**✅**

| **مستوى الأداء** | **عدد المكالمات** | **النسبة** |
| --- | --- | --- |
| **Moderate** | **1242** | **≈ 41%** |
| **Fast** | **986** | **≈ 32%** |
| **Slow** | **787** | **≈ 26%** |

**المجموع الكلي ≈ 3015 مكالمة**

***ملحوظات:***

* **أعلى فئة هي Moderateالمستوى المتوسط في الأداء.**
* **عدد المكالمات في فئة Fast أقل من Moderate، وهو مؤشر على عدم الوصول إلى السرعة المثلى في الأداء.**
* **Slow تشكّل أكثر من ربع المكالمات، وهي نسبة تستحق الانتباه.**

**🔍 ثانيًا: التفسير (Why is this happening?)**

1. **Moderate الأعلى يدل على أداء مستقر لكن غير مثالي.**
   * **قد يكون بسبب إجراءات روتينية أو أنظمة غير فعالة.**
2. **عدد Fast أقل من المتوقع**
   * **ربما بسبب ضعف التدريب، أو الضغط العالي على الموظفين.**
3. **وجود Slow بنسبة 26%**
   * **مؤشر خطير يدل على تأخير في تلبية الشكاوى.**
   * **العملاء في هذه الفئة قد يشعرون بعدم الرضا.**

| **التوصية** | **السبب** |
| --- | --- |
| **🎯 استهداف تحويل Moderate إلى Fast** | **تحسين العمليات أو الأدوات المستخدمة** |
| **🧠 تحليل فئة Slow بالتفصيل** | **تحديد الموظفين / الأيام / الساعات اللي بتحصل فيها** |
| **🎓 تدريب لتحسين المهارات الزمنية** | **خصوصًا إدارة الوقت أثناء المكالمة** |
| **🔁 إنشاء KPI أسبوعي لـ % Fast** | **لقياس التقدم نحو هدف معين مثل 50% Fast** |

🟢 ***Donut Chart – Performance Level Distribution***

**🧠 التحليل:**

**- الفئة "Moderate" تشكل النسبة الأكبر (41%).**

**- الأداء "Fast" أقل من المتوقع (32%).**

**- الفئة "Slow" ما تزال تمثل ربع المكالمات تقريبًا.**

**🔍 التفسير:**

**- وجود نسبة عالية من الأداء المعتدل يشير إلى أن الفريق لا يصل للسرعة المثلى.**

**- الأداء البطيء (Slow) قد يؤدي إلى انخفاض رضا العملاء.**

**✅ التوصيات:**

**- إجراء تدريب مخصص لتحسين سرعة التعامل.**

**- استخدام أدوات دعم مثل الردود السريعة أو توصيف أفضل للبلاغات.**

**- تحليل الفئات زمنيًا لمعرفة فترات الأداء المنخفض.**

**Clustered Column Chart – Performance by Complaint Group**

| **Complaint Group** | **عدد المكالمات** | **نسبة Excellent** |
| --- | --- | --- |
| **Financial** | **15** | **10.53%** |
| **Service Quality** | **10** | **29.91%** |
| **Technical** | **9** | **38.70%** |

**🧠 أولًا: التحليل (What do we see?)**

1. **Financial لديها أكبر عدد من الشكاوى (15) ولكن أضعف أداء (10.5% فقط أداء ممتاز).**
2. **Technical الأقل عددًا (9 شكاوى) ولكن الأفضل أداءً (38.7% Excellent).**
3. **Service Quality في المنتصف من حيث العدد (10) والأداء (≈30%).**

| **Complaint Group** | **التفسير المحتمل** |
| --- | --- |
| **Financial** | **غالبًا الشكاوى المالية أكثر تعقيدًا وتتطلب تحقق من أكثر من نظام أو موافقة مشرف** |
| **Service Quality** | **يمكن أن تتعلق بالتجربة، وتتأثر بطبيعة الموظف وليس النظام** |
| **Technical** | **قد تكون المشاكل بسيطة أو يوجد لها حلول جاهزة مما يرفع نسبة الأداء الممتاز** |

**فرق الأداء بين المجموعات بيعكس تأثير نوع المشكلة على جودة الخدمة المقدمة.**

| **المجال** | **التوصية** |
| --- | --- |
| **💰 Financial** | **تحليل سير العمل لتحديد أسباب التأخير وسوء الأداء. تبسيط خطوات التحقق والاعتماد.** |
| **🧠 Service Quality** | **تدريب الموظفين على مهارات التواصل وحل المشكلات بفعالية.** |
| **🧪 Technical** | **الحفاظ على المستوى الجيد الحالي، مع بناء قاعدة معرفة لحلول سريعة.** |

**🟣 Clustered Column Chart – Performance by Complaint Group**

**🧠 التحليل:**

**- Financial: أكثر عدد شكاوى (15)، وأقل أداء ممتاز (10.5%).**

**- Technical: أقل عدد شكاوى (9) لكن أفضل أداء (38.7%).**

**- Service Quality: أداء متوسط (30%) وعدد متوسط (10).**

**🔍 التفسير:**

**- الشكاوى المالية معقدة بطبيعتها، مما يقلل من جودة المعالجة.**

**- الخدمة الفنية إما أنها أسهل أو يتم التعامل معها بكفاءة.**

**- شكاوى جودة الخدمة تتطلب مهارات ناعمة وتواصل فعّال.**

**✅ التوصيات:**

**- تحسين عملية المعالجة المالية وتبسيط التحقق.**

**- تدريب خاص لفريق Service Quality على إدارة التوقعات.**

**- الحفاظ على أداء Technical مع توثيق الحلول المتكررة.**

**- تخصيص Targets مخصصة حسب نوع Complaint Group.**

**Clustered Bar Chart: Avg. Service Duration + Avg. Satisfaction Score by Agent**

| **Agent** | **Avg. Service Duration** | **Satisfaction** |
| --- | --- | --- |
| **BE-Server** | **12.78 دقيقة** | **5.00** |
| **GI-Server** | **12.55** | **5.00** |
| **KA-Server** | **12.38** | **5.00** |
| **…** | **…** | **…** |
| **ZO-Server** | **9.55 دقيقة** | **5.00** |
| **PI-Server** | **7.33 دقيقة** | **5.00** |
| **NO-Server** | **1.30 دقيقة** | **❌ 2.29** |

**📌 ملاحظات مهمة:**

1. **معظم الـ Agents عندهم 5.00 Satisfaction**
2. **المدة تقل بالتدريج من أعلى إلى أسفل**
3. **ولكن NO-Server رغم أنه أسرع Agent (1.3 دقيقة فقط)، لديه أقل رضا = 2.29**

| **Agent** | **الملاحظة** | **التفسير المحتمل** |
| --- | --- | --- |
| **BE / GI / KA** | **أطول مدة خدمة + رضا عالي** | **تفاعل كامل مع العميل** |
| **PI / ZO** | **مدة أقل + رضا عالي** | **سلاسة وسرعة مع كفاءة** |
| **NO-Server** | **أسرع أداء + أقل رضا** | **محتمل يكون بيقفل المكالمة بسرعة، مش بيسمع للعميل كويس** |

**السرعة المبالغ فيها قد تُفسر من العميل على أنها قلة اهتمام أو تجاهل، وده يضر الرضا.**

| **التوصية** | **السبب** |
| --- | --- |
| **🎓 تدريب NO-Server على مهارات الإنصات** | **سرعة مفرطة مع انخفاض الرضا تشير لمشكلة سلوك** |
| **⏱️ استهداف متوسط خدمة مثالي ≈ 9-11 دقيقة** | **لتحقيق توازن بين الأداء والرضا** |
| **📈 تتبع رضا العملاء لكل Agent شهريًا** | **لإنشاء KPIs أكثر عدالة** |
| **🧠 مشاركة أساليب PI و ZO في الاجتماعات** | **لأنهم سريعون ومرضيين** |

**🧠 التحليل:**

**- BE / GI / KA لديهم أطول مدة خدمة ولكن رضا ممتاز (5.00)**

**- ZO و PI لديهم أداء سريع ورضا كامل – أداء مثالي**

**- NO-Server أسرع من الجميع، لكن الرضا منخفض جدًا (2.29)**

**🔍 التفسير:**

**- السرعة المفرطة قد تؤثر سلبًا على جودة التفاعل مع العميل.**

**- الأداء السريع لا يعني دائمًا رضا أعلى.**

**✅ التوصيات:**

**- تدريب NO-Server على التواصل الفعال ومهارات الإنصات.**

**- اعتماد معدل خدمة مثالي بين 9 – 11 دقيقة.**

**- تعزيز ممارسات ZO و PI كأمثلة على التوازن المثالي بين الكفاءة والرضا.**