




Registration platform report

Prepared by: Digital Academy Team
July 2024

Current Applicants
 **10369⁺**

Name of the platform

Registration platform

Platform Objective

A registration platform designed to simplify the process of collecting and managing participant information, providing a convenient and efficient way to handle registrations for various programmes held under the umbrella of the Royal Academy of Management.

Features & Achievements

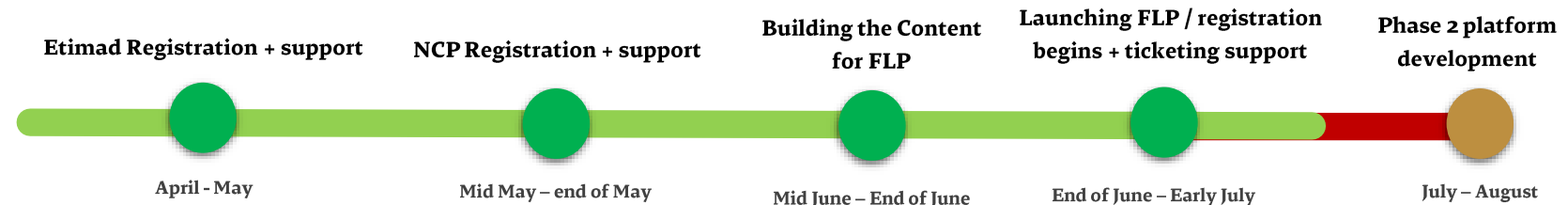
Platform Features

- Forms and profile building
- User roles
- Authentication System
- Database
- Notification and communication System
- Dashboard analytics and Reporting

Hosted the following programs:

- NCP programme
- Etimad programme
- Future leaders programme
- Onboarding Tasmu programme to the platform
- **10369** registered through the platform since first launch

Current Stage



Partners

◆ Globcom, Local Company



◆ RAM IT TEAM

لوحة مؤشرات التسجيل في برنامج اعتماد

التقديم في البرنامج

200

إجمالي المشاركين

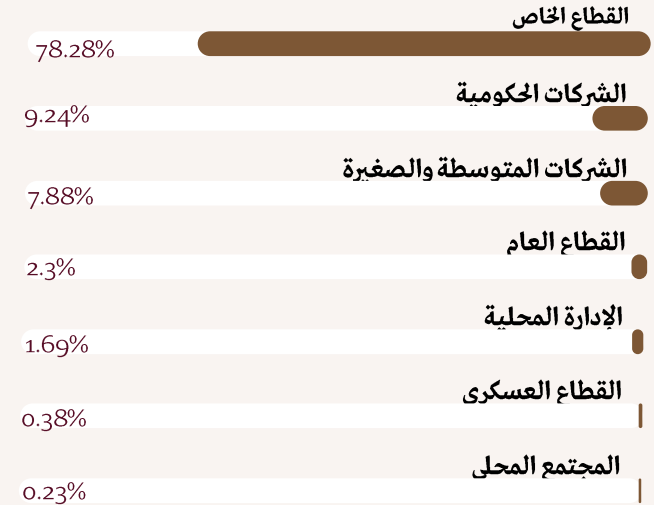


2132

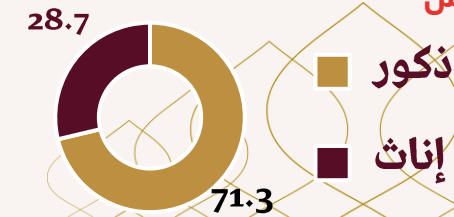
إجمالي طلبات التسجيل



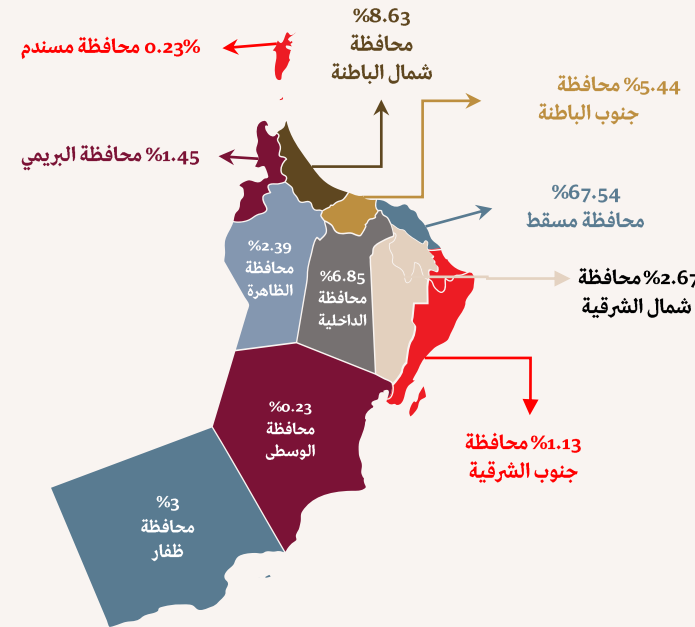
البرنامج حسب القطاعات



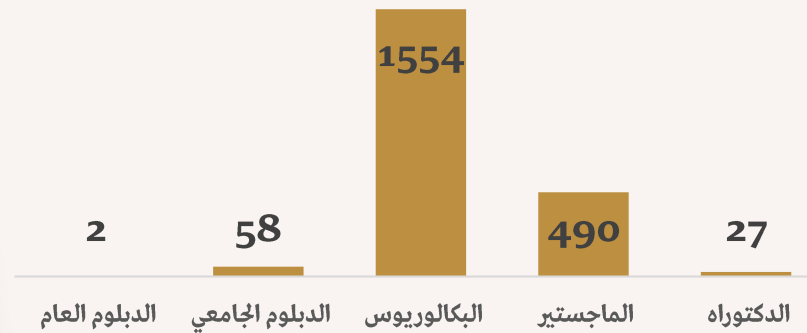
البرنامج حسب الجنس



البرنامج حسب المحافظات



البرنامج حسب المؤهل التعليمي



إجمالي الاستفسارات الالكترونية

451 استفسار

توزيع الاستفسارات حسب قنوات التواصل

- 66% عبر تذاكر الدعم
- 18% عبر روبوت الدردشة بالذكاء الاصطناعي
- 16% عبر البريد الإلكتروني

