

برون سپاری امداد مشتریان و مراکز پاسخگویی

سفیر آبی آرام

بهمن ۱۳۹۲



سپردن امور به متخصصین

۱

لحاظ کردن هزینه خدمات پس از فروش در محاسبات قیمت تمام شده

۲

مدیریت عملیات و منابع انسانی بخش خدمات پس از فروش

۳

استفاده از خدمات مشاوره ای و مدیریتی سازمان های فعال در این حوزه

۴

امکان نظارت بر عملکرد شرکت های پیمانکار و مجری پاسخگویی به مشتریان

۵

استفاده از منابع داخلی شرکت برای دیگر اهداف و مقاصد سازمانی

۶

دسترسی به آخرین تکنولوژی

۷



سپردن امور به متخصصین

- ❖ عمر صنعت امداد/خدمات مشتریان در دنیا به یک قرن می رسد
- ❖ بلوغ حرفه ای، دانش و تجربه مدیریت بر دیگر ارکان اولویت دارد
- ❖ خدمات مشتریان / مرکز تماس حوزه ای میان رشته ای و کاملاً تخصصی است



لحاظ کردن هزینه خدمات پس از فروش در محاسبات قیمت

- ❖ امروزه برخورداری از بخش خدمات پس از فروش یک الزام است.
- ❖ هزینه های این بخش مستقیماً بر قیمت تمام شده محصولات یا خدمات موثر است.
- ❖ کاهش هزینه های این بخش جهت حضور در بازارهای رقابتی ضروری است.
- ❖ استفاده از زیرساخت های مشاع و مشترک عامل اصلی کاهش هزینه ها در این صنعت است.



مدیریت عملیات و منابع انسانی

- ❖ توسعه منابع انسانی به تناسب دیگر بخش ها حایز اهمیت است.
- ❖ مدیریت اجرایی و مدیریت منابع انسانی در این صنعت زمان و توان قابل توجهی را به خود اختصاص می دهد.
- ❖ تنوع و تعدد مشتریان، سلايق، فرهنگ ها، زبان و نظایر آن باعث توسعه چشمگیر عملیات و منابع انسانی مجری آن عملیات می شود.
- ❖ تامین و توسعه نیروی کارشناس و متخصص در این صنعت زمانبر و پرهزینه است .



استفاده از خدمات مشاوره ای و مدیریتی

- ❖ خریداری، نصب، راه اندازی و نگهداری تجهیزات مورد نیاز امری تخصصی است.
- ❖ استفاده از خدمات مشاوره ای، مدیریتی و اجرایی سازمان های فعال باعث کاهش زمان و هزینه های مورد نیاز می شود.
- ❖ تکیه بر تجارب و اعتماد به راهکارهای پیشنهادی سازمان های موفق و معتبر در این صنعت، میانبری برای تحقق اهداف مدیریت است.



امکان نظارت بر عملکرد پیمانکاران

- ❖ نظارت دقیق با نگاه کارفرمایی به عملکرد پیمانکاران وجود دارد.
- ❖ شرایط و ابزارهای لازم جهت بهبود و افزایش کیفیت خدمات در دسترس است.
- ❖ امکان ایجاد یا دریافت انواع گزارش ها و تحلیل های مستقل و غیرجانب دارانه وجود دارد.
- ❖ موانع اجرایی و نقاط ضعف کاملاً شفاف و در معرض دید مدیریت کلان سازمان هاست.



استفاده از منابع شرکت برای دیگر اهداف و مقاصد سازمانی

- ❖ برون سپاری امکان بهره برداری بهینه از منابع سازمان را فراهم می آورد
- ❖ به سازمان ها اجازه می دهد منابع ارزشمند خود را در حوزه های تخصصی به کار گیرند
- ❖ از اتلاف منابع سازمان در اموری که خارج از حوزه مأموریت آن است، جلوگیری می شود.
- ❖ امکان برنامه ریزی برای منابع سازمان در راستای اهداف تخصصی فراهم می گردد.



دسترسی به آخرین تکنولوژی

- ❖ امکان برخورداری از بیش از یک تیم یا منابع حرفه ای فراهم می شود.
- ❖ افزایش کارکنان حرفه ای و آزاد شدن وقت آنها به معنای دریافت توصیه های بیشتر از آنها در حوزه کسب درآمد است.
- ❖ شانس استفاده از امکانات حرفه ای و تکنولوژی های صنعت تخصصی افزون می شود.





پایان

از توجه شما سپاس گزاریم

