



# مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

سومین همایش مرکز پژوهش متالورژی رازی

ارایه کننده: مهندس یحیی جعفریان

تاریخ ارایه: ۶/۹/۸۷



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

“هدف ما ایجاد مرکزی سرشار از صداقت، آرامش، نشاط و کار تیمی برای ارائه خدمات سریع تر، بهتر، ارزان تر و سهل تر به مشتریان است تا رضایت، وفاداری، هواداری و ماندگاری آنان را تضمین کنیم.”

دکتر پرویز دوامی، مدیر عامل مرکز پژوهش متالورژی رازی



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

ایده ایجاد مرکز پژوهش متالورژی رازی در سال ۱۳۶۰ به وسیله بنیان گذار اصلی آن، دکتر پرویز دوامی، مطرح گردید. هسته اصلی این ایده ایجاد مرکزی پژوهشی برای ارائه خدمات علمی، پژوهشی و آزمایشگاهی در زمینه مواد مهندسی و خلق نرم افزارهای مرتبط با صنایع بود.

آن چه رهبری سازمان به عنوان ماموریت خود مد نظر داشت؛ بر اساس عشق عمیق و تمایلی شدید به خدمتگزاری به جامعه صنعتی بود.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

در هنگام تاسیس مرکز ، مفاهیمی نظیر مشتری گرایی ، سیستم های مدیریت کیفیت و مدل های تعالی به صورت امروزمین وجود نداشتند ؛ اما تفکر اصلی رهبری سازمان و کارکنان آن ، عشق ورزیدن به مشتری و تمرکز بر خواسته ها ، نیازها و الزامات آنان و ارائه خدمات مطلوب بود.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

مرکز در سال تاسیس به لحاظ سخت افزاری ، منابع مالی و فیزیکی ، بسیار ضعیف بود ، به طوری که تمام سازمان در یک فضای حدود ۱۲ متر مربعی در یک زیر شیروانی فعالیت می نمود. اما به لحاظ اندیشه خدمتگزاری ، ثبات در رسیدن به مقصد ، هدفمندی و داشتن عشق عمیق بسیار قدرتمند بود. ما از آغاز تاسیس فراز و نشیب های فراوانی داشتیم که اگر آن **عشق عمیق و ایده خدمتگزاری به مشتریان** و در نهایت جامعه وجود نداشت ؛ شاید ما امروز سعادت این دیدار بزرگ و در خدمت شما بودن را نداشتیم.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

در حال حاضر همکار خدمت گزار شما ، یعنی مرکز پژوهش متالورژی رازی ، توانمند ، با دانشی وسیع ، تجربه ای گرانبها ، همکاران با صلاحیت و مجهز به نرم افزار ها و سخت افزار های نوین ، آماده ارائه خدمات **سریع ، با کیفیت مطلوب و با هزینه مناسب** به شما است.

امیدواریم بتوانیم با هرچه عمیق تر نمودن ارتباط با شما عزیزان ، در بهبود مستمر محصولات و خدمات مرکز کوشا باشیم.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

رهبری مرکز از آغاز تاسیس با ایده خدمت به مشتریان ، آغاز به کار نمود و این ایده در طول ۲۶ سال گذشته از جنبه های نظری و عملی ، رشد و گسترش یافت و نهادینه گشت. در طی ده سال گذشته ، سازمان ما ، با انتخاب استانداردهای مدیریتی نظیر **ISO9001** ،  
**ISO/IEC 17025** و **مدل تعالی EFQM** ، در جهت مدون نمودن و اجرای اثر بخش این اندیشه ها طرح ریزی نموده است.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

از دیدگاه مرکز مدیریت ارتباط با مشتری به شرح زیر تعریف شده است:

“مدیریت ارتباط با مشتری رویکردی سیستماتیک ، فراگیر ، هدفمند ، کارا و اثر بخش است که موجب **خلق ، جذب ، رضایتمندی ، وفاداری ، هواداری و ماندگاری مشتریان** می شود.”



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

### سیستماتیک ، فراگیر بودن ، کارا و اثربخش بودن مدیریت ارتباط با مشتری

از دیدگاه مرکز پژوهش متالورژی رازی ، سیستماتیک بودن مدیریت ارتباط با مشتری به معنی مدون بودن ، متناسب بودن ، منطقی بودن و شفافیت فرایندهای مرتبط با این مدیریت و فصل مشترک های مربوطه است. در حال حاضر همه فرایندهای مرتبط به صورت مدون و با اثر بخشی ، خیلی خوب اجرا می شوند.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

فراگیر بودن ، به معنی درگیر بودن فعال و اثر بخش همه واحد ها ، بخش ها و قسمت های سازمان در فرایند ارتباط با مشتری است. به این منظور در مرکز پژوهش متالورژی رازی ، تیمی با عنوان “ **تیم مدیریت ارتباط با مشتری** ” متشکل از **مدیر عامل ، مدیران کلیدی و مشاورین مرکز** تشکیل شده که راهبری آن بر عهده **مدیر ارتباط با مشتری** است.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

