



آرشیو بولتن روزانه رسانا

درج آگهی در رسانه‌های سندیکا

نحوه ارائه پیشنهاد

قیمت پیمانکار در مناقصات فهرست بهایی



# جهش تولید در بستر بازارهای سرمایه



علیرضا کلاهی صمدی  
عضو هیات نمایندگان اتاق ایران

رشد بازارهای سرمایه با تهدیدهایی نظیر ضعف اقتصاد در جذب سرمایه‌های ایجاد شده در بازار سهام و احتمال انتقال آنها به سایر بازارها و اثرات تورمی متعاقب آن و یا احتمال کند شدن رشد بازار سرمایه تا پیش از اوج گیری مجدد آن پس از افزایش نرخ ارز و حمایت‌های ناکارآمد دولت از

## بازار سرمایه مواجه خواهد بود.

رشد بازارهای سرمایه با تهدیدهایی نظیر ضعف اقتصاد در جذب سرمایه‌های ایجاد شده در بازار سهام و احتمال انتقال آنها به سایر بازارها و اثرات تورمی متعاقب آن و یا احتمال کند شدن رشد بازار سرمایه تا پیش از اوج گیری مجدد آن پس از افزایش نرخ ارز و حمایت‌های ناکارآمد دولت از بازار سرمایه مواجه خواهد بود. کشور در بطن یک بحران بزرگ نقدینگی گرفتار شده است. تا چند سال پیش این بحران بیشتر دامنگیر صنایع زیرساختی و وزارتخانه‌هایی بود که به دلیل ارائه خدمات عمومی و کالاها و خدمات استراتژیکی نظیر برق گرفتار اقتصادی نامتوازن بودند. امروز اما کسری بودجه و کمبود نقدینگی آنقدر ابعاد وسیعی پیدا کرده که عملا هر نوع هزینه تراشی برای دولت به یک بحران تازه تبدیل می‌شود.

افزایش تحریم‌ها و ناکامی ایران در صدور نفت در کنار شیوع

۲۸ نیروگاه تجدیدپذیر تا پایان سال به

بهره‌برداری می‌رسد..... ۲

امسال ۸ هزار میلیارد تومان صرف سوخت

صرفه‌جویی شده نیروگاه‌ها می‌شود..... ۴

پیش‌بینی آینده غم‌انگیز برای روبل دیجیتالی

در روسیه..... ۵

هیچگونه استقراری از بانک مرکزی انجام نشده

است..... ۵

امضاهای طلایی، مانع مبارزه با فساد اداری

است..... ۶

پیگیری قضایی چک‌های برگشتی آسان شد..... ۶

قبوض آب و گاز از اول دی ماه تغییر می‌کند..... ۷

راه‌اندازی سامانه جامع بیمه صنعت آب و برق..... ۸

چین در آستانه انعقاد قرارداد چندمیلیاردی وام

در برابر نفت با عراق..... ۸

تغییر مسیر کشتی در دریای متلاطم بحران..... ۹

نجات صنایع و فعالان اقتصادی از باتلاق مشکلات پرتعداد در تامین نقدینگی است.

بررسی متغیرهای کلان اقتصاد ایران نشان می‌دهد که از سال ۱۳۷۱ تا ۱۳۹۸ میزان نقدینگی در کشور ۲۲.۸ درصد و تورم ۲۰.۷ رشد داشته، این در حالی است که تولید ناخالص داخلی در همین مدت تنها ۲.۵۶ رشد داشته است. این متغیرهای نامتوازن در نهایت به ایجاد بی‌ثباتی و تلاطمات شدید مالی منجر شده است. اما آنچه که در این شرایط به جذابیت بازار سرمایه کمک کرده و استفاده از آن را به عنوان یک راهبرد پیش روی ما قرار می‌دهد، افزایش رشد پایه پولی به موازات کاهش نرخ سود در سیستم بانکی بوده است.

در خصوص چرایی رشد بازارهای سرمایه باید گفت که بازدهی بالاتر بازار سرمایه نسبت به بازارهای موازی مهمترین و موثرترین دلیل آن محسوب می‌شود. همچنین نبود فرصت مناسب در بازارهای موازی، رکود اقتصادی، فاصله گذاری اجتماعی، حمایت دولت و معاملات شفاف با نقد شوندگی بالا هم از جمله دیگر عواملی هستند که سرمایه‌ها را به سمت بازار سهام سوق دادند. در این میان تنوع صنایع قابل سرمایه‌گذاری، هزینه‌های معاملاتی و مالیاتی پایین، امکان ورود با سرمایه اندک و سابقه تاریخی بازار سرمایه هم در این رشد بی‌تاثیر نبوده‌اند.

واقعیت این است که بازار سرمایه همواره بازدهی بیشتری نسبت به سایر بازارها داشته، اما فاصله این بازارها در سال ۹۹ بسیار شدیدتر شده است. آمارها نشان می‌دهد که میزان بازدهی بورس در سال ۹۹ رقمی بالای ۹۹ درصد بوده، این در حالی است که میزان بازدهی ارز ۱۰ درصد، سکه ۲۱ درصد و مسکن منفی ۲۰.۱ درصد بوده است.

این اعداد و ارقام به درستی نشان می‌دهند بازار سرمایه علاوه بر اینکه از بروز تلاطمات خسارت بار نظیر آنچه که در حوزه سکه، طلا و مسکن ایجاد شد، جلوگیری می‌کند، بلکه یک فضای مناسب و موثر برای جذب سرمایه‌های سرگردان و ایجاد سود مناسب برای آنهاست.

بازارهای سرمایه حتی در شرایط کنونی که شیوع بیماری کرونا تمامی معادلات اقتصادی را بر هم ریخته و به ایجاد زیان افزوده برای فعالان صنعتی منجر شده هم باب تازه‌ای برای توسعه گشوده‌اند. در حقیقت اپیدمی کووید ۱۹ که در غالب موارد تعطیلی و خسارت برای صنایع و بازیگران اقتصادی به دنبال داشته، به دلیل کاهش تقاضای معاملاتی پول به دلیل محدودیت در معاملات بازار محصول و بازار مسکن، در بازار سرمایه به جذب بازیگران جدید با سرمایه‌های خرد منجر شد.

به علاوه در دوران شیوع کرونا و همزمانی آن با مخارج اول سال خانوارها، سرمایه‌های خرد و معطل خانوارها به بازار بورس منتقل شد و سرمایه‌گذاری در بازارهای موازی کاهش یافت. البته بدون تردید تبلیغ بازدهی بازار سرمایه و اعلام پشتیبانی دولت هم در استقبال مردم از این حوزه بی‌تاثیر نبوده است.

