



رضا العملاء يعتمد على أداء المنتج فيما يتعلق بتوقعات المشتري. سقوط أداء المنتج يقلل من التوقعات، ويكون العميل غير راضي. ومع ذلك، إذا كان أداء مباريات أو يتجاوز التوقعات، فإن العملاء تكون سعيدا. وبالنسبة للشركات ذات قاعدة عريضة من العملاء، رضا العملاء على حد سواء هدف وعملا رئيسيا في التأثير على أداء الشركة.

- وتركز هذه الدراسة على BUPA، شركة الرعاية الصحية والمستقلة والرائدة في السوق في صناعة الرعاية الصحية. ويوضح كيفية استخدام بوبا مراكز الاتصال للمساعدة في توفير قيمة العملاء ورضاهم مما يساعد على الحفاظ على مكانتها في السوق.
- أنشئت في عام 1947، وكان BUPA الشركة الرائدة في مجال الرعاية الصحية في المملكة المتحدة لأكثر من 50 عاما. على الرغم من أنها منظمة كبيرة جدا، BUPA ليست شركة محدودة. إنها جمعية الادخار، التي تشكلت أصلا لدعم أعضائها وأنها لا تزال تفعل ذلك اليوم. انه ليس لديها المساهمين وإعادة استثمار أي فائض في توفير الخدمات الصحية ورعاية أفضل لعملائها.
- طريقة واحدة لوصف الغرض المنظمة هي من خلال رؤيتها. الخطوط العريضة لرؤية أهداف الشركة، أي ما يمثل ذلك وتحدد لتحقيقه. تأسست شركة BUPA إلى:

منع وتخفيف وعلاج المرض واعتلال الصحة

• تعزيز الصحة في كل شيء

• رفع، وإنشاء وصيانة وإدارة صندوق لسداد التكاليف الطبية نيابة عن المساهمين فيها.

BUPA لديها مجموعة من الخدمات المصممة لتعزيز صحة جيدة وحماية ضد المرض. التأمين الطبي هو عقد بين شخص أو منظمة وشركة التأمين. المؤمن يدفع فواتير عندما تتطلب أفراد الرعاية الطبية الخاصة.

في المملكة المتحدة، BUPA هي أكبر شركة تأمين طبي خاص. لديها حصة في السوق تبلغ أكثر من 40% ويوفر غطاء لحوالي 2.3 مليون شخص. مجموعة شاملة من خطط التأمين الطبي موجود لكل من الأفراد والشركات .

رضا العملاء

واحدة من المزايا التنافسية الرئيسية BUPA لديها أكثر من منافسيها في صناعة الرعاية الصحية هو أن مستويات عالية من رضا العملاء. ومن أجل الحفاظ على هذه الميزة، تم تعيين مبادرة رئيسية تسمى الخبرة '97 حتى قبل ثلاث سنوات لإعادة النظر في الطريقة التي تعمل الأعمال. وهو يتطلع في :

: ما هي الخدمات التي تم بيعها

• كيف تم توزيعها

• كيف كانت تدار مقدمي الرعاية الصحية

• كيف تعمل بوبا عملياتها الداخلية.

وانطلاقا من الرغبة في معالجة هذه القضايا الأربع، تم إنشاء 25 مشروعا كجزء من تجربة '97. وكانت آلية التنفيذ الرئيسية للعديد من هذه المشاريع من خلال تحسين خدمة العملاء مع إنشاء مركز خدمة العملاء الجديد ومختلفة عن تلك التي كانت موجودة سابقا. وأعرب عن قلق المركز الجديد مع أكثر من تحديث النظم القائمة. وكانت نشاطاتها لتشمل:

• عمليات جديدة، وإزالة الحاجة للعميل أن تشارك في أي أنظمة الكمبيوتر الجديدة الإدارة

• تدريب الموظفين الجدد

• بيئة عمل جديدة.

وتبين البحوث أن قيمة العملاء وثقة الشركات التي تقدم باستمرار مجموعة منسقة من المنتجات أو الخدمات لتلبية احتياجاتهم الفردية. كما يريدون المشاكل التي يتعين حلها بسرعة. وهذا يؤكد الدور الرئيسي لمركز خدمة العملاء في توفير رضا العملاء. خدمة ذات جودة عالية تمكن BUPA لخلق متفوقة قيمة العملاء ورضاهم على أساس من الثقة والاطمئنان.