تیم **CRM** پروژه های متعددی را در ارتباط با بهبود فرایندهای ارتباط با مشتری تعریف نموده است. از آن جمله می توان :

- بهبود وضعیت مرکز تلفن
- بهبود فرایند پذیرش مشتریان
- بهبود کیفیت گزارش ها
- بهبود فرایند رسیدگی به شکایات

و ده ها پروژه دیگر را نام برد.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

**جنبه های اساسی مدیریت ارتباط با مشتری در مرکز پژوهش متالورژی رازی**  
از دیدگاه رهبری مرکز مدیریت ارتباط با مشتری دارای جنبه های زیر  
است :

- جنبه راهبردی
- متکی بودن بر فناوری های پیشرفته
- سادگی و سهولت



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

### جنبه های راهبردی مدیریت ارتباط با مشتری

مدیریت ارتباط با مشتری از نظر ما یک مقوله **راهبردی** است. **بنیادین**، **اساسی** و **ارزشی** بودن مدیریت ارتباط با مشتری در اسناد و مدارک زیر به امضاء مدیریت ارشد سازمان رسیده است.

- خط مشی کیفیت مرکز
- خط مشی کیفیت آزمایشگاه های مرکز
- خط مشی اخلاقی مرکز
- خط مشی دریافت هدایا و انعام
- ماموریت مرکز
- چشم انداز مرکز
- ارزش های مرکز



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

مدیریت ارشد سازمان اعتقاد راسخ و تعهد خود را به محتوای این مدارک اعلام و در عمل اثبات نموده است. به عنوان مثال در بیانیه ارزش های سازمان ، مشتری به عنوان اولین و یکی از مهم ترین ارزش ها تلقی شده است. به فرازی از آن اشاره می کنیم :

“ مشتریان تضمین کننده حیات سازمان ما هستند ؛ با کسب اعتماد آنان از طریق :

- ارائه خدمات و محصولات با کیفیت عالی
- درک نیازها و خواسته های حال و آینده آنان
- ایجاد ارتباط تنگاتنگ و عمیق
- ایجاد حس مسئولیت و همکاری همه جانبه با آنان

رضایت ، وفاداری ، هواداری و ماندگاری آنان را تحقق می بخشیم.”



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

**متکی بودن به فناوری های پیشرفته**

طرح ها و پروژه های مرکز برای بهبود فرایند ارتباط با مشتری از جنبه فناوری ، متکی بر فناوری های پیشرفته ، نظیر فناوری اطلاعات است. در این راستا پروژه های زیر در مدیریت فناوری اطلاعات مرکز و یا با همکاری تامین کنندگان برونمی، اجرا شده و یا در حال اجرا است.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

- ایجاد شبکه اطلاعاتی از پذیرش تا تحویل گزارش به مشتری
- خودکار کردن فرایند پذیرش
- ایجاد یک وب سایت دینامیک برای ارتباط ۲۴ ساعته با مشتری
- استفاده از sms ، fax و email برای ارتباط با مشتری
- ایجاد مرکز صدای مشتری در ارتباط مستقیم با مدیر عامل
- طبقه بندی مشتریان ، خواسته ها ، نیازها و الزامات آنان در پایگاه های اطلاعاتی
- خودکار کردن سیستم های دریافت و پرداخت به مشتری
- ایجاد کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی مجهز به نرم افزار های پیشرفته و بیش از پنجاه هزار عنوان کتاب ، استاندارد ، مقاله ، نشریه و ....

وده ها پروژه های در دست اقدام دیگر....



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

---

### سادگی و سهولت

در مرکز ایده استفاده از فناوری های پیشرفته با تفکر سادگی و سهولت به صورت هم زمان مد نظر بوده اند تا مشتریان بتوانند با راحتی و به آسانی ارتباط خود را با مرکز وسیع تر و عمیق تر سازند.



## مرکز پژوهش متالورژی رازی و مدیریت ارتباط با مشتری

### نتیجه گیری :

راهبری سازمان ما معتقد است که **بقا ، رشد و تعالی** مرکز بستگی تام به **جذب ، رضایت کامل ، وفاداری ، هواداری و ماندگاری مشتریان** دارد. بنابراین طرح ریزی گسترده ای در راستای ایجاد سیستم و فرایندهای مدیریت ارتباط با مشتری در مرکز انجام شده است تا بتوانیم :

- مشتریان خود را شناسایی و طبقه بندی کنیم.
- نیازها ، خواسته ها و انتظارات حال و آینده آنان را بدانیم.
- با پردازش نیازها ، خواسته ها و انتظارات ، محصولات و خدمات مورد نظر را به آنان ارائه کنیم.
- از بازخورد ها ، پیشنهادها و انتقادات سازنده آنان در جهت بهبود مداوم فرایندهای مرکز استفاده کنیم و در نهایت برای مشتریان ، سایر ذینفعان و کل جامعه ارزش های پایدار خلق کنیم.