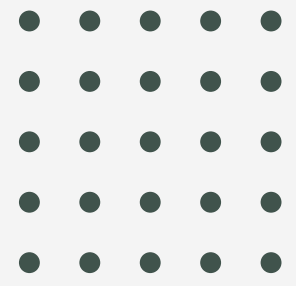


تقرير مركز الاتصال السنوي بجامعة الملك خالد

٢٠٢٥ م

مركز رعاية المستفيدين - وحدة المراقبة والجودة
إعداد/ عبير سعد القحطاني

اعتماد/ د. ابتسام القحطاني



الملخص التنفيذي

يستعرض هذا التقرير أبرز إنجازات مركز الاتصال الموحد (٨٠٠٠) خلال عام ٢٠٢٥ م , من حيث حجم المكالمات المُجابهة, كفاءة الاستجابة, ومعدل الجاهزية , وذلك في إطار الدور الإشرافي والتنظيمي لمركز رعاية المستفيدين, وبالتكامل مع الجهات الخدمية المشاركة في منظومة الاتصال.

نهدف إلى استعراض أداء مركز الاتصال الموحد بشكل شامل, مع التركيز على كفاءة التشغيل, وذلك عبر ثلاثة مستويات تحليلية تشمل **المستوى السنوي العام, والمستوى الربعي, والمستوى التشغيلي الخاص بالجهات الخدمية**, دون إجراء مقارنات مباشرة بين الجهات؛ نظرًا لاختلاف طبيعة الخدمات المقدمة وتباين أعداد وكلاء الاتصال لدى كل جهة.

نطاق العمل والجهات الخدمية المشاركة

1

عدد الجهات الخدمية المشاركة:

9 جهات خدمية تشمل بعض العمدات والإدارات بالجامعة.

الجهات الخدمية :

- الإدارة العامة للموارد البشرية
- الإدارة العامة للمرافق
- الإدارة العامة للاتصالات الإدارية
- الإدارة العامة لتقنية المعلومات
- الإدارة العامة لمصادر المعرفة
- الإدارة العامة للتعليم الإلكتروني

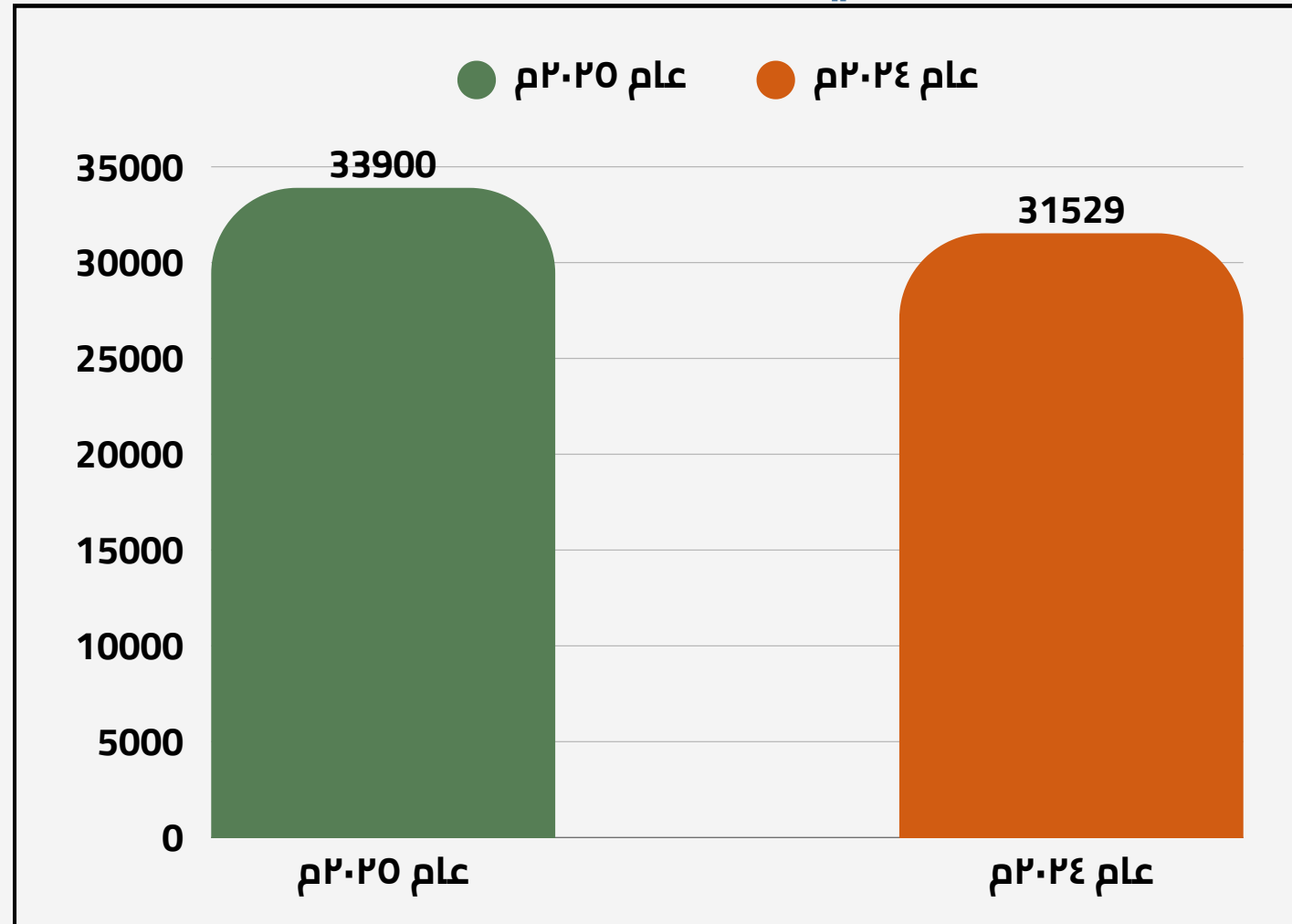
- عمادة القبول والتسجيل
- عمادة شؤون الطلاب
- عمادة البحث والدراسات العليا

