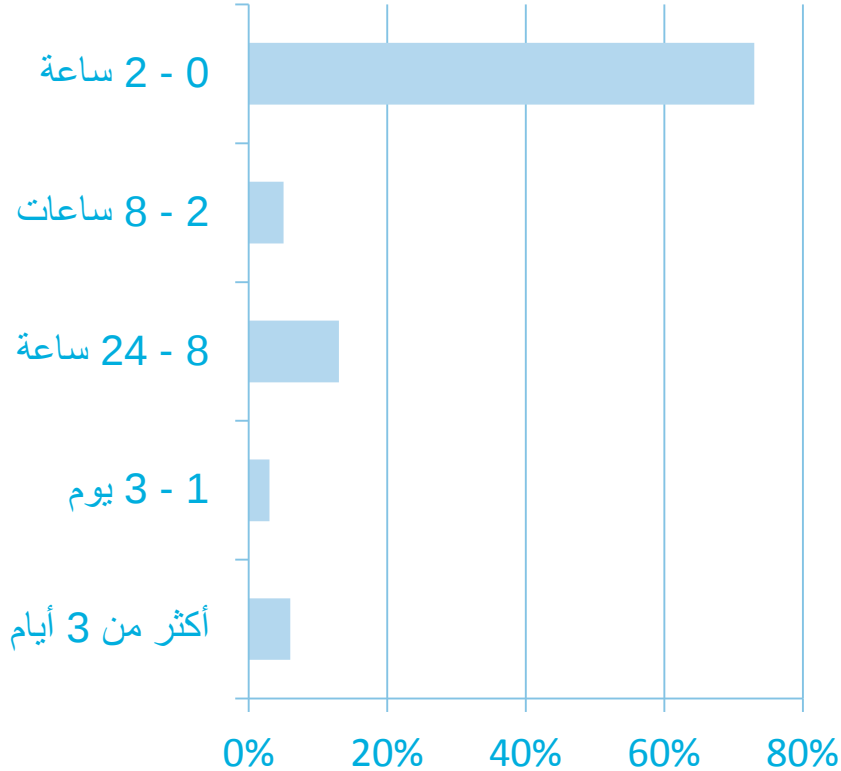
2011

قنوات التواصل الاجتماعي	تويتر	فيس بوك
إجمالي الملاحظات الواردة	3,163	697
الملاحظات التي تتعلق بخدمة العملاء	2,000	41

