

روابط مشتریان

انیل کمار سینھا

(anilsinha@live.in)

مقدمه

- اداره ارتباطات صارف اصلاً یک موضوع مربوط سیستم تکنالوژی معلوماتی نیست
- کمپیوتر یک وسیله خوب است
- نظریات که اینجا عرضه میگردد برای هر نوع کاروبار استفاده شده میتواند
- یک مثال استفاده اداره مدیریت ارتباطات صارف CRM در سکتور انرژی شامل میباشد



جهت دادن به مشتری

مقدمه

• به من چه نوع ارتباط دارد؟

– رقابت

– تغییر نوعیت کار

– مشتری داخلی

– خدمت کردن به یک مشتری، نه خدمات مشتریان

– از زبان به زبان دیگر 'تبلیغات'



مشتری کیست؟

- مشتری شخص است که اموال و / یا خدمات را میخرد
- استفاده کننده از اموال و / یا از خدمات
- مشتری مشتری دیگر
- مشتری دیده نشدنی
- مشتری داخلی



مشتری و صارف

- مشتری: شخصیکه تولیدات و یا خدمات را از مارکیت میخرد یا شاید بخرد
- صارف: شخصیکه تولیدات یا خدمات را بدون در نظر داشت اینکه کی آن را خریداری نموده، به مصرف می رساند



چرا جهت دادن به مشتری ضروری است؟



- تبلیغات به مصرف مناسب

- یا 'از زبان به زبان دیگر'

- اهمیت نشان تجاری

- نشان تجاری منعکس کننده یک سازمان است

- تقاضای خرید جنس تکرار می‌گردد

- بازاریابی مصرف ندارد

- راه بهتر بازیافت ارزیابی برای خدمات

- تصویر صارفین در باره سازمان

درباره خدمت به صارفین چه فکر میکنید؟

- خدمت به صارفین یعنی چه؟
 - تجربه از عمل متقابل
 - عوامل که رضایت مشتری را بدست می آورد
 - محیط، مشاهده اجرات
 - مواد و خدمت شخصی
 - صداقت، اعتماد بدست آمده
 - خدمت داخلی و خارجی
 - هرم خدمت
 - خط مقدم (تشکیل واحد)، دفتر عقبی، اداره

توقعات یک صارف چیست!



- کیفیت اجناس و خدمت
- برآورده ساختن توقعات
- تجربه عمل متقابل خوب
- آیا صارف مایوس شده؟
- دعوت محیط
- آیا محیط مجاور خبرهای غلط میرساند؟

توقعات زیاد صارف



- مدل اداره خدمت

- ستراتیژی واضح، اشخاص سالم

- اصلاحات مداوم

- دوران (چرخش) خدمت

- دیدگاه و وظیفه سازمان

- آیا کارمندان به دیدگاه سازمان هم نظر میباشند؟

- سوات (قوت، ضعف، مواقع و خطرات)

- ستراتیژی خدمت

انکشاف شخصی مهارت های خدمت



- پروسه مفاهمه
 - مفاهمه لفظی و غیر لفظی
- ارسال پیام
 - کلمات صحبت شده و نوشته شده کافی نیست!
- سبک های مفاهمه
 - تهاجمی
 - گنگ و غیر واضح
 - قاطع و مثبت

عمل متقابل با مشتری



تأمین مفاهمه با مشتری

- 'مشتری همیشه درست است!'

آمیزش با سبک مشتری

- تمام مشتریان یکسان نیستند

وقت که ما اشتباه میکنیم

- اشتباه کردن جرم نیست

- ما باید پاسخ بدهیم!

- اشتباه مربوط سازمان میشود، نه مربوط شخص

برخورد با شکایات مشتریان



- جستجو شکایات مشتریان
 - 'شرکت مواظبت میکند'!
 - مشتریان خوب شکایت میکنند
 - آیا ما میگذاریم که مشتری شکایت کند؟
- رسیدگی به شکایات
 - کار بالای شکایت
 - صارف را باید مطلع نگاه داشته باشیم
- اصول فنی
 - به مشتری گوش دهید، معذرت بخواهید، همراهی شان کار کنید

تأسیس پروسه اصلاحات مداوم



• اصلاحات دراز مدت

• اصلاحات در تولیدات و پروسه ها


• تجدید پروسه ها

• مرور شیوه های موجوده و تغییرات

خوش نگه داشتن مشتری

- برای اینکه مشتری را خوش نگه نماییم، خواست های واضح آنها را برآورده نمائید
- بخاطر اینکه یک مشتری خوش داشته باشید، خواست های مجاز آنها را بر آورده نمائید!





