



سياسة تجربة العميل

رمز الوثيقة:

الإصدار:

مستوى الاطلاع: متاح

معلومات الوثيقة

العنوان	سياسة تجربة العميل
الوصف	توضيح الضوابط المتعلقة بقياس تجربة العملاء عن الخدمات المقدمة من الصندوق.
الحالة	مسودة
النسخة	1.0
التصنيف	داخلي
تاريخ الإصدار	تاريخ رفع السياسة على منصة إجراءات العمل
آخر نسخة	1.0
مالك وثيقة السياسة	الإدارة التنفيذية لتجربة العميل ("الإدارة")
مراجعة السياسة وتحديثها	الإدارة التنفيذية لتجربة العميل ("الإدارة")
نطاق تنفيذ السياسة وتطبيقها	تطبق السياسة على جميع موظفي الإدارة التنفيذية لتجربة العميل والإدارات ذات العلاقة في الصندوق.
نسخة إلكترونية	اسم الملف
	نوع الملف
	سياسة تجربة العميل
	وثيقة PDF

تاريخ إعداد / تغيير النسخة

النسخة	التاريخ	جهة الإعداد	وصف موجز / السبب
النسخة 1.0		الإدارة التنفيذية لتجربة العميل	توضيح الضوابط المتعلقة بقياس تجربة العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل الصندوق.

قبول واعتماد الوثيقة

يتم اعتماد وثيقة السياسة بشكل إلكتروني وفقاً للإجراءات المتبعة على منصة إجراءات العمل، ويتم إرفاق القرار الإداري الخاص باعتماد السياسات / التعديلات على السياسات بحسب مصفوفة الصلاحيات المعتمدة لدى الصندوق وذلك قبل نشرها على منصة إجراءات العمل.

الإعداد	المسمى الوظيفي	التوقيع / التاريخ
	المدير التنفيذي للإدارة التنفيذية لتجربة العميل	اعتماد إلكتروني
المراجعين	المسمى الوظيفي	التوقيع / التاريخ
	مدير عام الحوكمة والمخاطر والالتزام	اعتماد إلكتروني
	مدير إدارة الاستشارات والعقود	اعتماد إلكتروني
	مدير إدارة التميز المؤسسي	اعتماد إلكتروني

المصادقة
لا تملك هذه الصلاحية القرار بالموافقة النهائية، وإنما تعتبر موافقة مبدئية داعمة للمُعتمد النهائي لاتخاذ القرار، ومع ذلك فإن التحفظات التي أبدتها المصادق يجب ان تأخذ في الاعتبار قبل أن يأخذ المعتمد قراراً بشأن الاعتماد أو الرفض النهائي.

المصادق	المسمى الوظيفي	التوقيع / التاريخ
	نائب المدير العام للأعمال	اعتماد إلكتروني
المعتمد	الموافقة والاعتماد النهائي للسياسة، وذلك استناداً على مصفوفة الصلاحيات المعتمدة للصندوق	
المعتمد	المسمى الوظيفي	التوقيع / التاريخ
	المدير العام	اعتماد إلكتروني



جدول المحتويات



المحتويات

5	الهدف
5	النطاق
5	المصطلحات والتعريفات
6	الأدوار والمسؤوليات
6	الرد على الاستفسارات
6	التعديل على السياسة
7	بيان السياسة
8	قابلية التطبيق والامتثال
9	معايير الإعفاء من السياسة
9	سياسة مراجعة وحفظ الوثيقة
10	الإجراءات ذات العلاقة بالسياسة
11	الملحقات الداعمة للسياسة
11	المراجع

الهدف

الهدف من سياسة تجربة العميل هو توفير إطار عمل ملائم وإجراءات موحدة تضمن العمل بطريقة متسقة وفعالة داخل الإدارة، وقياس تجربة ومدى رضى العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل الصندوق لخلق فرص تحسين وتطوير والخدمات المقدمة. وتتضمن هذه الوثيقة مجموعة من السياسات الواجب اتباعها من قبل الموظفين لتحقيق الأهداف المحددة للإدارة وللصندوق بشكل عام والتي تحد من الاختلافات والتناقضات في تطبيق القوانين ومختلف السياسات داخل الصندوق، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأنشطة والخدمات المقدمة.

