

معرفی سیستم جامع نظرسنجی

هوشمند



گروه مهندسی آدیکو



بسمه تعالی

مقدمه:

سازمانها با درک اهمیت رضایت مشتری در ادامه بقای آنها، مجموعه اقداماتی را برنامه ریزی و اجرا می کنند. اما سوال این است که این اقدامات که عموماً هزینه های سنگینی به سازمان تحمیل می کند تا چه میزان اثربخش بوده اند؟ آیا صرف این هزینه، هدف سازمان را در جلب رضایت مشتریان تأمین نموده اند؟ چقدر؟ انتخاب سامانه ای که بتواند:

۱. به دقت
۲. به سرعت
۳. به سادگی
۴. با کمترین هزینه
۵. به صورت مستمر
۶. و به گونه ای اثر بخش

میزان رضایت مشتریان را پایش نموده و با ارائه گزارشات مناسب، مدیران را در اتخاذ تدابیر مناسب جهت اصلاح فرآیندها و آگاهی از اثربخشی اقدامات صورت گرفته، یاری نماید قطعاً نقطه قوت و عامل محوری در موفقیت یک سازمان خواهد بود.



درباره سیستم:

این سیستم در حالت کلی از یک Server و چندین Nod یا کلاینت (یا سرویس دهنده) تشکیل شده است.

کلاینت ها همان نقاط حساس تلاقی درون سازمان با برون سازمان هستند و ارتباط بین سازمان ها و مشتریان را تأمین میکنند.

این دستگاه متشکل از یک LCD رنگی و لمسی به اندازه 9 اینچ بوده که داخل یک BOX قرار گرفته و قابلیت نصب بر روی پیشخوان را دارد، و دارای حافظه ذخیره سازی کافی و پردازنده ی قدرتمند می باشد.

گروه مهندسی آدیکو



وظیفه کلی و اصلی این سیستم گردآوری و تحلیل داده ها است که کلیه فرآیند های مربوط به ایجاد و انتشار پرسشنامه ها و فرم ها، جمع آوری فرم ها، تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده و گزارش گیری پیشرفته از نتایج را به صورت الکترونیکی اجرا می نماید. کلیه مراحل فرآیند به صورت کاملا هوشمندانه و بی نیاز از دخالت انسان انجام می گیرد. سرویس دهنده های این سیستم با دارا بودن رابط کاربری مناسب و راحت، این امکان را فراهم می کند تا هم از طریق شبکه داخلی اینترنت و هم از طریق شبکه جهانی اینترنت بتوان بر کلیه مراحل فرآیند های گردآوری داده نظارت کرد .

در نهایت این قابلیت وجود دارد که علاوه بر استفاده از امکانات گزارش گیری متنوع سامانه، داده های گردآوری شده و تجزیه و تحلیل شده را تحت فرمت های استاندارد، در نرم افزار های تحلیل آماری مانند Excel پردازش نمود .

این سیستم با هدف استفاده بهینه سازمان ها از منابع مالی و انسانی در راستای کاهش هزینه ها، حفظ محیط زیست از طریق کاهش هزینه های مصرف کاغذ، بهبود فرآیندهای سازمانی در حوزه افکارسنجی و نظرسنجی مشتریان از طریق حذف روال های زائد موجود و باز مهندسی فرآیندهای کسب و کار سازمان، افزایش سودآوری از طریق بازاریابی و شناخت دقیقتر نیاز مشتریان و همچنین تمرکز بر روی ارائه محصولات و خدمات دارای ارزش افزوده بیشتر طراحی شده است. این سیستم به عنوان یک راهکار موثر و کارآمد برای سازمان ها و شرکت ها اعم از دولتی - خصوصی یا تجاری - غیرتجاری با گردآوری داده ها در بستری مناسب، این امکان را در اختیار سازمان ها و مدیرانشان قرار می دهد تا در دنیای متغیر و پیچیده امروز که سرشار از اطلاعات فرآینده و متنوع است، با تصمیم سازی و تصمیم گیری درست و بموقع به عنوان یکی از ارکان اصلی مدیریت، گامی محکم در ارتقای جایگاه سازمان متبوع خود در بازارهای هدف بردارند.

