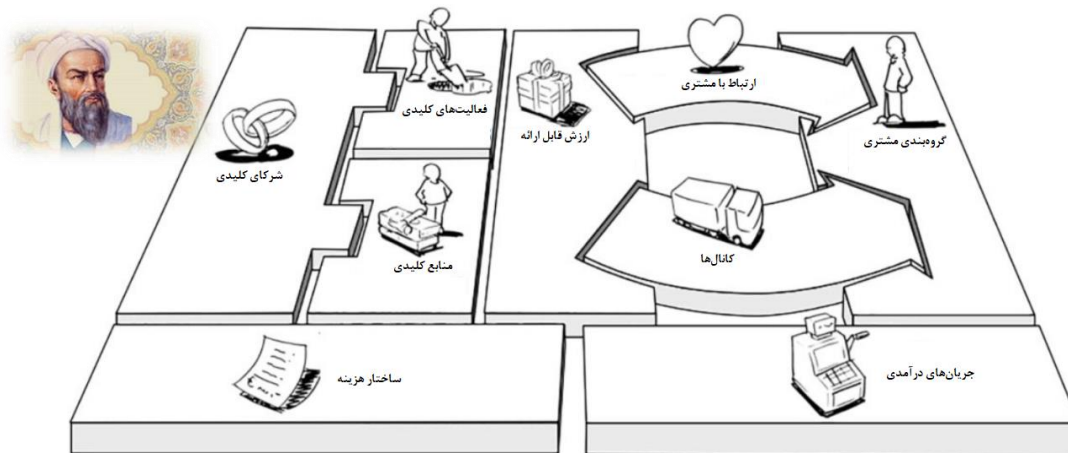


نمونه مدل کسب و کار طرح ناب یا Neo Academy Biruni Business Model - NAB Design



تهیه و تنظیم: پیمان مالکی

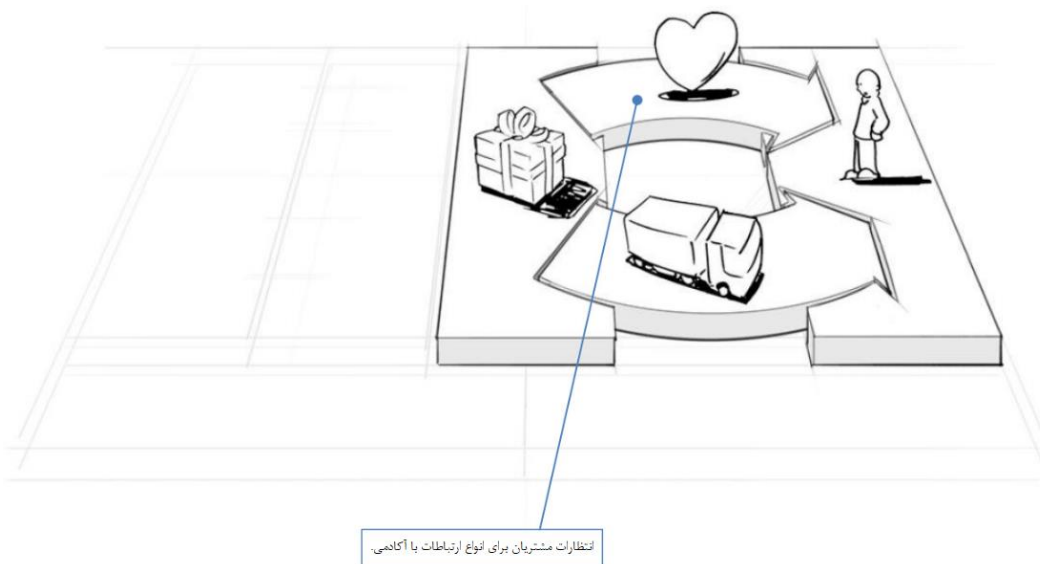


بخش قبل: کانال‌های توزیع

این بخش: ارتباط با مشتری

بخش بعدی: جریان‌های درآمدی

2	ارتباط با مشتری
---	-----------------------



در هر کسب‌وکاری، شناسایی نیازها و انتظارات کنشگران آن، بسیار اهمیت دارد. ما در این بخش، نیازها و انتظارات کنشگرانی را که در بخش گروه‌بندی مشتری معرفی شده‌اند، شرح خواهیم داد. به خاطر داشته باشید که اگر به واسطه فرآیند Jobs-To-Be-Done گروه کنشگر جدیدی به آکادمی اضافه شد و یا گروهی از گروه‌های شناسایی شده به زیرگروه‌های جدیدی تقسیم شد و یا گروه‌های مختلف شناسایی شده در هم ادغام شد و در نهایت اگر نیازی به نیازهای یک کنشگر اضافه شد؛ این ارتباطات یا به عبارت بهتر، این نیازها و انتظارات نیز تغییر خواهد نمود.

نکته: یک کسب‌وکار موفق کسب‌وکاری است که جریانی برای مدیریت این تغییرات و یا شناسایی نیازهای جدید مشتریان، در اختیار داشته باشد به همین منظور در بخش ارزش‌های قابل ارائه به مفهوم Jobs-To-Be-Done که فرآیندی در همین خصوص است، اشاره شده است.