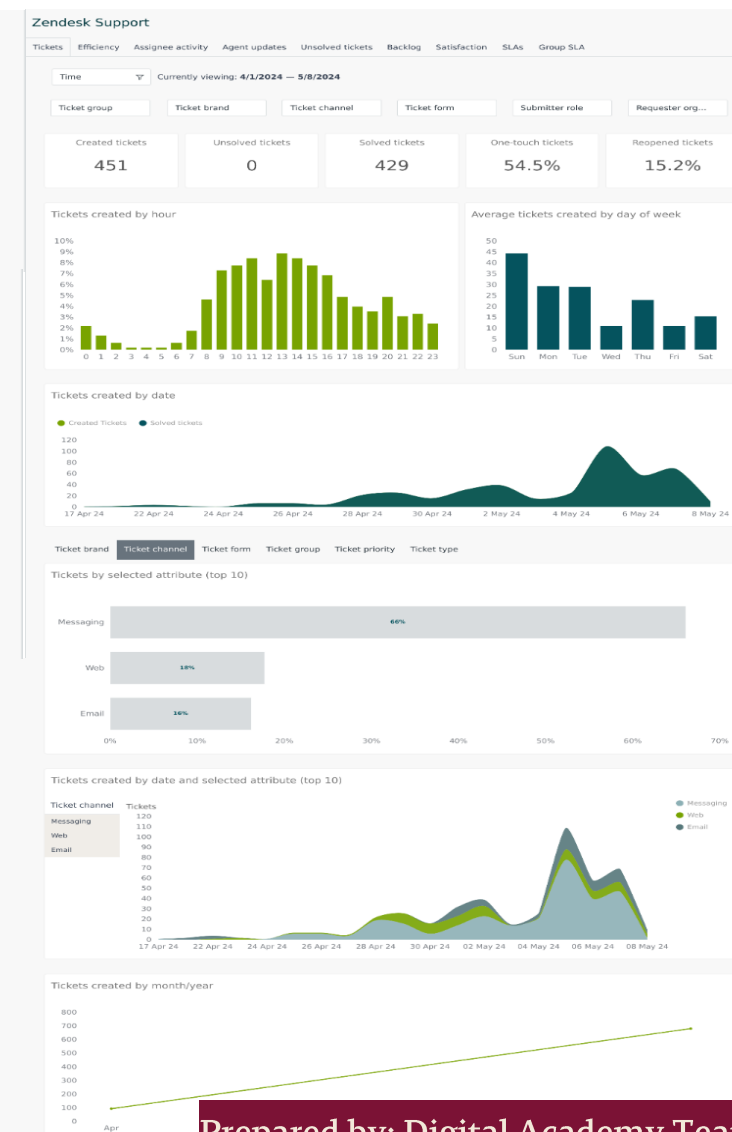
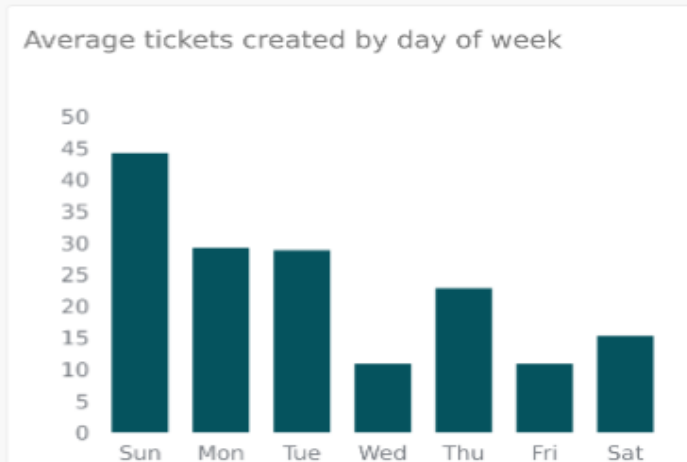
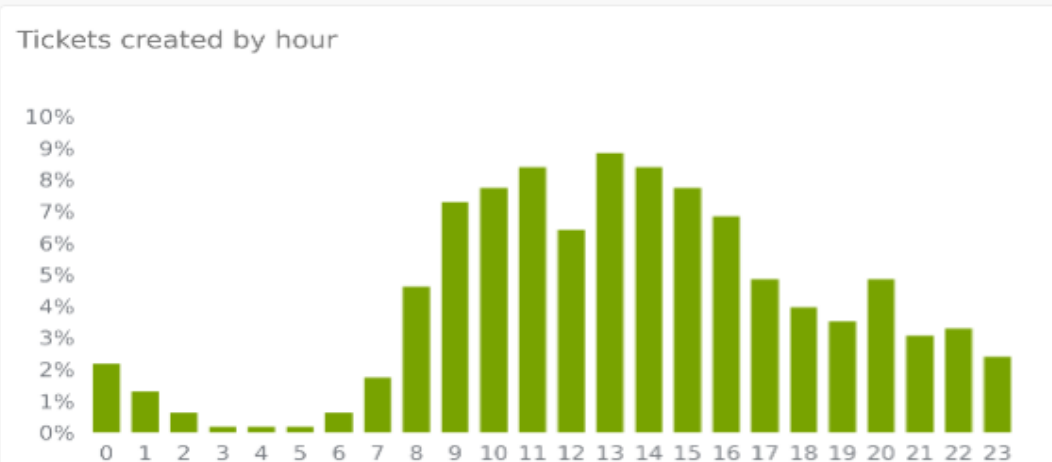
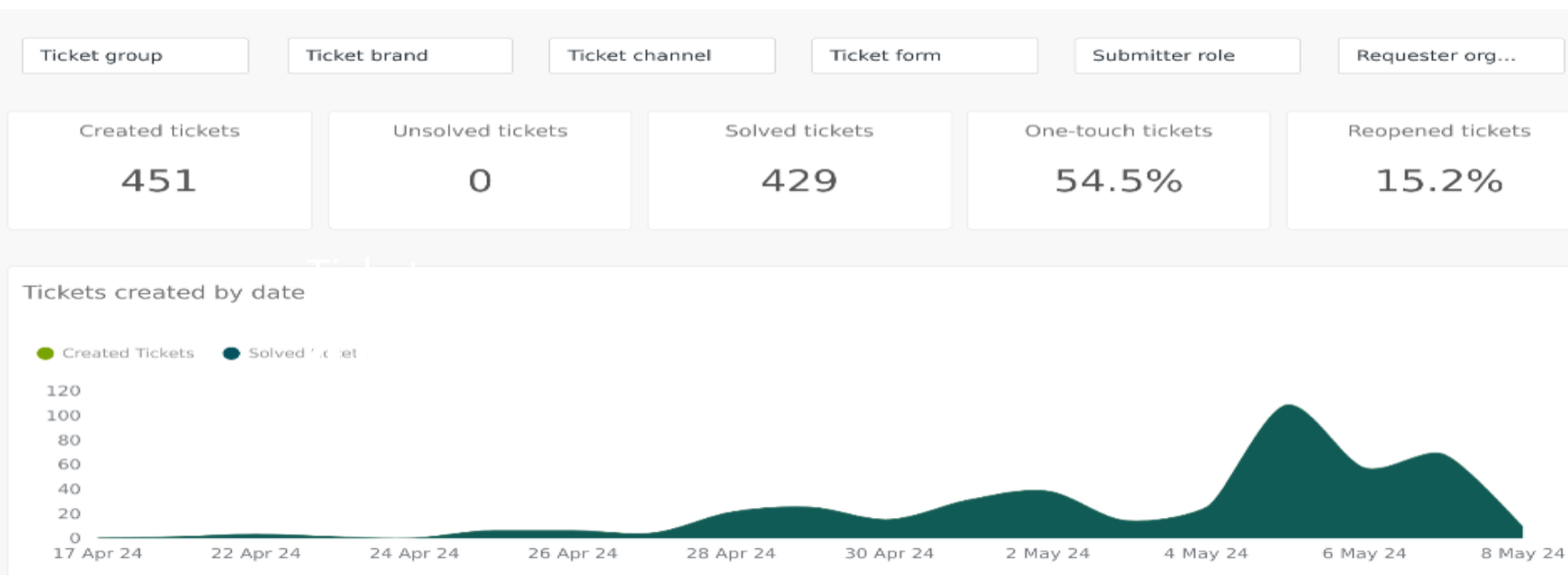
فريق الدعم للإجابة على الاستفسارات