دور مركز خدمة العملاء

تقدم مراكز خدمة العملاء BUPA وجود صلة مباشرة والتي تمكن BUPA لخلق والحفاظ على علاقات قوية مع عملائها. عندما مراكز خدمة الناس الهاتفية BUPA ، فإنها من المرجح جدا أن يكون الشعور بالقلق أو التماس المشورة والطمأنينة. العديد من المتصلين هم ليسوا على ما يرام ويشعرون بانهم عرضة للخطر. قد يريدون أيضا المساعدة والدعم في القضايا الطبية الحرجة التي تحتاج إلى التعامل معها بسرعة وحساسية موظفوا BUPA الذين يفهمون طبيعة وخطورة القضايا التي قد تواجهها، فضلا عن مخاوف التي قد تكون لديهم.

الموظفون في المركز تحتاج إلى أن تكون قادرة للرد على المكالمات بسرعة، وتأكيد غطاء للعلاج، طمأننة العملاء BUPA ودفع الفواتير وتقليل الحاجة إلى مزيد من المكالمات. وكانت العملية التي تهدف إلى إزالة أي استغاثة من الزبائن بحيث BUPA يمكن تقديم الخدمات المتميزة التي تتجاوز توقعات العملاء.



التواصل مع العملاء تتم عبر الهاتف أو عن طريق البريد، ولو في المستقبل، يمكن الاضطلاع بها باستخدام وسائل الاتصال الأخرى مثل البريد الإلكتروني. دور العاملين في مراكز خدمة العملاء هو جعل التواصل مع العملاء سهلة، مطمئنة وقيمة. يتم تشجيعهم على التركيز على بناء وتطوير العلاقات مع العملاء.

أدركت BUPA أنه من الضروري لخلق بيئة عمل مادية حديثة التي من شأنها أن تشمل :

- العمل بروح الفريق
- الموظفين الذين لديهم العديد من المهارات والأدوار المختلفة
- التكنولوجيا.

أهمية الموظفين

تم تعيين العلاقة بين BUPA وموظفيها في ميثاق الموظفين التابع لها. ميثاق للهو الطريقة التي تحدد شركة من التزامها تجاه موظفيها، وكذلك ما تتوقع في المقابل.

إشراك الموظفين في بيئة العمل الإلكترونية BUPA هو في غاية الأهمية في تجاوز توقعات عملائها. مراكز BUPA تختلف عن تلك الموجودة في غيرها من الصناعات. قد يكون المتصلين مريضا أو قلق حول الرعاية الخاصة بهم أو أن أفراد الأسرة الذين هم على وشك الذهاب الى المستشفى. ويلزم الصفات الشخصية الخاصة للتعامل مع هذه الدعوات، ومن المهم أن كل التفاصيل من خلال استدعاء يفهم، والتي قد تتطلب وقتا وصبرا كبيرا.

العاملين في مركز خدمة العملاء هذا النوع من العمل يمكن أن يكون استنزاف والمجهدة. لتلبية هذه الاحتياجات الصعبة، BUPA لديها لتجنيد وتدريب واستبقاء أفضل الموظفين.

التوظيف

والغرض من التوظيف للشراء في والحفاظ على أفضل الكفاءات للعمل في المنظمة. BUPA تصل جميع طلبات التوظيف لشخص واضح المواصفات. هذا يصف متطلبات صاحب العمل. هو مبني على عملية تقييم الموظفين



المحتلمين حول القدرات الشخصية والوظيفية المطلوبة الموظفين لدينا لتقديم خدمة ممتازة للعملاء. والناس في مراكز الاتصال تنفق الكثير من الوقت على الهاتف، يتم إجراء مقابلة الفرز من على الهاتف.

المرحلة المقبلة في عملية التوظيف هي للمديرين التنفيذيين لتشغيل مركز التقييم الذي ينطوي على مقابلة على أساس الكفاءة وبريد إلكتروني كتابة ممارسة الرياضة. قبل قبول منصب مع بوبا، يطلب من المرشحين الناجحين لزيارة مركز الدعوة والجلوس مع الناس بوبا الآخرين في حين أنها تتعامل مع المكالمات الحية. أيضا يتحدثون إلى الناس بوبا القائمة ولها نظرة تاقبة في بيئة العمل.