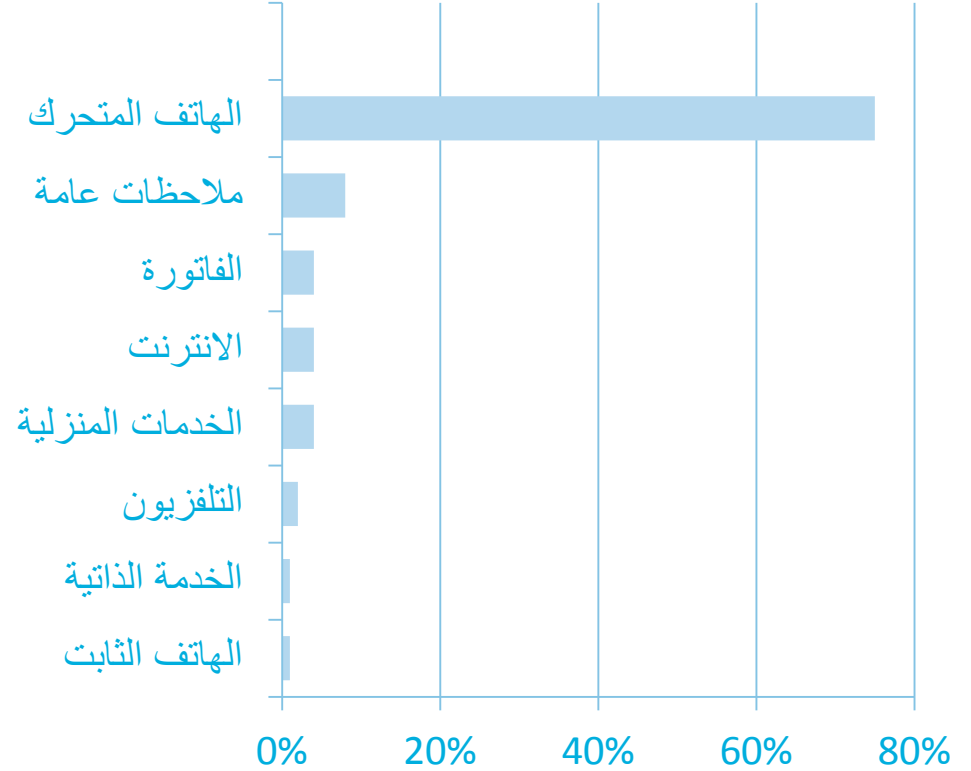
قنوات التواصل الاجتماعي - 2011

تويتر وفيس بوك

المدة التي يستغرقها حل الملاحظة

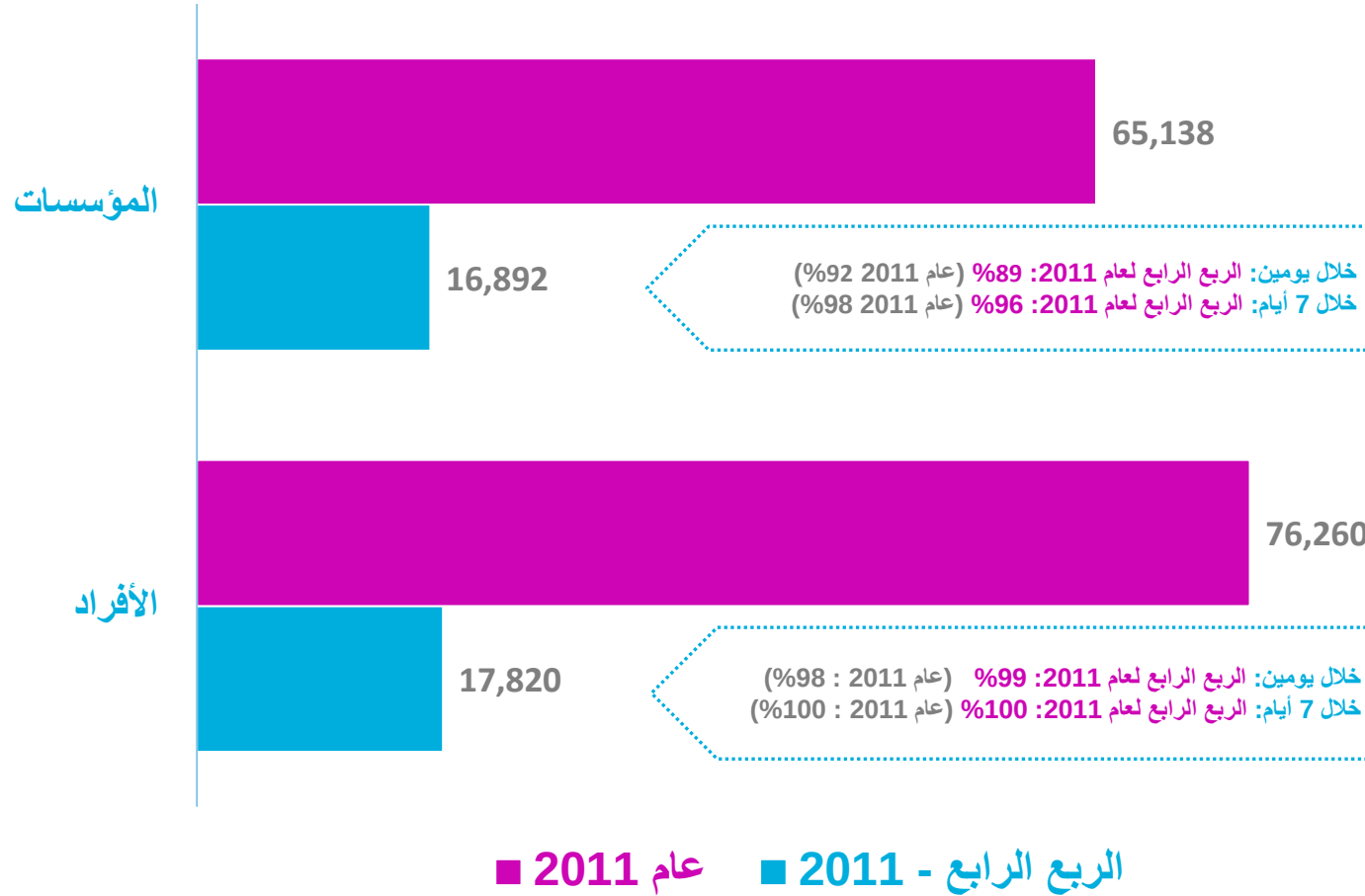


الملاحظات الأكثر شيوعاً



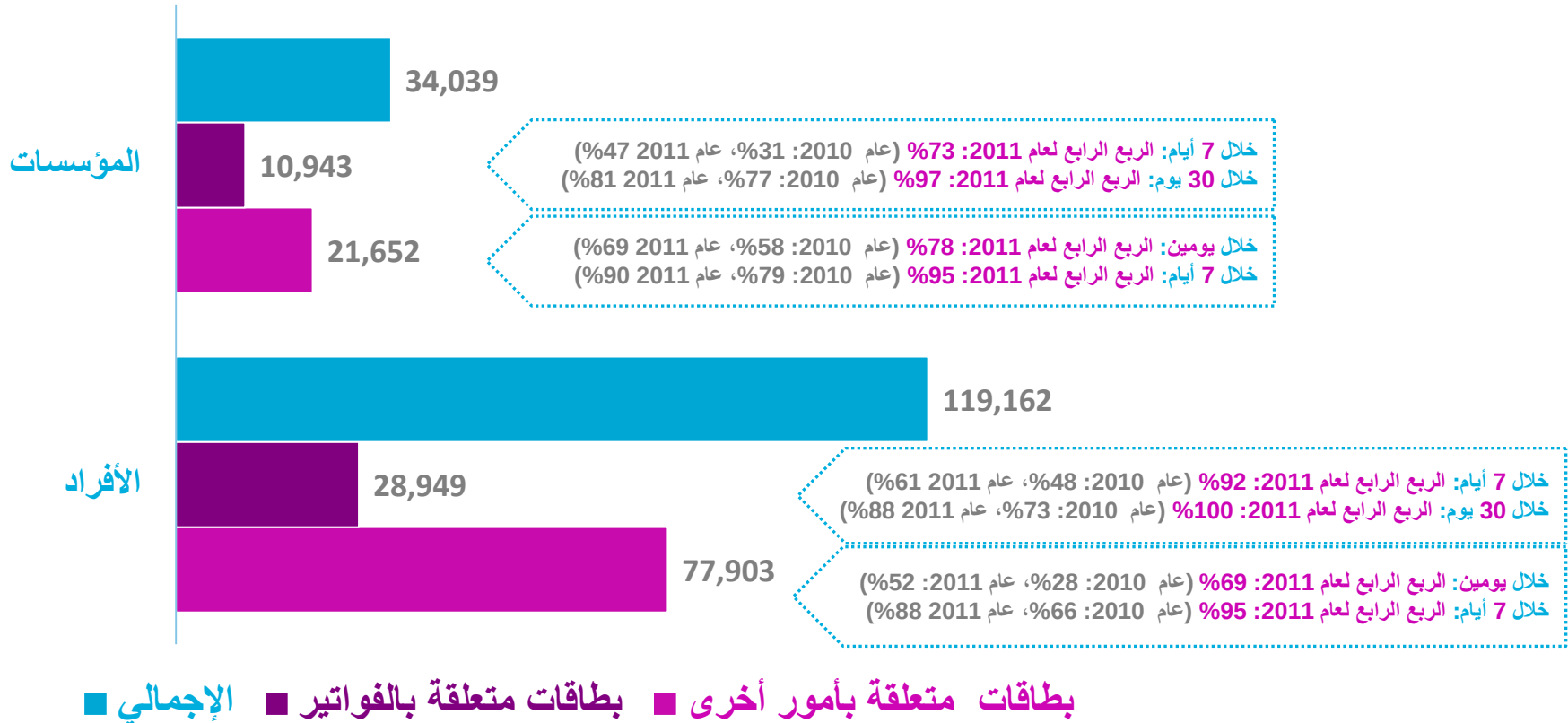
الإنجاز

خلال عام 2011



أنواع بطاقات الشكوى

الربع الرابع لعام 2011



تم التعامل مع أكثر من 411 ألف بطاقة شكوى في عام 2010 وأكثر من 583 ألف بطاقة في عام 2011

مرجع المصطلحات

المكالمات الواردة

وهي المكالمات التي يتلقاها مركز خدمة العملاء، حيث يختار العميل التحدث إلى أحد موظفي خدمة العملاء

المكالمات التي تم الرد عليها

وهي المكالمات التي أجاب عليها موظفي خدمة العملاء

مستوى الخدمة

وهو مقياس لمعرفة نسبة المكالمات التي تم الإجابة عليها خلال فترة محددة

مدّة المكالمة (بالثانية)

وهي معدّل الوقت الذي يقضيه موظف خدمة العملاء لإتمام مكالمة العميل بنجاح، ويتضمن ذلك المدّة التي يمضيها الموظف في التحدّث مع العميل، ووقت وضع المكالمة في الانتظار، واختتام المكالمة بعدما يقوم العميل بإنهاء المكالمة.

