

إسعاد المتعاملين

الحفاظ على جودة خدمة المتعاملين

تُدار جودة خدمة المتعاملين من خلال إطار حوكمة منظم بقيادة قسم إسعاد المتعاملين، وبالتعاون مع أقسام تحول الأعمال، والتدقيق الداخلي، والامتثال، وتحت إشراف الإدارة العليا لضمان المساءلة والتوافق مع المعايير.

تعتمد الشركة في إطار خدمة المتعاملين على مجموعة من السياسات والإجراءات الداخلية، بما في ذلك:

- سياسة رضا المتعاملين¹
- إجراءات إدارة الحالات
- إجراءات تخطيط تقييم الخدمات
- إجراءات إدارة معلومات الخدمات

تُدمج هذه الإجراءات مع إجراءات تخطيط تقييم الخدمات، التي توفر نهجًا موحدًا لتقييم خدمات الشركة مقارنة بتوقعات المتعاملين. ويتمشى نهج شركة تاكسي دبي مع نموذج دبي للخدمات الحكومية، وسياسة "خدمات 360"، ونظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، ما يعزز جودة الخدمات والشفافية والتحسين المستمر.

¹ تنظم هذه السياسة تفاعل الشركة مع المتعاملين، مع التركيز على إسعاد المتعاملين، والاستعداد للمستقبل، والتميز التشغيلي، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والإطار المتبع لقياس رضا المتعاملين.

التحول الرقمي في تجربة المتعاملين

في عام 2025، أحدثت شركة تاكسي دبي نقلة نوعية في منظومتها الرقمية لتجربة المتعاملين من خلال اعتماد منصة شاملة ومتعددة القنوات لإدارة علاقات المتعاملين، فضلًا عن إحكام الرقابة والحوكمة على قنواتها الرقمية. وقد مثل هذا التحول انتقالًا جذريًا من الإدارة غير المترابطة والتفاعلية للحالات، نحو تبني نموذج حوكمة منظم لتجربة المتعاملين، يعتمد على البيانات وترتكز قراراته على التحليل والرؤى المستخلصة.

وشملت أبرز التحسينات ما يلي:

- المركزية التامة لتفاعلات المتعاملين على الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي وقنوات الحضور الشخصي وقنوات الاتصال اللاسلكي والإحالات ودمجها في بيئة موحدة لإدارة علاقات المتعاملين
- تكوين رؤية شاملة للمتعاملين، مقترنة بتصنيف هيكلي للحالات وتحديد دقيق للأسباب الجذرية وإسناد واضح للمسؤوليات
- استحداث لوحات معلومات وأدوات تحليل فورية للرصد الاستباقي لفجوات الخدمة والمشكلات المتكررة
- تتبع المتكامل للشكاوى وفق آلية مغلقة، بدءًا من الاستلام وصولًا إلى تأكيد الحل
- تعزيز آليات التكامل مع الدعم المباشر لمنصة "بولت" وغيرها من نقاط الخدمة الرقمية
- رفع كفاءة قنوات التواصل الرقمي الموجهة لقطاعي الأعمال والأفراد
- تحويل حجوزات خدمة "الأيدي الآمنة" من البريد الإلكتروني إلى نظام الرد الصوتي التفاعلي في مركز الاتصالات، لضمان سرعة الاستجابة وسهولة التتبع





خدمات إسعاد المتعاملين

تضع شركة تاكسي دبي رضا المتعاملين في صميم عملياتها لتصميم وتقديم خدمات التنقل في جميع القطاعات التشغيلية. وتلتزم الشركة بتطبيق نظام تسعير واضح، وتحديد هياكل تعريفات واضحة وشفافة، كما تضع معايير محددة لتخصيص مركبات الأجرة بشكل متنسق لضمان العدالة والموثوقية طوال رحلة المتعامل.

يتولى قسم إسعاد المتعاملين الإشراف على جودة الخدمة، ومعالجة الشكاوى، والتفاعل مع المتعاملين، ويتبع إداريًا المدير التنفيذي لتحول الأعمال. تعزز عملية إعداد التقارير المساءلة، وتضمن معالجة قضايا المتعاملين على أعلى مستوى من مستويات الحوكمة.

تقدم شركة تاكسي دبي خدماتها لشريحة واسعة ومتنوعة من المتعاملين، منهم:



شركاء تقديم
الخدمات



الجهات الحكومية
والشركات التجارية



المتعاملين من
الأفراد والشركات

تعزيز برامج المتسوق السري والرؤى المستقلة

- عززت شركة تاكسي دبي إطار مراقبة خدماتها من خلال ما يلي:
- مواصلة الاستعانة بجهات خارجية لتقديم خدمات المتسوق السري، بهدف إجراء مقارنات معيارية مستقلة
- إطلاق برنامج المتسوق السري الداخلي بالاعتماد على متطوعين مؤهلين من موظفي الشركة، لزيادة نطاق التغطية وتيرة التقييم
- التكلّف بإجراء دراسات مستقلة لقياس انطباعات المتعاملين بغية التحقق من دقة النتائج الداخلية
- استحداث برنامج مُحكم لمجموعات التركيز لاستخلاص رؤى نوعية حول فجوات الخدمة والتحوّلات في التوقعات

نسبة رضا
المتعاملين **86.4%**

لتتبع الأداء وتحديد فرص التحسين، تستخدم شركة تاكسي دبي عدة أدوات لمراقبة الخدمات، منها:



تقييمات الخدمة:

إجراء تقييمات منتظمة لتحديد جودة الخدمات المقدمة مقارنة بالمعايير المحددة وتوقعات المتعاملين



المتسوق السري:

توفير رؤى مستقلة تخص جودة الخدمة واتساق العمليات



استبيانات رضا المتعاملين:

نشر استبيانات سنوية، ونصف سنوية، وحسب الحاجة عبر المكالمات الهاتفية والمقابلات الشخصية والاستبيانات الذاتية