تدريب

BUPA تستثمر بكثافة في تدريب الموظفين. التدريب على تطوير المهارات والمعرفة من الموظفين بحيث أنها مجهزة بشكل صحيح للقيام بدور عملهم وتأخذ على وظائف أكثر طلبا في المستقبل. تدريب BUPA هو كلا الفني والسلوكي.

التدريب التقني يساعد الناس على دعم التغييرات في نظام الكمبيوتر الرئيسية لتقديم الخدمات للعملاء. التدريب السلوكي يساعد على تمكين الناس لتلبية وتجاوز متطلبات العملاء. وتستخدم أهداف العمل لتحديد أولويات لكل موظف على حدة، مع أنشطة محددة لتعكس هذه الأولويات. كل فرد لديه الوصف الوظيفي الذي يوضح دورها داخل BUPA. هذا هو بيان مكتوب يحدد كيف يمكن للموظف ان يلائم المنظمة وما هو متوقع منهم في دورها.



الاحتفاظ

ضمن BUPA تستخدم مجموعة متنوعة من تقنيات التقييم والتحفيزية. التقييم يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء كل فرد. كما أنها تمكن الناس من إبداء الرأي صعودا من المديرين التنفيذيين الفردية لمجلس الإدارة. يتم الاتفاق على خطط العمل أيضا لضمان أن أي القضايا التي أثرت يمكن حلها. ويتم تشجيع الناس على المشاركة في خطة المشاركة، والتي تمكنهم من المشاركة في نجاح المالي للمنظمة.

إحاطات منتظمة والصحف الموظفين والفيديو ونشرات المعلومات يساعد أيضا على إطلاعهم على التطورات والمبادرات الجديدة داخل المنظمة. وقد أنشأت مكان العمل BUPA مراكز الاتصال العملاء في ستينيز ومانشستر. وقد وضعت بيئة العمل التي يشعر الناس على حد سواء بدوافع وتمكينها. وزار مراكز الاتصال الشركات الأخرى في جميع أنحاء البلاد وتمت استشارة المتخصصين لتحديد أفضل السبل لتوفير العملاء ورضا الناس.

قياس الأداء

القياس هو العملية التي من خلالها يمكن للمنظمة تحديد أفضل الممارسات. على سبيل المثال، في مركز الاتصال من شأنه أن ينطوي على تحديد أفضل الممارسات في الدرجة وليس فقط في صناعة الرعاية الصحية، ولكن في أي صناعة أخرى باستخدام مراكز الاتصال. بعد ذلك يصبح مقياسا قيما من الكفاءة التنظيمية.

BUPA تتعهد أبحاث السوق العادي باستخدام مجموعات التركيز على العملاء، والذي يتألف من عدد قليل من العملاء الذين تقييم المنتجات والخدمات التي يقدمها. كما يستخدم BUPA البحوث النوعية والكمية. يساعد هذا البحث لتسليط الضوء على رضا العملاء مع مراكز الاتصال، بحيث يتم تحديد المناطق ذات الأهمية ويتم



رصد إيصالها.

الخلاصة

وقد مكنت الخبرة BUPA في مراكز الاتصال لإنشاء خدمة استشارية صحية مجانية على مدار 24 ساعة تسليمها من قبل فريق من الممرضين المؤهلين. وتوفر الخدمة الشخصية والإرشاد والدعم للعملاء على علم، وهي متاحة في أي وقت يحتاجون إليها. هذا يمثل نوعا مختلفا من تقديم الخدمة من قبل BUPA على أساس ثلاث مهارات أساسية:



• فهم كامل لمتطلبات صحة العملاء قبل وأثناء الرعاية الأولية

• القدرة على التأثير على السلوك

• القدرة على أن تصبح منظمة المعرفة، الذي يحصل على البيانات ذات مغزى ويترجم ذلك إلى خدمات القيمة المضافة للعملاء.

وقد أظهرت دراسة الحالة هذه كيف ساعد استخدام مراكز الاتصال التي يحرسها الموظفين قادرة علي تحسين خدماتها في الصناعة حيث الخدمة هي العامل الحاسم في تحديد رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية. فازت الشركة مؤخرا بجائزة مركز الاتصال الأوروبي للعملاء ، التي تؤكد على أن BUPA تمكنت من تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها.