

نحوه بهره گیری از نرم افزار CRM در بانکها

Customer Relationship Management

◆ ترجمه: حامد نجاریانی (اداره تدارکات بانک)

◆ CRM،

نرم افزاری است
برای جذب مشتری و
سهولت کار برای
کارمندان بانک و به
معنای مدیریت
رابطه با مشتری
است

گروه مدیران باید دارای ویژگی های ذیل باشند:
۱) کارشناسان در این گروه باید کاملاً مشرف به
نرم افزار بوده تا به تفهیم کامل نرم افزار بپردازند.
۲) گروه کارشناسی باید دارای فکر بکر بوده تا
بتوانند؛



الف - دستورات و قوانین متغیر را برای کارمندان به
صورت واضح بیان کنند.

ب - از انتقاد کارمندان ناراحت نشده و پاسخ مثبت
به این مهم بدهند و بدین منظور برای خود دفتر ثبتی تهیه
تا در نتیجه آن ایده های گروه در محیط اطراف معلق
نماند.

این کانال ارتباطی باید در فضای اداری سازمان بیابد
تا یک سیاست کلی برای کارمندان تعلیم یافته، تعریف
شود.

کارمندانی که از قبل کانال ارتباطی را دریافته و

نرم افزار مدیریت رضایت مشتری CRM:

نرم افزاری است برای جذب بیشتر مشتری و
سهولت کار برای کارمندان بانک و به معنای مدیریت
رابطه با مشتری می باشد. اگر چه ممکن است در ابتدا برای
استفاده از این نرم افزار وقت زیادی صرف کنید اما
سرانجام یک ارتباط کاملی با مشتری برقرار خواهید کرد.
CRM به مشتریان خدماتی می دهد و آنها را به مرحله بعد
راهنمایی می کند.

اکنون بانک شما تکنولوژی ای دارد که می تواند:

۱) مدارک و پیوست ها را پیگیری کند.
۲) به سفارشات مشتریان بر حسب موجودی حساب
آنها ترتیب اثر دهد.
۳) اهداف و سرویس دهی توسط کارمندان را تنظیم
و طبقه بندی کند.

قبل از اینکه رضایت مشتریان بانک را با ارایه این
سرویس نرم افزاری افزایش دهید وقتی را برای تشریح
کارایی این نرم افزار، برای کارمندان خود در نظر بگیرید.
شما می توانید نحوه استفاده از این نرم افزار را برای
کارمندان کاملاً توجیه و با آموزش بر روی آنها
سرمایه گذاری کنید. برای آموزش شما نیاز به یک طرح
اساسی شامل: کارآموز (کارمندان بانک)، سیستم تعلیم و
آزمایشات پس از تعلیم دارید.

مرحله اول:

نرم افزار را بر روی سیستم نصب کنید و در اسرع
وقت کارمندان را توسط مدیران و سیاستگذاران رده بالا
توجیه کرده تا با تسلط کامل به برنامه، هرگز دچار وسوسه
نگردند.

گروه مدیران باید دقیقاً ساختار CRM را دریافته و
کارمندان را در این زمینه راهنما باشند.



انتقادات و پیشنهادات سازنده به گروه مدیران ارایه کرده اند، زمان آن فرارسیده تا نتیجه پیش بینی هایشان از نرم افزار CRM را ببینند. (کانال ارتباطی ای که فضای کاری جدیدی برای کارمندان است.)

کارآیی های متداول دیگر نرم افزار CRM:

سیستم با بررسی مدارک داده شده، انتظارات مشتری را به شما منتقل می کند.

اشرایط اجرایی را برای متصدیان بانک و کسانی که در این رشته هستند و کانال ارتباطی بانک با مشتری می باشند را فراهم می آورد.

اشرح وظایف و وضع مقررات برای کسانی که کانال ارتباطی بانک هستند و یا کارمندانی که در حرفه های چندگانه مشغول به کار می باشند.

کدامیک از گزینه های فوق باب میل شما است. و اینکه چرا موارد دیگر را ترجیح نمی دهید نیاز به توضیح و تفسیر قانونی مفصل دارد تا در مراحل انجام کار سبب ایجاد مشکل برای شما نگردند.

یک مثال برای موفقیت و عدم موفقیت گزینه های فوق:

هوشیاری کامل شما در حین انجام کار با این نرم افزار را می طلبد و یا ممکن است بگویید که تمایل به استفاده از نرم افزار CRM را ندارید زیرا از اعمال دستوری که قصد انجام آن را از طریق یکسری اطلاعات دارید، نگرانید.

البته سیستم اداری باید انتظار چنین احساسی که ممکن است آشکارا نمایان گردد را داشته باشد. این سیستم نرم افزاری به وضوح توضیحات لازم را در حین آموزش ارایه می دهد که کارمند چگونه اطلاعات نرم افزاری CRM را دریافت و مورد استفاده قرار دهد. اگر شما نشست ها و تعداد اعضای گروه را افزایش دهید، این کار شما یک ارزش برای بانک محسوب می شود زیرا با انجام این کار چیزی از دست نداده اید و اطلاعاتتان را به دیگران نیز منتقل و باعث افزایش کارآیی شده اید.

مرحله دوم:

کارایی نرم افزار را در مدت محدود ۳ تا ۵ هفته بسنجید. نرم افزار CRM را که تمامی کارهای آن را از قبل تکمیل و آماده شده، به شما این اجازه را می دهد که گروهی از کارمندان را گرد آورید، این کار فرصتی به کارمندان می دهد تا نرم افزار را به عنوان یک روش اجرایی نو آزمایش کنند. شخصی را معین کنید تا مشکلات و پیشنهادهای را

بررسی کند زیرا در انتهای این آزمایش ممکن است برای رفع مشکلات نیاز به تشکیل جلسه مجدد داشته باشید. در این مرحله وقت لازم را مبذول فرمایید تا گروه آزمایشی شما سوالات و درخواست هایشان را منعکس کنند و گروه مدیران نیز با پافشاری و اصرار به این امر مهم، با کمال میل پاسخ مثبت داده و برای حل مشکلات اقدام و آنها را تصحیح و برای کسانی که راه حل های معقول ارایه داده اند پاداشی هر چند اندک در نظر بگیرند.

مرحله سوم:

به کارمندان بانک این نوید را بدهید که:

با گسترش کنترل شده CRM و تحت مدیریت اصلاح شده وقت آن فرارسیده تا مشغله فکری کارمندان در احتمال بروز اشکال و خطا را به حداقل برسانید.

کارمندان باید آموزش ببینند که:

- ۱) چگونه با نرم افزار کار کنند.
 - ۲) چه انتظاراتی از کار با نرم افزار داشته باشند.
- بانک می تواند یک میدان رقابت برای افزایش بازدهی در بین کارمندان ایجاد نماید و با توجه به موفقیت های بدست آمده، کانال ارتباطی خود با مشتری (CRM) را برای کارآیی بیشتر به روز گرداند.

این مرحله، مرحله تفکر و طراحی برای تمرکز فکر کارمندان می باشد.

در انتها با بررسی نرم افزار CRM سرعت پیشرفت در کارتان حاصل شده با توجه به اینکه به استعداد های درونیتان نیز دست یافته اید.