گروه مهندسی آدیکو

Unit 17 - 5th Floor - No. 6 - Nader Alley - Valiasr Avenue - Tehran - IRAN
Postal code: 1511643939
Tel.: +98 21 88875674 - 88875673

دفتر مرکزی: تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از خیابان شهید بهشتی - کوچه نادر
پلاک ۶ - طبقه پنجم - واحد ۱۷
شماره های تماس: ۸۸۸۷۵۶۷۳ - ۸۸۸۷۵۶۷۴
کد پستی: ۱۵۱۱۶۴۳۹۳۹



مزایای کلی استفاده از این سیستم و توانمندی های قابل پیاده سازی :

-) کاهش هزینه گردآوری اطلاعات.
-) گسترش توان رقابتی شرکت های تجاری.
-) افزایش دقت و سرعت در بررسی اطلاعات.
-) کاهش خطای انسانی.
-) ایجاد ارتباط هدفمند و پایدار با مشتریان.

گروه مهندسی آدیکو

Unit 17 - 5th Floor - No. 6 - Nader Alley - Valiasr Avenue - Tehran - IRAN
Postal code: 1511643939
Tel.: +98 21 88875674 - 88875673

دفتر مرکزی: تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از خیابان شهید بهشتی - کوچه نادر
پلاک ۶ - طبقه پنجم - واحد ۱۷
کد پستی: ۱۵۱۱۶۴۳۹۳۹
شماره های تماس: ۸۸۸۷۵۶۷۴ - ۸۸۸۷۵۶۷۳

- ج) قابلیت ایجاد فرم های تعاملی.
- ج) ارزیابی عملکرد کارکنان و مسئولین درون سازمان به صورت مفید و مستمر.
- ج) آموزش اثربخش و از راه دور کارکنان.
- ج) کاهش زمان گردآوری و تحلیل داده ها.
- ج) روش های متنوع انتشار نتایج بر اساس پارامترهای مختلف .
- ج) حفظ محیط زیست.
- ج) تعیین اهداف راهبردی در خصوص مشتریان و کارکنان.
- ج) برگزاری رأی گیری های منطقه ای و سراسری.
- ج) اعلان انواع تسهیلات بانکی و خدمات ویژه از طریق سامانه.
- ج) انتقال سریع همه اطلاعات اخذ شده به مرکز جهت پردازش و اعلان نتیجه.
- ج) صدور انواع گزارشات درخواستی با توجه به نیاز سازمان.
- ج) قابلیت امتیاز دهی ارباب رجوع و مشتریان به کارکنان.
- ج) امکان ارزیابی عملکرد هر یک از پرسنل سازمان توسط پرسنل دیگر با در نظر گرفتن موقعیت سازمانی آنها.
- ج) شناسایی و ردیابی مشتریان ویژه VIP به محض ورود آنها به داخل سازمان.
- ج) قابلیت دریافت شماره نوبت از راه دور و از طریق پیامک جهت انجام امور بانکی.
- ج) امکان دریافت فایل ها و برنامه های کاربردی مربوط به نرم افزار های بانکداری الکترونیکی.
- ج) قابلیت پخش انواع عکس، فایل های صوتی و چندرسانه ایی در دستگاه های سرویس دهنده در زمان های دلخواه به صورت اتوماتیک و بر اساس برنامه زمان بندی شده.
- ج) امکان عکس برداری و یا تصویر برداری از مشتریان منتظر در پشت پیشخوان در موارد خاص و یا اضطراری.
- ج) امکان مشاهده همه دستگاه های فعال بر روی نقشه جغرافیایی کشور بصورت Online.
- ج) قابلیت تعریف کاربرهای مختلف در سرور با امکان دسترسی های مشخص به سرویس های سیستم.
- ج) قابلیت به روز رسانی نرم افزاری همه سیستم ها از مرکز اپراتوری و از طریق سرور.
- ج) توانایی طرح سوالات مختلف و متنوع با توجه به منطقه جغرافیایی.
- ج) دارای صندوق صوتی مخصوص انتقادات و پیشنهادات جهت استفاده ارباب رجوع و کارمندان داخل سازمان به صورت مجزا.
- ج) قابلیت اتصال وب کم جهت برگزاری جلسات آموزشی تصویری از راه دور و کنفرانس تصویری سراسری.