نظریات درباره اداره ارتباطات صارف
CRM

اداره ارتباطات مشتری CRM

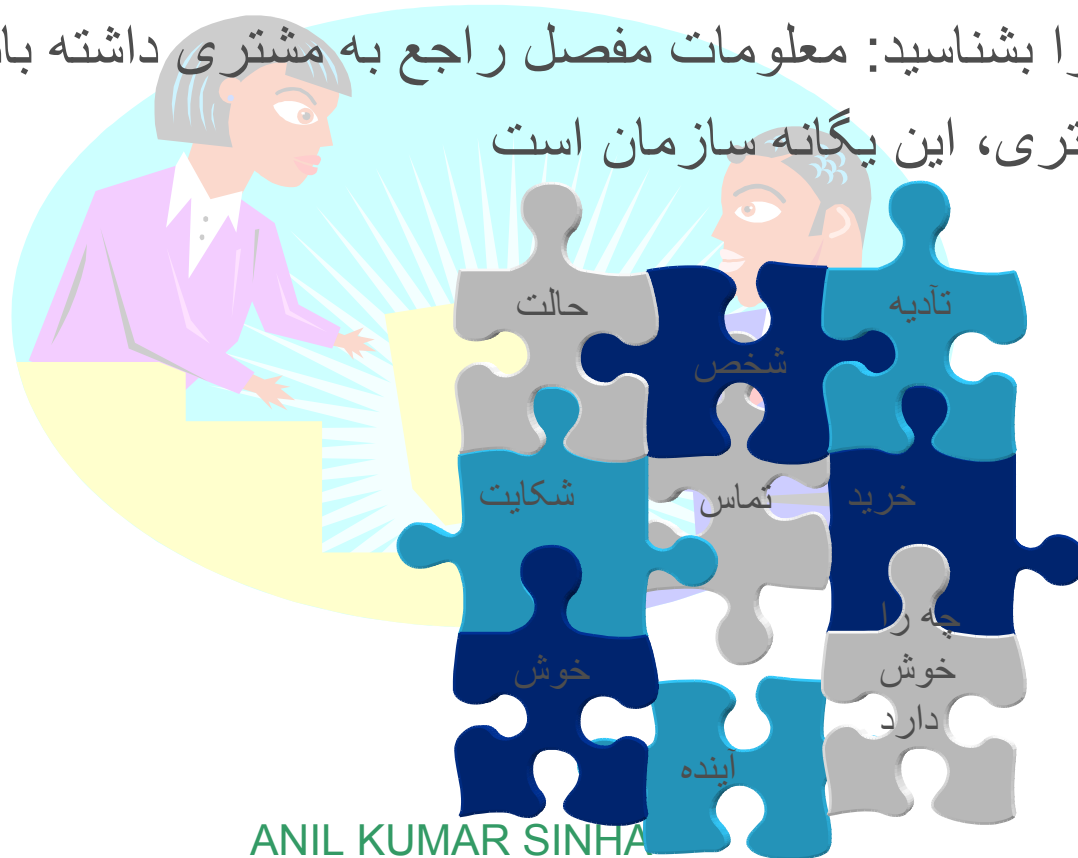
- مشتری منبع اساسی است
- جهت دادن به مشتری از شرط های اساسی است
- مشتریان جدید بدست بیاورید و سابقه را با خود نگه دارید
- بدست آوردن مشتریان جدید قیمت تر تمام میشود
- اداره ارتباطات مشتری عبارت از توسعه ارتباطات با مشتریان است
- کار اول را اول انجام دهید: مشتری مورد نظر را تشخیص نمائید

چرا اداره ارتباطات مشتری

- مشتریان در تلاش 'تجربه' خوب هستند
- 'تجربه' متمایز کننده اصلی / USP بوده میتواند
 - غلبه بر رقابت
- یک ماحول 'کاروبار کوچک' را معرفی می نماید
 - خوب است که شما را بشناسد
 - سطح راحت را افزایش میدهد، با دانستن تمام اثرات متقابل
 - دسترسی سریع به جواب ها
- اداره ارتباطات مشتری برای مشتریان جدید و سابقه است

نظر اجمالی درباره ارتباطات صارف

- مشتری را بشناسید: معلومات مفصل راجع به مشتری داشته باشید
- برای مشتری، این یگانه سازمان است



مفهوم اداره ارتباطات صارف

- هر نمونه اداره ارتباطات صارف بی نظیر است
- نکته آغاز: ستراتیژی اداره ارتباطات صارف
- وجه مشترک صارفین نمایان است
- تفصیلات از سیستم/مودل کاروبار بدست می آید
- معامله تبدیل به تأمین روابط میگردد
- روابط بالاتر از دوران مکمل زندگی میباشد

سیستم اداره ارتباطات صارف

- اداره ارتباطات صارف به تمام جوانب کاروبار رابطه دارد
- در طراحی این عناصر شامل میباشد:
 - وجه مشترک میان گرداننده – صارف
 - وجه مشترک میان اداره – سیستم
 - وجه مشترک میان خدمت – پروسه
 - وجه مشترک میان اداره – کارمندان
 - وجه مشترک میان اداره – مشتری