البته بدون شک رشد بازارهای سرمایه با تهدیدهایی نظیر ضعف اقتصاد در جذب سرمایه‌های ایجاد شده در بازار سهام و احتمال انتقال آنها به سایر بازارها و اثرات تورمی متعاقب آن و یا احتمال کند شدن رشد بازار سرمایه تا پیش از اوج گیری مجدد آن پس از افزایش نرخ ارز و حمایت‌های ناکارآمد دولت از بازار سرمایه مواجه خواهد بود. اما به هر حال می‌تواند نوسانات بازار سرمایه و سایر بازارهای موازی را با استفاده از

بازارهای مختلف مالی کنترل و مدیریت کرد. مهمترین راهکارهای پیش رو برای مواجهه با این تهدیدها، انتشار اوراق و فروش سهام، تامین کسری بودجه، جذب بخشی از نقدینگی در دست عوامل اقتصادی و نیز جلوگیری از انتشار بی‌رویه پایه پولی و نقدینگی است.

بازارهای مالی علاوه بر اینکه به فرآیند تشکیل سرمایه کمک می‌کنند، قادرند ریسک‌ها را بین متقاضیان و دارندگان وجوه توزیع کرده و از طریق ایجاد روابط متقابل خریدار و فروشنده، قیمتی عادلانه تعیین کنند. ایجاد بازار ثانویه برای معاملات اوراق بهادار، کاهش هزینه معاملات و تخصیص سرمایه‌های موجود در جامعه به بخش‌هایی از صنایع و خدمات دارای مزیت نسبی هم از دیگر کارکردهای بازار سرمایه محسوب می‌شوند.

واقعیت این است که در روزهای سخت کمبود نقدینگی و در سالی که با عنوان جهش تولید نامگذاری شده، بازارهای سرمایه مفری مناسب و امن برای نجات صنایع و تامین نقدینگی آنها محسوب می‌شود. در حقیقت جهش تولید زمانی امکان پذیر خواهد بود که صنایع قادر به تامین نقدینگی مورد نیاز و ظرفیت سازی مضاعف از طریق بورس باشند. در این شرایط اصلی‌ترین راهکار پیش رو برای محافظت از تولید در برابر حمله بی‌سابقه چالش‌های مالی، هدایت سرمایه‌های خرد به سمت صنایع در بستری شفاف و رقابت پذیر است و لازم است که دولت برنامه‌هایی کاربردی به منظور بهبود شرایط بورس، زمینه سازی برای جذب سرمایه‌های سرگردان و ایجاد بسترهای لازم جهت تامین سرمایه برای صنایع پی‌ریزی کند.

بیماری کرونا و سقوط بی‌سابقه و تاریخی قیمت نفت، همگی دست به دست هم داده تا کمبود نقدینگی بی‌سابقه‌ای را در کشور رقم بزنند. اگرچه این کسری بودجه در صنایع زیرساختی با ابعادی گسترده‌تر خودنمایی می‌کند، اما به هر حال همه صنایع و بخش‌های اقتصادی به نحوی از این عارضه آسیب می‌بینند.

آنچه که امروز در بستر اقتصاد کلان کشور در حال رخ دادن است، خبر از کسری بودجه‌ای معادل نیمی از بودجه سالانه به دلیل افزایش هزینه‌های دولت در مقابله با کرونا، کاهش درآمدهای نفتی به دلیل تحریم، فشار بر تراز پرداخت‌ها و افت قابل توجه ذخایر ارزی و رشد بالای نقدینگی ناشی از آزادسازی ذخایر قانونی می‌دهد. البته بدون شک افزایش پایه پولی به دلیل کسری بودجه، انتظارات تورمی بالا به دلیل مشکلات مالی دولت و افزایش نوسانات در بازارهای مالی به دلیل یادگیری‌های ایجاد شده هم در ایجاد این نگرانی جدی در خصوص کمبود نقدینگی در کشور بی‌تاثیر نبوده است.

حالا در این شرایط بحرانی باید به دنبال راهکاری برای حفظ ظرفیت‌های موجود بود. البته در کنار تدوین راهکارهای عملیاتی برای تغییر پارادایم‌ها و برون رفت از شرایط حاضر، ارائه راهبردهایی برای



معاون وزیر نیرو و رئیس ساتبا:

## ۲۸ نیروگاه تجدیدپذیر تا پایان سال به بهره‌برداری می‌رسد

معاون وزیر و رئیس سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا) با بیان اینکه ۲۸ نیروگاه تجدیدپذیر تا پایان سال به بهره‌برداری می‌رسد، از افزایش ظرفیت انرژی‌های تجدیدپذیر به ۱۰۰۰ مگاوات تا پایان دولت دوازدهم خبر داد.

به گزارش وزارت نیرو، محمد ساتکین در خصوص وضعیت توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر در کشور اظهار کرد: توسعه انرژی‌های تجدیدپذیر در کشور تاکنون با جذب بیش از ۱۳۶ هزار میلیارد ریال سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، سبب تولید بیش از ۵ هزار و ۴۷۰ میلیون کیلووات‌ساعت برق شده است که از این میزان، سهم برق تولیدی متعلق به نیروگاه‌های خورشیدی و بادی به ترتیب ۴۸ و ۳۶ درصد و مابقی مربوط به نیروگاه‌های تولید برق از پسماند و برق آبی کوچک بوده است.

وی افزود: با حمایت‌های دولت دوازدهم و در راستای ارتقای توان تولید داخلی، در حال

حاضر تعداد ۱۶۰ شرکت خصوصی تولیدکننده تجهیزات نیروگاه‌های تجدیدپذیر و پاک در کشور ایجاد و در حال فعالیت است.

رئیس سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا) با اشاره به حمایت‌های دولت حاضر خاطر نشان کرد: نتیجه سیاست‌های تشویقی و حمایتی احداث حدود ۸۳۹ مگاوات نیروگاه تجدیدپذیر توسط بخش خصوصی بوده که تاکنون به بهره‌برداری رسیده و در حال حاضر تعداد ۵۴ شرکت با ظرفیت حدود ۲۳۰ مگاوات در حال احداث نیروگاه‌های تجدیدپذیر اعم از خورشیدی، بادی و برق آبی هستند.

وی ادامه داد: این نیروگاه‌ها که تقریباً در تمامی استان‌های کشور قرار دارند، تماماً با مشارکت مردمی و بخش غیردولتی از طریق فرآیند قرارداد خرید تضمینی برق در دست ساخت بوده و بر اساس پیگیری‌های حاصل‌شده، پیش بینی می‌شود تا پایان سال جاری تعداد ۲۸ نیروگاه تجدیدپذیر دیگر نیز به بهره‌برداری برسد.