در زیر نیازها و انتظارات هر مشتری به صورت یک فهرست، بیان شده است. البته اکثر این نیازها، توسط سیستم رفع خواهد شد ولیکن هر ارتباطی با سیستم ممکن است یک طرف دیگر هم داشته باشد که در برخی مواقع در لیست زیر ما ناچار شده‌ایم که این طرف سوم (کاربران آکادمی) را نیز در این ارتباط شرح دهیم.

تذکر: عباراتی که در داخل پرانتزها در پایان هر آیتهم به رنگ آبی نوشته شده‌اند، معرف یک امکان یا نیاز سیستمی هستند و عباراتی که به رنگ مشکی روشن نوشته شده‌اند یک عملیات یا امکان غیر سیستمی و دستی خواهند بود.

1. متقاضیان آموزش انتظار دارند:

- ✓ بتوانند در مورد دوره‌های آموزشی از طریق کانال روابط عمومی و یا سامانه مکتب‌دار اطلاعاتی دریافت کنند. (دریافت اطلاعات - مرور اطلاعات)
- ✓ بتوانند عضویت سامانه مکتب‌دار را دریافت کنند. (دریافت عضویت سامانه)
- ✓ بتوانند به سامانه مکتب‌دار وارد شوند. (ورود به سامانه)
- ✓ بتوانند در دوره آموزشی مورد نظر خود ثبت نام کنند. (ثبت نام در دوره)
- ✓ بتوانند نرم‌افزارهای سرویس گیرنده مورد نیاز برای شرکت غیر حضوری در دوره و یا هر نرم‌افزار دیگری را که برای دوره نیاز است از پرسنل آکادمی و یا سامانه مکتب‌دار دریافت کنند. (دریافت یا بارگیری نرم‌افزار)
- ✓ بتوانند با ارائه پاسخ آزمون‌ها و پروژه‌های کلاسی انجام شده در سامانه مکتب‌دار به شکل موثری در روند آموزشی شرکت کنند. (شرکت در آزمون یا دعوت به آزمون - بارگذاری پروژه)