آلية العمل:

- تشغيل لامركزي لدى الجهات
- إشراف ومتابعة مركزية من مركز رعاية المستفيدين

٢ تطور أداء مركز الاتصال الموحد ٨٠٠٠ (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥م)

إجمالي عدد المكالمات المجابة

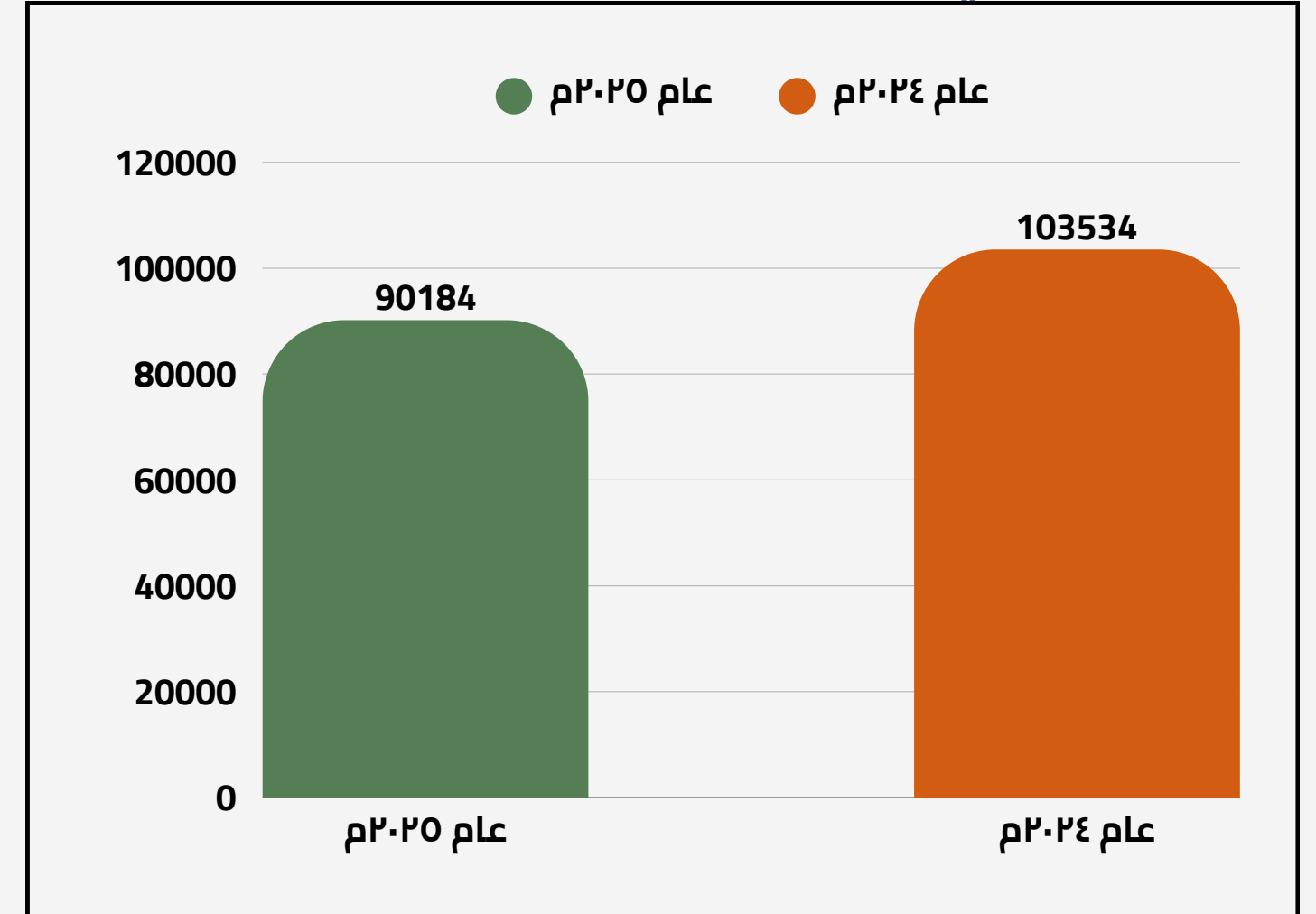


عام ٢٠٢٤ : ٣١٥٩٢ مكالمة
عام ٢٠٢٥ : ٣٣٩٠٠ مكالمة

يعكس ارتفاع حجم المكالمات المجابة خلال عام ٢٠٢٥ بنسبة ٧.٥% على تحسن كفاءة مركز الاتصال الموحد، بما أسهم في استيعاب حجم أكبر من الطلب وتحقيق استجابة أفضل للمستفيدين

