



نظام إسعاد المتعاملين  
Customer Happiness System

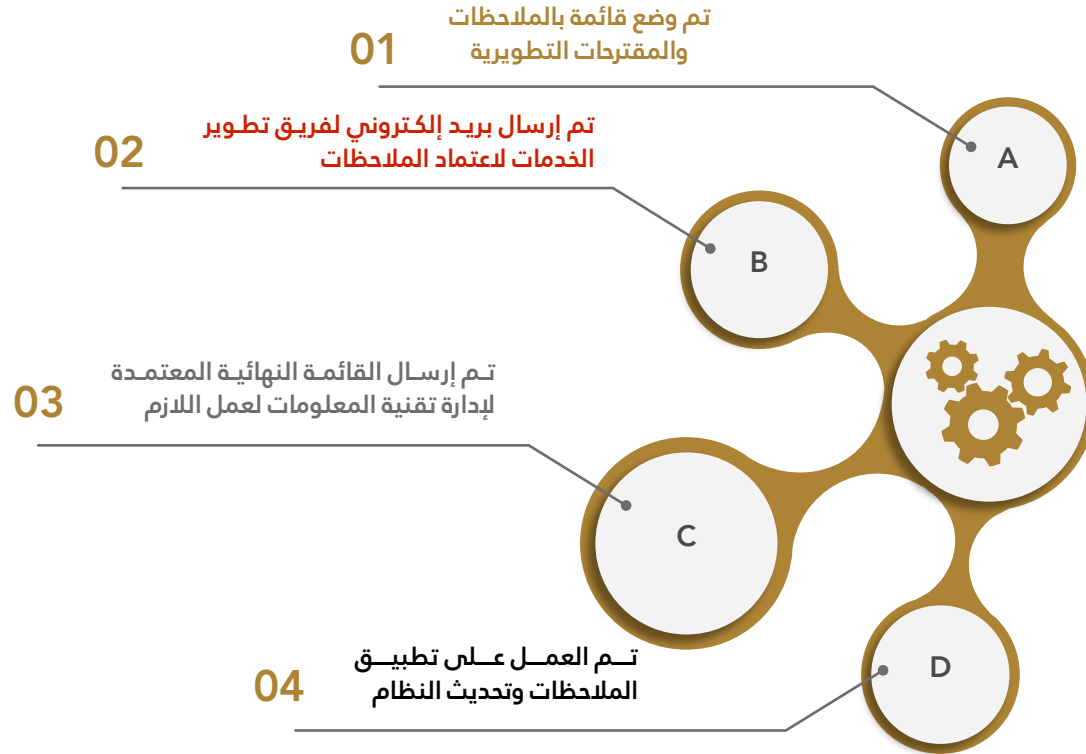


# مخرجات جلسة العصف الذهني لتطوير نظام إسعاد المتعاملين "CHS"

2021

هذه الوثيقة سرية ولا يسمح بإعادة طباعة أي جزء منها أو نسخه بأي شكل أو وسيلة خارج الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدون الحصول على موافقة كتابية مسبقة

## مخرجات جلسة العصف الذهني



عقدت الهيئة مع الإدارات المعنية جلسة عصف ذهني لتطوير وتحديث نظام إسعاد المتعاملين ، بإشراك عدد من موظفي الهيئة.

تم خلال الجلسة الافتراضية عرض النظام على الموظفين وتم النقاش حول بعض الملاحظات والتغيرات المطلوب عملها لتحديث النظام.

تم حصر آراء أغلبية الموظفين وبعد مناقشتها من قبل المعنيين، تم إسقاط التعديلات على النظام.



## المقترحات والإجراءات التصحيحية

### الإجراءات التصحيحية

يقوم فريق عمل تطوير الخدمات بدراسة المقترح من خلال تقليل الخيارات للوصول إلى الخدمة المطلوبة دون الضغط على عهده روابط وصفحات

تقوم إدارة الاتصال الحكومي مع فريق تطوير الخدمات بإعداد خطة متكاملة للتوعية بالنظام والخدمات المقدمة

### المقترح

تعديل في النظام من خلال تقليل الاختيارات لسهولة الوصول الى المطلوب

تعزيز التوعية من خلال رسائل مصورة سهلة الاطلاع توضح خطوات الحصول على الخدمات



## الإجراءات التصحيحية

تقوم إدارة الاتصال الحكومي مع فريق تدقيق المحتوى بالمراجعة الدورية وإرسال بريد إلكتروني للإدارات المعنية لتحديث البيانات