گروه مهندسی آدیکو

- قابلیت پشتیبانی از سنسور اثر انگشت جهت اخذ تاییدیه برای انجام عملیات خاص .
- قابلیت اخذ و ثبت نمونه امضاء جهت افتتاح حساب بانکی.
- امکان درج هرگونه فرم دیجیتال و ترغیب ارباب رجوع به تکمیل آن.
- قابلیت اتصال بار کدخوان ، پرینتر، اسکنر و ... به دستگاه.
- قابلیت پشتیبانی از انواع کارت خوان مغناطیسی و کارتهای بدون تماس.
- پخش فیلمهای تبلیغاتی و آموزش بانکی به صورت خودکار در صورت عدم استفاده از دستگاه.
- امکان درج نظرات ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات با توانایی ارسال اطلاعات اخذ شده به مرکز.
- امکان درج سرویسهای ویژه برای مشتریان VIP.
- دارای صندوق انتقادات و پیشنهادات به صورت صوتی و تصویری.
- دارای ثبت نرم افزارهای سازمان مورد نظر جهت ارسال به تلفن همراه مراجعین.
- قابلیت ارائه اینترنت رایگان چند دقیقه ای در ازاء پرکردن پرسشنامه از طرف ارباب رجوع.
- امکان نمایش اخبار و مطالب سازمانی در ضمن نمایش به صورت هوشمند.
- قابلیت فیلم برداری یا عکس برداری از افراد مشکوک.
- قابلیت درج هرگونه متن یا پیغام تصویری یا نوشتاری از طریق مرکز یا سرور متناسب با مناسبتها.
- امکان نمایش تاریخ - ساعت و اطلاعات سازمان بر روی صفحه نمایش
- و ...

گروه مهندسی آدیکو

Unit 17 - 5th Floor - No. 6 - Nader Alley - Valiasr Avenue - Tehran - IRAN
Postal code: 1511643939
Tel.: +98 21 88875674 - 88875673

دفتر مرکزی: تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از خیابان شهید بهشتی - کوچه نادر
پلاک ۶ - طبقه پنجم - واحد ۱۷
کد پستی: ۱۵۱۱۶۴۳۹۳۹
شماره های تماس: ۸۸۸۷۵۶۷۳ - ۸۸۸۷۵۶۷۴



نتایج گزارشات آماری:

- امکان مشاهده نمودار گرافیکی وضعیت و ضریب رضایتمندی برای یک فرم نظر سنجی به تفکیک (استان، ستاد، شهرستان، زیرمجموعه سازمانی و ...)
- امکان مشاهده نمودار گرافیکی وضعیت و ضریب رضایتمندی برای یک گروه از پرسش ها (استان، ستاد، شهرستان، زیرمجموعه سازمانی و ...)
- امکان مشاهده نمودار گرافیکی وضعیت و ضریب رضایتمندی برای یک سوال خاص (استان، ستاد، شهرستان، زیرمجموعه سازمانی و ...)
- امکان فیلترینگ مشاهده نتایج بر حسب نمره کسب شده، تاریخ و زمان، استان، گروه شرکت کنندگان، وضعیت ارزشیابی

گروه مهندسی آدیکو

Unit 17 - 5th Floor - No. 6 - Nader Alley - Valiasr Avenue - Tehran - IRAN
Postal code: 1511643939
Tel.: +98 21 88875674 - 88875673