النطاق

محتويات هذه الوثيقة قابلة للتطبيق ومُلزمة على جميع موظفي الإدارة التنفيذية لتجربة العميل والإدارات ذات العلاقة وأصحاب المصلحة في الصندوق وهي بمثابة المرجع الأول لجميع الأنشطة الرئيسية المرتبطة بالإدارة.

المصطلحات والتعريفات

الاختصار/ المصطلح	التعريف
الصندوق	صندوق تنمية الموارد البشرية " هدف".
الإدارة	الإدارة التنفيذية لتجربة العميل
تجربة العملاء	هي نتيجة تفاعل العميل مع الخدمات والمنتجات المقدمة من الصندوق مما ينعكس على تصرفات وتفاعل وشعور ورضا العملاء عن جودة وفعالية وكفاءة تلك الخدمات والمنتجات.
استراتيجية تجربة العملاء	تشير إلى مجموعة من الاليات والبرامج ذات الصلة والتي تهدف لخلق بيئة تعامل وتجربة جيدة مع العملاء قبل وبعد تقديم الخدمة.

الاختصار/ المصطلح التعريف

تشير إلى المجموعة الكاملة من التجارب التي يمر بها العميل عند التفاعل
رحلة العميل / مع الصندوق، من الوعي الأولي إلى التفاعلات والانطباعات ما بعد
خريطة رحلة العميل تقديم الخدمة. وهي تشمل جميع نقاط اتصال وتفاعلات العملاء خلال
حصوله على الخدمة.

الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
	- تطوير استراتيجية التعامل وتوفير الخدمات اللازمة لتجربة العميل بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة.
	- إدارة تطوير الأنظمة، المعايير، والإجراءات المعتمدة لأنشطة العمل بما يتماشى مع استراتيجية الصندوق وتوحيد الوثائق لها على كافة الإدارات.
الإدارة التنفيذية لتجربة العميل	- مراقبة التقارير المرورية لمتابعة سير تنفيذ شؤون تجربة العميل وضمان التحسين المستمر لها.
	- قياس مدى رضى المستفيدين بشكل دوري وتحليل النتائج لتطوير آليات وإجراءات العمل والخدمات.
	- تحليل المخاطر المتعلقة بتجربة العميل ووضع الخطط التصحيحية المناسبة لمعالجتها بالتعاون مع الوحدات التنظيمية داخل الصندوق.



الرد على الاستفسارات



يتم استلام جميع الاستفسارات التي تتعلق بأي من البنود الواردة في سياسة تجربة العميل عبر البريد الإلكتروني للإدارة التنفيذية لتجربة العميل (hrdf.org.sa@.....)، وتقوم الإدارة التنفيذية لتجربة العميل بمراجعة استفسارات الوحدات التنظيمية الداخلية بالصندوق والرد عليها خلال ثلاثة أيام عمل.

التعديل على السياسة



يجب على الإدارات المعنية تقديم طلب التعديل على سياسة تجربة العميل عبر منصة إجراءات العمل بعد الأخذ بموافقة صاحب الصلاحية للإدارة الطالبة. ويتم بعد ذلك دراسة التعديلات المقترحة من قبل الإدارة التنفيذية لتجربة العميل وموائمتها مع أصحاب المصلحة المعنيين لمراجعتها واعتمادها بحسب مصفوفة الصلاحيات ويتم تحديث السياسة بناءً على ذلك.