بکاربرد اداره ارتباطات صارف

تکنالوژی معلوماتی برای اداره ارتباطات صارف

- وجه مشترک سی تی آی/انترنت/تلفون سیار برای استفاده کنندگان
- ERP برای آماده گی پروسه کاروبار
- MAP برای به وجود آوردن وجه مشترک
- ذخیره معلوماتی برای معاملات مالی و حسابی
- سایر سیستم های تکنالوژی معلوماتی برای منفعت های اضافی

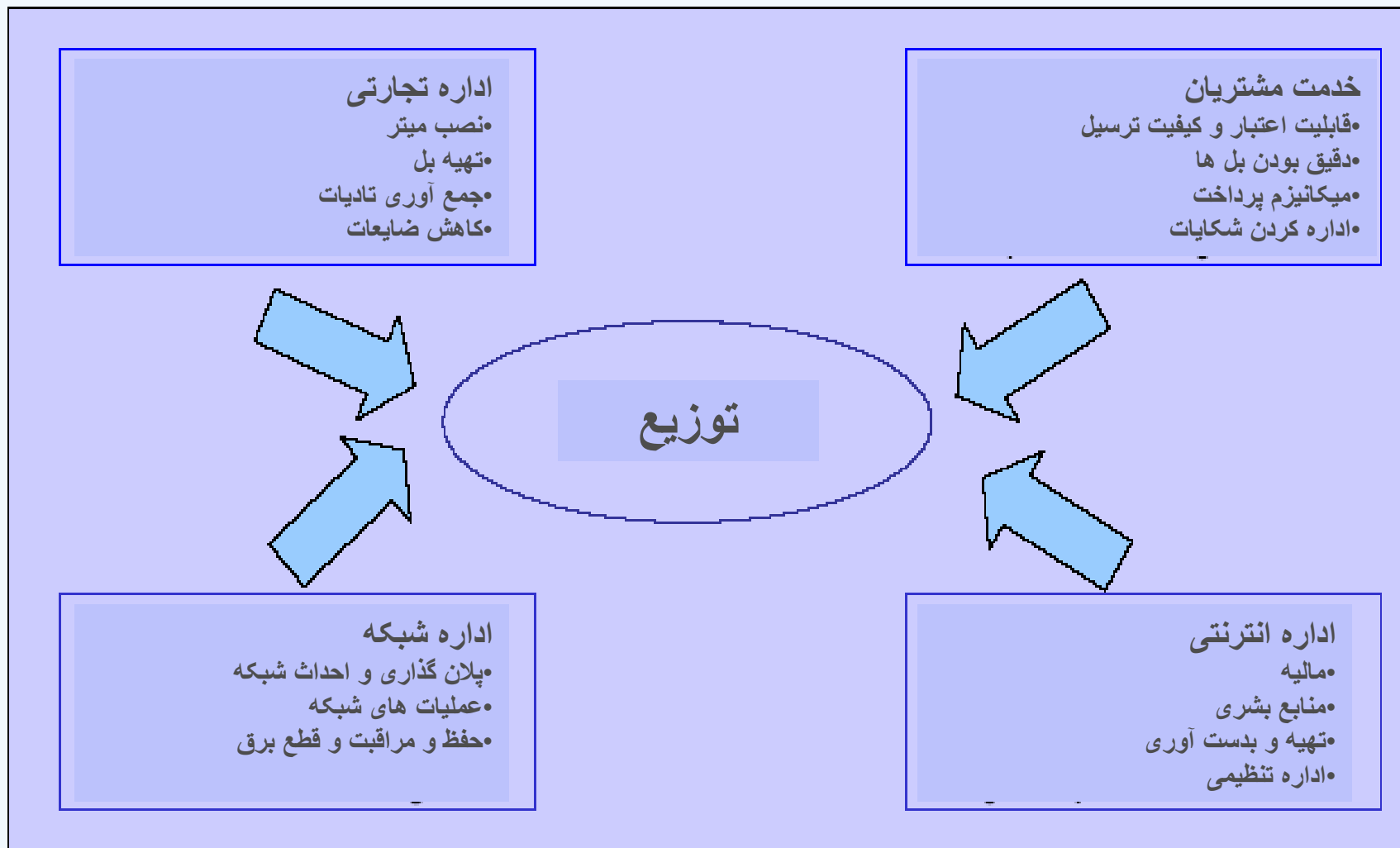
اداره ارتباطات صارف در سیستم برق

- مشتریان از منبع اساسی به شمار میروند
- گرایش: رقابت
- مستهلکین آخری یا سایر سازمان ها مشتریان میباشند
- اداره ارتباطات صارف از یک قضیه تا قضیه دیگر فرق میکند
- اداره ارتباطات صارف با مشتریان داخلی کمک مینماید

