



المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية  
General Organization for Social Insurance

تجربة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية  
بتحقيق جودة الخدمات التأمينية  
وتميزها في إرضاء العملاء  
بالمملكة العربية السعودية

د. محمد العوني



- نبذة عن المؤسسة
- أهمية تطبيق جودة الخدمات التأمينية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
- العوامل الاستباقية المقدمة من المؤسسة لتحقيق جودة الخدمة التأمينية
- التميز التأميني ورضا العملاء
- مسارات الأعمال
- تجربة تطبيق المؤسسة معايير وموصفات الجوائز المحلية والعالمية لتحسين جودة الخدمات التأمينية
- التوجهات المستقبلية لعمليات لتحسين المستمر لخدمات التأمينية
- مخرجات تطبيق جودة الخدمات التأمينية بالمؤسسة



# نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية



## الرسالة

تقديم منتجات وخدمات تأمين  
اجتماعي متجددة لعملائنا



## الرؤية






تأمين اجتماعي مستدام  
للمشاركين وأفراد عائلاتهم



## الاستراتيجية

مؤسسة تأمين اجتماعي طموحة ورقمية،  
تقدم منتجات وخدمات متجددة وتحقق  
التميز في خدمة العملاء ومرنه وتطور  
منسوبيها باستمرار

# أهداف المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

- 01 تحقيق أفضل المعايير لجودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسة 
- 02 تقديم منتجات وخدمات تأمين اجتماعي متجددة لعملائنا 
- 03 تأمين حياة افضل لعملائنا 
- 04 تأمين اجتماعي مستدام للمشاركين و أفراد عائلاتهم 
- 05 مواكبة رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تحقيق التميز الحكومي 



# أهمية تطبيق جودة الخدمات التأمينية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

في إطار مساعي المؤسسة المستمرة في تقديم خدمات تأمينية مميزة وذات جودة وكفاءة عالية من خلال التخطيط الاستراتيجي لإدارة جودة الخدمات التأمينية ومفاهيمها وتطبيقاتها في المؤسسة لما لها من دور كبير في استمرارية تميز المؤسسة وتحسين خدماتها والوصول الى رضا الشركاء بشكل عام والعملاء بشكل خاص، كما تتضح أهمية الجودة في رؤية المملكة 2030 من خلال بناء الاطار العام للجودة في برامج الرؤية على مستوى أداء الأفراد والوحدات التنظيمية والمنظمات وجميع اجهزة الدولة، وفقا لمقولة **خادم الحرمين الشريفين حفظه الله (لتكون المملكة بمنتجاتها وخدماتها معيار عالميا للجودة والإتقان)** مما يجعل المؤسسة تتجه إلى التركيز على الجودة التأمينية وتقوم بتشجيع الثقافة والسلوك والاتجاهات والأنشطة والعمليات التي تضيف قيمة حقيقية تلبى احتياجات وتوقعات العملاء وتحقيق رضائهم والتميز التأميني.





# العوامل السابقة "الخدمات والمنتجات" التي ساهمت بتحقيق جودة الخدمات التأمينية

## العوامل السابقة لجودة الخدمة

تعزيز الشراكة مع العملاء

التركيز على العميل

التحقق التلقائي

صوت العميل

تأميناتي افراد

الخدمات الاستباقية

تأميناتي أعمال

تقدير

ميثاق

تجربة العميل

معمل تجربة العميل

مسارات الأعمال

تحسين جودة الإجراءات والعمليات

تطبيق معايير الجودة الدولية

برامج الجودة

ساهمت البرامج والخدمات التي قدمتها المؤسسة لعملائها بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية لتلبية حاجات ورغبات العملاء وتحقيق رضاهم والتميز التأميني.