بيان السياسة



هذه السياسة خاصة بالإدارة التنفيذية لتجربة العميل لضمان تنفيذ الأعمال وإدارتها بما يتواءم مع رؤية ورسالة الصندوق، وتوفير المعرفة والدعم اللازم لجميع الموظفين في أعمالهم من أجل اتخاذ القرارات الصحيحة وتحسين الإنتاجية وعلى جميع موظفي الإدارة والإدارات ذات العلاقة في الصندوق الالتزام بهذه السياسة والبنود الواردة فيها.

بنود سياسة تجربة العميل كما يلي:

البند الأول: استراتيجية تجربة العميل

- 1.1 يجب إعداد استراتيجية وخطة العمل التنفيذية متضمنة الأنشطة والإجراءات والمصادر الواجب توافرها لتحسين تجربة العميل ولتحديد توقعات العملاء بما يتناسب مع أهداف الصندوق وأهداف رؤية المملكة 2030 "تعزيز فاعلية الحكومة".
- 1.2 يجب أن تتضمن استراتيجية تجربة العميل على الأهداف والخطوات الواجب اتباعها من خلال تطبيق خطة العمل التنفيذية من أجل مراقبة الأداء واستمرارية تحسين تجربة العميل من خلال استخدام جميع قنوات الاتصال / المنصات المتاحة للعملاء.
- 1.3 يجب عند إعداد استراتيجية تجربة العملاء الأخذ في الاعتبار تحليل مختلف المعطيات والبيانات والمعلومات السابقة من أجل الكشف وتحديد أوجه القصور لمعالجتها وتحديد الخطط التصحيحية اللازمة والاستفادة من الدروس السابقة للحصول على تجربة جيدة مع العملاء.

البند الثاني: إدارة وقياس تجربة العميل

- 2.1 يجب أن تكون الإدارة على دراية تامة بفئات العملاء المستهدفة لتقديم خدماتها وذلك من خلال تصميم وتنفيذ أفضل رحلة ممكنة للعملاء. يجب أن تكون مختلف مراحل الاتصال بخريطة رحلة العميل واضحة ومنظمة قدر الإمكان لضمان تحقيق تجربة عميل متميزة وفقاً لاستراتيجية الصندوق.
- 2.2 يجب العمل على تطوير آليات لإدارة تجربة العملاء في الصندوق بهدف تحسين تجربة العميل بشكل استباقي في جميع مراحل رحلة العميل بالإضافة إلى كيفية التعامل مع برامج / خدمات الصندوق.
- 2.3 يجب التأكد من تصميم خرائط فعالة لرحلة العميل وذلك من خلال مراعاة ما يلي:
 - 2.3.1 تحديد هدف واضح: تحديد الغرض من خريطة الرحلة، على سبيل المثال استمرارية تحسين رضا العملاء.
 - 2.3.2 إشراك أصحاب المصلحة: الحصول على مختلف المدخلات من مختلف الإدارات داخل الصندوق، بما في ذلك التسويق وخدمة العملاء وتطوير البرامج ليضمن هذا التعاون فهماً شاملاً لرحلة العميل.
 - 2.3.3 استخدام البيانات: الحصول وتحليل البيانات من مصادر مختلفة، على سبيل المثال تعليقات وشكاوى العملاء واستطلاعات الرأي وتفاعلات وسائل التواصل

الاجتماعي. حيث يساعد هذا النهج على تحديد الأنماط والاتجاهات ونقاط الضعف لإعداد الإجراءات التصحيحية اللازمة.

2.3.4 الاخذ بالاعتبار شخصيات العملاء المختلفة: يجب فهم وتحديد تنوع شخصيات العملاء للتأكد من أن خريطة الرحلة تلبى مختلف الاحتياجات والتفضيلات والطلبات من العملاء.

2.4 يجب وضع اليات وخطط زمنية واضحة لتنفيذ وقياس أداء عمليات تجربة العميل، على أن تشمل المراحل التالية كحد أدنى على سبيل المثال لا الحصر:

2.4.1 تعريف أهداف القياس: قبل البدء في وضع الخطة الزمنية، يجب تحديد وتوثيق أهداف القياس بوضوح. ما هي المؤشرات الرئيسية الواجب قياسها؟ وما هي النتائج المتوقعة من عملية القياس؟

2.4.2 تحديد المراحل الزمنية: يجب تحديد المراحل الزمنية لتنفيذ عمليات القياس. قد تشمل هذه المراحل تجهيز المواد والموارد اللازمة، واستخدام الاستبيانات، وجمع البيانات، وتحليلها، وإعداد التقارير ذات الصلة.