دفتر مرکزی: تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از خیابان شهید بهشتی - کوچه نادر
پلاک ۶ - طبقه پنجم - واحد ۱۷
کد پستی: ۱۵۱۱۶۴۳۹۳۹
شماره های تماس: ۸۸۸۷۵۶۷۳ - ۸۸۸۷۵۶۷۴

نمودارها:

- ۱- فراوانی پاسخ ها برای یک پرسش در یک نظر سنجی
- ۲- فراوانی پرسش/پاسخ برای هر نظر سنجی
- ۳- فراوانی یک پاسخ برای یک نظر سنجی
- ۴- میانگین نمره سوالات برای یک نظر سنجی
- ۵- میانگین نمره فرم های یک نظر سنجی
- ۶- میانگین نمره کل نظر سنجی برای دوره های برگزار شده
- ۷- میانگین نمره شهرستان ها برای یک نظر سنجی
- ۸- و ...

مشخصات سخت افزاری:

- دارای پردازنده ی ۴ هسته ای قدرتمند .
- حافظه ذخیره سازی اطلاعات بصورت offline به مقدار 32 GB و قابل افزایش تا 128 GB.
- قابلیت نصب دوربین در جلو و عقب جهت عکس برداری و فیلم برداری در مواقع مورد نیاز.
- قابلیت نصب دوربین خارجی با استفاده از پورت USB
- دارای صفحه نمایش لمسی ۹ اینچی
- قابلیت نصب باطری اضطراری داخلی جهت کار در مواقع قطع برق.
- دارای پخش کننده صوتی جهت اطلاع رسانی سمعی.
- دارای میکروفون به منظور ضبط صدا.
- قابلیت اتصال به شبکه و VPN بصورت بی سیم و از طریق Wi-Fi
- دارای تکنولوژی بلوتوث جهت ارسال فایل ها و اطلاعات مفید و مورد نیاز مشتری و ارباب رجوع.

تکنولوژی به کار رفته در سرویس دهنده های سیستم این امکان را فراهم می آورد که کلیه ارتباطات بین دستگاه و سرور از طریق WIFI انجام پذیرد که باعث می شود هیچ گونه سیم کشی در بانک انجام نگیرد که این امر هم باعث صرفه جویی بسیار زیادی در هزینه سیم کشی و باعث می شود در کمترین مدت زمان دستگاه ها نصب و راه اندازی گردند و همچنین به راحتی قابل جابجایی باشند.

گروه مهندسی آدیکو

همچنین ، بهره مندی از تکنولوژی Bluetooth جهت ارسال فایل های مورد نیاز مشتری به تلفن همراه آنها و...
با توجه به اینکه نوع سرویس ها و نیازهای بانکی هر روز روند تکمیل را طی می کند در این نوع سیستم ها نیاز به سخت افزار
با زیرساخت های انعطاف پذیر یا flexible احساس می شود.



هزینه ها و ملزومات انجام پروژه:

در چنین پروژه هایی هزینه انجام پروژه ها، بازدهی سیستم، انعطاف پذیر بودن آنها، هزینه های جانبی، از قبیل :

الف- هزینه های نگهداری و پشتیبانی

ب- نصب و راه اندازی

ج- کابل کشی و داکت کشی

د- هزینه ی به روز رسانی

بسیار مهم و حائز اهمیت می باشند.

گروه مهندسی آدیکو

انجام تغییرات بر روی سیستم به صورت سریع، ارتقاء قابلیت های نرم افزاری بدون نیاز به تغییر سخت افزارهای موجود از عوامل اصلی یک پروژه موفق محسوب می شود.

با توجه به وظایف تعیین شده برای این سیستم و با در نظر گرفتن یک چشم انداز بلند مدت، و پس از انجام بررسی های مختلف و پژوهش های انجام یافته در زمینه پروژه های مرتبط و مشابه، سخت افزاری بسیار قدرتمند، منعطف و مقرون به صرفه طراحی شده که قادر است به تمامی درخواست های نرم افزاری سیستم براحتی پاسخ داده و از بازدهی قابل قبول برخوردار باشد.