يقوم فريق عمل تطوير الخدمات بدراسة المقترح وسيتم التطبيق في حال توفرت الميزانية

## المقترح

المراجعة الدورية وتحديث البيانات بشكل مستمر

إضافة خاصية التحدث المباشر



# Outputs of a Brainstorming Session to develop the Customer Happiness System "CHS"

2021

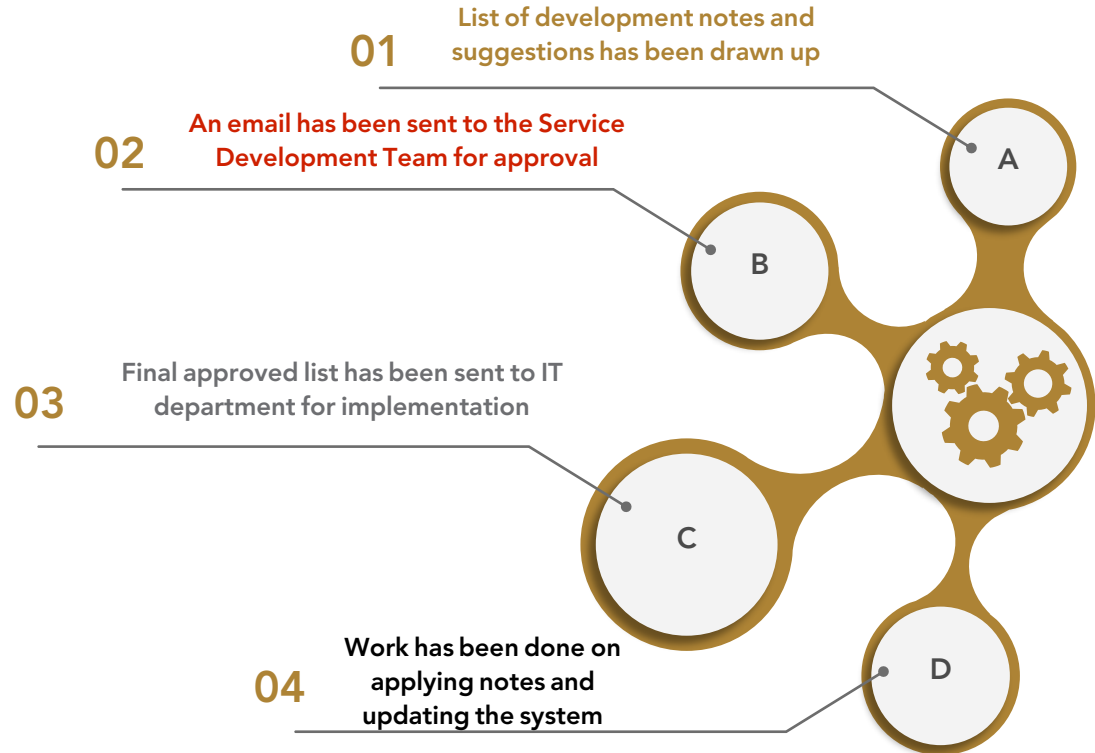
نظام إسعاد المتعاملين  
Customer Happiness System



This document is confidential and it is not allowed to reprint any part of it or copy it in any form or means outside the Federal Authority for Government Human Resources without obtaining prior written approval

## Outcomes of the Brainstorming Session

The Authority held a brainstorming session with the concerned departments to develop and update the Customer Happiness System, with the participation of a number of the authority's employees. During the virtual session, the system was presented to the employees, and some observations and changes required to update the system were discussed. The opinions of the majority of employees were restricted and after discussion by those concerned, the amendments were dropped to the system.





## Suggestions and Corrective Actions

### Suggestion

Modification in the system by reducing the options for easy access to the required



### Corrective Actions

The Service Development Team studies the proposal by reducing options to access the required service without clicking on several links and pages



Promote awareness through easy-to-view picture messages explaining the steps for obtaining services



The Government Communications Department, together with the Services Development Team, prepares an integrated plan to raise awareness of the system and the services provided





## Suggestions and Corrective Actions

### Suggestion

Continuously reviewing and updating data



### Corrective Actions

The Government Communications Department, together with the content Audit Team, reviews periodically and sends an email to the concerned departments to update the data



Adding a live Chat Feature



The Service Development Team studies the proposal, and the implementation will take place if the budget is available