2.4.3 تخصيص الموارد: يجب تحديد وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ عمليات قياس الأداء، مثل الموارد البشرية، والوقت، والميزانية. يجب أن تكون الموارد متاحة في الوقت المحدد وفقاً للخطة الزمنية.

2.4.4 تحديد المسؤوليات: يجب توزيع المهام على الموظفين المختصين في الإدارة بتنفيذ عمليات قياس الأداء. حيث ينبغي تحديد مسؤوليات كل فرد وتحديد الوقت المحدد لإكمال كل مهمة لضمان تنفيذ الخطة بشكل فعال وكفؤ.

2.4.5 متابعة التنفيذ: يجب مراقبة الانجاز والمتابعة المستمرة لتنفيذ الخطة الزمنية المحددة. يمكن استخدام الأدوات والتقارير المناسبة لتقييم الانجاز والتأكد من مدى تحقيق الأهداف المرجوة وفقاً للجدول الزمني.

2.5 يجب قياس أداء تجربة العملاء بشكل دوري (شهري - ربع سنوي - نصف سنوي - سنوي) وبعده طرق مختلفة لتضم معايير وسبل جمع البيانات على سبيل المثال لا الحصر:

2.5.1 **الاستبيانات:** عن طريق التقييم الخماسي لقياس مدى رضى العميل من خلال طرح 5 أسئلة أو استعمال الوجوه التعبيرية أو المعايير من 1 إلى 5 للتقييم. ويتم ارسالها للعملاء بعد الانتهاء من أي خدمة تم تقديمها.

2.5.2 **العميل السري:** يتم تطبيق تجربة العميل السري لقياس مدى رضى العملاء على سبيل المثال لا الحصر:



- الاتصال بالعملاء بعد الخدمة.
- الاتصال بمركز الخدمة وتجربة الخدمات.
- الاستماع الى المكالمات المسجلة بمركز الاتصال.
- زيارات مفاجئة للفروع وتقييمها.
- تمثيل دور العميل في رحلة المنتجات والخدمات.

2.5.3 **مجموعات التجربة:** يتم تحديد خدمة واستدعاء 3 - 5 موظفين أو عملاء لتجربة الخدمة وآليتها والمرور بكافة الخطوات والرحلة التي يمر بها العميل.

2.6 تتولى الإدارة التنفيذية لتجربة العميل بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة مسؤولية إتاحة نماذج تقييم سهولة الاستخدام على المنصات المتاحة لقياس تجربة العملاء في الخدمات المقدمة من الصندوق، ومن ثم تحليل البيانات والتنسيق للتطوير والتحسين بناء على المخبرات، ويمكن لمستخدمي المنصات الاطلاع على نسب رضا العملاء في الخدمات والمنتجات التي يتم تحديثها بشكل فوري.

2.7 يجب التنسيق بشكل كامل مع إدارة المخاطر بالصندوق لتحليل المخاطر المتعلقة بتجربة العميل ووضع خطط المعالجة المناسبة لتلك المخاطر.

البند الثالث: التحسين المستمر

3.1 يجب على الإدارة إتباع مبدأ التحسين المستمر وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالتفاعلات مع العملاء عبر البرامج والقنوات الخدمية المباشرة / الرقمية بهدف تحديد مناطق التحسين.

3.2 التنسيق مع إدارة التجربة الرقمية لمتابعة عملية تطوير التجربة الرقمية للعميل من خلال تحليل وفهم احتياجات المستخدمين.