گروه مهندسی آدیکو

Unit 17 - 5th Floor - No. 6 - Nader Alley - Valiasr Avenue - Tehran - IRAN
 Postal code: 1511643939
 Tel.: +98 21 88875674 - 88875673

دفتر مرکزی: تهران - خیابان ولیعصر - بالاتر از خیابان شهید بهشتی - کوچه نادر
 پلاک ۶ - طبقه پنجم - واحد ۱۷
 شماره های تماس: ۸۸۸۷۵۶۷۴ - ۸۸۸۷۵۶۷۳
 کد پستی: ۱۵۱۱۶۴۳۹۳۹

دستگاه حاضر دارای بخشهای مختلفی می باشد که به پاره ای از آنها اشاره می کنیم:

۱- دارای بخش نظر سنجی از نحوه ارائه خدمات و کیفیت ارائه خدمات.

در این بخش هر نوع سوالی که می تواند به بهبود کیفیت ارائه خدمات منتهی شود قابل طرح است، از مزایای این بخش این است که به صورت آنلاین و در همان لحظه همه نظرات و نظرسنجی های سراسر کشور به تفکیک شهر، استان، منطقه در سرور تجمیع شده و قابل مشاهده و پردازش است.



فرم ها و سوالات مورد نظر به وسیله انواع ابزارهای متنوع این سیستم قابل ایجاد هستند. این سوالات شامل انواع داده های ورودی مختلف مانند چند گزینه ای تک انتخابی و چند انتخابی (سوالات ماتریسی، ورود عدد، نام و نام خانوادگی، آدرس ایمیل، بارگذاری فایل و ... می باشد) .

همچنین می توان سوال ها را از راه دور و در کوتاهترین مدت زمان تغییر داد. این عمل را می توان در مورد کارمندان لایه های مختلف سازمان نیز با حفظ هویت شخصی آنها انجام داد.

گروه مهندسی آدیکو

۲- دارای بخش نمایش فیلم های تبلیغاتی و آموزشی (Digital Signage) :

در صورت صلاحدید مسئول مربوطه یا واحد کنترل مرکزی ، دستگاه ها قادر خواهند بود در صورت عدم استفاده دستگاه از طرف مشتری یا ارباب رجوع، به صورت خودکار فیلم های مشخص شده را پخش نمایند.



این قابلیت شامل یک سامانه نرم افزاری مستقل است که می تواند از یک یا چند پایگاه مرکزی متمرکز یا غیر متمرکز، محتوای پخش شده را روی تعداد نامحدودی از نمایشگرها دستگاه نظرسنجی به طور زنده پخش نماید.

از قابلیت های این قسمت :

پشتیبانی از تمامی فرمت های استاندارد صوتی و تصویری

قابلیت پخش فیلم به صورت HD

پشتیبانی از لیست نمایش

مدیریت از راه دور و پخش آسان

پشتیبانی از طرح های محتوای چند گانه

قابلیت ویژه سازی برای مشتریان خاص

معرفی محصولات به مشتریان

پخش محتوا در زمان های مشخص

درآمد زائی از طریق تبلیغات برای شرکت های ثالث.

گروه مهندسی آدیکو

۳- قسمت فایلها و فرمهای بانکی :



این قسمت مخصوص نرم افزارهای موبایل بانک و فرم های مخصوص بانکی بوده و ارباب رجوع قادر خواهد بود نرم افزار و اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق تکنولوژی بلوتوث و فقط با زدن یک دکمه دریافت کند.

۴- خدمات ویژه VIP Customer Detector :

یکی از قابلیت های منحصر بفرد این سیستم که تأثیر بسزایی در بهبود روابط بین بانک و مشتری های خاص دارد، امکان شناسایی مشتریان VIP بانک می باشد.