(نموذج جودة الخدمة)



# أدوات تحسين تجربة العميل

## التركيز على العميل

إن عملية التركيز على العميل هي استمرار تدفق المعلومات عن العميل ابتداءً من تحديد حاجاته ورغباته وتوقعاته ووصولاً إلى نقل وجهة نظره والسعي إلى تحقيق رضاه

## تعزيز الشراكة مع العملاء

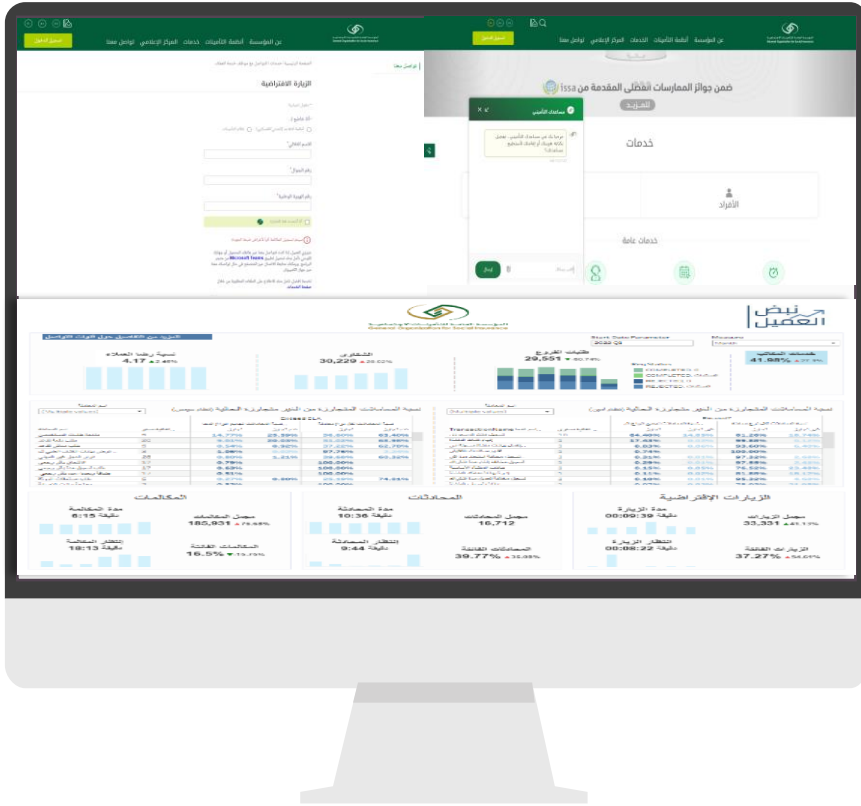
يتم تعزيز الشراكة مع العملاء عبر مجموعة من المبادرات أو الأنشطة منها على سبيل المثال برنامج تقدير .

## صوت العميل

إطلاق برنامج صوت العميل لتحليل وتصنيف التقييمات الواردة عبر مختلف قنوات الخدمة للمؤسسة والعمل على بشكل استباقي على تطوير الخدمات والمنتجات

## التحقق التلقائي

يعتبر التحقق الآلي من أفضل الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة في تسهيل مسارات العمل حيث تهدف عملية التحقق الآلي إلى البت المباشر في معاملات إصابات العمل بشكل آلي وفق معايير و بيانات محدده ومعرفة مسبقاً في النظام، يكتشف النظام ألياً صحة إصابات العمل باستخدام الذكاء الاصطناعي.



# أدوات تحسين تجربة العميل



## تأميناتي أعمال

منصة رقمية جديدة تقدم جميع الخدمات باستخدام أفضل الممارسات العالمية بما يتواءم مع احتياجات أصحاب الأعمال حيث أن الهدف من المنصة هو التميز في تقديم الخدمات وتمكين العملاء من إتمام كافة الطلبات والمهام عن طريق المنصة دون الحاجة للتوجه لفروع المؤسسة

## الخدمات الاستباقية

تبنت المؤسسة استراتيجية تقديم الخدمات استباقياً قبل أن يقوم العميل بطلب الخدمة من الأساس وذلك من خلال الربط الحكومي مع الجهات الأخرى أصحاب المصلحة حيث أننا نبادر بتلبية طلبات العملاء استباقياً بمجرد أن يقع الحدث الذي يؤدي إلى طلب الخدمات

## تقدير

برنامج تقدير هو مبادرة وطنية مقدمة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تهدف الى تمكين العلاقة بين جهات القطاع الخاص و العام المستفيدين من أنظمة المؤسسة عبر عقد شراكات لتقديم خدمات متنوعة ضمن مسارات البرنامج وأهدافه.