البند الرابع: مؤشرات الأداء

4.1 يجب على الإدارة وضع مؤشرات أداء ترتبط بشكل مباشر مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتي تهدف لارتفاع نسبة رضا العملاء.

4.2 يجب على الإدارة مراقبة أداء الفروع وموظفيها لضمان تقديمهم للخدمات بمستوى متميز وفق معايير يتم تطويرها لضمان تقديم خدمة متميزة ومراجعتها بشكل مستمر لضمان تطبيق أفضل الممارسات.

4.3 يتم إدارة أداء الشركات المشغلة لقنوات التوظيف لضمان توافق اعمالها مع استراتيجية الصندوق فيما يخص تحسين تجربة العميل.

البند الخامس: التقارير

5.1 يجب على الإدارة التنفيذية لتجربة العميل إعداد تقارير دورية (شهرية - ربع سنوية - سنوية) لقياس تجارب العملاء وتحليلها باستخدام جميع الأنظمة المتاحة وتزويد الإدارة العليا بها والعمل مع الشركاء الداخليين والخارجيين على ما يتطلب تطويره لتحسين تجربة العميل.

قابلية التطبيق والامتثال

تطبق هذه السياسة على الإجراءات والخدمات تحت الإدارة التنفيذية لتجربة العميل وسيتم تطبيق وإتباع هذه السياسة من قبل جميع موظفي الإدارة التنفيذية لتجربة العميل والإدارات ذات العلاقة في الصندوق، وتعتبر هذه السياسة المرجع الأساسي بما نصت عليه، كما يتوجب العمل بما جاء فيها، ويؤدي انتهاك هذه السياسة إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية والجزائية المناسبة حسب أنظمة الصندوق والأنظمة ذات العلاقة.

معايير الإعفاء من السياسة

1. يتم تقديم طلب الإعفاء من البنود الواردة في هذه السياسة رسمياً إلى الإدارة التنفيذية لتجربة العميل مع توضيح مبررات طلب الإعفاء.
2. يتوجب من الإدارة التنفيذية لتجربة العميل الحصول على موافقة صاحب الصلاحية لطلب الإعفاء.

سياسة مراجعة وحفظ الوثيقة

يتم حفظ نسخة إلكترونية محمية لدى الإدارة العامة لتجربة العميل، ويتم التنسيق من قبل إدارة التميز المؤسسي مع مركز الوثائق والمحفوظات لغرض حفظ النسخة الورقية، وسيتم الاحتفاظ بالنسخة الإلكترونية المحمية على منصة إجراءات العمل الخاصة بإدارة التميز المؤسسي وضبط النسخة وإصداراتها المختلفة، كما يجب على الإدارة التنفيذية لتجربة

العميل مراجعة هذه الوثيقة (مرة واحدة سنويا على الأقل، أو متى ما دعت الحاجة) مع كافة الإدارات المعنية ذات الصلة.

وتعد الإدارة التنفيذية لتجربة العميل مسؤولة عن النشر والتوعية وإبلاغ الإدارات ذات العلاقة وإدارة التميز المؤسسي في حال طرأ أي تحديث أو تغيير على حالة السياسة.

سجل المراجعة

النسخة	تاريخ المراجعة	جهة المراجعة	الملاحظات

مدة الحفظ

إدارة حفظ الوثيقة				اسم الوثيقة
طريقة الإلتاف	مسؤول الحفظ	مدة الحفظ	مكان الحفظ	
حسب الآلية المتبعة لحفظ وإتلاف الوثائق لدى مركز الوثائق والمحفوظات.	إدارة التميز المؤسسي	حسب الآلية المتبعة لحفظ وإتلاف الوثائق لدى مركز الوثائق والمحفوظات.	منصة إجراءات العمل BPM	سياسة تجربة العميل

الإجراءات ذات العلاقة بالسياسة

- يتم ربط السياسة بالإجراءات ذات العلاقة في منصة إجراءات العمل.



الملحقات الداعمة للسياسة



• لا يوجد.

المراجع



• لا يوجد.