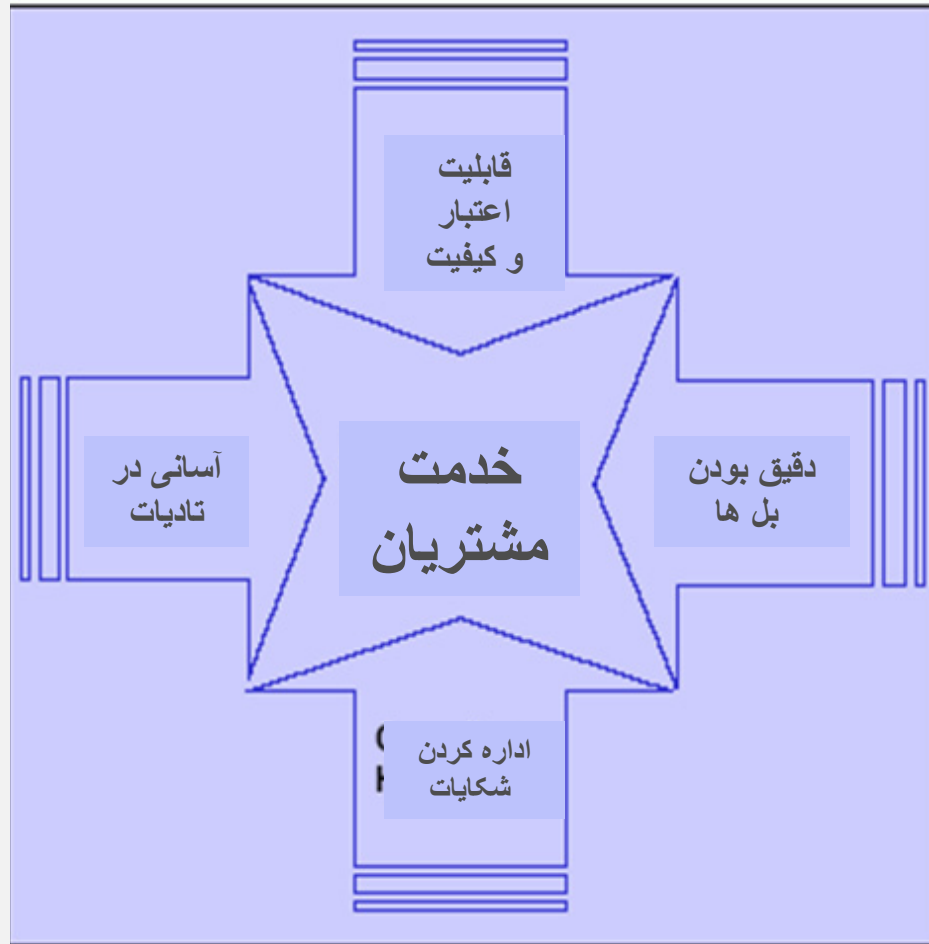
مثال: اداره ارتباطات صارف در توزیع

- از یک مرکز شکایات تلفونی آغاز نمائید
- به خاطر شامل ساختن بررسی رفع معایب آن را انکشاف بدهید
- معلومات راجع به مشتری را به آن علاوه نمائید
- محاسبات/قابل وصول/قابل پرداخت را شامل سازید
- به سیستم بررسی برق بروید
- به اینترنت دسترسی پیدا نمائید
- و مراحل بیشتر!

عملیات های توزیع چهار ساحه عمده وظیفه ئی دارند



معیارهای خدمت مشتریان بخاطر وجود مشکلات در چهار پارامتر خدمت اصلی مشتریان ضعیف است



دقیق بودن بل ها

- خوانش نادرست میترها یا خوانش میتر صورت نگرفته یا خوانش صورت گرفته اما گزارش نشده
- موقف تغییر یافته میتر یا در میان دوران ها جدا شده
- محاسبه غلط
- هیچ اطلاع درباره جمع آوری پرداخت ها در دست نیست

اداره کردن شکایات

- تقاضا در مقابل تدارک کنکشن های جدید
- توجه به سوالات مشتریان و مخصوصاً به پرسش ها درباره بل ها
- سهولت های ترجیع داده شده برای ثبت شکایات در مقابل سهولت های موجوده

قابلیت اعتبار و کیفیت

- قطع برق برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده به مقدار زیاد
- فقدان مکالمه از SEB ها درباره قطع برق ممکنه و وقت قطع برق
- پاسخ به تلفون مشتریان برای شکایات با مشتریان برخورد دوستانه ندارد

آسانی در تادیات

- بل به وقت و زمان معین تحویل نشده تا پرداخت صورت میگرفت
- اوقات منتظر بودن برای پرداخت بل ها
- طریقه های ترجیع داده شده برای تادیات در مقابل طریقه های موجوده

خدمت مشتریان – گزینه واحد



- تسهیلات تأدیات

- بل های مثنی، تأدیه قسمی، قسط، تمدید تاریخ تأدیه

- تصحیح بل ها

- میتر خوانی نادرست، بل های موقتی و اوسط

- آماده ساختن بل

- بل نهائی، بل پیشکی، بل دارای معلومات جدید

خدمت مشتریان – گزینه واحد



- پارامترهای مصرف کنندگان

- تصحیح اسامی و آدرس ها

- افزودن بار

- کنکشن منظم و موقتی

- کنکشن های بدون میتر

- HVDS

خدمت مشتریان – گزینه واحد



- کنکشن جدید

- منظم
- کنکشن موقتی
- مناطق غیر قانونی
- HVDS

- موضوعات مربوط میتر

- آمیزش میتر
- تبدیلی میتر سوخته
- تبدیلی میتر عوارض دار

خدمت مشتریان – گزینه واحد



- تقاضاهای مواضع کنکشن

- کنکشن دوباره

- قطع کنکشن

- مواضع که 'استفاده از آن صورت نمیگیرد'

- بررسی بل

- بررسی بل ها (قضیه های گذشته)

- بل های بررسی شده (نبودن میتر/ میتر های عارضه ئی)

- بل های متنازعه

بخش های گران قیمت شبکه

• اداره مشتریان عمده:

- برای هر مشتری عمده یک مدیر روابط ارتباطات تعیین گردیده اند
- ارسال بل از طریق خدمات پست عاجل و ایمیل برای صارفین ثبت شده
- ارسال بل از طریق وبسایت
- غرفه های انحصاری برای تأدیه بل/جمع آوری تأدیات
- بازرسی دوره ئی میترها به اساس قواعد وضع شده

بخش های گران قیمت شبکه

- مشتریان بار متوسط:

- گرفتن معلومات مستقیم از طریق CMRI
- تصویب برای کنکشن جدید در یک نقطه یا ساحه
- تبدیلی تمام میترهای الیکترو-مقناطیسی
- اقدام فوری در مورد میترهای عارضه ئی و سوخته به طور روزانه



رضایت صارف: وجه مشترک

- دفتر مؤسسه – در مسافه 2 – 5 کیلو میتر
- مراکز مواظبت مشتریان
- دفاتر ارزیابی شکایات
- عرضه خدمات توسط تیلیفون
- مربوط ترسیل/ چراغ های لب سرک
- برای شکایات تجارتي
- برای فساد و اذیت
- برای تعدیل نرخ ها و قوانین

رضایت صارف: نمایندگی ساحوی

- کمپاین آگاهی عامه
- درآمیزی سهولت ها و طرز العمل جبران خساره
- وجوه مشترک به اتحادیه رفاه اهالی منطقه / پنچایت ها (جرگه ها) و غیره.
- جلسات هماهنگی با اعضای انسامبل مقننه و دیگر نمایندگان منطقه
- مفاهمه مستقیم

توقعات صارفین

- برق مطمئن برای همه
- خبرداری پیش از وقت در مورد پرچاوی / معلومات درست
- سیستم آسان راپوردهی عوارض
- بحالی دوباره و سفارش عارضه به طور سریع و مؤثر
- بل های بدون غلطی
- راه های آسان و مناسب برای تأدیات
- مساعد برای صارف و سیستم نسبتاً خوب اصلاح
- این تمام کار ها که در بالا ذکر شده به یک قیمت ارزان

توقعات اداره تجارتي

- تحقق و جمع آوري عايدات زياد از طريق مديريت دوراني عوايد يك جائي
- انضمام چند پروسه اداره تجارتي و تهيه معلومات به پيمانه وسيع
- يادداشت هاي واحد و يك پارچه صارف در تمام مراكز خدمات
- تشريك مساعي بسيار عالي مفاهيمه و اداره معاملات مالي
- اجراء و حفظ و مراقبت سريع به قيمت ارزان
- اداره دانش و تجزيه با استفاده از زيركي مصنوعي



حقوق صارف

حقوق صارف



• وقتیکہ یک مشتری یک صارف است:

- حق ایمنی
- حق با خبری
- حق گزینش
- حق اینکه صدایش شنیده شود
- حق جستجوی اصلاح در مقررات
- حق آموزش برای صارف

حق ایمنی

- به این معنی که از اموال و خدمات که برای زندگی و ملکیت ها مضر باشد، در حفاظت باشد. اموال و خدمات عرضه شده نباید نه تنها ضرورت های فعلی آنها را برآورده نماید، بلکه منافع درازمدت را نیز مرفوع نمایند.
- صارف باید پیش از خریداری بالای کیفیت تولیدات و همچنان تضمین تولیدات و خدمات پافشاری نماید. آنها باید ترجیحاً تولیدات را خریداری نمایند که نشان کیفیت تولید در آن چسپیده باشد. مثلاً ISI، AGMARK، و غیره

حق با خبری

- به این معنی که صارف حق دارد باید درباره کیفیت، تعداد، توان، خالص بودن، معیاری بودن و نرخ اموال مطلع گردد تا صارف را از معاملات تجارتي غير عادلانه محافظت نماید.
- صارف بالای بدست آوردن تمام معلومات راجع به تولید و یا خدمت پیش از گزینش و تصمیم پافشاری نماید. این کار به او این توانائی را خواهد داد که به هوشیاری و مسؤلیت عمل نماید و او را قادر خواهد ساخت که از گزند فشار تخنیک های بازار فروشات در امان باشد.

حق گزینش

- به معنی حق داشتن اطمینان در مورد دسترسی به انواع اموال و خدمات به نرخ مناسب. در شرایط انحصار، صارف از کیفیت و خدمت رضایت داشته باشد و آن را به نرخ مناسب بدست آورده بتواند. این همچنان شامل اموال و خدمات ضرورت های اساسی میباشد. این به دلیل حقوق غیر مقید اقلیت برای انتخاب میتواند انکار از حقوق مناسب سهم اکثریت میباشد. این حق به شکل بهتر در یک مارکیت که رقابت از لحاظ موجودیت انواع مختلف اموال وجود داشته باشد، به قیمت مناسب عملی شده میتواند

حق اینکه صدایش شنیده شود

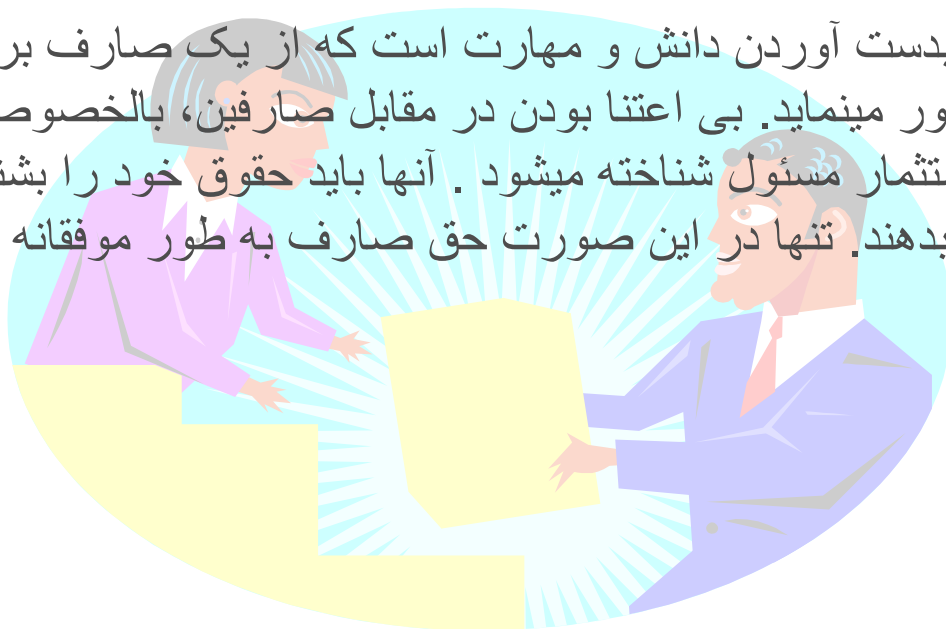
- به این معنی که به منافع صارف در یک اتحادیه مناسب، توجه کافی صورت میگیرد. این شامل همان حق نمایندگی در اتحادیه های مختلف که برای رفاه صارف تاسیس گردیده است، میباشد.
- صارفین باید اتحادیه های غیرسیاسی و غیرتجارتی صارف را تشکیل دهند، که در آن به صارفین حق داده میشود که عضو کمیسیون های مختلف که از طرف دولت و سایر ارگان ها به خاطر مسائل مربوط به صارفین تاسیس گردیده اند، باشد.

حق جستجوی اصلاح در مقررات

- این به معنی حق اصلاحات در مقررات اعمال تجارتي غير عادلانه يا استثمار بي پروا صارفين ميباشد. اين شامل همان حق فيصله عادلانه در موارد نارضائتي اساسي صارف ميباشد.
- صارفين بايد حتماً در صورت نارضائتي اساسي شكايه نمايند. بعضي اوقات امكان دارد شكايه آنها داراي ارزش كم باشد ولي تاثير آن بالای آن در مجموع زيادتر باشد. آنها از سازمان هاي صارفين براي اصلاحات و از بين بردن نارضائتي ها كمك خواسته مي توانند.

حق آموزش برای صارف

- این به معنی حق بدست آوردن دانش و مهارت است که از یک صارف برای تمام عمر یک شخص آگاه جور مینماید. بی اعتنا بودن در مقابل صارفین، بالخصوص صارفین روستائی، برای استنثار مسئول شناخته میشود. آنها باید حقوق خود را بشناسند و آن را مورد اجراء قرار بدهند. تنها در این صورت حق صارف به طور موفقانه تأمین گردیده میتواند.





حمایت صارف

صارف و سکتور انرژي

- پالیسی ملی برق (2005) و مصوبات برق مربوط حقوق صارفین آخري/اصلي را به رسمیت می‌شناسد.
- بطور خلاصه اگر بگوئیم، یک صارف عبارت از مصرف کننده اصلي شرکت توزیع است.

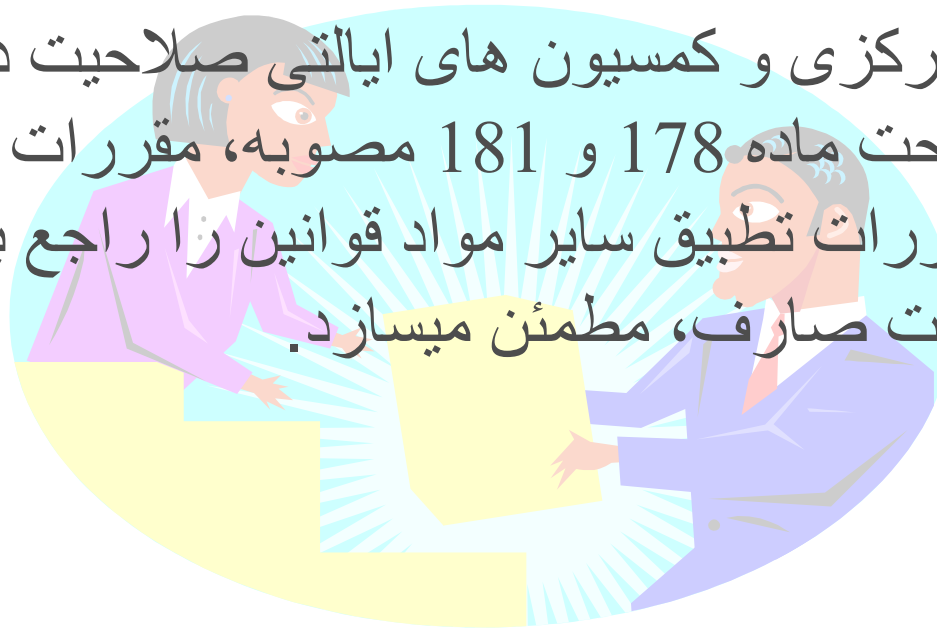


پالیسی ملی برق

- پالیسی ملی برق در تلاش ارتقای رقابت در تمام سطوح سکتور انرژی میباشد
- وضع کننده های مقررات برای تشویق و برآورده شدن این هدف تاسیس شده اند
- دسترسی آزاد به سطح توزیع پیش از پیش در بعضی ساحات فراهم گردیده، و پروسه دوام دارد

حمایت صارف

- به کمیسیون مرکزی و کمیسیون های ایالتی صلاحیت داده شده که بالترتیب تحت ماده 178 و 181 مصوبه، مقررات را وضع نمایند. این مقررات تطبیق سایر مواد قوانین را راجع به تشویق رقابت و حمایت صارف، مطمئن میسازد.



رقابت در توزیع

- یکی از مواد کلیدی مصوبه برای رقابت در توزیع، موضوع توزیع چندین لایسنس ترسیل برق در عین منطقه از طریق سیستم های توزیع مستقل میباشد.
- با در نظر داشت اینکه فواید رقابت برای تمام بخش های صارفین برسد، لایسنس دهنده گان دومی و بعدی برای توزیع در عین ساحه باید مکلفیت ترسیل برای تمام صارفین را داشته باشند.

رقابت در توزیع

- SERC ها مجبور میباشند که تعرفه را تنظیم نمایند که شامل مصارف کنکشن از طرف کسی داده میشود، که تحت مواد مصوبه، دارای لایسنس است. در نتیجه این امکان به وجود می آید که لایسنس دار دوم توزیع با ملاقات های تکراری، از صارفین برای مصارف کنکشن تقاضای غیر منطقی نمایند.

صارف و کمیسیون مقررات برق

- کمیسیون های اختصاصی باید به اساس شاخص های کیفیت ترسیل انرژی از قبل مشخص شده، موسسات را تنظیم نماید. شاخص ها باید در پهلوی دیگر مسائل شامل، تناوب و مدت اخلاص در ترسیل، شاخص های توانائی ولتاژ، مختصات، نواقص ترانسفرمر، فیصدی میتر های عارضه دار و منتظرین برای کنکشن های جدید. کمیسیون های اختصاصی معیار های متوقعه اجرات را تعیین می نماید.

صارف و کمیسیون مقررات برق

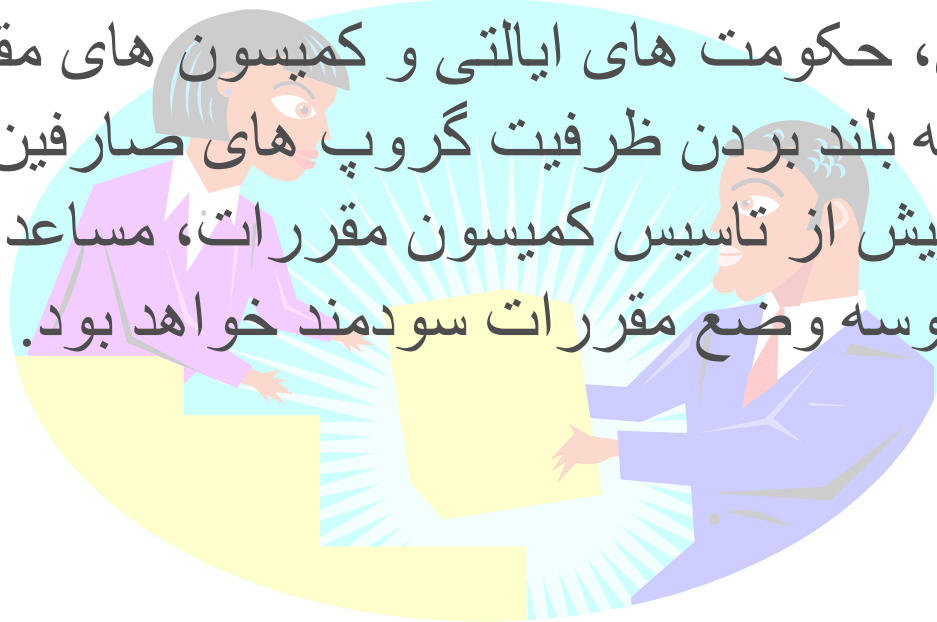
- شاخص های اعتبار (RI) ترسیل انرژی برای صارفین باید به اساس توزیع لایسنس، نشاندهی گردد. رسم نقشه سرک توسط SERCs برای اعلان شاخص های اعتبار برای تمام شهر های بزرگ و کوچک تا مراکز ولسوالی ها و حتی مناطق روستائی، لازم است. معلومات شاخص های اعتبار جمع آوری و توسط مقام مرکزی برق (CEA) به نشر سپرده شود.

صارف و کمیسیون مقررات برق

- به تمام کمیسیون های ایالتی راجع به تاسیس اتحادیه های اصلاحات نارضایتی توسط ادارات توزیع لایسنس و همچنان مقررات راجع به دادرس و تعیین/موظف ساختن دادرس در مدت شش ماه، مشوره داده میشود.

صارف و کمیسیون مقررات برق

- دولت مرکزی، حکومت های ایالتی و کمیسیون های مقررات برق باید زمینه بلند بردن ظرفیت گروپ های صارفین و نماینده مؤثر آنها را پیش از تاسیس کمیسیون مقررات، مساعد نماید. این عمل برای پروسه وضع مقررات سودمند خواهد بود.



رقابت در سکتور انرژی

- در سال های آینده، یک قسمت عمده ظرفیت موجود/نصب شده ستیشن های جدید تولید برق در رقابت های مارکیت انرژی سهم گرفته می تواند. این به افزایش مارکیت های انرژی و زمینه های متبادل به هر دو تولید کنندگان و اداره های لایسنس دهنده/صارفین و در دراز مدت به کاهش قیمت محصول کمک خواهد نمود.



مرور به گذشته

خلاصه

- اداره ارتباطات صارف از جهت دادن مشتری منشاء میگیرد
- تکنالوژی معلوماتی کمک بزرگ را فراهم مینماید
- تطبیق هر اداره ارتباطات صارف نسبت به دیگر فرق دارد
- سیستم های تکنالوژی معلوماتی موجود یک پارچه کار میکنند
- اداره ارتباطات صارف محدود به منابع است نه نظریات
- اداره ارتباطات صارف هیچ کمک نخواهد کرد اگر کاروبار نکته توجه اش مشتری نباشد

نتیجه گیری

- 'مشتری شاه است'
- ما باید هر دو مشتری های داخلی و خارجی را مورد توجه قرار بدهیم
- هیچ کس توقع غیرممکن را ندارد، ولی بهتر است که خدمات پیشتر از توقع ارائه گردد
- هرچه که فواید مشتری باشد، به نفع کاروبار تمام میشود



تشکر

anilsinha@live.in