↑ ٧.٥%

إجمالي عدد المكالمات الواردة



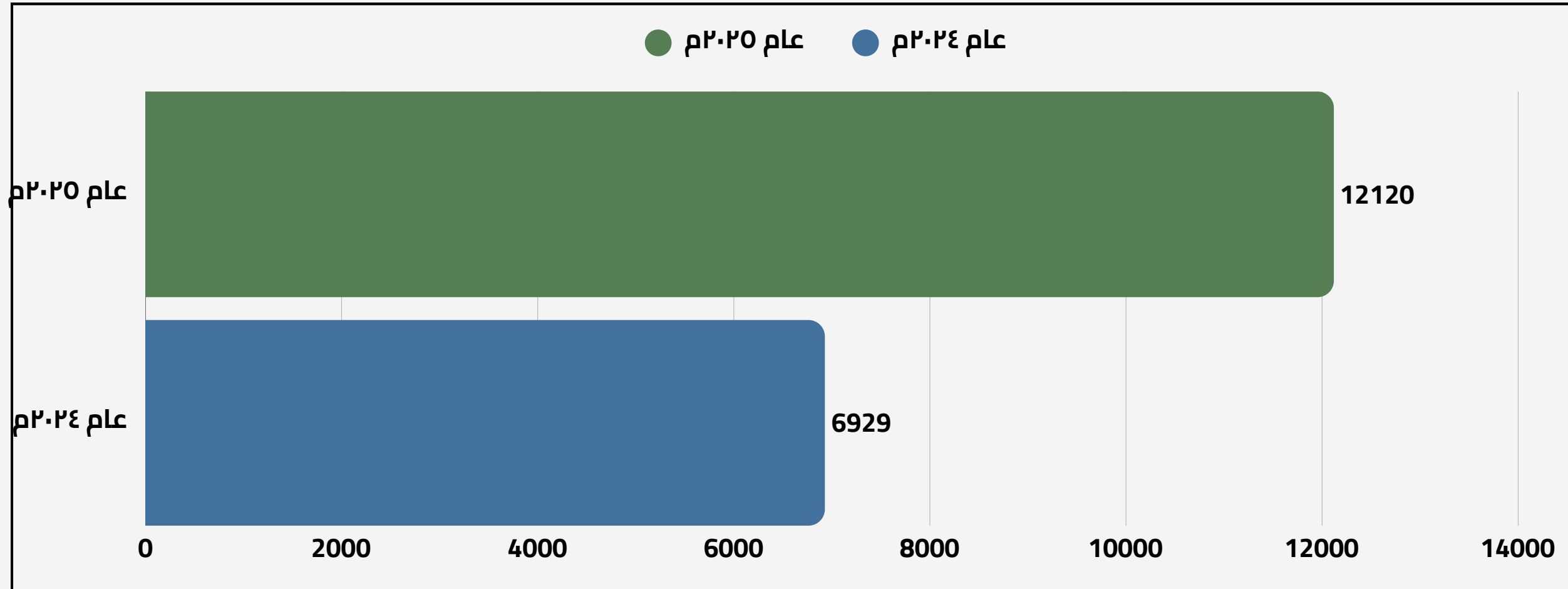
عام ٢٠٢٤ : ١٠٣٥٣٤ مكالمة
عام ٢٠٢٥ : ٩٠١٨٤ مكالمة

سجل عام ٢٠٢٥ انخفاضاً في عدد المكالمات الواردة بنسبة ١٢.٩% مقارنة بعام ٢٠٢٤، ويُشير هذا الانخفاض إلى تحسن كفاءة إدارة المكالمات ووضوح آليات التعامل مع استفسارات المستفيدين، مما أسهم في تقليل تكرار الاتصال على نفس الطلب، مع استمرار الاعتماد الكامل على قناة الاتصال الهاتفي كقناة خدمة رئيسية