- ✓ بتوانند محتوای آموزشی دوره‌ای که در آن شرکت دارند، از طریق پرسنل آکادمی و یا سامانه مکتب‌دار در اختیار داشته باشند. (بارگیری محتوای آموزشی - دریافت محتوای آموزشی)
 - ✓ بتوانند به صورت غیرحضورى در دوره آموزشی شرکت کنند. (ورود به کلاس آموزش - حضور در کلاس برخط)
 - ✓ بتوانند نتیجه آزمون دوره را مشاهده نمایند. (مشاهده نتیجه آزمون)
 - ✓ بتوانند مدرک یا اعتبارنامه دوره را به تایید و مهر واقعی آکادمی رسانده و نسخه کاغذی دریافت کنند. (دریافت نسخه تایید شده کاغذی)
 - ✓ بتوانند مدرک یا اعتبارنامه دوره را دریافت نمایند. (مشاهده اعتبارنامه دوره - مشاهده نسخه چاپی)
 - ✓ بتوانند تقویم آموزشی دوره را که شامل جلسات برنامه‌ریزی شده و جلسات برگزار شده می‌باشد در سامانه مکتب‌داری مشاهده کنند. (مشاهده تقویم آموزشی دوره)
 - ✓ بتوانند در طول برگزاری دوره آموزشی در سامانه مکتب‌دار، با مدرس دوره در مکاتبه باشند. (ورود به اتاق گفتگو - مشاهده پیام‌ها - ارسال پیام)
 - ✓ جلسات آموزشی در زمان مشخص شده برگزار شود و محتوای جلسه (فیلم برگزاری جلسه به همراه محتوای ارائه شده در جلسه) در همان روز در سامانه مکتب‌دار در محل تقویم آموزشی قرار گرفته و در دسترس باشد. (اعلام میزان رضایت از محتوای جلسه)
 - ✓ محتوای آموزش در دوره آموزشی مطابق با عنوان دوره باشد و رضایت ایشان (شرکت کنندگان) تامین شود. (اعلام میزان رضایت از دوره)
- 2. کاربایان متقاضی آموزش به عنوان زیرگروهی از متقاضیان آموزش به صورت خاص انتظار دارند:**
- ✓ بتوانند به سامانه کاردار، دسترسی داشته باشند. (ثبت نام در سامانه کاردار)
 - ✓ بتوانند به سامانه کاردار، وارد شوند. (سامانه کاردار)
 - ✓ بتوانند اطلاعات پروفایل خود و بخشی از رزومه خود را به صورت شخصی در سامانه مکتب‌دار و سامانه کاردار، تنظیم نمایند. (تنظیم پروفایل - درخواست تنظیم رزومه - تغییر رزومه)
 - ✓ بتوانند پیام فرمال درخواست جلسه حضوری (مصاحبه شغلی) را از متقاضیان نیروی کاری آموزش دیده توسط سامانه مکتب‌دار، در کارتابل خود دریافت کنند. (مشاهده فرم)
 - ✓ بتوانند درخواست نیاز به خدمت یکی از متقاضیان نیروی کاری آموزش دیده را که به کارتابل آنها در سامانه مکتب‌دار، ارائه شده است، با تایید یا عدم تایید خود بپذیرند یا نپذیرند. (تایید درخواست مصاحبه استخدامی - رد درخواست مصاحبه استخدامی)
- 3. پیمانکاران شخصی متقاضی آموزش به عنوان زیرگروهی از متقاضیان آموزش به صورت خاص انتظار دارند:**
- ✓ بتوانند به سامانه کاسبکار، دسترسی داشته باشند. (ثبت نام در سامانه کاسبکار)
 - ✓ بتوانند به سامانه کاسبکار، وارد شوند. (سامانه کاسبکار)
 - ✓ بتوانند اطلاعات پروفایل خود و بخشی از رزومه خود را به صورت شخصی در سامانه مکتب‌دار و سامانه کاسبکار، تنظیم نمایند. (تنظیم پروفایل - درخواست تنظیم رزومه - تغییر رزومه)
 - ✓ بتوانند پروژه‌های پیشنهاد شده در سامانه کاسبکار را در کارتابل خود دریافت کنند. (مشاهده فرم)
 - ✓ بتوانند یکی از پروژه‌هایی را که به کارتابل آنها در ارائه شده است، با تایید یا عدم تایید خود بپذیرند یا نپذیرند. (تایید پذیرش پیماکاری پروژه - رد پیماکاری پروژه)
- 4. صاحبین کسب‌وکار بیرون از آکادمی انتظار دارند:**
- ✓ بتوانند عضویت سامانه مکتب‌دار را دریافت کنند. (دریافت عضویت سامانه)
 - ✓ بتوانند به سامانه مکتب‌دار، وارد شوند. (ورود به سامانه)
- 5. متقاضیان نیروی کاری آموزش دیده به عنوان زیرگروهی از صاحبین کسب‌وکار به صورت خاص انتظار دارند:**
- ✓ بتوانند به سامانه کاردار، دسترسی داشته باشند. (ثبت نام در سامانه کاردار)
 - ✓ بتوانند به سامانه کاردار، وارد شوند. (سامانه کاردار)
 - ✓ بتوانند درخواست استخدام نیروی کار را با توجه به اطلاعات شخصیتی و اطلاعات سابقه کار و اطلاعات علمی در سامانه کاردار، ارائه نمایند. (درخواست نیروی کار)