با صدور کارت های مخصوص VIP که از تکنولوژی RFID بهره مند هستند می توان به محض ورود این نوع مشتریان از حضور آنها مطلع شد و در صورت نیاز این گونه مشتریان را به باجه خاص یا محل مورد نظر راهنمایی کرده و حتی با این قابلیت و تکنولوژی می توان مشتریان VIP را در سراسر شعب کشور Tracking کرده و آمار دقیق مراجعه آنها به بانک را در روزهای مختلف بدست آورد .

گروه مهندسی آدیکو

۵- یکی دیگر از قابلیت های این دستگاه توانایی اجراء سیستم نوبت دهی پیامکی می باشد.

به این صورت که اشخاص می توانند با اخذ یک سرویس خاص از بانک و یا با ارسال یک عدد به سامانه پیام کوتاه از تعداد نفرات موجود در صف انتظار باخبر شده و در صورت تمایل اقدام به اخذ شماره نوبت گردند .
بدین ترتیب مدت زمان کوتاهتری را در صف انتظار سپری خواهند نمود.



سامانه امتیاز دهی به عملکرد کارمندان درون سازمان

یکی از قابلیت های برجسته ی سیستم توانایی ارزیابی کارکنان یک سازمان بر اساس پارامترهای دلخواه می باشد .

یکی از ویژگی های منحصر به فرد این سیستم قابلیت امتیاز دهی و ارزیابی درون سازمانی به تفکیک رده ها و لایه های مختلف سازمانی می باشد. ویژگی منحصر به فرد سیستم این امکان را فراهم می سازد ضمن حفظ هویت شخص ارزیاب، فرد قادر باشد همکاران پایین دستی و بالا دستی خود را ارزیابی کند این عمل باعث می گردد روابط و بازدهی درون سازمانی نیز بهبود یابد همچنین این روش در افزایش کارایی و راندمان کلی کارکنان بسیار مؤثر خواهد بود. نتیجه این نظر سنجی ها و رأی گیری ها می تواند در پایان وقت اداری هر روز و یا به صورت ماهانه به روش رسمی یا غیر رسمی اعلام گردد و جهت عدم شناسایی هویت کارکنان رأی دهنده ، می توان همه رأی های صادره در دستگاه جمع آوری نمود و آراء تجمیع شده ی یک ماهه یا یک هفته ای را بدون ثبت ساعت و تاریخ آنها به صورت یکجا و بدون ترتیب به مرکز و سرور جهت جمع بندی و اعلان نظر یا پردازش اطلاعات ارسال نمود.

گروه مهندسی آدیکو



لازم به ذکر است امکان ویرایش و تغییر محتویات نظرات اعلام شده و همچنین امتیازات ماخوذه غیر قابل ویرایش می باشد .

چگونه میزان رضایت مشتریان را اندازه گیری کنیم:

برای اندازه گیری و آگاهی از میزان رضایت مشتریان روشهای مختلفی وجود دارد. هر یک از این روش ها از جنبه های مختلف نقاط قوت و وضعی دارند. در اینجا در پی معرفی تک تک این روشها نیستیم و لذا تنها به معرفی و ارائه روش ابداعی شرکت پیام گستر که نام « سامانه بازخورد» برای آن انتخاب شده، می پردازیم.

سامانه بازخورد، راهکاری برای ارزیابی رضایت مشتریان با در نظر داشتن فاکتورهای مهمی به شرح ذیل است:

- ۱ - سریعترین روش اندازه گیری رضایت مشتری است
- ۲ - سریعترین روش دریافت، پردازش و ارائه گزارشات تجمیعی مورد نیاز مدیران است.
- ۳ - این روش به دلیل پوشش وسیع آن نیازی به تعمیم نتایج جزء به کل ندارد. لذا اطلاعات حاصله فاقد هر گونه خطای ناشی از تعمیم نتایج جزء به کل خواهد بود.
- ۴ - کمترین دخالت نیروی انسانی در فرآیند ارزیابی وجود دارد و تمام فرآیند به صورت سیستماتیک و ماشینی طراحی شده است.
- ۵ - به دلیل عدم دخالت نیروی انسانی امکان اشتباه در ورود داده و انجام محاسبات وجود ندارد.

