



Namatek

True Education

Claim Form

**What is the
meaning of
claim**

www.namatek.com

مفهوم مدیریت ادعا
چیست؟

فهرست مطالب

1. سودآوری پروژه با مدیریت ادعا
2. درک مفهوم مدیریت ادعا (Claim Management)
3. مراحل مدیریت ادعا
4. مزایای مدیریت دعوی
5. فرآیندهای مدیریت ادعا در پروژه ساخت
6. قرارداد های ریسک مشترک
7. اقدامات مدیریتی در جهت کاهش ادعا

اگر شما هم نقشی در یک شرکت و یا پروژه دارید که با طرف دومی در ارتباط است حتما نیاز به مدیریت ادعا های پیش آمده خواهید داشت. عدم رعایت اصول این شیوه مدیریتی ممکن است باعث رضایتی شدید و ضرر رسیدن به تیم شما شود.

در این مقاله سعی داریم هر آنچه در این حوزه نیاز است را با هم بررسی کنیم.

#1 سودآوری پروژه با مدیریت ادعا



حتی در بهترین شرکت ها و مشاغل، ممکن است عدم بازدهی مطلوب وجود داشته باشد و همه چیز همیشه طبق برنامه پیش نرود. همین امر

سبب نارضایتی مشتریان خواهد شد. اینکه سعی داشته باشیم همواره در برآوردن همه انتظارات و نیازهای هر یک از مشتریان موفق باشیم امری ضروری است ولیکن همیشه آسان نیست و اگرچه مشتریان شما به طور کلی از پیشنهاد شما راضی هستند اما اتفاق می افتد که برخی از مشتریان با مشکلاتی در رابطه با محصول یا خدمات شما رو به رو می شوند.

همواره ممکن است در پروسه تولید، آماده سازی یا تحویل، برخی از موارد اشتباه رخ دهد. محصولی که مشتری دریافت می کند یا خدماتی که شما ارائه می دهید کاملاً با آنچه از پیش توافق شده مطابقت نداشته باشد.

این یک خطای انسانی است اما تعجب نکنید که مشتری بعضاً نارضایتی نشان می دهد و حتی مشتری شکایت می کند، این مشکلی نیست زیرا این اوست که صورت حساب را پرداخت می کند!

در این مقاله قصد داریم به شما آموزش دهیم که چطور می توانید با رعایت مدیریت ادعا به مشکل مشتری به درستی رسیدگی کنید و با جلوگیری از این اتفاق به حفظ اعتبار یک پروژه و ارتقای آن کمک کنید. در ادامه با ما همراه شوید.

2# درک مفهوم مدیریت ادعا (Claim Management)



ادعا به درخواست غرامت اقتصادی و یا جبران زمان، برای خسارات ناشی از مسئولیت طرف مقابل به جای تقصیر شخص در هنگام اجرای قرارداد اشاره دارد. با توجه به تغییر در شرایط زیر اجتناب ناپذیر است که ادعاها به طور حتم در قرارداد پروژه رخ دهد:

- شرایط ساخت و ساز
- شرایط آب و هوایی
- تغییر در پیشرفت ساخت و سا
- نوسانات قیمت
- اختلافات و تأخیر در شرایط قرارداد
- مشخصات
- اسناد استاندارد
- نقشه های ساخت و ساز

ادعا یک تجارت مدیریتی است که غالباً بین مالک و پیمانکار اتفاق می افتد. این یک روش همکاری بین دو طرف است و در حقیقت یک عمل جبران اقتصادی است و مجازات ندارد. نتیجه ضرر ادعا و رفتار مدعی لزوماً علیت قانونی ندارد.

طبق آمار، از طریق مدیریت پروژه، پروژه های بین المللی می توانند سود را 3% تا 5% افزایش دهند، در حالی که از طریق مدیریت ادعا، سود می تواند 10% تا 20% افزایش یابد.

متوسط تعداد ادعا برای هر پروژه 20 است و در حدود 93% ادعاها موفقیت آمیز است. ملاحظه می شود که تأثیر ادعاهای پروژه بر منافع اقتصادی ساخت پروژه بسیار زیاد است.

اگر می خواهید سود بیشتری کسب کنید، باید به ادعاها توجه کرده و آن ها را به طور موثر مدیریت کنید.

#3 مراحل مدیریت ادعا

روند کامل رسیدگی به شکایات دارای دو هدف اصلی زیر است:

- رضایت مشتری: هدف مدیریت شکایات کاهش نارضایتی مشتری است و در بهترین حالت حتی رابطه شما با آنها را تقویت می کند.

- مدیریت کیفیت: با مدیریت موثر شکایات، بازخورد مشتری در جای مناسب قرار می گیرد و می تواند به بهبود محصول یا خدمات کمک کند.