## ميثاق

قامت المؤسسة بإطلاق منصة ميثاق تسهياً على الجهات الحكومية برفع البيانات لمشتريها والحصول على شهادة الالتزام



# تجربة العميل

تجربة العميل هي تصور العملاء للمؤسسة والتي يتم تشكيلها بناءً على التفاعلات المتعددة بين العملاء وجميع نقاط التواصل، كذلك يعتبر نظام شامل لكل التجارب التي يمر بها العميل في كل نقاط التقاءه مع المؤسسة.

## أهداف تحسين تجربة العميل

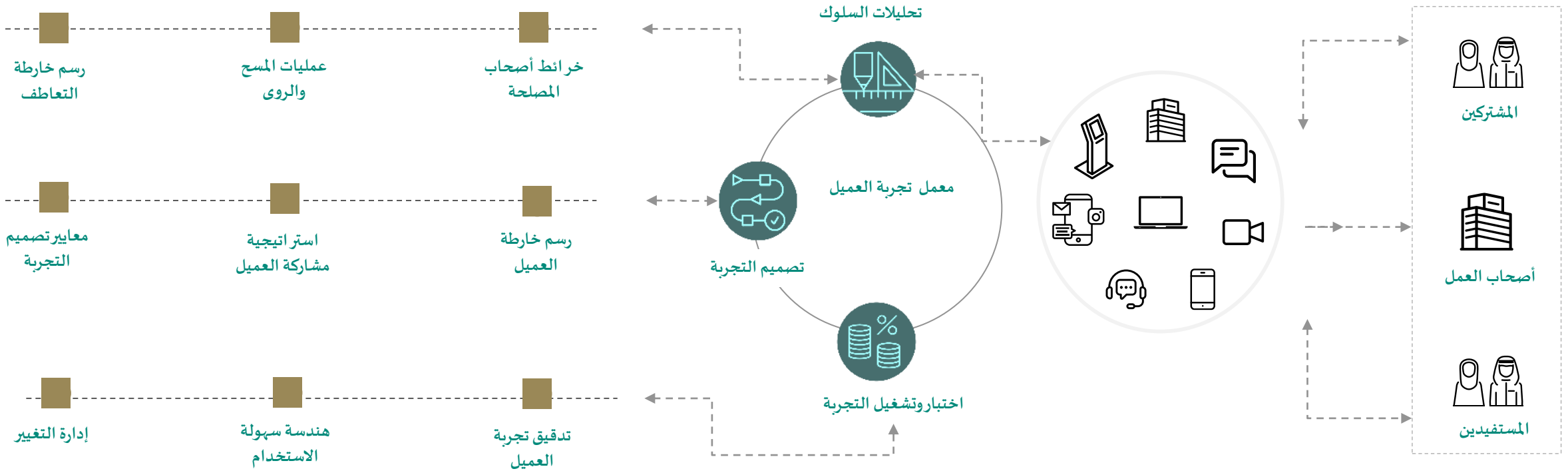
- تحقيق مستوى عالي من رضا العملاء
- تقديم الخدمات عالية الجودة بتوقعات تفوق التطلعات
- تصميم أفضل لتجربة العميل
- ولاء العملاء على المدى الطويل
- الابتكار بالتجربة

# معمل تجربة العميل

## معمل تجربة العميل

## قنوات الخدمة

## فئات العملاء



# مسابرات الأعمال



مسابرات المبادرات



مسابرات الاجراءات



مسابرات التكامل



مسابرات الدعم والبيانات



مسابرات تجربة العميل



مسابرات الخدمات والمنتجات





03

إصدار تقارير تحفيزية للمساهمة في  
رفع الطاقة الإنتاجية في القطاع

02

إصدار تقارير تحليلية تساهم في عملية  
التطوير والرفع من جودة البيانات

01

أتمتة البيانات والتقارير وربط مصادر  
البيانات على مستوى القطاع





03

مثال على ذلك خدمة التحقق من الأيوان وهي خدمة مثبتة سابقا على معرف التقاعد ونتيجة الدمج تم الاستفادة منها على معرف التأمينات

02

تكامل المؤسسة مع البنك المركزي ووزارة العدل لتطوير خدمات مميزة لكافة العملاء

01

عملية تطوير والبحث عن فرص تكاملية جديدة وتطوير خدمات الربط بين المؤسسة و الجهات الاخرى





02

اطلاق مشروع إعادة هندسة إجراءات العمل لقطاع الشؤون التأمينية

01

تم اطلاق مبادرات ومشاريع تهدف إلى نجاح خطة التحول ودمج المؤسساتين

04

مشروع تصميم رحلات العملاء من البداية إلى النهاية

03

اطلاق مشروع تفعيل النموذج التشغيلي المستهدف



# مسار الخدمات والمنتجات



03

اطلاق خدمات رقمية تلي احتياجات العملاء

02

حصر القنوات و الخدمات الرقيمة وتحليل  
مستوى النضج

01

دمج من قنوات التواصل بما يتوافق مع  
احتياجات العميل



# مسار تجربة العميل

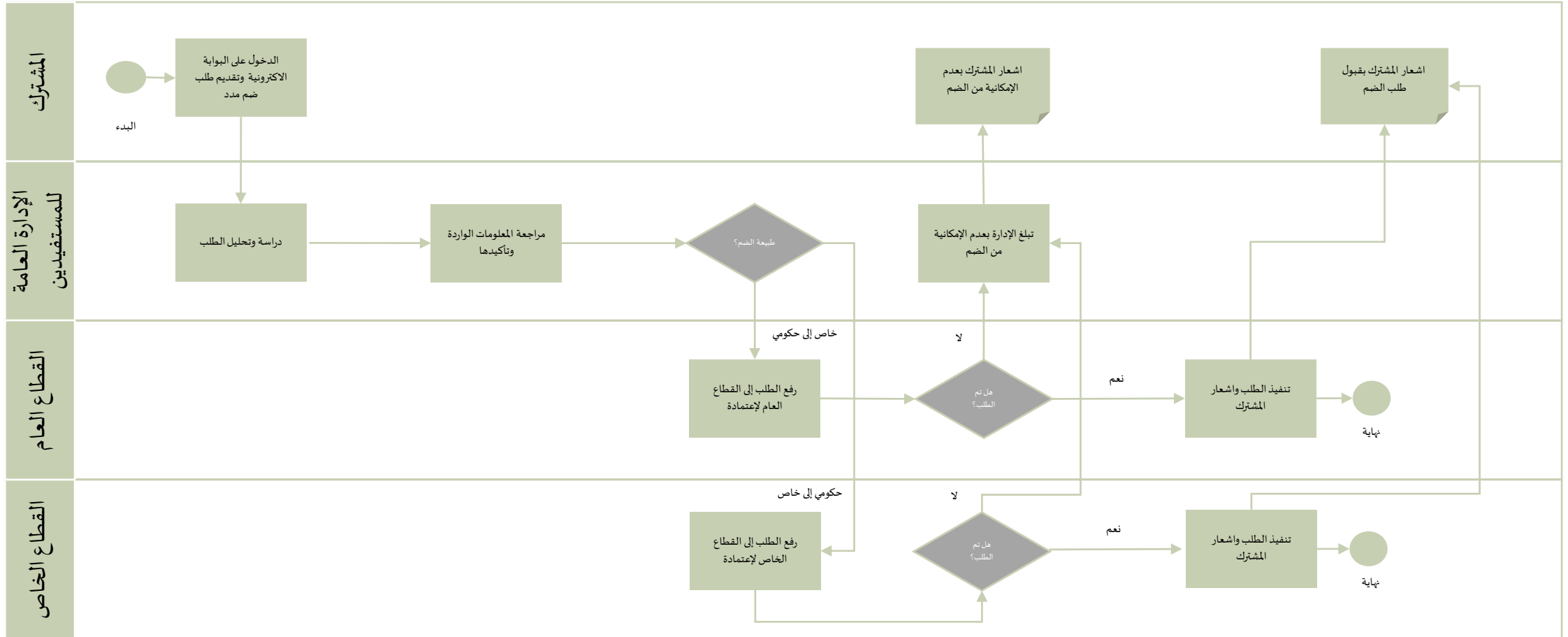




# تحسين جودة الإجراءات والعمليات التأمينية

نموذج خدمة تبادل المنافع - الضم (خاص - حكومي) & (حكومي - خاص) / تبادل المنافع

الاجراء المقترح بعد الدمج (تم تطبيقه حالياً وتوحيد الخدمة الإلكترونية للخدمة على الموقع الالكتروني)



