

شرکت لیتوس درادیماس^۱

لیتوانی

تمرکز بر خدمات مشتری

ارزشمندترین دارایی هر نهاد تجاری بر مبنای مشتری است. عملکرد موفق نهاد، نتایج عملیات و فرصت های ایجاد شده جهت گسترش فعالیت های تجاری منوط به کیفیت خدمات مشتری است.

امسال، سومین سال متوالی است که این شرکت به منظور تضمین بالاترین سطح کیفیت در خدمات مشتری، با همکاری بزرگترین آژانس تحقیقات بازاریابی و محلی معروف به TNS گالوپ^۲، ترتیب مطالعه ای درباره خدمات مشتری بر اساس روش «مشتری فرضی» را داد.

نتایج این مطالعه در سال ۲۰۰۶ نمایانگر آن بود که کیفیت خدمات مشتری در طول سال ۴/۵ درصد افزایش یافته و همانند سال ۲۰۰۵، به ۸۲/۵ درصد رسید. امسال این شرکت بر اساس روش «مشتری فرضی» هدفی در نظر گرفته که مبتنی بر دستیابی به میزان ۹۰ درصد در کیفیت خدمات مشتری است.

در سال ۲۰۰۶، شرکت دست به ابتکارات جالبی زد که عمدتاً بر پایه ارتقاء کیفیت خدمات مشتری بود. به منظور راحتی و آسایش مشتریان در بخش خصوصی و تجاری، شرکت ۸۰ موقعیت شغلی در بخش حرفه ای خدمات مشتری در نظر گرفت و ۸۰ واحد تجاری بنا کرد. چنین ابتکاری متضمن خدمات مشاوره ای در سطح کارشناسی و درک بهتر مشتریان و نیازهای آنان برای شرکت می باشد. روش هایی که موجب صرفه جویی در زمان می شوند نیز برای مشتریان امتیاز تلقی می شوند؛ به طور مثال تمدید بیمه نامه ها از طریق پست و یا با استفاده از شماره تلفن ۱۸۲۸. در حال حاضر، شرکت ۹۴ مرکز خدمات فروش دارد.

شرکت در صدد برقراری نوعی بیمه است که پیچیدگی خاصی نداشته و مراحل آن به گونه ای ساده و نه چندان زمان بر صورت گیرد. بدین ترتیب، مشتریان قادر به خرید و یا تمدید بیمه نامه تا چندین مرتبه و بدون اتلاف زمان خواهند بود بطوری که مسائل مربوط به خسارات جزئی را تنها با یک تماس تلفنی می توان حل و فصل کرد.

ابتکارات ذکر شده از نظر مشتریان بسیار مطلوب واقع شده است. در طول سال، بیش از ۳۰ درصد مشتریان از طریق پست و ۲۵ درصد دیگر از طریق تلفن قراردادهای بیمه خود را تمدید کرده اند.

¹ Leituvos Draudimas

² TNS Gallup

بهترین محل کار

ایمان راسخ کارمندان یک سازمان به موفقیت و کوشش جهت هدایت سایرین به سوی موفقیت، راه را در راستای رسیدن به هدف کوتاهتر و هموارتر می کند. به همین خاطر شرکت درصدد فراهم کردن محیطی دلگرم کننده برای کارکنان حرفه ای و در نتیجه ارتقاء کیفیت کار و برآورده کردن نیاز کارکنان به منظور گسترش فعالیت های حرفه ای است. بدین ترتیب، فعالیت و عملکرد حرفه ای در سطح پیشرفته، به نحو احسن درون شرکت فرهنگ سازی می شود. کارکنانی که با عملکرد عالی موفق به تحقق اهداف خویش شده اند، با دریافت پاداش و اضافه حقوق مورد تشویق قرار می گیرند.

امسال، دومین سالی است که شرکت با همکاری شرکت هایی نظیر گروه رویال و سان آلیانس به بررسی رضایتمندی کارکنان پرداختند. این مطالعه به پولساس^۳ شهرت دارد. این شرکت در میان شرکت های گروه خود در زمینه میزان مشارکت کارکنان و خرسندی ایشان پیشرو می باشد.

کیفیت عملکرد کارکنان شرکت در اشل گروه رویال و سان آلیانس سیر صعودی طی می کند و در پی آن کارشناسانی که در سال ۲۰۰۶ به نتایج مسرت بخش دست یافته اند مشمول طرح پاداش برای کل گروه شده و مقدمات ارائه سهام به عنوان پاداش از جانب گروه رویال و سان آلیانس پس از سه سال خدمت کارکنان در شرکت مهیا می شود.

از چهار کارشناس دیگر نیز جهت شرکت در سمینارهایی که هر سال برگزار می شود دعوت به عمل آمد تا تجربیات ارزشمند خود را در اختیار دیگران قرار دهند. این کارشناسان همچنین به آکادمی فنی^۴ پیوستند تا همانند دیگر اعضای این آکادمی از اقصی نقاط جهان در سمینارها حضور به هم رسانند. این امتیازات از سوی کارکنان و عموم مردم مطلوب واقع شده است. نتایج این بررسی که در سال ۲۰۰۶ توسط شرکت TNS گالوپ انجام شد حاکی از آن است که با رتبه ۱۳ در لیست سازمان ها یکی از پرتعدادترین کارفرمایان در لیتوانی است.

