



اقدامات انجام شده در راستای مشتری مداری

روپال سفر ایرانیان

عناوین

• اقدامات انجام شده در راستای مشتری مداری

✓ ایجاد مرکز تماس متمرکز (Call Center)

✓ ساماندهی ارتباط با مشتریان در Call Center

✓ راه اندازی سامانه های فرید غیر ضروری

✓ طراحی پورتال شرکت

✓ سیستم وای فای آفلاین

✓ کیوسک فرید بلیط

• مشکلات شناسایی شده با رویکرد TIC

ایجاد مرکز تماس متمرکز (Call Center)



- مرکز تماس مشترک شرکت های رویال سفر و سیروسفر ایران از سال گذشته بصورت یکپارچه ایجاد شد تا همزمان خدمات رزرو و فروش بلیط اتوبوس دو شرکت و خدمات رویال سفر فرودگاه را به مشتریان ارائه نماید.
- همچنین طی آموزشی که به پرسنل شرکت ارائه شده هر شخص توانایی ارائه کلیه خدمات تصریح شده در فوق را دارا می باشد.
- در کنار خدمات گفته شده مسافران انتقادات و پیشنهادات خود را نیز از طریق این بستر به شرکت منعکس می کند.
- به منظور یکپارچگی سازی در فرایندهای گفته شده نرم افزار جامعی برای مجموعه فعالیت های دو شرکت طراحی شده است.

ساماندهی ارتباط با مشتریان در Call Center



✓ در راستای اهداف مدیریت ارتباط با مشتریان به طور سیستماتیک در هر روز گزارش رندومی از مسافرین روز گذشته شرکت دریافت و از طریق ارتباط تلفنی پرسشنامه سنجش رضایت مشتری تکمیل می شود. تا در صورت وجود نواقص احتمالی مراتب پیگیری و رفع گردد.

راه اندازی سامانه های خرید غیرحضوری ۱. سیستم IVR

به منظور تسهیل فرایند خرید غیرحضوری مسافرین و افزایش رضایتمندی با توجه به رویکرد مشتری معوری ابزارهای نوینی به کارگرفته شده که یکی از آنها سیستم پرداخت تلفنی **IVR** می باشد. مدل کارکرد این سیستم به این ترتیب هست که پس از دریافت تماس تلفنی به انجام رزرو بلیط مورد نظر مسافر تماس مشتری به خط بانک منتقل شده و مسافر با وارد کردن شماره کارت و رمز دوم خود خرید را نهایی میکند. در این حالت دیگر نیازی به قطع تماس و انجام پرداخت از طریق شیوه های دستی بانکی نیست و ضریب جذب مسافر را افزایش داده و از اتلاف وقت جلوگیری میکند.

راه اندازی سامانه های خرید غیر ضروری 2. پرداخت در بستر USSD

✓ مسافر پس از تماس تلفنی و رزرو بلیط مورد نظر خود یک کد رهگیری از سامانه پیامکی دریافت میکند و با وارد نمودن این کد در بستر **USSD** تعریف شده خرید خود را قطعی می نماید.

طراحی پورتال شرکت

✓ به منظور یکپارچه سازی وب سایت اینترنتی شرکت با وب سایت سایر نمایندگی ها در سطح کشور طی برنامه ریزی که انجام شد وب سایت شرکت به پورتال تغییر یافت و عملیات متصل شدن به کلیه نمایندگی ها از طریق سایپورتال های تعیین شده در حال انجام است. با سرمایه گذاری که در حوزه سئو انجام شده شرکت بدنبال کاهش سهم فرید حضوری و فرهنگ سازی جهت افزایش فرید غیرحضوری بلیط در سطح کشور می باشد.



سیستم وای فای آفلاین

✓ بمنظور ایجاد سرگرمی برای مسافرین شرکت در طول سفر سیستم وای فای آفلاین پریتو در کلیه سرویس های این شرکت نصب شده است که قابلیت های جالب توجه ایی از جمله تماشای فیلم، موسیقی، کتاب و ... را در اختیار مسافرین قرار می دهد.

کیوسک خرید بلیط



✓ به منظور سهولت در خرید حضوری بلیط با همکاری بانک سامان کیوسک های مدرن روپال سفر در حال استقرار در نمایندگی های سراسر کشور می باشند. که در خرید های حضوری جایگزینی برای نیروی انسانی بشمار می رود.

باشگاه مشتریان



✓ زیر سافت راه اندازی باشگاه مشتریان روپال سفر از نظر نرم افزاری و سفت افزاری در کل شبکه نمایندگی ها در سراسر کشور پیاده سازی شده و تا پایان تابستان ۹۶ اجرا خواهد شد.

مشکلات شناسایی شده با رویکرد TIC

امتیاز دهی براساس مدل TIC			عنوان مشکل
Cost	Importance	Time	
C2	I2	T1	کیفیت بسته های پذیرایی
C2	I3	T3	مسائل رفتاری رانندگان و مهمانداران اتوبوس
C1	I3	T1	عدم هماهنگی فرایندهای سازمان پایانه ها با رویکرد مشتری مصوری
C1	I3	T1	عدم امکان ارتقای کیفیت سرویس ها با توجه به سقف ثابت و دستوری قیمت بلیط ها
C2	I3	T1	برنامه تعمیرات و نگهداری اتوبوسها

پیشنهاد ارتقاء مدل TIC

✓ از آنجا که در مدل TIC، مشکلات بر اساس n فاکتور زمان، اهمیت و هزینه طبقه بندی می شوند، به نظر می رسد که اکتفای صرف بر این n فاکتور در اولویت بندی مشکلات جامع نباشد، چه بسا مشکلاتی که اهمیت زیادی دارند و هزینه برطرف ساختن آن بسیار ناچیز باشد اما پیچیدگی موضوع، انجام اقدام اصلاحی را تقریباً غیر ممکن سازد. لذا پیشنهاد می شود که به مدل TIC، فاکتور دیگری همچون قابلیت اجرا (Implementation Possibility) یا درجه پیچیدگی (Complexity) اضافه شود.

با تشکر از توجه شما

تابستان ۹۶