# جوائز المؤسسة

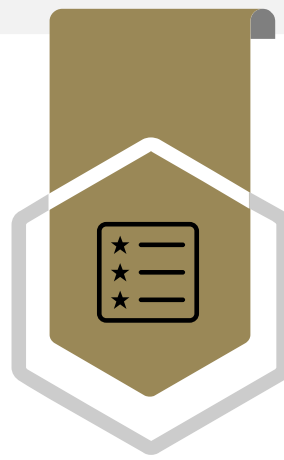
تطبيق المؤسسة معايير وموصفات الجوائز المحلية والعالمية لتحسين جودة الخدمات التأمينية



تحقيق المؤسسة  
متطلبات ISO في جودة  
إدارة طلبات العملاء  
وقياس رضا العملاء



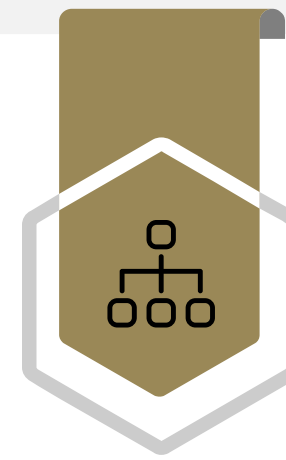
الحصول على  
مستوى الإبداع  
والريادة في  
مؤشر التعاملات  
الإلكترونية الحكومية  
(يسر)



26 جائزة ضمن  
جوائز الممارسات  
الفضلى مقدمة من  
الجمعية الدولية  
للضمان الاجتماعي  
ISSA



تحقيق النطاق  
البلايني في مرصد  
الخدمات الحكومية



تحقيق المركز الثالث  
في قياس التحول  
الرقمي



جائزة أفضل مركز اتصال  
على مستوى الشرق  
الأوسط للمؤسسات  
الحكومية خلال الجائحة





واهتمت المؤسسة تطبيق معايير ISO الدولية لنظام جودة إدارة طلبات العملاء بشكل فعال. الذي ساعد على تحديد طلبات العملاء وطريقة معالجتها، بالإضافة إلى تحديد الأماكن التي تحتاج إلى تحسين مما ساهمت بتحقيق جودة مخرجات العمليات التأمينة وتحسينها بشكل مستمر لتلبية متطلبات العملاء وتحقيق رضا عملاء المؤسسة.



## برنامج سفراء الجودة التأمينية

يعتبر أحد مبادرات قطاع الشؤون التأمينية لتأهيل سفراء الجودة في إدارات القطاع لمساهمته فيما يخص الجودة وبرامجها وتطبيقاتها المختلفة بهدف زيادة الوعي بالجودة ومفاهيمها من خلال برامج التدريب والتأهيل لتمكين سفير الجودة داخل القطاع من تطوير الأداء المؤسسي لقطاعات الأعمال الرئيسة، ورفع مستوى جودة المنتجات والخدمات التأمينية من خلال تحسين العمليات والإجراءات التأمينية وفق معايير المعمول بها عالمياً لتحقيق رضا عملاء المؤسسة.



# التوجهات المستقبلية لعمليات تحسين جودة الخدمات التأمينية

استخدام الذكاء الاصطناعي  
لتحليل والتطوير

التمركز حول العميل أولاً لمعرفة  
تطلعات العملاء ومراقبة جودة  
الخدمات وتحديد الأولويات