↓ ١٢.٩%

تطور أداء مركز الاتصال الموحد ٨٠٠٠ (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥م)

إجمالي عدد ساعات الجاهزية لوكلاء الاتصال



عام ٢٠٢٤ : ١٢:٢٢:٦٩٢٩ ساعة

عام ٢٠٢٥ : ٣:٣١:١٢١٢٠ ساعة

↑
٧٤.٩%

يعكس ارتفاع ساعات الجاهزية خلال عام ٢٠٢٥ تحسناً ملحوظاً في الانضباط التشغيلي لوكلاء الاتصال، مما أسهم في تعزيز استمرارية الخدمة ورفع كفاءة الأداء التشغيلي بشكل عام

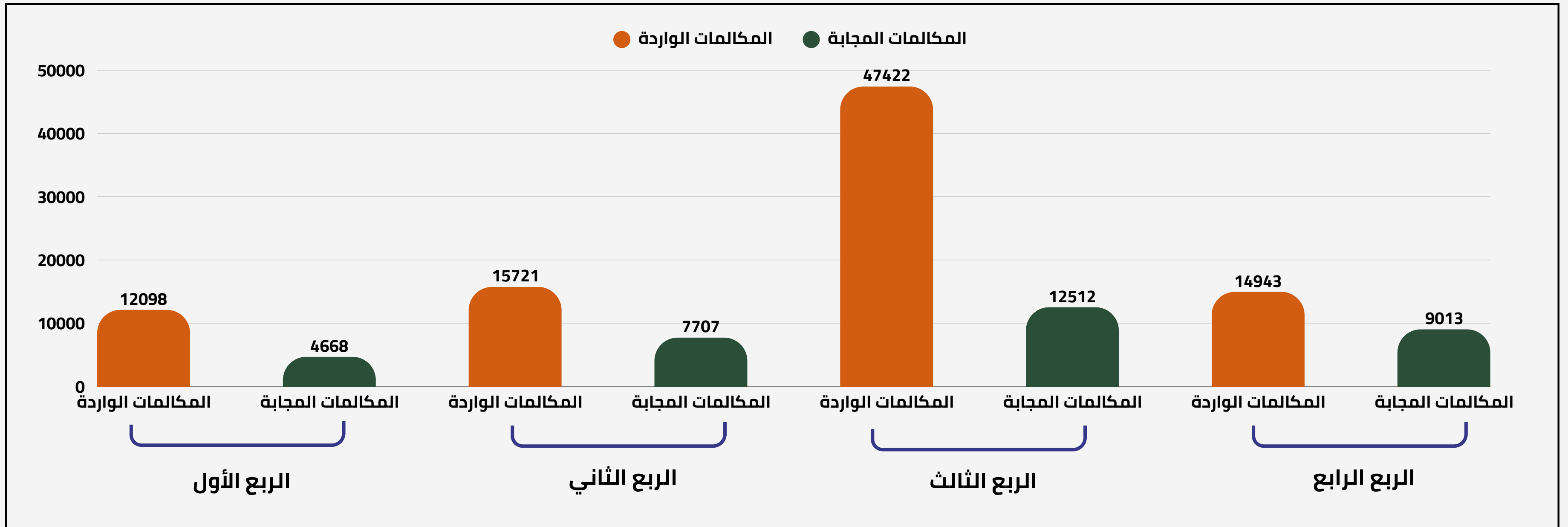
يوضح الرسم البياني السابق إبراز حجم الجهد التشغيلي المبذول لضمان استمرارية الخدمة في مركز الاتصال الموحد

قراءة ربعية لأداء مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٥م ٣

يستعرض هذا الجزء مؤشرات الأداء الربعية لمركز الاتصال الموحد, بهدف تفسير التفاوت في حجم الطلب ومستوى الاستجابة خلال العام

١.٣ إجمالي عدد المكالمات الواردة والمكالمات المجابة لكل ربع سنوي

المعيار المستهدف : أكبر أو تساوي ٩٠% مكالمات مجابة



٣ قراءة ربعية لأداء مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٥م

٢.٣ نسبة عدد المكالمات المجابة من المكالمات الواردة لكل ربع سنوي

٣٨.٦%

الربع الأول

٤٩%

الربع الثاني

١٦.٣%

الربع الثالث

٦٠.٣%

الربع الرابع

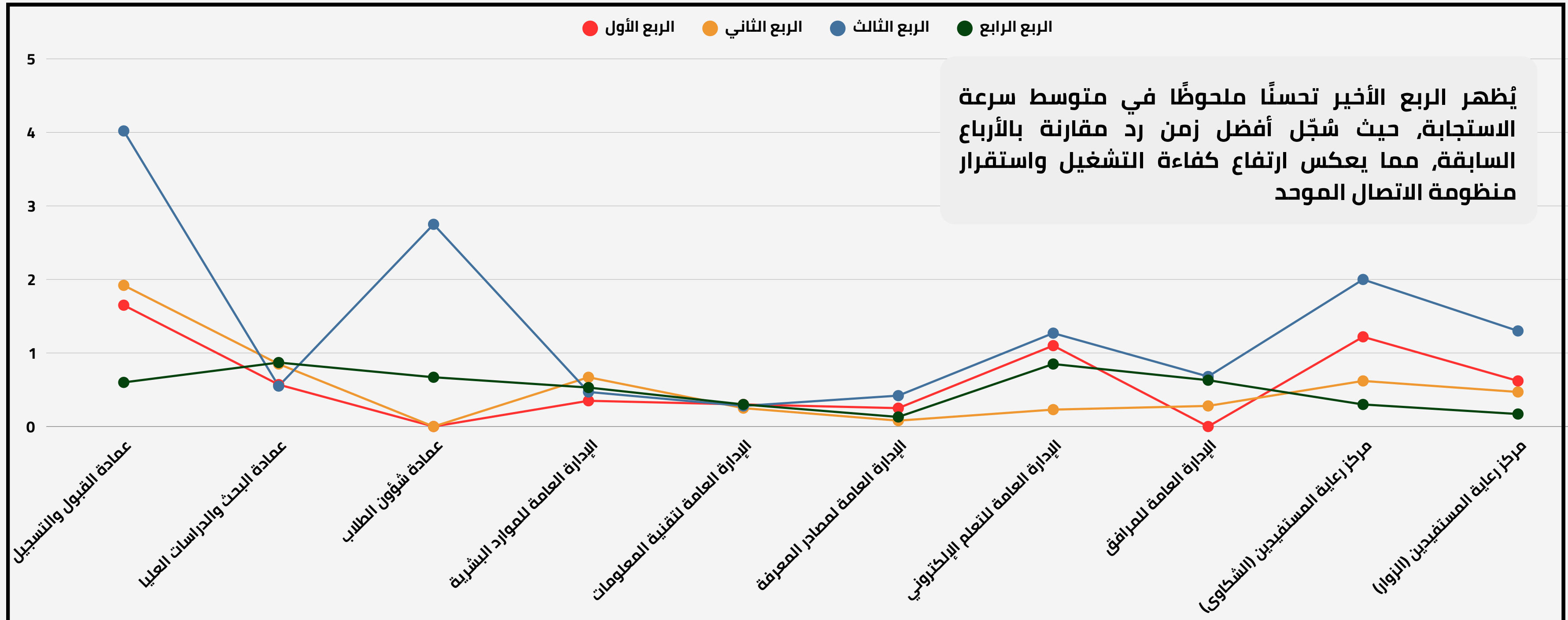
يُظهر الربع الأخير تحقيق نسبة مكالمات مجابة بلغت ٦٠.٣%، وهو ما يعكس تحسناً ملحوظاً في أداء منظومة الاتصال الموحد مقارنة بالأرباع السابقة، ويؤكد فاعلية جهود المتابعة المستمرة والتدريب ورفع الجاهزية التشغيلية.

تحليل الأداء التشغيلي للجهات الخدمية في مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٥م

٤

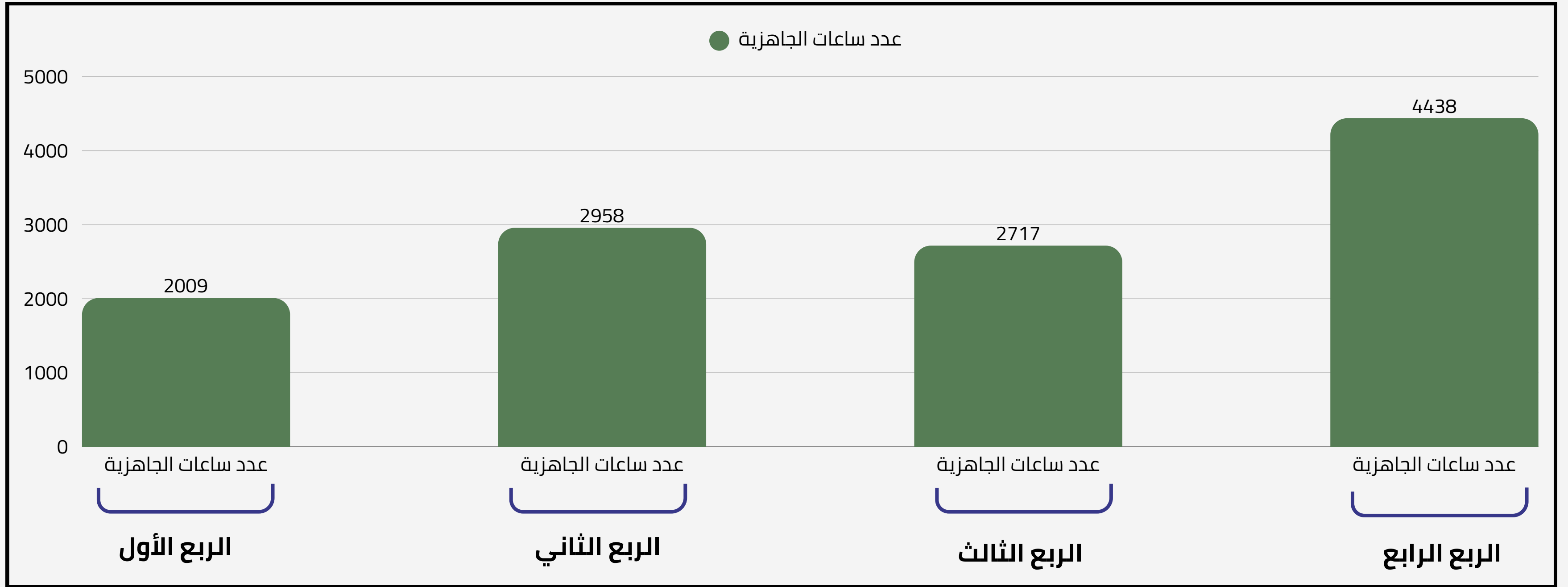
٣.٣ متوسط سرعة الاستجابة للجهات الخدمية (ASA) لكل ربع سنوي

المعيار المستهدف : أقل أو تساوي ٢٠ ثانية



٣ قراءة ربعية لأداء مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٠م

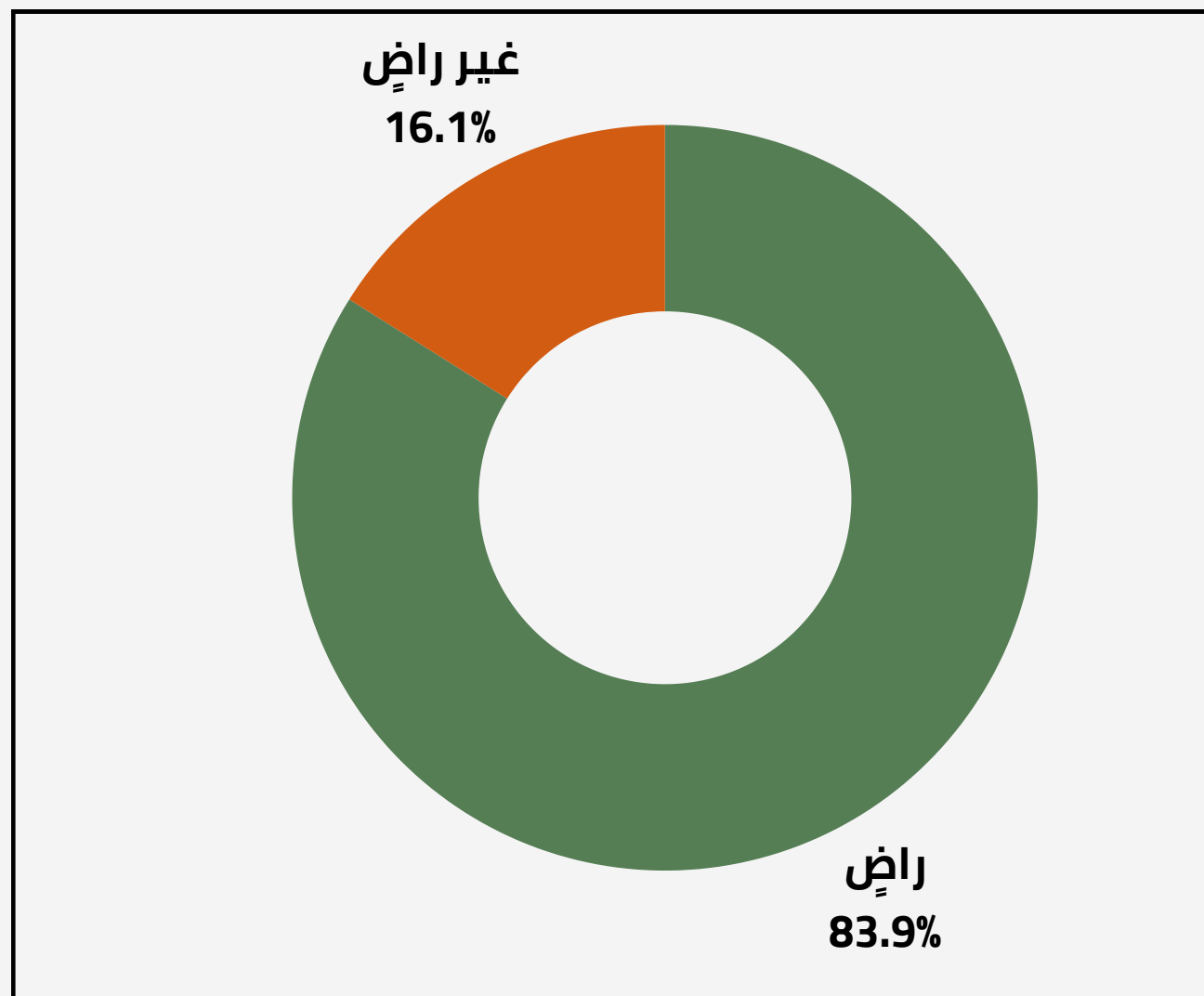
٤.٣ إجمالي عدد ساعات الجاهزية لكل ربع سنوي



يُظهر الربع الأخير تحقيق أعلى مستوى في ساعات الجاهزية التشغيلية لوكلاء الاتصال مقارنة بالأرباع السابقة، مما يعكس تحسناً واضحاً في استقرار التشغيل وارتفاع مستوى الالتزام بأوقات الجاهزية.

٤ تقييم رضا المستفيدين في عام ٢٠٢٥م

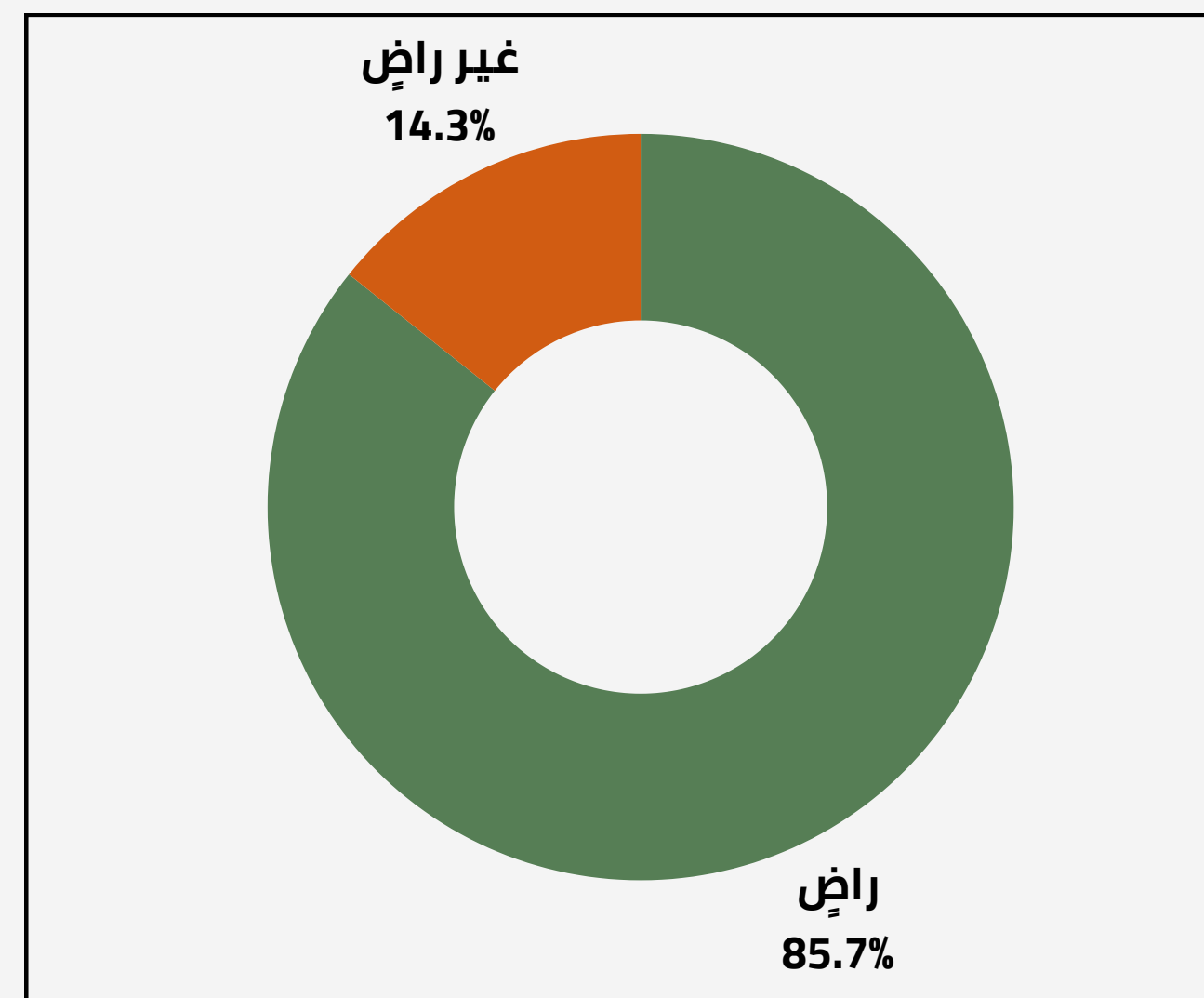
نسبة رضا المستفيدين عن مزود الخدمة



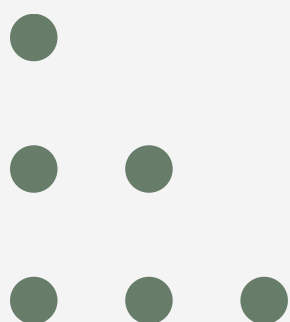
بلغت نسبة رضا المستفيدين عن مزود الخدمة ٨٣.٩% وذلك من إجمالي (280) تقييماً وارداً خلال عام ٢٠٢٥

المعيار المستهدف : أكبر أو يساوي ٩٥%

نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة

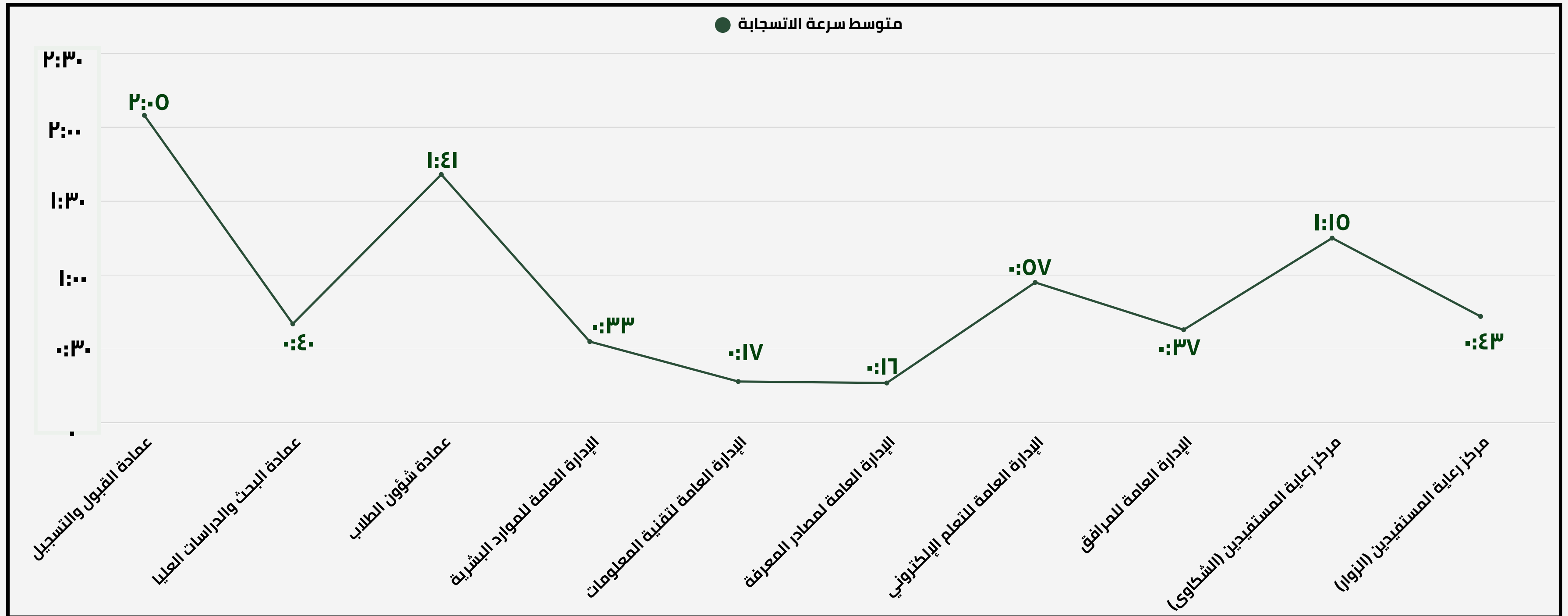


بلغت نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة ٨٥.٧% وذلك من إجمالي (280) تقييماً وارداً خلال عام ٢٠٢٥



الأداء التشغيلي للجهات الخدمية في مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٥م

١.٥ متوسط سرعة الاستجابة للجهات الخدمية (ASA) السنوي



الأداء التشغيلي للجهات الخدمية في مركز الاتصال الموحد لعام ٢٠٢٥م

٢.٥ عدد المكالمات المجابة خلال العام لكل جهة خدمية