- شمائل الحارثية
- مالك المالكي
- مي الكعبية

ارقام من فريق المبنى

- 80 اتصال مباشر لمكتب الاستقبال
- 15 زائر يستفسر عن البرنامج

Etimad Program Ticketing support dashboards



لوحة مؤشرات التسجيل في برنامج الرؤساء التنفيذيين

إجمالي الاستفسارات الالكترونية

423 استفسار

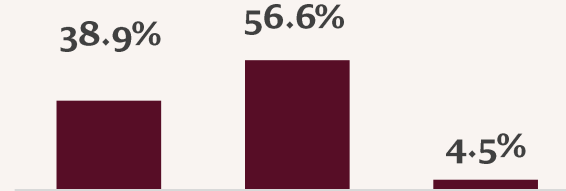
توزيع الاستفسارات حسب قنوات التواصل

- 72% عبر تذاكر الدعم
- 19% عبر روبوت الدردشة بالذكاء الاصطناعي
- 9% عبر البريد الإلكتروني

فريق الدعم للإجابة على الاستفسارات

- سناء البوسعيدية
- سارة العبرية
- مالك المالكي
- مي الكعبية

البرنامج حسب المؤهل التعليمي



البرنامج حسب سنوات الخبرة



التقديم في البرنامج

35 إجمالي المشاركين



579 إجمالي طلبات التسجيل

البرنامج حسب القطاعات

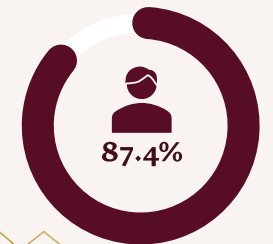
القطاع الخاص

100%

البرنامج حسب الجنس

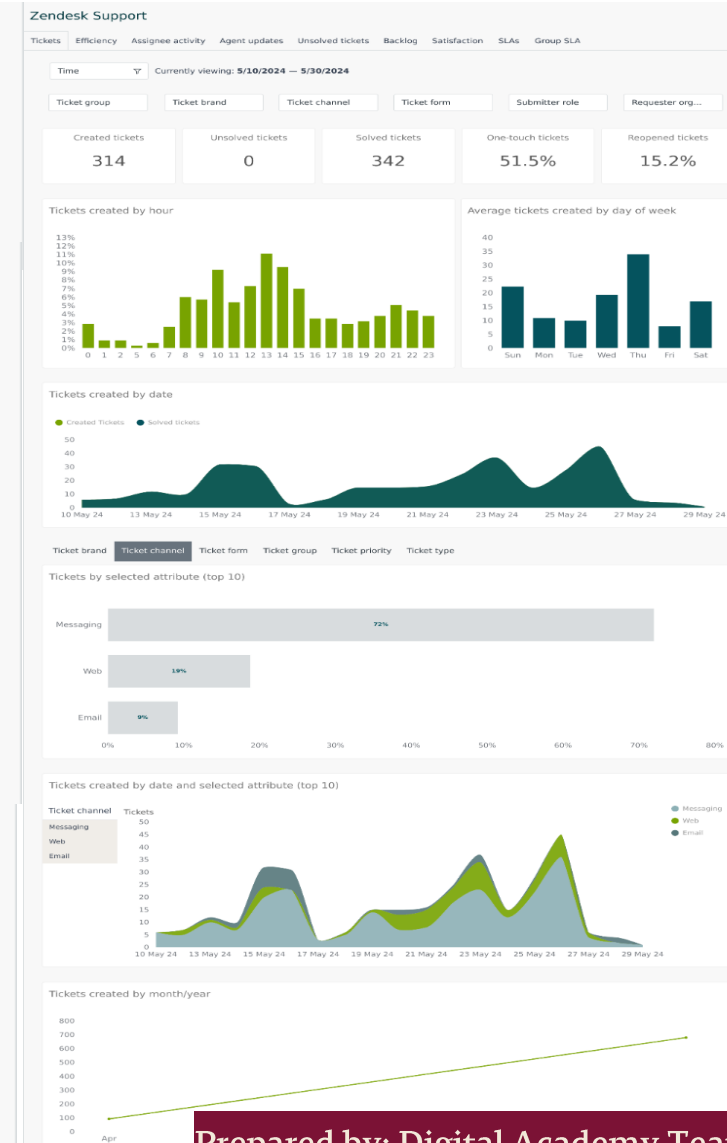
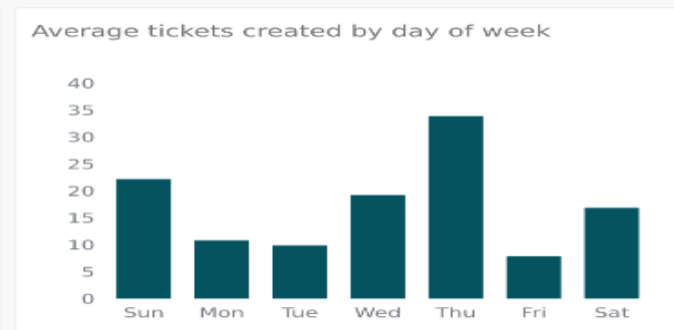
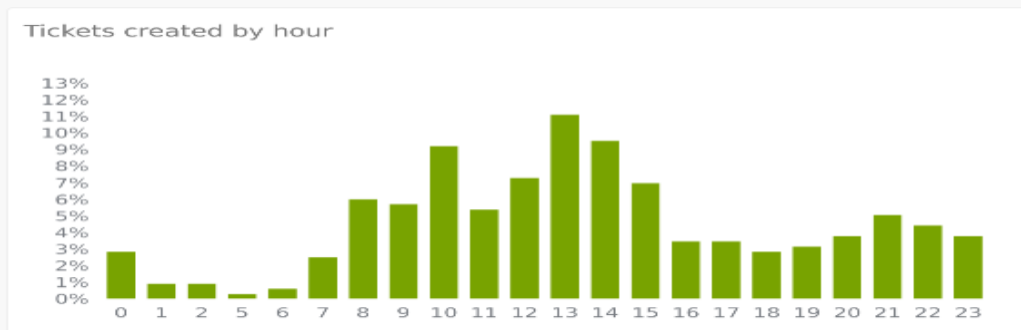
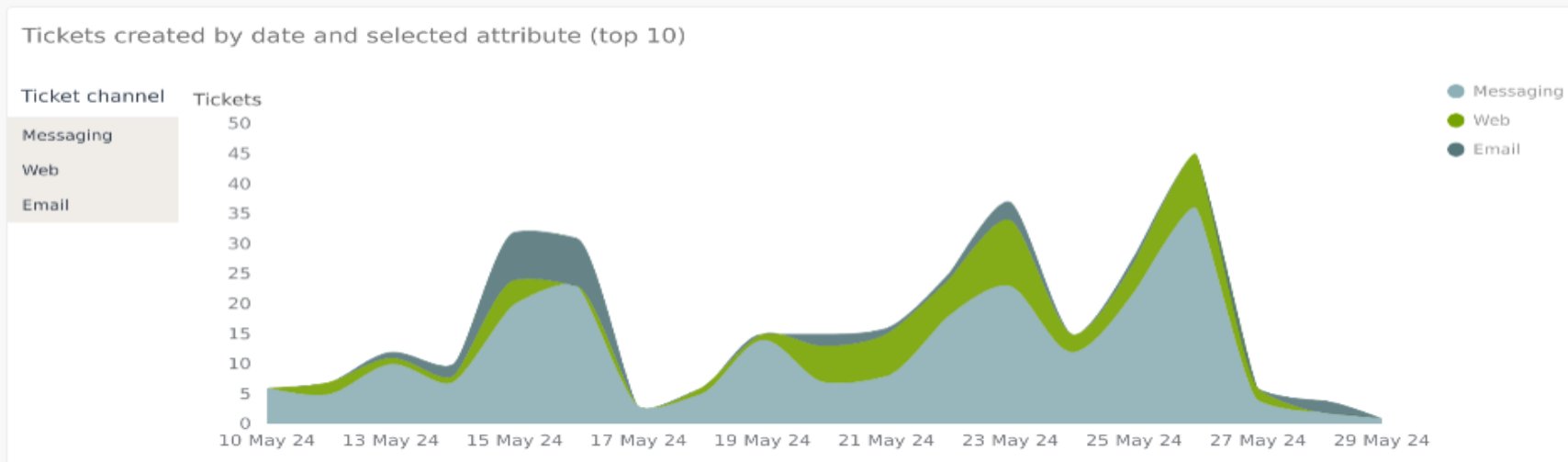
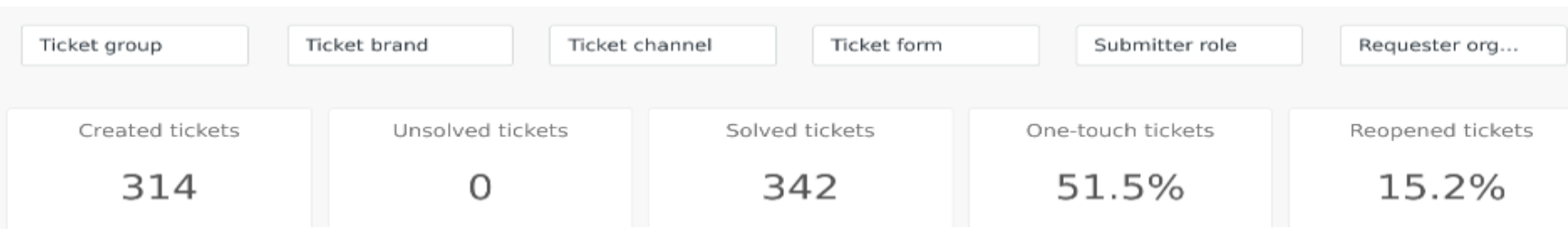