التمركز حول العميل أولاً

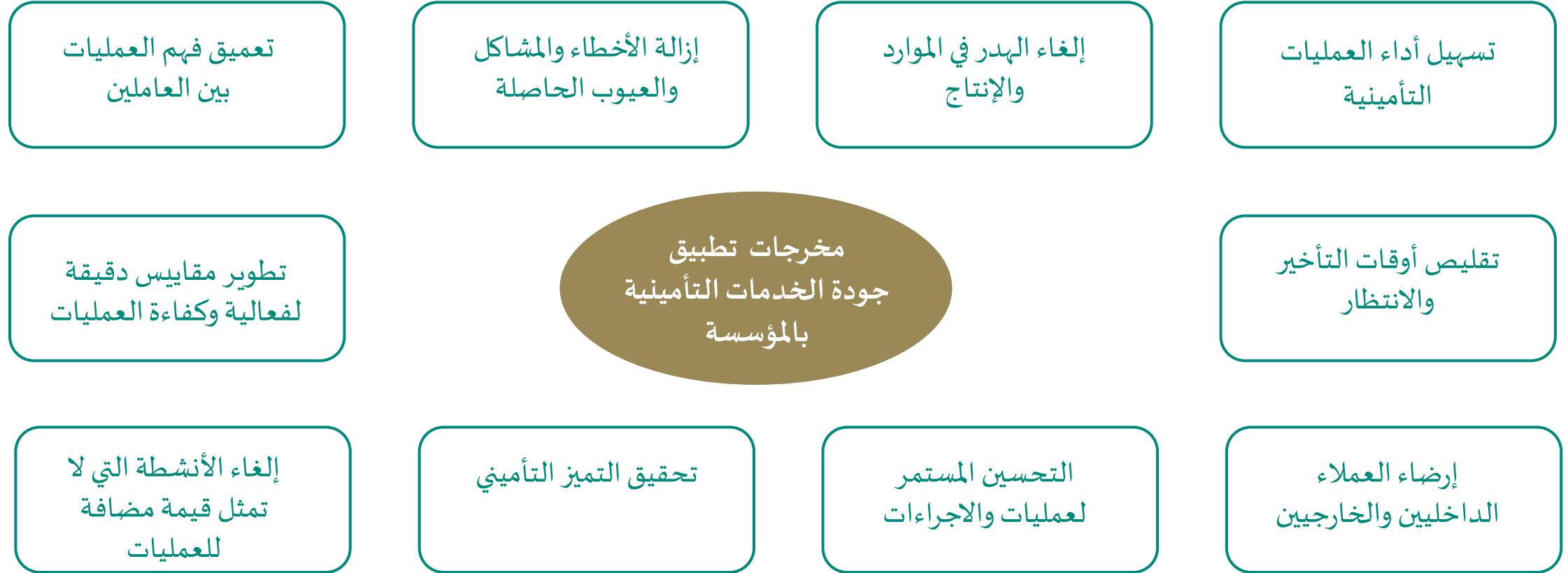
استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل  
البيانات والأنماط كأحد أدوات  
التطوير المستمر

التميز في تقديم خدمات رقمية  
ذكية ومنتطورة

التميز في تقديم خدمات رقمية تلبي  
حاجة وتطلعات العملاء ومقدمي  
الخدمات باستخدام أفضل التقنيات  
والممارسات الرقمية



# مخرجات تطبيق جودة الخدمات التأمينية بالمؤسسة



## المراجع:

### البحوث والدراسات العلمية في مجال التأمين التي تم نشرها في مجال جودة خدمات التأمين :-

1. مقدم كتاب - الدليل الإرشادي في الجودة والتميز المؤسسي
2. دليل إجراءات تحسين العمليات GOSI
3. بحث عن جودة الخدمة في صناعة التأمين
4. بحث عن جودة تسويق الخدمات التأمينية
5. دراسة علمية عن علاقة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق ولاء عملاء التأمين
6. بحث عن العوامل السابقة لتحقيق جودة الخدمات التأمينية.
7. دراسة عن إدارة الجودة لتحقيق الميزة التنافسية لصناعة التأمين
8. بحث عن جودة الخدمات التأمينية
9. دراسة علمية عن اثر جودة الخدمات السابقة على رضا عملاء التأمين بالمملكة
10. دراسة عن رضا عملاء التأمين في المؤتمر الدولي للإدارة الاعمال كوالالمبور 2012
11. ورقة عمل عن جودة صناعة التأمين في المؤتمر الدولي للإدارة الاعمال كوالالمبور 2014
12. ورقة عمل الجودة اسلوب حياة ( في مؤتمر يوم الجودة العالمي 2018 الرياض)
13. بورقة عمل (العوامل المؤثرة على إدارة جود خدمة التأمين ملتقي أسبوع الجودة العالمي الرياض
14. رسالة دكتوراة عن جودة خدمة التأمين

د. محمد العوني



شكراً لكم