گروه مهندسی آدیکو

۶ - این روش را می توان در میان مدت روشی ارزان و مقرون به صرفه برای سنجش رضایت مشتریان دانست. هدف اصلی این سیستم، اندازه گیری بهنگام رضایتمندی مشتریان نسبت به خدمات ارائه شده است. این سامانه، نواحی دارای مشکل را در سطوح مختلف سازمانی مشخص نموده و به مدیران کمک می کند با استفاده از تکنیک های مختلف متناسب با شرایط، ضمن شناسایی و تعریف دقیق مسأله نسبت به شناسایی راهکار مناسب و تعریف پروژه های بهبود، برای رفع مشکل اقدام نمایند.

ب) فرآیند اجرا:

پس از اتمام فرآیند ارائه خدمات به مشتری، کارمند بانک با ورود یک کد که می تواند کد ملی مشتری یا شماره مشتری در سیستم نوبت دهی باشد، از مشتری درخواست می کند که میزان رضایت خود را از خدمات دریافت شده با زدن تنها یک کلید اعلام نماید. به این ترتیب امکان ورود نظرات غیر واقعی توسط افرادی غیر از مشتری از بین رفته و امکان مطالعه رفتار یک مشتری خاص در مراجعات متعدد به بانک فراهم خواهد شد. این امر خصوصاً در مورد مشتریان مهم بانک قابل توجه بوده و با محاسبه شاخص رضایت یک مشتری در مراجعات مختلف وی به شعب مختلف، کمک بزرگی به بانک جهت اتخاذ تدابیر ویژه برای حفظ مشتریان کلیدی خواهد نمود. (این امکان وجود دارد که با اتصال این سامانه به نرم افزار بانک، ارائه خدمات به مشتری عدی منوط به ثبت نظر مشتری قبلی گردد).

داده های جمع آوری شده از طریق یک شبکه امن (شبکه بانکی یا اینترنتی) به سرور مرکزی

اتوماسیون منتقل شده و پس از پردازش امکانات ذیل را فراهم می کند:

- ۱- مدیران هر یک از سطوح (ستاد مرکزی بانک، استان، سرپرستی، شعبه) در داشبورد دیجیتالی خود می توانند اطلاعاتی مانند شاخص رضایت مشتریان سطح خود و تمام سطوح زیرمجموعه خود را مشاهده نمایند. این امکان وجود دارد که حتی جهت هر یک از کارکنان بانک نیز با تعریف کد کاربری و ارائه رمز عبور، امکان مشاهده شاخص رضایت مشتریان از عملکرد خود، و روند تغییرات آن را در بازه های زمانی فراهم نمود.
- ۲- نتیجه ارزیابی هر شعبه (شاخص رضایت مشتریان هر شعبه) بر اساس یک سامانه مبتنی بر مفهوم امتیاز ستاره های ۵ تایی با تابلویی مانند تصویر شماره ... در منظر دید مشتریان قرار می گیرد. به این ترتیب پس از گذشت یک دوره از آغاز فعالیت سامانه با روشن شدن این تابلو، مشتریان می توانند نتیجه نظرسنجی انجام شده در هر شعبه را در تابلوی مورد اشاره ببینند. این امر مزایای فراوانی برای شعبه در پی خواهد داشت:

گروه مهندسی آدیکو

- ج) تشویق مشتریان به شرکت در نظرسنجی.
- ج) تشویق کارکنان به تلاش بیشتر برای روشن کردن تعداد بیشتر ستاره ها که علامت موفقیت آنها میباشد و می تواند مبنای پرداخت پاداش های مختلف قرار گیرد.
- ج) امیدوار شدن کارکنان شعب دور افتاده و مناطق محروم به دیده شدن توسط مدیران ارشد و انتخاب به عنوان شعبه یا کارمند نمونه.
- ج) ایجاد رقابت مثبت بین شعب مختلف و...