إناث



ذكور

NCP Program Ticketing support dashboards



لوحة مؤشرات التسجيل في برنامج القيادات المستقبلية

إجمالي الاستفسارات الالكترونية

635 استفسار

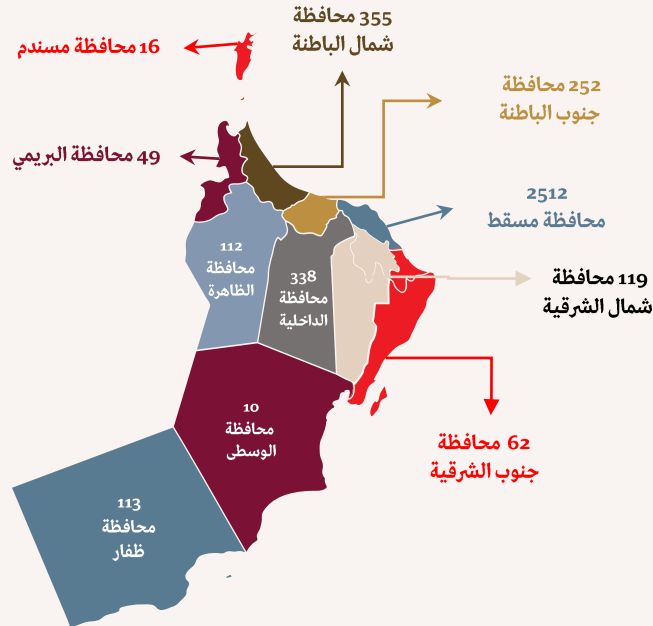
توزيع الاستفسارات حسب قنوات التواصل

- 57% عبر تذاكر الدعم
- 33% عبر روبوت الدردشة بالذكاء الاصطناعي
- 11% عبر البريد الإلكتروني

فريق الدعم للإجابة على الاستفسارات

- سارة العبرية
- مالك المالكي
- مي الكعبية

البرنامج حسب المحافظات



البرنامج حسب المؤهل التعليمي



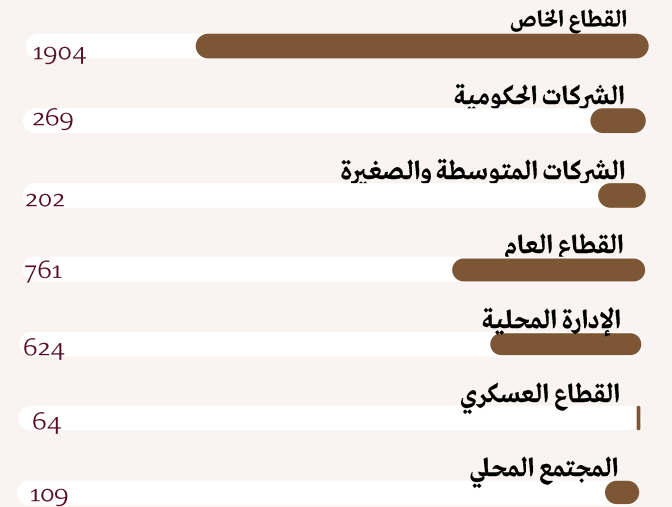
التقديم في البرنامج

3939 إجمالي الطلبات المستوفية للشروط

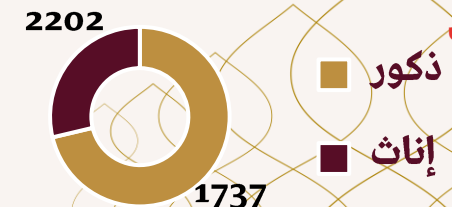
4858 إجمالي طلبات التسجيل

50 إجمالي المشاركين

البرنامج حسب القطاعات



البرنامج حسب الجنس



FLP numbers

Zendesk Support

Tickets Efficiency Assignee activity Agent updates Unsolved tickets Backlog Satisfaction SLAs Group SLA

Time Currently viewing: 6/25/2024 — 7/25/2024

Ticket group Ticket brand Ticket channel Ticket form Submitter role Requester org...

Created tickets

449

Unsolved tickets

3

Solved tickets

458

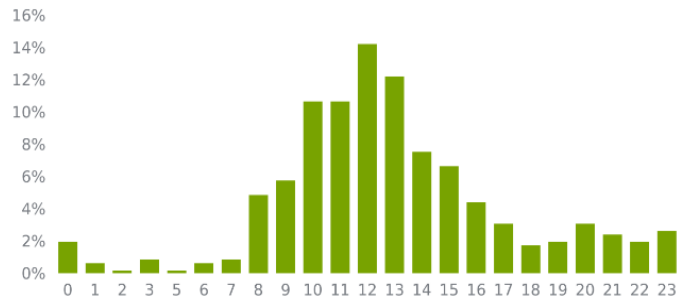
One-touch tickets

63.1%

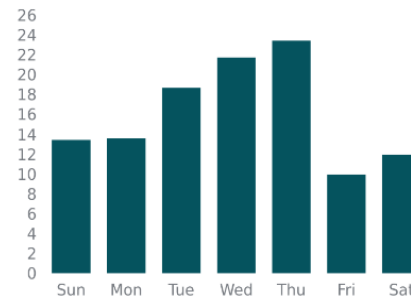
Reopened tickets

9.2%

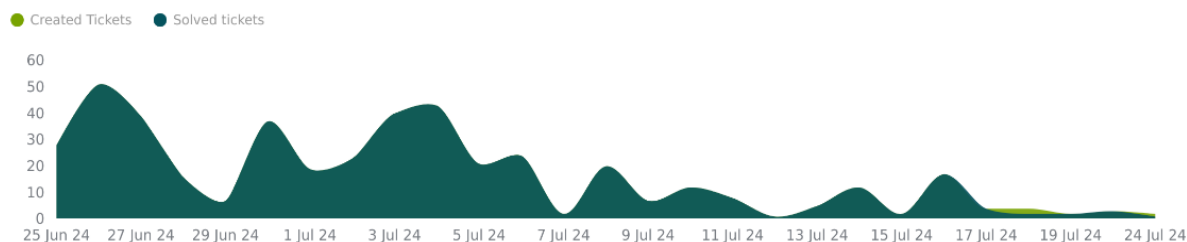
Tickets created by hour



Average tickets created by day of week

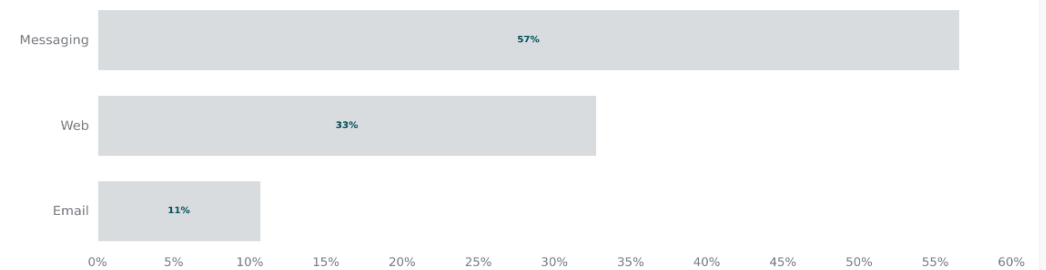


Tickets created by date

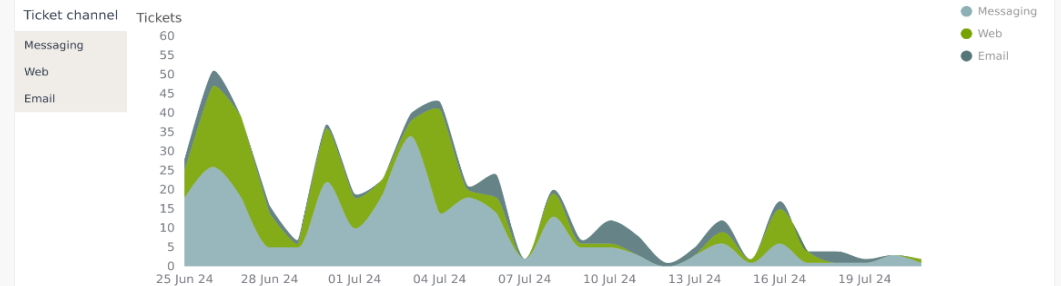


Ticket brand Ticket channel Ticket form Ticket group Ticket priority Ticket type

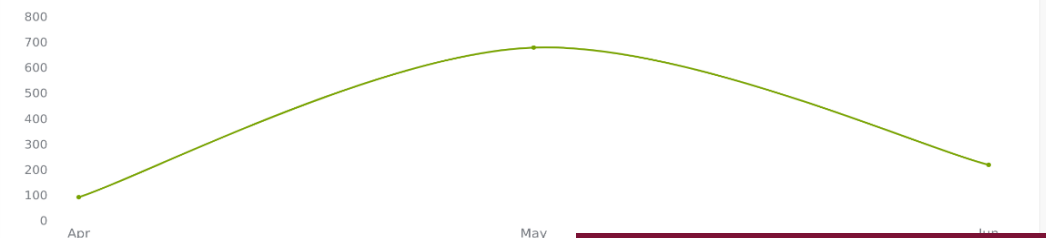
Tickets by selected attribute (top 10)



Tickets created by date and selected attribute (top 10)



Tickets created by month/year



Issues & Improvements

21 April – 7 May

15 May – 26 May

10 June – 24 June

25 June- 6 July

Etimad

- Insufficient registration period by the programme team
- Unclear Email content
- Disabled edit profile feature
- WAF not functioning outside Oman