- ✓ بتوانند پاسخ آکادمی به درخواست استخدام نیروی کار را در سامانه مکتب‌دار، در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند فرم داخل کارتابل خود را مشاهده نمایند و در صورت موافقت یا عدم موافقت استخدام شخص معرفی شده در فرم، فرم مورد نظر را تایید یا رد کنند. (مرور فرم - تایید فرم - رد فرم)

6. متقاضیان برگزاری دوره گروهی یا انفرادی به عنوان زیرگروهی از صاحبین کسبوکار به صورت خاص انتظار دارند:

- ✓ بتوانند فرد یا افرادی را که تمایل دارند در دوره آموزشی شرکت کنند در سامانه مکتب‌دار، ثبت کنند. (ارائه لیست متقاضی)
- ✓ بتوانند مدرک یا اعتبارنامه افراد معرفی شده توسط خودشان را از روابط عمومی دریافت نمایند. (دریافت مدرک اعتبارنامه)
- ✓ بتوانند طرح دوره مورد نظر را در سامانه مکتب‌دار، ثبت کنند و فرآیند پذیرش، برنامه‌ریزی و اجرای آن را دنبال کنند. (ارائه درخواست دوره)

7. متقاضیان برگزاری مسابقه نوآوری به عنوان زیرگروهی از صاحبین کسبوکار انتظار دارند:

- ✓ بتوانند به سامانه ایده‌نگار، دسترسی داشته باشند. (ثبت نام در سامانه ایده‌نگار)
- ✓ بتوانند به سامانه ایده‌نگار، وارد شوند. (سامانه ایده‌نگار)
- ✓ بتوانند یک مسابقه را به واسطه طرح سوال/سوالاتی در سامانه ایده‌نگار، ایجاد کنند. (طراحی مسابقه)
- ✓ بتوانند مسابقه فعال را در سامانه ایده‌نگار، غیرفعال کنند. (غیرفعال سازی مسابقه)
- ✓ بتوانند پاسخ‌های دریافتی مسابقه را در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند جزئیات هر پاسخ را مشاهده کرده و آن را به عنوان پاسخ مناسب بپذیرند یا رد کنند. (مرور فرم - تایید فرم - رد فرم)
- ✓ بتوانند شخص برنده مسابقه را در سامانه ایده‌نگار، معرفی کنند. (اعلام برنده مسابقه)

8. ارائه کنندگان ایده نوآورانه انتظار دارند:

- ✓ بتوانند عضویت سامانه مکتب‌دار را دریافت کنند. (دریافت عضویت سامانه)
- ✓ بتوانند به سامانه مکتب‌دار، وارد شوند. (ورود به سامانه)
- ✓ بتوانند به سامانه ایده‌نگار، دسترسی داشته باشند. (ثبت نام در سامانه ایده‌نگار)
- ✓ بتوانند به سامانه ایده‌نگار، وارد شوند. (سامانه ایده‌نگار)
- ✓ بتوانند لیست مسابقات برگزار شده و یا در حال برگزاری را در سامانه ایده‌نگار، مشاهده کنند. (مشاهده مسابقات)
- ✓ بتوانند در یک مسابقه شرکت کرده و پاسخ خود را در سامانه ایده‌نگار، ارائه نمایند. (پاسخ به مسابقه)
- ✓ بتوانند در زمان پاسخ به یک مسابقه، فایل‌های مختلف را به عنوان پیوست پاسخ در سامانه ایده‌نگار، بارگذاری نمایند. (بارگذاری پیوست پاسخ)

- ✓ بتوانند نتیجه مسابقه را به صورت یک فرم اطلاع رسانی پس از پایان مسابقه در کارتابل خود مشاهده نمایند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند ایده نوآورانه خود را به صورت مستقل برای مدیریت سامانه ایده‌نگار، ارائه کنند. (ارائه ایده نوآورانه)
- ✓ بتوانند فرم نتیجه بررسی مدیریت سامانه ایده‌نگار را در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)

9. مولفین مقالات انتظار دارند:

- ✓ بتوانند عضویت سامانه مکتب‌دار را دریافت کنند. (دریافت عضویت سامانه)
- ✓ بتوانند به سامانه مکتب‌دار، وارد شوند. (ورود به سامانه)
- ✓ بتوانند یک مقاله جدید، ایجاد کنند. (مقاله جدید)
- ✓ بتوانند مقاله خود را ویرایش کنند. (ویرایش مقاله)
- ✓ بتوانند متنی را مستقیماً از یک مقاله دیگر به عنوان یک متن ارجاعی به همراه ذکر نام مقاله منبع در متن مقاله خود قرار دهند. (ارجاع به منبع)
- ✓ بتوانند مقاله خود را جهت بررسی و پذیرش به مدرس خاصی ارائه نمایند. (ارائه مقاله جهت پذیرش)
- ✓ بتوانند پاسخ مدرس را در خصوص مقاله خود در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند نظرات خوانندگان مقاله خود را مشاهده نمایند. (مشاهده مقاله منتشر شده)

10. خوانندگان مقالات که عضو آکادمی هستند، انتظار دارند:

- ✓ بتوانند عضویت سامانه مکتب‌دار را دریافت کنند. (دریافت عضویت سامانه)
- ✓ بتوانند به سامانه مکتب‌دار، وارد شوند. (ورود به سامانه)
- ✓ بتوانند لیست کل مقالات منتشر شده را مشاهده کنند. (مشاهده مقالات)
- ✓ بتوانند مقاله مورد نظر را مرور کنند. (مرور مقاله)
- ✓ بتوانند نظر خود را در مورد مقاله ارائه نمایند. (ارائه نظر)

11. خوانندگان مقالات که ناشناس هستند، انتظار دارند:

- ✓ بتوانند لیست مقالات برنده شده منتشر شده را مشاهده کنند. (مشاهده مقالات برگزیده)
- ✓ بتوانند مقاله مورد نظر را مرور کنند. (مرور مقاله)

12. آکادمی به عنوان یک شخصیت حقوقی واسطه، انتظار دارد:

- ✓ بتواند قواعد کسب‌وکاری را که در هنگام تصمیم‌گیری در روال‌های مختلف، مورد استفاده قرار می‌گیرند، تنظیم کرده و مدیریت نمایند. (تعریف قواعد کسب‌وکار - تنظیم جداول تصمیم‌گیری)
- ✓ بتواند فرآیندهای کسب‌وکاری مختلف در این آکادمی را به صورت سیستمی، تنظیم و مدیریت نمایند. (تعریف فرآیندهای کاری - مدیریت فرآیندها)
- ✓ بتواند داده‌ها و اطلاعات با ارزش کسب‌وکاری آکادمی را مدیریت و نگهداری نماید. (نگهداری و مدیریت بانک‌های اطلاعاتی مختلف)

13. مدرسین به عنوان طرف سوم، انتظار دارند:

- ✓ بتوانند در طول برگزاری دوره آموزشی در سامانه مکتب‌دار، با شرکت کنندگان دوره در مکاتبه باشند. (ورود به اتاق گفتگو - مشاهده پیام‌ها - ارسال پیام)
- ✓ بتوانند درخواست بررسی مقالات ارسال شده را در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند سرفصل‌های دوره آموزشی را تنظیم کنند. (تنظیم سرفصل آموزشی دوره)
- ✓ بتوانند محتوای آموزشی دوره را بارگذاری نمایند. (بارگذاری محتوای آموزشی دوره)
- ✓ بتوانند حضور و غیاب حضار در کلاس را در سیستم ثبت کنند. (حضور و غیاب حضار در دوره)
- ✓ بتوانند سوالات آزمون مربوط به دوره تنظیم شده توسط خودشان را تنظیم نمایند. (تنظیم آزمون)
- ✓ بتوانند آزمون‌های تنظیم شده خود را در زمان مشخصی آغاز کنند. (برگزاری آزمون کاغذی - آغاز آزمون)
- ✓ بتوانند آزمون در حال برگزاری را خاتمه دهند. (خاتمه آزمون)
- ✓ بتوانند آزمون‌های برگزار شده را بررسی کنند و نتایج آن را اعلام نمایند. (بررسی نتایج آزمون - ثبت نهایی نتایج آزمون)
- ✓ بتوانند مستندات نتایج آزمون را به مدیریت آموزش ارائه کنند. (ارائه اوراق تصحیح شده به مدیریت آموزش - بارگذاری مستندات بررسی آزمون)
- ✓ بتوانند حساب بانکی را به عنوان حساب طرف قرارداد آکادمی با ثبت آن در بخش مالی پروفایل خود، به آکادمی معرفی کنند. (ثبت حساب بانکی)
- ✓ بتوانند پیشنهاد برگزاری دوره و یا قرارداد آن را در کارتابل خود مشاهده کنند. (مشاهده فرم)
- ✓ بتوانند درخواست اصلاح پیشنهاد برگزاری دوره و یا قرارداد آن را به کارتابل کارشناس قرارداد آکادمی ارائه کنند. (درخواست اصلاح پیشنهاد/قرارداد)