معدل انتظار العميل

وهو معدّل الوقت ما بين الانتهاء من طلب رقم الهاتف والرد على المكالمة من قبل موظف خدمة العملاء.

مرجع المصطلحات

المكالمات التي تم التخلي عنها
وهي المكالمات التي يتلقاها مركز خدمة العملاء ويتم وضعها على قائمة الانتظار، ولكن يتم قطعها من قبل المتصل قبل الرد على المكالمة.

إتمام طلب العميل بنجاح من المكالمة الأولى
وهي نسبة المكالمات التي ينجح الموظف خلالها بمعالجة طلب العميل من المكالمة الأولى دون الحاجة لإجراء مكالمة ثانية من قبل العميل.

رضى العملاء
وهي دراسة تقيس مدى رضى العملاء المتصلين بمركز خدمة العملاء بهدف الاستفسار أو الشكوى.

مكالمات المتسوّق السري
وهي المكالمات التي يتلقاها مركز خدمة العملاء من قبل موظفين تابعين لشركة مستقلة تعنى بمراقبة الجودة، وذلك من أجل تقييم جودة الخدمات من دون الإفصاح عن هوياتهم.

بطاقة الشكوى
عدد بطاقات الشكاوي الإجمالية
عدد شكوى العملاء الإجمالي في غضون فترة محدّدة من الزمن

مرجع المصطلحات

شكاوى الفواتير

الشكاوى المتعلقة بالفواتير

شكاوى غير متعلقة بالفواتير

الشكاوى التي لا تتعلق بالفواتير

شكاوى الفواتير (اتفاقية الخدمة)

في غضون سبعة أيام: نسبة الشكاوى المتعلقة بالفواتير التي تم حلها خلال سبعة أيام
في غضون ثلاثين يوماً: نسبة الشكاوى المتعلقة بالفواتير التي تم حلها خلال ثلاثين يوماً

شكاوى غير متعلقة بالفواتير (اتفاقية الخدمة)

في غضون يومين: نسبة الشكاوى غير المتعلقة بالفواتير التي تم حلها خلال يومين
في غضون سبعة أيام: نسبة الشكاوى غير المتعلقة بالفواتير التي تم حلها خلال سبعة أيام

نسبة الانجاز

إجمالي عدد المهمات المستكملة

هو إجمالي الطلبات المسجلة خلال فترة محددة من الزمن

اتفاقية مستوى الخدمة

في غضون يومين: نسبة مهمات العمل المستكملة خلال يومين
في غضون سبعة أيام: نسبة مهمات العمل المستكملة خلال سبعة أيام