NCP

- Auto rejection during the application process

Tasmu

- Incorrect nominated data

FLP

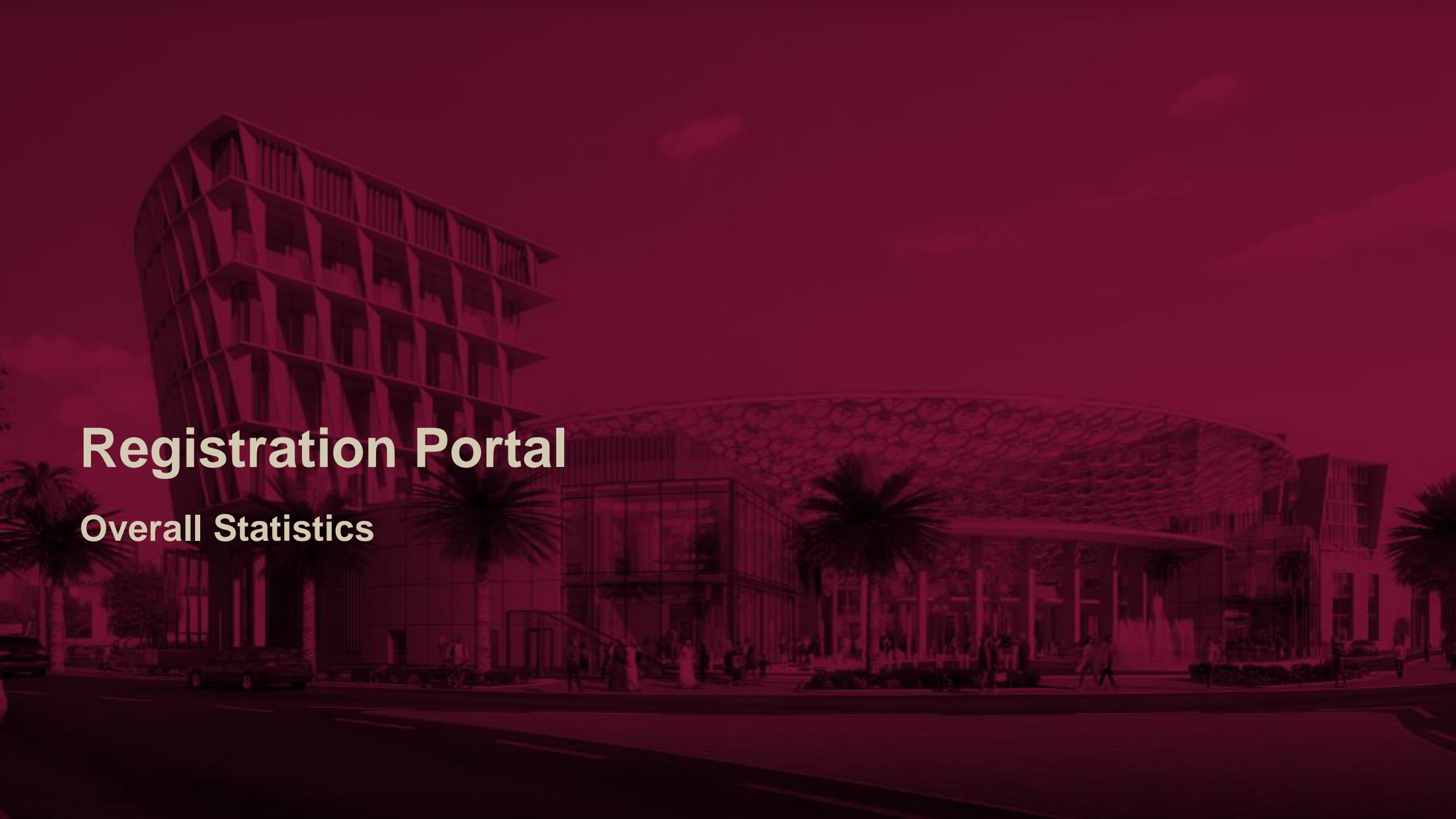
- Missing entries in the data export

Improvements

1. Improved Ai Chatbot
2. Dynamic programme dashboard
3. User redirection journey
4. Clear instructions in automated email content
5. Enabled access from Outside Oman

Registration Portal

Overall Statistics

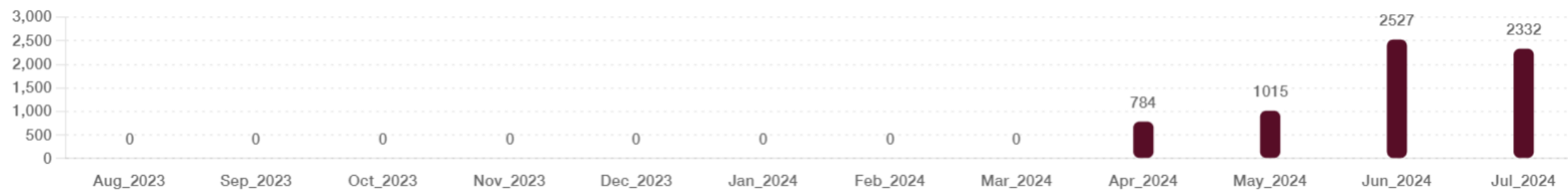


Enrollment Requests



Enrollment Requests

Annually ▾



User behavior Analytics

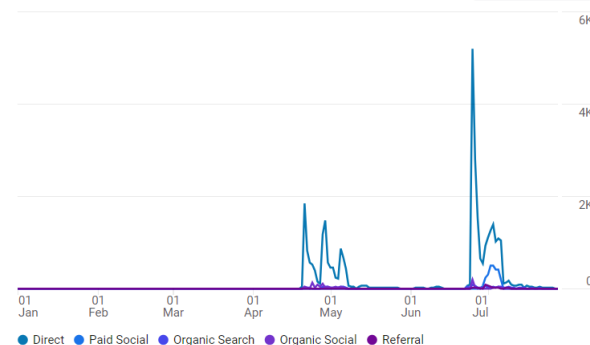
User acquisition: First user primary channel group (Default Channel Group)



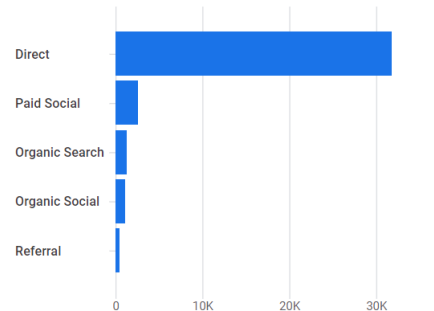
Add filter +

New users by First user primary channel group (Default Channel Group) over time

Day



New users by First user primary channel group (Default Channel Group)



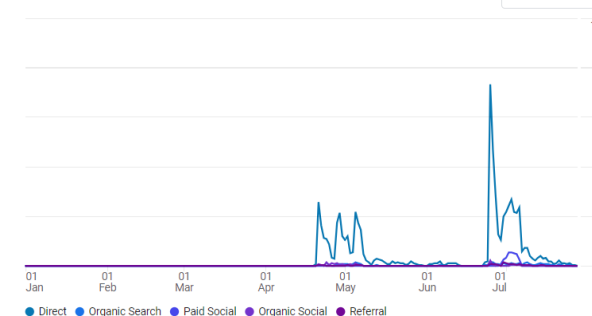
Search...

Rows per page: 10 1-6 of 6

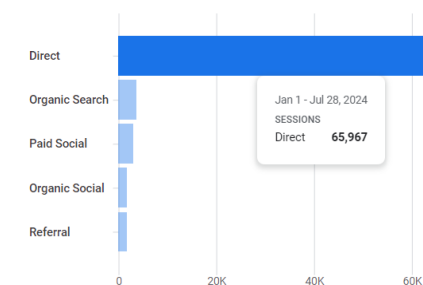
First user prim...Channel Group)		New users	Engaged sessions	Engagement rate	Engaged sessions per user	Average engagement time	Event count All events
		37,217 100% of total	51,914 100% of total	68.44% Avg 0%	1.41 Avg 0%	5m 37s Avg 0%	697,656 100% of total
1	Direct	31,779	47,551	69.15%	1.50	6m 07s	639,025
2	Paid Social	2,617	1,175	39.08%	0.45	45s	15,887
3	Organic Search	1,293	1,949	73.57%	1.51	6m 17s	25,532
4	Organic Social	1,093	1,017	69.75%	0.94	2m 14s	11,297
5	Referral	435	549	76.46%	1.26	4m 11s	5,912
6	Unassigned	0	0	0%	0.00	20s	3

Sessions by Session primary channel group (Default Channel Group) over time

Day



Sessions by Session primary channel group (Default Channel Group)



Users

37K

Event count

698K

Key events

0

New users

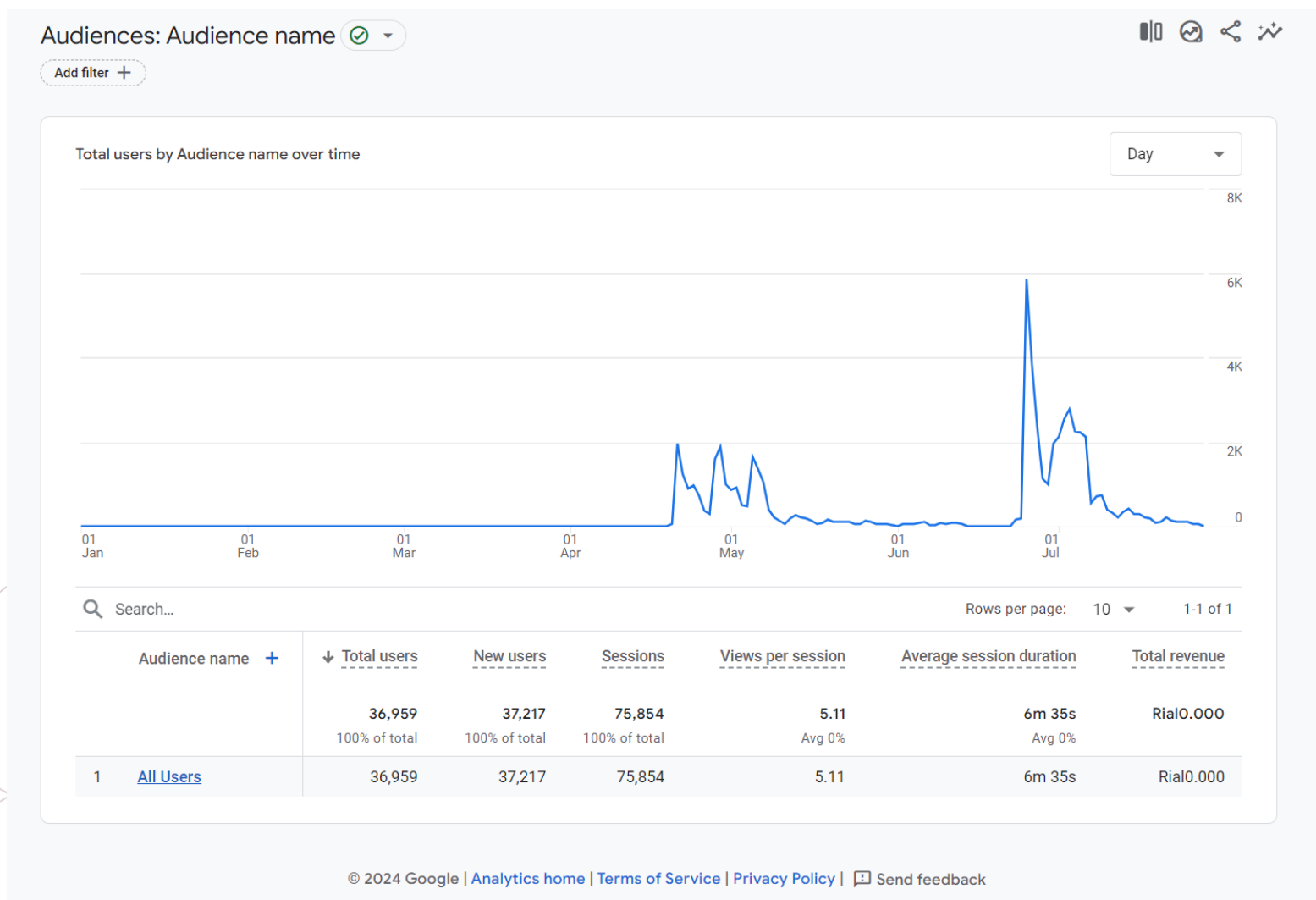
37K

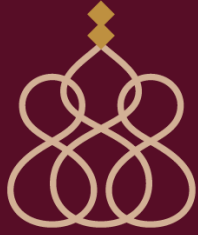


Last 12 months

[View reports snapshot](#)

Types of Audience Analytics





الأكاديمية السلطانية للإدارة
ROYAL ACADEMY OF MANAGEMENT

Thank you

July 2024