چندین راهکار جدید

در سال ۲۰۰۶، شرکت چندین راه حل جدید و ابتکاری جهت تضمین مدیریت بلندمدت و فعالیت های تجاری پرمفعت اتخاذ کرد. علاوه بر تمدید قراردادهای بیمه به صورت پستی و رسیدگی به خسارات به صورت تلفنی، ابتکارات دیگری در سایر مراحل مربوط به فعالیت های تجاری شرکت لحاظ شد؛ از این رو شرکت قادر

³ PULSAS

⁴ Technical Academy

به ارائه خدمات نوین بیمه بود تا هم موجبات آسایش مشتری را فراهم کند و از سوی دیگر سبب کاهش هزینه های عملیاتی شرکت شود.

شیوه های نوین پرداخت بابت خدمات به مشتریان معرفی شده است. در حال حاضر ، امکان پرداخت هزینه به مشاوران به طور مستقیم و یا از طریق اینترنت، بانک، اداره های پست لیتوانی و حتی از طریق روزنامه فروشی های لیتوانی وجود دارد.

از آنجایی که مشتریان دیگر ناچار به ارائه جزئیات مربوط به املاک خود برای تکمیل قرارداد بیمه نیستند، شرکت تصمیم به همکاری با مرکز ثبت سرمایه گذاری املاک گرفت. در صورت موافقت مشتری، مرکز ثبت جزئیات مورد نیاز را در کمتر از بیست دقیقه فراهم می کند، بدین ترتیب روند کار کوتاه تر صورت گرفته و خدمات بیمه املاک را نزد مردم محبوب تر می کند.

جالب تر آنکه، دویست مشاور بیمه که در سراسر لیتوانی به ارائه خدمات می پردازند جهت امضاء قراردادهای بیمه حتی در دورترین نقاط مجهز به کامپیوتر نوت بوک و موبایل با قابلیت اتصال به اینترنت می باشند.

از دیگر ابتکارات شرکت، قیمت گذاری گوناگون است با این هدف که مبلغ مورد نظر از جانب مشتری قابل پرداخت باشد. تلاش دست اندرکاران شرکت از این روست که نظام قیمت گذاری تا حد امکان دقیق باشد و معیارهای جدید جهت سهولت در ارزیابی قانونمندی مشتری اتخاذ شود.

در سال ۲۰۰۶ چندین تغییر اساسی در تشکیلات ایجاد شد. یکی از این تغییرات ، نوسازی واحدهای منطقه ای شرکت است. چهار واحد منطقه ای شرقی ، غربی ، شمالی و مرکزی جایگزین هشت شعبه در ویلنیوس^۵ ، کاناس^۶ ، کلاپیدا^۷ ، سیالیا^۸ ، پانویزیس^۹ ، آلیتوس^{۱۰} ، ماریامپول^{۱۱} و اوتنا^{۱۲} شدند. واحدهای نوساز از لحاظ میزان فروش ، تعداد کارکنان و قلمرو پوشش ، مشابه واحدهای سابق هستند و همین امر موجب نظارت دقیق تر و قاعده سازی اهداف فروش شده است.

خصوصیات ملکی واحدهای فعلی شرکت بطور مستمر به روز می شوند و در کلان شهرهای کشور مراکز جدید خدمات مشتری افتتاح می شوند. در سال ۲۰۰۶، استاندارد شرکت برای مراکز خدمات مشتری –

⁵ Vilnius

⁶ Kaunas

⁷ Klaipeda

⁸ Sialiai

⁹ Panevezys

¹⁰ Alytus

¹¹ Marijampole

¹² Utena

بر حسب ابتکاراتی که در تراکای^{۱۳} اعمال شد - مورد قبول واقع شد و چندین مرکز دیگر در حال حاضر در دست احداث است. این جریان تا سال ۲۰۰۷ ادامه داشت.

توسعه هدفمند

در سال ۲۰۰۷، شرکت به اعمال تغییرات و بهبود فرآیندهای تجاری خود ادامه داد و درصد ارتقاء کیفیت خدمات مشتری بود.

همچنین، شرکت به زودی سیستم جدید اطلاعاتی، معروف به TIA5 را اجرا کرده و اطلاعات موجود را به آن منتقل خواهد کرد. این پروژه به منظور سهولت در استفاده و مدیریت اطلاعات صورت می گیرد. به علاوه، شرکت معرفی راهکارهای جدید مانند ارتباطات تلفنی و یا اینترنتی را با مشتریان در نظر دارد. فعالیت های تجاری در آینده بر مبنای نتایج عالی اعمال تغییرات در سال گذشته، سیستم های جدید اطلاعاتی، پیشرفت های حرفه ای کارکنان و توجه به خدمات پیشرفته مشتری است. به همین خاطر، سود روزافزون شرکت در سال ۲۰۰۷ متضمن کیفیت بالای خدمات مشتری و اطلاع رسانی حرفه ای و فرصت های بیشتر برای پیشرفت کارکنان می باشد. ما با ایجاد اعتماد به عنوان شریک بیمه امیدواریم اولین انتخاب مشتری باشیم.

¹³ Trakai