- ✓ بتوانند پیشنهاد برگزاری دوره و یا قرارداد آن را تایید کرده و به کارتابل کارشناس قرارداد آکادمی ارائه کنند. (تایید قرارداد)

14. کارشناس قرارداد به عنوان طرف سوم، انتظار دارد:

- ✓ بتواند پیشنهاد برگزاری دوره و یا قرارداد آن را به کارتابل مدرس ارسال نماید. (ارائه پیشنهاد/قرارداد)
- ✓ بتواند درخواست اصلاح پیشنهاد برگزاری دوره و یا قرارداد آن را و یا تایید آن را در کارتابل خود مشاهده کند. (مشاهده فرم)

✓ بتواند در کارتابل خود، قرارداد تایید شده توسط مدرس را نهایی نماید. (نهایی سازی قرارداد)

15. کارشناس برنامه‌ریزی تحصیلی به عنوان طرف سوم، انتظار دارد:

✓ بتواند در هنگام ارائه هر دوره از طرف مدرس، شرکای تجاری و یا خود آکادمی، تداخل زمانی دوره‌های برنامه‌ریزی شده را با دوره اخیر برای مدرس مورد نظر بررسی نماید. (بررسی تداخل دوره بر اساس برنامه مدرس)

✓ بتواند در هنگام ارائه هر دوره از طرف مدرس، شرکای تجاری و یا خود آکادمی، تداخل مکان برگزاری دوره‌های برنامه‌ریزی شده را با دوره اخیر، بررسی نماید. (بررسی تداخل دوره بر اساس مکان کلاس)

✓ بتواند در هنگام ارائه هر دوره از طرف مدرس، شرکای تجاری و یا خود آکادمی، تداخل مفهومی و قانونی دوره مورد نظر را بررسی نماید. (بررسی دوره در خصوص قواعد آکادمی)

✓ بتواند دوره بررسی شده را نهایی کرده و نهایی سازی صورت گرفته را به کارتابل روابط عمومی، مدیریت آموزش و مدرس دوره ارسال نماید. (نهایی سازی دوره)

16. کارشناس روابط عمومی به عنوان طرف سوم، انتظار دارد:

✓ بتواند دوره نهایی شده را در کارتابل خود مشاهده نماید. (مشاهده فرم)

✓ بتواند آگهی ثبت‌نام دوره نهایی شده را در سامانه مکتب‌دار، منتشر نماید. (نشر آگهی ثبت‌نام)

17. کارشناس بازاریابی به عنوان طرف سوم، انتظار دارد:

✓ بتواند کسب‌وکارهای شناسایی شده را به آکادمی معرفی کند. (شناسایی کسب‌وکارها - معرفی کسب‌وکار به آکادمی)

✓ بتواند در محیط آکادمی و یا در محیط کسب‌وکار شناسایی شده، جلساتی را برگزار کند تا بتواند با کسب‌وکار مورد نظر، قرارداد مشارکت منعقد نماید. (قرار و برگزاری جلسه)

✓ بتواند رزومه آکادمی را هر سه ماه یکبار به واسطه اطلاعاتی که از روابط عمومی و مدیر آکادمی دریافت می‌کند؛ بروزرسانی نماید. (تهیه رزومه آکادمی)