ساتکین با بیان اینکه در توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر و پاک، به‌رغم مشکلات موجود در سرمایه‌گذاری و احداث این نیروگاه‌ها، همچنان نیروگاه‌های خورشیدی خانگی و انشعابی (کیلوواتی) مورد استقبال سرمایه‌گذاران بخش خصوصی بوده است، گفت: توسعه و ترویج بکارگیری انرژی‌های تجدیدپذیر بسیار حایز اهمیت بوده به‌طوری‌که در ۲ ماه اخیر ۲۵۰ واحد نیروگاهی با مجموع ظرفیت ۳.۵ مگاوات راه‌اندازی شده و منجر به نصب بیش از ۴ هزار و ۵۰۰ واحد نیروگاه خورشیدی انشعابی با ظرفیت جمعی بیش از ۵۳ مگاوات از ابتدای

اجرای طرح توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر در سراسر کشور شده است.

وی با اشاره به برنامه‌ریزی افزایش سهم ظرفیت انرژی‌های تجدیدپذیر برای رسیدن به ظرفیت یک هزار مگاوات تا پایان دولت دوازدهم اظهار کرد: سازمان ساتبا برای رسیدن به این هدف فعالیت‌های مختلفی را از جمله نظارت و کنترل پروژه نیروگاه‌های در حال احداث، انجام فرآیند صدور پروانه و انعقاد قرارداد خرید تضمینی برق شامل مبادله تعداد ۳۶ قرارداد با ظرفیت ۴۳۸ مگاوات و صدور مجوز احداث برای تعداد ۱۵۹ نیروگاه با ظرفیت یک هزار ۳۶۸ مگاوات تا پایان آبان‌ماه سال جاری برنامه‌ریزی و پیگیری کرده است.

رئیس سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا) ادامه داد: برگزاری مناقصات جهت تعیین تعرفه نیروگاه‌های تجدیدپذیر بالای ۱۰ مگاوات، ارزیابی و بررسی پتانسیل منابع تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی در کشور، برنامه‌ریزی به منظور برگزاری دو مناقصه بین‌المللی با ظرفیت مجموع ۱۵۰ مگاوات و همچنین تدوین استانداردهای حوزه بهره‌وری و تجدیدپذیر از دیگر فعالیت‌های انجام شده برای رسیدن به اهداف است.

وی بهره‌برداری از ۱۳ نیروگاه تجدیدپذیر در کشور را از پروژه‌های اجرا شده توسط ساتبا در راستای تحقق اهداف ساخت و سازها در پوشش **#هر هفته الف ب ایران دانست** و گفت: از ابتدای سال جاری تاکنون ۱۳ نیروگاه تجدیدپذیر در قالب پوشش **#هر هفته الف ب ایران** در کشور با مجموع ظرفیت ۶۴ مگاوات در سراسر کشور با سرمایه‌گذاری ۵ هزار و ۵۹۶ میلیارد

ریال توسط بخش خصوصی احداث شده و به بهره‌برداری رسیده است.

ساتکین افزود: این طرح‌ها در دوره ساخت و بهره‌برداری برای ۱۵۵ نفر اشتغال مستقیم و همچنین برای ۵۴۳ نفر اشتغال غیرمستقیم ایجاد کرده که علاوه بر این، چون نیروگاه‌های مذکور بیشترین تولید برق را در ماه‌های گرم سال دارند با تزریق برق به شبکه سراسری کشور به جبران پیک سراسری شبکه کمک کرده‌اند.

به گفته رئیس سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)، صرفه‌جویی در مصرف سوخت فسیلی، کاهش گازهای گلخانه‌ای دی‌اکسید کربن و انواع آلاینده‌های محلی و کاهش مصرف آب از دیگر مزایای احداث این نیروگاه‌هاست که به تحقق اهداف توسعه پایدار کمک می‌کند.

وی با اشاره به تدوین سیاست‌های جدید توسعه انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق، توسط شورای راهبری و سیاستگذاری انرژی‌های تجدیدپذیر یادآور شد: عمده اقدامات انجام شده در این راستا شامل بررسی روند تعریف منابع مالی جدید با دیدگاه تحقق ساز و کارهای ابلاغی به سازمان، استخراج بندهای قانونی و تکلیفی در اسناد بالادستی در خصوص طرح‌های بهره‌وری (از مجموعه قوانین اصلاح الگوی مصرف انرژی، برنامه ششم توسعه)، انجام مطالعات تعرفه‌شناسی، برآوردهای اقتصادی و تعیین تعرفه‌های جدید خرید تضمینی برق تجدیدپذیر و آماده‌سازی اسناد اولیه مناقصات بین‌المللی خورشیدی و بادی است.

این مقام مسئول، تامین ساز و کارها و

که امیدواریم تا پایان سال این رقم را نیز محقق کنیم.

طرزطلب خاطر نشان کرد: موضوع مهم در این بخش استفاده از بند "و" تبصره یک قانون بودجه سال ۹۹ برای بازپرداخت بدهی‌های دولت از طریق شرکت نفت است که از این محل نیز هشت هزار میلیارد تومان طرح‌های بیع‌متقابل نیروگاهی در نظر گرفته شده است.

وی با تاکید بر اینکه تاکنون ۱۵ درصد از منابع این بخش مورد استفاده قرار گرفته است، گفت: در تلاشیم با اقدامات صورت گرفته بتوانیم تا پایان سال دو رقم یاد شده را دریافت کرده و در اختیار سرمایه‌گذارانی قرار دهیم که واحدهای بخار آن‌ها به اتمام رسیده، سوخت صرفه‌جویی شده اندازه‌گیری شده و به تایید وزارت نفت و سازمان برنامه و بودجه رسیده است.

مدیرعامل شرکت برق حرارتی یادآور شد: پیش از این سوخت صرفه‌جویی شده در نیروگاه پرند به تایید کارگروه مشترک از وزارتخانه‌های نیرو و نفت و سازمان برنامه و بودجه رسید و معادل ۲۴۰۷ میلیون دلار در اختیار سرمایه‌گذار قرار گرفت.

طرزطلب تاکید کرد: با اصلاح قراردادهای بیع‌متقابل در فضایی جدید امیدواریم ظرف سه ماه آینده هشت هزار میلیارد تومان یاد شده به همراه ۳۶۲ میلیارد تومان قانون بودجه صرف بازپرداخت منابع سرمایه‌گذارانی شود که پروژه‌های بیع‌متقابل آن‌ها به اتمام رسیده و سوخت صرفه‌جویی شده نیز اندازه‌گیری شده است.

به عمل آید. وی با تاکید بر اینکه این اقدام راندمان نیروگاه‌های گازی از ۳۳ درصد به حدود ۵۰ درصد افزایش خواهد یافت، اضافه کرد: پراکندگی این پروژه‌ها در ۱۹ استان کشور توزیع شده است که چهار و ۹۸۰ مگاوات از این ظرفیت مربوط به بخش خصوصی و دو هزار و ۸۰ مگاوات از آن نیز مربوط به واحدهای بخش دولتی است.

طرزطلب افزود: تاکنون ۱۸ واحد بخار به ظرفیت سه هزار و ۶۰ مگاوات و با سرمایه‌گذاری ۲۰۴ میلیارد یورو در حال اجراست که در حال حاضر هفت واحد آن به ظرفیت یک هزار و ۱۲۰ وارد مدار شده است و تا پایان امسال و سال آینده نیز ۱۱ واحد به ظرفیت یک هزار و ۹۴۰ مگاوات دیگر نیز به بهره‌برداری خواهند رسید.

وی با تاکید بر اینکه ۲۵ واحد به ظرفیت چهار هزار مگاوات نیز در مرحله آماده‌سازی تمهیدات است، ادامه داد: برای این پروژه‌ها نیز ۳۰۲ میلیارد یورو سرمایه‌گذاری در نظر گرفته شده است تا برای سال‌های آتی نیز کشور دچار کسری برق در زمینه تولید نشود.

مدیرعامل شرکت برق حرارتی با تاکید بر اینکه بازپرداخت منابع این پروژه‌ها از محل سوخت صرفه‌جویی خواهد بود، گفت: سال گذشته از محل تبصره ۱۴ قانون بودجه ۳۷۰ میلیارد تومان بابت بازپرداخت تعهدات وزارت نیرو برای پروژه‌های بیع‌متقابل اختصاص یافت و امسال نیز در قانون ۳۶۲ میلیارد تومان برای امر در نظر گرفته شده

افزود: با تلاش‌های صورت گرفته سازوکار لازم برای تسهیل در بازپرداخت تعهدات قراردادهای پروژه‌های نیروگاهی بیع‌متقابل و ایجاد بستر مناسب برای تامین مالی جهت سرمایه‌گذاری پروژه‌های جدید این بخش نهایی شده است.

وی ادامه داد: در قراردادهای بیع‌متقابل برای احداث واحدهای جدید بخار مکانیزم بازگشت سرمایه این پروژه‌ها از محل سوخت صرفه‌جویی خواهد بود؛ بدین صورت که سرمایه‌گذار اقدام به احداث بخش بخار نیروگاه و تبدیل واحدهای گازی موجود به سیکل ترکیبی کرده و پس از بهره‌برداری واحدها، هزینه سرمایه‌گذاری در قالب سوخت صرفه‌جویی شده پرداخت می‌شود. طرزطلب گفت: در این روش تمامی منابع پروژه توسط سرمایه‌گذار و عمدتاً با استفاده از منابع صندوق توسعه ملی تامین می‌شود و وزارت نیرو طبق قانون متعهد است اصل و فرع سرمایه پروژه را ظرف دو سال بازپرداخت کند. از این جهت این طرح‌ها جزو پروژه‌های استثنایی در کشور است؛ چرا که هیچ پروژه‌ای در کشور این امکان را ندارد که فردی سرمایه‌گذاری ارزی کرده باشد و دولت دو ساله بتواند سرمایه را بازگرداند.

مدیرعامل شرکت برق حرارتی افزود: با احداث واحدهای بخار سیکل ترکیبی از محل قراردادهای بیع‌متقابل مقرر شده تا ضمن ایجاد هفت هزار و ۶۰ مگاوات ظرفیت جدید نیروگاهی، سالانه ۱۱ میلیارد مترمکعب در مصرف سوخت صرفه‌جویی شده و از انتشار ۱۶ میلیون تن گازهای گلخانه‌ای جلوگیری



مدیرعامل برق حرارتی خبر داد:

## امسال ۸ هزار میلیارد تومان صرف سوخت صرفه‌جویی شده نیروگاه‌ها می‌شود

مدیرعامل شرکت برق حرارتی گفت: تا پایان امسال حدود هشت هزار میلیارد تومان از محل بند "و" تبصره یک قانون بودجه صرف بازپرداخت منابع سرمایه‌گذارانی می‌شود که واحدهای بخار خود را از طریق قراردادهای بیع‌متقابل به پایان رسانده و سوخت صرفه‌جویی شده آنها نیز اندازه‌گیری شده است.

به گزارش پایگاه اطلاع‌رسانی دولت به نقل از وزارت نیرو (پاون)، "محسن طرزطلب" در سی‌ویکمین هفته از پویش #هرهفته\_الف\_ب\_ایران و افتتاح پروژه سازوکاری تسهیل سرمایه‌گذاری در احداث بخش بخار نیروگاه‌های سیکل ترکیبی با اعلام این خبر



به گزارش روز چهارشنبه ایرنا، سازمان برنامه و بودجه گزارش داد که یکی از افتخارات دولت دوازدهم تأمین عدم تحقق‌های منابع از محل بازارهای مالی و فروش انواع اوراق مالی اسلامی بوده است و هیچگونه استقراضی از بانک مرکزی انجام نشده است. براساس اعلام این سازمان، حتی در هشت ماهه امسال کمتر از حد قانونی تنخواه بانک مرکزی استفاده شده است و برای لایحه بودجه سال ۱۴۰۰ نیز با انعطاف‌پذیری منظور شده در مفاد تبصره (۱) لایحه، پیش‌بینی‌های لازم جهت تأمین منابع در صورت کاهش صادرات نفت خام و میعانات گازی نسبت به ارقام پیش‌بینی‌شده صورت گرفته است و هیچ ردپایی از استقراض از بانک مرکزی وجود ندارد.

به گزارش ایرنا، محمدباقر نوبخت در نشست خبری با اصحاب رسانه اعلام کرد که امسال اجازه داشتیم ۳۹ هزار میلیارد تومان از تنخواه بانک مرکزی استفاده کنیم اما تنها ۱۹ هزار میلیارد تومان برداشت کردیم و این مبلغ در مقایسه با سال قبل پنج هزار میلیارد تومان کمتر بود و اینکه گفته می‌شود کسری بودجه را به بانک مرکزی انتقال دادیم درست نیست بلکه ۲۰ هزار میلیارد تومان هم کمتر از مبلغ تعیین شده کمتر بود.



سازمان برنامه و بودجه کشور طبق قانون جدید  
**هیچگونه استقراضی از بانک مرکزی**  
**مرکزی انجام نشده است**  
 تهران - ایرنا - سازمان برنامه و بودجه اعلام کرد: هیچگونه استقراضی از بانک مرکزی انجام نشده است. بانک مرکزی در راستای اجرایی کردن مفاد قانون صدور چک با هماهنگی قوه قضاییه، روند پیگیری قضایی چک‌های

کارشناسان برای این پروژه آینده غم انگیزی وعده می دهند، زیرا معرفی بانک روبل دیجیتال به معنای افزایش هزینه ها و مشکلات امنیتی برای کاربران است.

طراحان و پیشنهاد دهندگان بانک مرکزی روسیه چهار مدل ممکن را برای معرفی ارز دیجیتال ارائه داده اند در یکی از آنها، بانک مرکزی خود برای همه مشتریان حساب باز می کند، در دو بانک دیگر به عنوان واسطه بین بانک مرکزی و مشتریان عمل می کنند. در مدل اخیر، روبل دیجیتال فقط در روابط بین بانکی استفاده می شود.

روزنامه ودوموستی هم در این مورد می نویسد، نهادهای اعتباری تنها موافقت خود را با کیف پول روبل دیجیتال و تسویه حساب های موجود در آن اعلام می کنند که توسط خود آنها صورت می گیرد. در غیر این صورت، خروج نقدینگی از بخش بانکی افزایش می یابد و مشتریان نمی توانند از رابط معمول استفاده کنند.

با این حال، حتی در یک مدل قابل قبول، بسیاری زیادی معایب یافت شد. بانکداران فقط با حمایت دولت آماده اجرای آن هستند، در غیر اینصورت باید بار به دوش مردم بیفتد، یعنی شرایط را برای وام ها و سپرده ها بدتر کند. همچنین بانک ها هنگام انتقال پول عادی به دیجیتال و بالعکس، بر کارمزد اصرار دارند.

یک مورد مهم هم مسئله امنیت سایبری است که هزینه آن ده ها میلیارد روبل خواهد بود. علاوه بر این، همانطور که «پاروسلاو شیتسل»، رئیس بخش حل اختلاف «ای تی» و «آی پی» یک شرکت روس توضیح داد، با توجه به تعداد کیف پول یک فرد، امکان پیگیری رسیدهای آن وجود دارد که منجر به محبوبیت کم روبل دیجیتال خواهد شد.



## پیش‌بینی آینده غم‌انگیز برای روبل دیجیتال در روسیه

مسکو - ایرنا - کارشناسان روس سرنوشت اسفباری برای روبل دیجیتال این کشور پیش‌بینی می کنند زیرا به گفته آنها راه اندازی این ارز مجازی به معنای افزایش هزینه ها برای بانکها و مشکلات امنیتی برای مشتریان خواهد بود. **روبل واحد پول روسیه است.**

به گزارش روز چهارشنبه ایرنا ایده بانک مرکزی روسیه برای معرفی روبل دیجیتال با نظرات منفی از جامعه بانکی مواجه بوده است چون آنها هیچ مزیت قابل توجهی در آن نمی بیند. پیش از این، دیمیتری پسکوف نماینده ویژه ریاست جمهوری روسیه برای توسعه دیجیتال و فناوری، گفته بود که معرفی روبل دیجیتال به مبارزه با فقر در روسیه کمک می کند.

بانک مرکزی روسیه خبر توسعه روبل دیجیتال را در ۱۳ اکتبر (۲۲ مهر) اعلام کرد اما به گفته کارشناسان احتمالاً این فناوری به دلیل مشکلات فراوان و مقاومت ها در برابر آن تا در پایان سال ۲۰۲۱ میلادی هم راه اندازی نخواهد شد.

بانک های روسیه باید پیشنهادات خود را تا ۳۱ دسامبر (۱۰ دی) به بانک مرکزی این کشور در ارتباط با راه اندازی روبل دیجیتال ارائه نمایند.

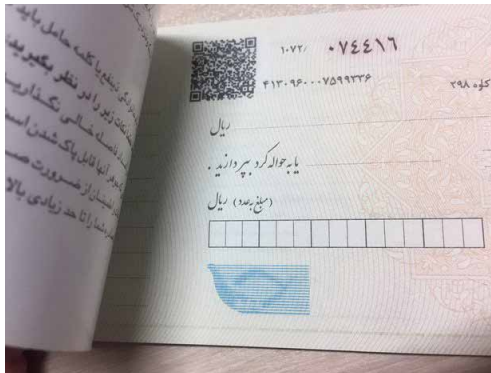
مصوب ۱۳ آبان ماه ۱۳۹۷ مجلس شورای اسلامی، «هرگاه وجه چک به علتی از علل مندرج در ماده ۳ قانون مذکور پرداخت نشود، بانک مکلف است بنا به درخواست دارنده چک فوراً غیرقابل پرداخت بودن آن را در سامانه یکپارچه بانک مرکزی ثبت کرده و با دریافت کد رهگیری و درج آن در گواهینامه‌ای که مشخصات چک و هویت و نشانی کامل صادرکننده در آن ذکر شده باشد، علت یا علل عدم پرداخت را صریحاً قید و آن را امضا و مهر و به متقاضی تسلیم کند».

این موضوع طی بخشنامه شماره ۹۸.۲۵۲۸۰۹ مورخ ۲۴ مهر ماه ۱۳۹۸ «مدیریت کل اعتبارات بانک مرکزی»، به تمام بانک‌ها و مؤسسات اعتباری ابلاغ شده است.

در این زمینه به شرح زیر می‌توان نسبت به نحوه پیگیری قضایی طبق قانون جدید اقدام کرد:

شیوه جدید به این صورت است که دارنده چک برگشتی ابتدا به بانک مراجعه و از بانک، تقاضای صدور گواهی‌نامه عدم پرداخت، ثبت آنی اطلاعات چک در سامانه چک‌های برگشتی بانک مرکزی و درج «کدرهگیری» روی گواهی‌نامه مذکور می‌کند. سپس به دفاتر خدمات الکترونیک قوه قضاییه رفته و شکایت خود را در آنجا ثبت می‌کند. پس از ثبت شکایت، طی مدت کوتاهی قاضی پرونده، ظاهر چک را بررسی می‌کند؛ اگر سه شرط اصلی‌ای که در متن قانون ذکر شده است در ظاهر چک رعایت شده باشد، اجراییه را صادر می‌کند.

از لحظه صدور اجراییه ۱۰ روز به صادرکننده چک برگشتی مهلت داده می‌شود که کسری موجودی چک را پرداخت کند، در غیر این صورت از طریق قانون «نحوه اجرای محکومیت‌های مالی» با صادرکننده چک برگشتی، برخورد می‌شود.



طبق قانون جدید

## پیگیری قضایی چک‌های برگشتی آسان شد

بانک مرکزی در راستای اجرایی کردن مفاد قانون صدور چک با هماهنگی قوه قضاییه، روند پیگیری قضایی چک‌های برگشتی را تسهیل کرد.

به گزارش ایسنا، مطابق ماده (۴) قانون صدور چک



و اقتصادی کشور از جمله دلایل موفق نبودن در مبارزه با فساد است.

رییس اتاق بازرگانی تهران خاطرنشان کرد: شفاف نبودن و تفسیرپذیری مصوبات نیز از دیگر دلایل عدم مبارزه مؤثر با فساد است.

وی افزود: در سه سال گذشته با رشد اقتصادی و سرمایه‌گذاری منفی، فرار مغزها شدت گرفته که یکی از دلایل آن مناسب نبودن محیط کسب و کار است. خوانساری با بیان اینکه برای جذب سرمایه‌گذاری و ممانعت از مهاجرت نخبگان، باید با فساد مبارزه کرد، تاکید کرد: رسانه‌های آزاد مؤثرترین راه مبارزه با فساد محسوب می‌شوند. به گزارش ایرنا، قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در سال ۸۷ در مجلس شورای اسلامی برای اجرای آزمایشی به مدت تصویب شد و سپس با اصلاح و تأیید آن در سال ۹۰ به ریاست جمهوری ابلاغ شد.

رییس اتاق بازرگانی تهران:

## امضاهای طلایی، مانع مبارزه با فساد اداری است

تهران- ایرنا- رییس اتاق بازرگانی تهران گفت: فراهم نبودن محیط مناسب کسب‌وکار و امضاهای طلایی از جمله دلایلی است که موجب شده نتوانیم با فساد مبارزه کنیم.

به گزارش ایرنا، «مسعود خوانساری» در ششمین همایش مبارزه با فساد که امروز چهارشنبه به صورت آنلاین برگزار شد، اظهار داشت: دلایل مختلفی وجود دارد که در دهه‌های گذشته نتوانسته ایم به طور قاطع با فساد مبارزه کنیم

وی افزود: دولت بزرگ، اقتصاد دولتی، فراهم نبودن محیط مناسب کسب‌وکار برای بخش خصوصی، مجوزهای فراوان و امضاهای طلایی در نظام اداری



## قبوض آب و گاز از اول دی ماه تغییر می کند

پس از اجرای طرح برق امید این بار نوبت به آب و گاز رسید و آنطور که رییس جمهور اعلام کرده مشتریان آنهایی که در مصرف برق مراعات کنند تا پایان سال جاری و سال آینده ۳۰ درصد پول برق پرداخت نمی کنند و در گاز و آب نیز از محاسبه اول دی، مشترکین کم مصرف طبق چارچوب اعلامی، مبلغی پرداخت نمی کنند.

به گزارش ایسنا، طرح برق امید با هدف مدیریت مصرف و تشویق مشتریان به کاهش مصرف وارد مرحله اجرا شد و آنطور که وزیر نیرو نیز روز گذشته اعلام کرد با اجرای این طرح ۱۲ درصد از تعداد مشتریان پر مصرف کاهش یافته است. همین مساله موجب شد تا دولت به فکر اجرای این طرح در بخش گاز و آب نیز باشد و به نظر می رسد که کلید اجرای آب و گاز مجانی نیز زده شده است. در این راستا امروز حجت الاسلام و المسلمین حسن

روحانی - رئیس جمهوری اظهار کرد: در گزارش امروز وزیر نیرو به دولت اعلام شد که مصرف برق در آبان امسال نسبت به آبان پارسال کاهش یافته و شمار خانوارهای کم مصرف ۳.۵ درصد افزوده شده است و آنهایی که پرمصرف بودند میزان مصرف خود را حدود ۱۳ درصد کاهش داده اند و این یک مسیر ترویج فرهنگ درست خوب مصرفی برای خدمات مهمی است که با قیمت گزاف و گران برای دولت درمی آید تا در اختیار مردم قرار بدهد.

رئیس جمهور با اعلام اینکه مشتریانی که در مصرف برق مراعات کنند تا پایان سال جاری و سال آینده ۳۰ درصد پول برق پرداخت نمی کنند، افزود: در گاز و آب نیز از محاسبه اول دی، مشترکین کم مصرف طبق چارچوب اعلامی، مبلغی پرداخت نمی کنند و این به عنوان یکی از افتخارات بزرگ دولت دوازدهم است که از یک طرف آب، برق و گاز برای اقشار کم درآمد مجانی شده است و از طرف دیگر مردم کاملاً مطمئن باشند که در رشد و توسعه خودکفا هستیم.

وی خاطرنشان کرد: قبل از اینکه گاز را برای اقشار تحت فشار مجانی کنیم، در گاز خودکفا شدیم یعنی تولید گاز را آنچنان بالا بردیم که حتی در فصل زمستان بتوانیم پاسخگو باشیم و در عین حال بتوانیم صادرات گاز نیز داشته باشیم.

### بررسی مشتریان گاز آغاز شد

در این باره محمد عسگری - سخنگوی شرکت ملی گاز - با اشاره به اهمیت مدیریت مصرف و توجه به این موضوع به ایسنا گفت: یکی از روش های شرکت ملی گاز برای کاهش مصرف استفاده از ابزارهای تشویقی است که اجرای آن نیازمند به کارگیری سازوکارهایی است.

وی با تاکید بر اینکه باید برای اجرای این طرح ابتدا بررسی های لازم برای دسته بندی مشتریان صورت گیرد، تصریح کرد: پس از تصویب این طرح اطلاع رسانی کامل در این حوزه انجام می شد.

### این طرح در تاریخ مقرر اجرایی می شود

قاسم تقی زاده خامسی - معاون وزیر نیرو در امور آب و آبفا - نیز ضمن مهم شمردن اهمیت مدیریت مصرف و توجه به این مساله به ایسنا گفت: مقدمات اجرای این طرح در وزارت نیرو انجام شده است و آماده اجرای این طرح در تاریخ مقرر هستیم.

وی با تاکید بر اینکه تجربه وزارت نیرو در برق نشان داد که می توان نتایج مثبتی را از ابزارهای تشویقی اخذ کرد: تصریح کرد: باتوجه به شرایط ایران و وضعیت منابع آبی از انجام طرح هایی که موجب کاهش مصرف می شود استقبال می کنیم. معاون وزیر نیرو در امور آب و آبفا با بیان اینکه برای اجرای این طرح نیازمند برنامه ریزی و ارائه دستورالعمل هایی هستیم که اکنون در حال تدوین هستند، گفت: پس از مشخص شدن نحوه اجرا و پروتکل های آن این طرح استارت خواهد خورد و

امیدواریم نتایج خوبی را بدست آوریم.

### جزئیات اجرای این طرح چیست؟

هیات دولت به منظور فرهنگ سازی، اطلاع رسانی و آموزش با هدف کاهش مصرف مشتریان مصرف کننده بیش از الگو و اعمال سیاست تشویق مشتریان خانگی کم مصرف (با اعمال تخفیف صددرصدی)، با پیشنهاد وزارت نیرو درخصوص «اصلاح الگوی مصرف و تشویق مشتریان کم مصرف آب» موافقت کرد.

ترغیب مشتریان پرمصرف به تغییر رفتار و کاهش مصارف غیر ضرور، ایجاد زمینه تحقق اهداف مشترک با سایر مصوبات از جمله برق امید به منظور اصلاح مصرف منابع کمیاب آب و انرژی و به دنبال آن بهبود شرایط زیست محیطی، از دیگر اهداف این مصوبه است.

به موجب این مصوبه جلسه روز چهارشنبه هیات وزیران به ریاست رئیس جمهور، مشتریان خانگی در مناطق مختلف جغرافیایی کشور متناسب با میزان مصرف به سه گروه: (خوش مصرف)، (پر مصرف) و (بد مصرف) طبقه بندی شده و برای هر دسته از این مشتریان به تناسب، سیاست های حمایتی، تشویقی و یا بازدارنده اجرا می شود.

بر این اساس، وزارت نیرو مجاز است صورتحساب آب و فاضلاب مشتریان با مصرف تا یک سوم الگوی تعیین شده را با تخفیف صددرصد محاسبه نماید. این تخفیف صرفاً شامل سکونتگاه های دائمی در حال بهره برداری شهری و روستایی می شود و واحدهای خالی از سکنه و سکونتگاه های غیردائم نظیر باغ ویلاها و خانه باغ ها مشمول این تخفیف نیستند. آب بهای سایر مشتریان تا الگوی تعیین شده تغییر نخواهد کرد.

درباره مشتریان با مصرف ماهانه بیش از الگوی



## چین در آستانه انعقاد قرارداد چندمیلیاردی وام در برابر نفت با عراق

عراق قرار است یک قرارداد چند میلیارد دلاری با شرکت ژنهوراویل چین امضا کند که تحت آن در قبال قراردادهای بلندمدت تامین نفت، پول پیش دریافت خواهد کرد.

به گزارش ایسنا، این قرارداد جدیدترین نمونه از وام دهی چین به کشورهای تولیدکننده نفت از طریق شرکتهای بازرگانی و بانکهای دولتی چینی است. پیش از این چین قراردادهای مشابهی با آنگولا، ونزوئلا و اکوادور امضا کرده و پولی به آنها پرداخت کرده بود که در قبال آن نفت دریافت می کرد. سقوط تقاضا و قیمتهای نفت، بودجه عراق را در مضیقه قرار داده و دولت این کشور برای پرداخت حقوق کارمندان دولتی با مشکل روبرو شده است. به گفته منابع آگاه، سازمان دولتی فروش نفت عراق (سومو) شرکت ژنهوراویل را انتخاب کرده است. با این حال توافق مذکور باید توسط هیات دولت عراق تصویب شود. حسن ندیم، سخنگوی هیات دولت عراق اظهار کرد که این پیشنهاد در دست بررسی قرار دارد و برای تصویب به نخست وزیر ارایه می شود.

تحت مفاد نامه ای که سومو ماه گذشته به معامله گران نفت فرستاد، برنده مزایده به مدت پنج سال چهار میلیون بشکه در ماه معادل حدود ۱۳۰ هزار بشکه در روز نفت خریداری خواهد کرد. پول یک سال اول عرضه نفت از پیش پرداخت خواهد شد که طبق محاسبات بلومبرگ، به قیمت فعلی بیش از دو میلیارد دلار است.

به گفته منابع آگاه، این قرارداد علاقه گسترده

وندورلیست) پرداخت و گفت: این سامانه با هدف ایجاد بانک اطلاعاتی پویا، کاهش خدمات انسانی، کاهش هدر رفت زمان، کاهش هزینه کاغذ مورد استفاده برای ثبت اطلاعات، کاهش خدمات انسانی مورد نیاز، جامعیت اطلاعات تولیدکننده صنعت آب و برق، امکان رصد محصولات تولید و تایید شده صنعت آب و برق بخش خصوصی و غیر از آن، قابلیت ارزیابی محصولات تولید شده توسط همگان، ارتقای سطح رضایتمندی و ارتباط موثر بخشهای تولیدی طراحی و برای فعالان صنعت آب و برق اجرایی شده است.

مدیرعامل شرکت مادر تخصصی ساتکاب ادامه داد: همه فعالان اقتصادی در صنعت آب و برق کشور می توانند با ورود به سایت اینترنتی شرکت ساتکاب و بخش «وندورلیست» اقدام به ثبت و ورود اطلاعات کالای مورد نظر خود کرده و پس از تایید مدارک ارائه شده، نسبت به معرفی محصول خود اقدام کنند.

وی، این سامانه را فرصتی مغتنم برای فعالان اقتصادی برشمرد که با استفاده از آن امکان رانت و فساد کاهش می یابد و از سویی با ایجاد مرجعی مطمئن برای این گروه، شتابدهی بیشتری به عملیات تولیدی آنها بخشیده می شود.

علاءالدینی ابراز امیدواری کرد با فراهم شدن امکان درج مزایا و معایب محصولات معرفی شده توسط مصرف کنندگان در سامانه وندورلیست، فضای رقابتی بیشتری برای ارتقای سطح کیفی محصولات مهیا شود.

برپایه این گزارش، علاقمندان به استفاده از دو سامانه مذکور می توانند با مراجعه به آدرس اینترنتی سایت ساتکاب [www.satkab.ir](http://www.satkab.ir) اطلاعات بیشتری در این زمینه کسب کنند/

برق را تحت پوشش خدمات بیمه قرار دهد وجود نداشته است.

وی ادامه داد: اکنون و با راه اندازی سامانه یکپارچه بیمه های صنعت آب و برق، کارکنان صنعت آب و برق در این سامانه به شکل متمرکز قرار گرفتند. مدیرعامل شرکت ساتکاب با بیان اینکه سامانه های مذکور توسط بخش خصوصی و شرکت های دانش بنیان طراحی و عملیاتی شده است، خاطرنشان کرد: تجمیع اطلاعات، گردش مطلوب داده های مورد نیاز در این زمینه، رصد لحظه ای اطلاعات مرتبط، امکان گزارش گیری از اقدام های انجام شده، قابلیت دسترسی به اطلاعات عام برای عموم و اطلاعات خصوصی برای افراد مرتبط و خاص، از ویژگی های این سامانه یکپارچه است.

وی با بیان اینکه بیش از ۲۰۰ شرکت در وزارت نیرو به طور مستقیم و غیرمستقیم توسط شرکت ساتکاب ساماندهی شده اند، اظهار داشت: راه اندازی مجدد شرکت ساتکاب با محوریت حمایت از ساخت داخل، حمایت از صادرات، سرمایه گذاری و فعالیتهای پژوهشی - تحقیقاتی انجام شده و دو سامانه مذکور نیز با هدف شاخص های مذکور عملیاتی شده و با توجه به اهمیت پروژه های یاد شده امیدواریم که اجرای آنها زمینه ساز اقدام های بعدی نیز باشد.

علاءالدینی ضمن اشاره به اهمیت بیمه سلامت به ویژه در صنعت آب و برق، افزود: مدیریت بیمه های انجام شده، انطباق هزینه ها با خدمات انجام شده و مشاهده مستمر سطح سلامت کارکنان و امکان ارتقای آن توسط افراد ذی صلاح، از دیگر شاخص های سامانه مذکور است.

وی در ادامه به توضیح درباره نخستین بانک جامع اطلاعاتی فعالان صنعت آب و برق (سامانه



مدیرعامل ساتکاب اعلام کرد:

## راه اندازی سامانه جامع بیمه صنعت آب و برق

تهران - ایرنا - مدیرعامل شرکت مادر تخصصی ساخت و تهیه کالای آب و برق (ساتکاب) از راه اندازی سامانه یکپارچه بیمه های صنعت آب و برق خبر داد.

به گزارش روز چهارشنبه ایرنا از پایگاه خبری ساتکاب، «محمدولی علاءالدینی» افزود: تاکنون سامانه ای جامع که همه شرکت های صنعت آب و



## تغییر مسیر کشتی در دریای متلاطم بحران

چطور در مواجهه با دشواری‌ها، وفق‌پذیری خود را افزایش دهیم؟



نقشه سفر مشتری چیست؟

### راه پرپیچ‌وخم ارزش آفرینی در کسب‌وکار

نقشه سفر می‌تواند سفر سطح کلان (به‌عنوان مثال از آگاهی اولیه و تعامل در امتداد مسیر به یک رابطه بلندمدت) یا بزرگنمایی روی یک یا چند سفر در سطح خرد، مانند مراحل انجام یک خرید آنلاین را پوشش دهد. نقشه‌های سفر معمولاً احساسات را در هر مرحله از سفر مشتری ثبت می‌کند. این می‌تواند شامل آنچه مشتری فکر می‌کند و احساس می‌کند و نیز ارزیابی تجربه در هر مرحله باشد.

ترسیم نقشه سفر مشتری طی چند سال گذشته محبوبیت زیادی پیدا کرده است.

با این حال، واقعیت تاسف‌بار این است که بسیاری از شرکت‌ها زمان زیادی را صرف ایجاد نقشه‌های سفر زیبا می‌کنند که تنها با هیاهوی زیادی منتشر می‌شوند ولی در نهایت گرد و غبار خواهند خورد، زیرا کارمندان به «کار واقعی» خود خواهند پرداخت که توسط آنها اندازه‌گیری می‌شود. چرا این اتفاق می‌افتد و در مورد آنچه کاری می‌توانید انجام دهید؟

پاسخ ممکن است در نقشه سفر مشتری باشد. برای اینکه عملی باشد، یک نقشه سفر باید به جای تصویر ثابت، قابل اندازه‌گیری و پویا باشد. پاسخی که به دنبال آن هستید، تجزیه و تحلیل سفر مشتری است.

#### تجزیه و تحلیل سفر مشتری

شماره ۱ - با استفاده از داده‌ها برای کشف مهم‌ترین

فرصت‌ها

تصاویر بدون داده فقط داستان هستند. داده همان چیزی است که باعث می‌شود تصویر زنده شود. بدون داده، نقشه سفر در بهترین حالت مشاهده ذهنی از تعداد کمی از مشتریان «نماینده» و در بدترین حالت فرضیه‌ای است که کاملاً توسط بخش‌های مختلف سازمان براساس تفسیر خود از رفتار مشتری ساخته شده است. تجزیه و تحلیل سفر مشتری بر این ضعف‌ها غلبه می‌کند زیرا اکتشافات شما براساس داده‌های سخت است و نه براساس عقیده و گمان. میلیون‌ها یا حتی میلیاردها تعامل فردی را می‌توان با گذشت زمان از طریق تعداد بی‌شماری از منابع مانند وبسایت‌ها، سیستم‌های پایانه فروش یا کارت‌خوان سیار (POS)، پلت‌فرم‌های بازاریابی ایمیلی، انبار داده‌ها، لیست‌های مرکز تماس و حتی اینترنت اشیا (IoT) ضبط کرد.

شماره ۲ - کشف سفرهای واقعی که مشتریان شما در حال انجام آن هستند

به یاد داشته باشید سفرهای مشتری ایجاد نمی‌شود. آنها کشف می‌شوند. هنگامی که ما سعی می‌کنیم سفرها را ایجاد کنیم، در یکی از این دو تله می‌افتیم: ما یا نیازهای مشتری را توهم می‌دانیم یا در کل کتاب‌بازی تجربه مشتری را کاملاً به گوشه‌ای پرتاب می‌کنیم و روی نیازهایی که خود ما از نزدیک آنها را می‌شناسیم متمرکز می‌شویم.

شایع‌ترین شکایت از فرآیند ترسیم نقشه سفر این است که این عمل در یک اتاق جلسه و توسط کارمندان با تمرکز داخلی و به عبارتی با حداقل ورودی از مشتریان طراحی شده است. بسیاری از ترسیم‌کنندگان نقشه سفر تصور می‌کنند که درگیر کردن تیم‌های مختلفی مانند امور مالی، تحقیق و

توسعه و مهندسی (علاوه بر تیم‌های بدیهی مانند بازاریابی و تجربه مشتری) اطمینان لازم را خواهد داد که نقشه سفر آنها منعکس‌کننده تجربیات واقعی مشتریان است. اما در واقعیت، کاری که آنها واقعاً انجام می‌دهند، مستندسازی فرآیندهای داخلی و نام‌گذاری آن به‌عنوان نقشه سفر مشتری است.

وقتی کارمندان مشتری‌مدار پای خود را در کشف مشتری خود می‌گذارند و سعی می‌کنند تجربیات خود را تصور کنند، معمولاً منجر به یک سفر خیالی می‌شوند که نمی‌تواند انواع مسیرهای واقعی را که مشتریان واقعاً در پیش می‌گیرند، منعکس کند. اگر این کار را در گروه‌های متمرکز انجام می‌دهید یا با چند ده مشتری مصاحبه می‌کنید، به کشف میلیون‌ها سفر واقعی و منحصر به فرد که توسط مشتریان خود انجام می‌دهید نزدیک نیستید. در واقع حتی اگر شما روی رفتار گروه‌های قانونی تمرکز کنید یا با چند ده نفر از مشتریان مصاحبه کنید، باز هم شما حتی به کشف میلیون‌ها سفر واقعی و منحصر به فردی که توسط مشتریان شما انجام شده است هم نزدیک نیستید.

تجزیه و تحلیل سفر مشتری کار سختی را برای جمع‌آوری داده‌های واقعی مشتری از منابع مختلفی از جمله پلت‌فرم‌های اتوماسیون بازاریابی، وبسایت‌ها، برنامه‌های تلفن‌همراه، انبار داده‌ها، پرونده‌های مرکز تماس، پلت‌فرم‌های تجارت الکترونیک و سیستم‌های پایانه فروش فروش دارد. این همه داده‌های بی‌شمار را یکپارچه می‌کند و تطبیق هویت مشتری را انجام می‌دهد تا تعیین کند که چه تعاملاتی در واقع توسط همان شخص انجام می‌شود.

به این ترتیب، تجزیه و تحلیل سفر مشتری



MEHR NEWSAGENCY

Photo: Seyed javad mirhoseini