از مزایای این تابلوها و سامانه ارزیابی ستاره ای خواهد بود.

در داشبورد مدیران هر سطح (شکل شماره ...) ، علاوه بر شاخص رضایت مشتریان همان سطح، تنها با یک کلیک امکان مشاهده بهترین و ضعیف ترین سرپرستی، شعبه و کارمند نیز وجود دارد.

۳- بهبودهایی که می توان بر پایه این تحلیل ها انجام داد و انواع گزارشات و تحلیل های قابل ارائه در این سامانه:

الف) شناسایی و معرفی شعب با کمترین سطح رضایتمندی:

شناسایی و معرفی شعبی که کمترین سطح رضایتمندی را دارا می باشند، فرصتی مغتنم فراهم می کند که با بررسی دقیق تر عملکرد شعبه علل افت رضایت مشتریان شناسایی و با اتخاذ تدابیر مناسب نسبت به انجام اصلاح ضروری اقدام و با استفاده از همین سامانه نتیجه و میزان اثربخشی اقدامات صورت گرفته را ارزیابی نمود.

تیم های تخصصی حل مساله جهت شناسایی و ریشه یابی ایرادات تشکیل شده و رویکردهای مناسبی مانند شش سیگما و ترازیبی (Benchmarking) برای تحلیل و بهبود مورد استفاده قرار گیرد. جهت پیاده سازی رویکردهای نوین بهبود کیفیت مانند شش سیگما می توان از اندازه گیری های انجام شده و محاسبه شاخص رضایتمندی به عنوان یکی از مهم ترین ورودی ها استفاده نمود. این سیستم اندازه گیری و تحلیل رضایتمندی نه تنها به خودی خود می تواند عاملی جهت پایش عملکرد شعب باشد، بلکه می تواند موجب جاری شدن رویکردهای مناسب و قدرتمندی برای حل مساله نیز گردد.

گروه مهندسی آدیکو

ب) شناسایی و معرفی کارکنانی که بیشتری نارضایتی مشتریان ناشی از عملکرد آنها است:

در خصوص کارکنانی که میزان رضایتمندی مشتریان از آنها به صورت معناداری از سایرین کمتر است، لازم است بررسی های بیشتری صورت پذیرد. این بررسی های باید مشخص کنند که علت افزایش نارضایتی مشتریان از عملکرد یک کارمند چه بوده و متناسب با آن، تدابیر لازم اتخاذ گردد. بدیهی است مشخص نمودن کسانی که به آموزش های فنی یا رفتاری نیاز دارند، می تواند فرآیند آموزش و آگاه سازی را کاملاً هدفمند نموده و اثربخشی هزینه های صرف شده در این قسمت را افزایش دهد.

ج) ایجاد ارتباط بین رضایتمندی مشتریان و سیستم های انگیزشی و پاداش و بهره وری:

شاخص رضایت مشتریان قطعاً می تواند و باید به یکی از شاخص های اصلی در سیستم های پاداش و بهره وری تبدیل گردد. این امر می تواند بر پایه شاخص رضایت شعبه و حتی کارکنان آن طراحی و پیاده سازی گردد.

د) پایش اثربخشی اقدامات صورت گرفته و سیستم های طرح ریزی شده:

بسیاری از مدیران علاقمندند تغییرات مهم و پرهزینه را قبل و بعد از پیاده سازی، از منظر مشتریان بررسی نموده و به این وسیله بتوانند تاثیر بهبودهای پیشنهاد شده را مشاهده و ارزش واقعی آنها را از نگاه مشتری درک کنند. بدیهی است میتوان با اندازه گیری شاخص رضایت مشتری قبل و بعد از بهبودهای مورد نظر از اثربخش بودن سیستم های پیشنهاد شده و توسعه آن ها در سایر شعب اطمینان حاصل نمود.

گروه مهندسی آدیکو