

بسمه تعالی

راهکارهای تضمین درآمد (Revenue Assurance)

هم اکنون در صنایع مخابرات، بیمه، خدمات توزیع و اشتراک انرژی، بانکداری، خدمات شهری و شهروندی، خدمات بهداشتی و درمانی و ... شاهد ارایه راهکارهای تضمین درآمد به سازمانها می باشیم. تضمین درآمد، یک اصطلاح وسیع در سطح سازمان بوده و کلیه کنترل ها و پروسه هایی که منجر به جلوگیری از نشتی درآمد و افزایش هزینه های عملیاتی خواهند شد، دربرگیرنده این مفهوم می باشد. این فرآیندها می باید توانایی کشف، رسیدگی، تصحیح و جلوگیری از نشتی درآمد و افزایش هزینه های عملیاتی را به همراه داشته باشند.

همچنین راهکارهای تضمین درآمد دربرگیرنده مجموعه فعالیتها و راهکارهایی هستند که بدون تغییر میزان تقاضا و اثرگذاری در بازار، منجر به بهبود سود، درآمد و جریان نقدینگی می شوند. عمده ترین فعالیت در زمینه تضمین درآمد، بررسی و شناسایی موارد نشت نقدینگی و برطرف کردن این موارد و پیش گیری از وقوع مجدد آنها است. شاید بتوان فرآیندهای موثر در تضمین درآمد را بصورت زیر دسته بندی نمود:

- مدیریت محصولات و پیشنهادات (Product & Offers Management)
- ایجاد و ثبت سفارش (Order Entry & Provisioning)
- مدیریت شبکه و استفاده از آن (Network & Usage Management)
- محاسبه و صدور صورتحساب (Rating & Billing)
- مالی و حسابداری (Finance & Accounting)
- مدیریت مشتریان (Customer Management)
- مدیریت شرکاء (Partner Management)
- مدیریت مطالبات (Receivables Management)

اهداف تضمین درآمد

در یک نگاه جامع و کلی می توان اهداف تضمین درآمد را بصورت زیر اعلام نمود:

- حفاظت از جریان درآمدی و سود سازمان
- بهبود امنیت و رضایت مشتری با حصول اطمینان از عملکرد سیستم های صدور صورتحساب و شارژینگ
- کشف، رسیدگی، تصحیح و جلوگیری از نشتی های درآمدی هزینه های عملیاتی سازمان

نشت (ریزش) نقدینگی (Revenue Leakage)

نشت نقدینگی به شرایطی اطلاق می‌شود که منجر به کاهش نقدینگی از حد انتظار شده است. از جمله عواملی که باعث نشت نقدینگی می‌شوند عبارتند از:

- تخفیف‌ها (عادی یا تأیید نشده)
- Promotion ها
- خطای ثبت اطلاعات و موارد عدم ثبت اطلاعات از قبیل عدم وجود اطلاعات با کیفیت در مورد انجام خدمات، مطالبات و وصولی ها
- هزینه‌های پشتیبانی
- موارد استرداد وجه
- خطا در صدور صورت حساب و یا خطا در مطالبات (عدم تطابق در انجام خدمات، مطالبات و وصولی ها)
- هزینه‌های حمل و نقل و ارسال

مجموعه عملیات در حوزه تضمین درآمد

علاوه بر نشت نقدینگی به طور خاص:

- شناسایی و جلوگیری از نقاط نشتی و ریزش درآمد
 - بهبود درآمد بدون تغییر در تقاضاها
 - پایش روندهای موفقیت درآمدی
- مجموعه فعالیت‌های زیر نیز در حوزه عملیات تضمین درآمد سازمان‌ها قرار می‌گیرند:
- شناسایی و کشف تقلب
 - مدیریت مخاطرات و ریسک
 - کاهش نرخ ریزش مشتریان

راهکارهای تضمین درآمد

بعنوان یک جمع بندی مقدماتی می‌توان راهکارهای تضمین درآمد را بصورت زیر خلاصه نمود:

- شناسایی موارد ثبت اطلاعات مشکوک به ورود اشتباه و یا تخلف
- شناسایی تخلفات در سطوح مختلف پرسنل و مشتریان
- شناسایی تغییرات نامتعارف هزینه‌ها در بخش‌های مختلف سازمان

- میزان اثرگذاری کمپین‌ها، تبلیغات و تخفیف‌ها
- شناسایی مشتریان متمایل به ترک مجموعه