

اداره روابط با مشتریان – مطالعه قضیه

سنجی جادهو

لیسانسه در تکنالوژی از آی تی ممبئی و ماستر در

اداره تجارت از آی تی کانپور

شرکت بین المللی گولدن ارک لمتد، دهلی

مراجعه – رقابت سالم

- بسیاری از خریداران و فروشندگان با سهم ناچیز در مارکیت
- تولیدات معیاری و هم جنس
- فروشندگان و خریداران قبول کننده شرایط نرخ میباشند
- اموال مصرفی کافی بدون تاثیر انداختن بالای نرخ خرید و فروش شده میتوانند
- موانع ورود و خروج کم (به اساس منابع، تکنالوژی، قانون/حقوق)
- معلومات مکمل راجع به خریداران، فروشندگان و اموال مصرفی برای همه گان.
- یادداشت: رقابت تنها به نرخ ارتباط دارد نه به مصارف

دورنمای اداره ارتباطات مشتریان در قسمت توزیع برق

- فروش انرژی برق باعث به وجود آمدن رقابت سالم میگردد
- این یک صنعت شبکه ئی است
- توان مارکیتی متصدی فروش را توسعه میبخشد
- این محصول بطور قابل ملاحظه با دیگر اموال مصرفی از لحاظ قابلیت تقسیم فرق میکند
- این صنعت خدماتی است
- این اموال عامه و اموال استحقاقی است
- بطور عالی تنظیم شده میباشد
- اداره ارتباطات مشتریان تنها به شرکت های توزیع اطلاق میگردد

اهمیت اداره روابط با مشتریان در صنعت برق

- فروشنده با عین مشتریان برای مدت طولانی روبرو می‌گردد (فرض کنید شصت دوران ماهانه)
- مؤثریت اقتصادی قابل ملاحظه به خاطر داشتن روابط فوق العاده با مشتریان
- صداقت مشتری منافع تجاری مؤسسه را حفاظت مینماید
- تأدیه به وقت
- مشتریان راضی حیثیت دیواری را دارند که شما را از سرقت های برق نگهداری می کنند
- اعتماد مشتریان باعث جلب مشتریان صنعتی/ مشتریان پر درآمد می‌گردد

روابط مشتریان را چگونه اداره نمائیم؟

- برای مشتریان صادق تأدیه را آسان سازید
- برای مشتریان صادق دسترسی را آسان سازید
- نگهداری عالی سوابق از طریق کمپیوتری (online) و دسترسی در چندین محل یا نقطه
- تحلیل شکایات
- توقعات خیلی زیاد مشتریان
- رضایت مشتریان = > خوشی مشتریان
- اجرات را پیمانانه و بهتر نمائید

اداره روابط مشتریان در نویدا پاور

قضیه مرکز خدمات مشتریان

- موقعیت مرکز – دسترسی بهتر توسط بس های شهری
- متمرکز ساختن تمام معاملات در یک محل
 - کنکشن های جدید
 - بل/جمع آوری تأدیات
 - شکایات (از قطع برق تا کیفیت ترسیل برق)
 - امتحان نمودن میتر
 - جمع آوری تأدیات همه وقته
- معیاری ساختن فورمه ها
- استفاده از انترنت منحیث وسیله روابط

سرعت خدمات

- کنکشن جدید به سرعت روشن کردن برق
 - محلی - هشت روز (هدف 30 روز)
 - کنکشن های HT - 20 روز (هدف 3 ماه)
 - قطع ترسیل - 4 ساعت
- تفتیش کنکشن جدید - 7 روز

صدور بِل ها

- میتر خوانی از فاصله دور
- ترسیل HT برای مطمئن ساختن ترسیل به مشتریان صنعتی
- ارسال بِل به اسرع وقت
- انتخاب وسیله وسیع تأدیات بِل (پوسته، سیستم مخابراتی سریع، نقد، چیک، تعرفه بانکی، صندوق برای انداختن چیک)
- پس پرداخت واقعی پس انداز ضمانتی و تصفیه پیش پرداخت ها

سیستم تکنالوژی معلوماتی

- سیستم SAP برای تمام معلومات کاروباری و معلومات درباره مشتریان
- معلومات ثبت شده دارائی برای درست بودن اطلاعات

محدودیت های اداره روابط مشتریان

- اداره روابط با مشتریان برای منافع تجارتي مؤسسه مورد استفاده قرار میگیرد
- رمز ترسیل – معیاری ساختن روابط متقابل مشتریان
- اشتباه نوع اول (α) و اشتباه نوع دوم (β) - قضیه متهم قتل
- ما مصروف کاروبار به دست آوردن فایده هستیم و بالای مشتری مثل پولیس نظارت کردن نمیتوانیم

پایان