اهداف ذکر شده در بالا اقدامات مختلف و همچنین مراحل تشکیل پرونده رسیدگی به شکایات را تعیین می کند. با توجه به رضایت مشتری و اهداف مدیریت کیفیت، ما می توانیم اقدامات را به دو قسمت تقسیم کنیم.



انواع اقدامات وجود دارد که می تواند ارتباط با مشتری را بهبود بخشد اما به طور کلی مدیریت ادعا شامل چهار فرآیند اصلی می باشد:

1. شناسایی دعوی با بررسی و شناخت مدارک و مستندات
2. کم کردن دعوی، به عنوان مثال با تدوین برنامه اضافه کاری می توانیم تا حد زیادی از تاخیر زمانی جلوگیری کنیم.
3. پیشگیری از دعوی

#4 مزایای مدیریت دعوی

اگر شرکت، واحد تولیدی و یا پروژه ساختمانی شما از یک مدیریت ادعای اصولی برخوردار باشد آنگاه:

کارمندان شما وقتی شکایات کتبی و شفاهی را رسیدگی می کنند، می دانند چه باید بگویند و به خصوص چه کاری باید انجام دهند.

به این ترتیب، دردسر هزینه های غیرمنتظره و پرداخت های معوقه را کاهش می دهید. از ریزش مشتری برای پاسخ های اشتباه جلوگیری خواهید کرد و می دانید که چگونه از بازخورد مشتری برای بهبود محصولات و خدمات خود استفاده کنید.

تجربه مثبت مشتریان شما - علی رغم لحظه حساس شکایت - به شما این امکان را می دهد که آن ها را به بهترین سفیران شرکت خود تبدیل کنید زیرا شخصی که با او صحبت کرده اند خواسته خود را می فهمد، سریع جواب می دهد و در مورد آنچه او قول داده است حقایق را دنبال می کند.



#5 فرآیندهای مدیریت ادعا در پروژه ساخت

فرآیند ادعا یک مسئله مدیریتی است و به مدیریت کارآمد و موثر در کل چرخه عمر یک پروژه نیاز دارد. پروژه ساخت به طور کلی دارای چهار مرحله و یا فاز شناخته شده است:

- پیش مناقصه: مفهوم اولیه، طراحی اسناد قرارداد، جلسات قبل از مناقصه و تا دعوت مناقصات
- بستن قرارداد: تهیه و ارسال مناقصه، ارزیابی ها، مذاکرات قبل از قرارداد و فرمول بندی قرارداد
- ساخت: در طول ساخت و ساز تا اتمام قابل توجه
- تکمیل و تحویل: تسویه حساب های برجسته پس از اتمام قابل توجه و نهایی کردن حساب ها

بیشتر ادعاها مربوط به شرایط یا حوادثی است که در مرحله ساخت ایجاد می شود اما بذر ادعا و نکات مهم و ضروری برای توسعه، در اسناد قرارداد

و اطلاعاتی که در مرحله قبل از قرارداد ثبت و یا ارائه نشده است. پس باید همواره به این نکته توجه کنید، با نهایی شدن اسناد مناقصه و اعطای قرارداد، بزرگترین فرصت برای جلوگیری از ادعا به پایان می رسد.



#6 قرارداد های ریسک مشترک

از نظر تئوری، در قراردادهای ریسک مشترک کمتر ادعا می شود که در آن پیمانکاران به طور منطقی ریسکی را که می توانند مدیریت کنند قبول کرده و مالک برخی از ریسک ها را می پذیرد. با این حال، آمار هیچ تفاوتی بین فراوانی ادعاهای مربوط به ریسک مشترک در مقابل قراردادهای ریسک تخصیص یافته توسط پیمانکار نشان نمی دهد.

از نظر ما، این بدان معنی است که روند تخصیص ریسک به درستی کار نمی کند. هنگام تقسیم ریسک، ابهاماتی در مورد اینکه چه کسی ریسک را در اختیار دارد و چه زمانی خطر را به عهده می گیرد ایجاد می شود. این وضعیتی را ایجاد می کند که ادعا می کند.



یکی از دلایل این امر این است که وقتی مالکان ریسک پروژه را ارزیابی می کنند، اگرچه به طور کلی می خواهند بخشی از ریسک را حفظ کنند، در واقع آن ها تمایل دارند این ریسک را به پیمانکاران وارد کنند.

این بدان معنا نیست که قراردادهای ریسک مشترک نمی توانند کارساز باشند، فقط این که روش هایی که امروزه استفاده می شود ادعای کمتری ندارند.

#7 اقدامات مدیریتی در جهت کاهش ادعا



به طور خلاصه، مدیران برای کاهش ادعاها به یک رویکرد چند وجهی نیاز دارند. چنین رویکردی باید شامل استراتژی ها و روش هایی برای بهینه

سازی تخصیص ریسک، تخفیف ادعاها و رسیدگی به ادعاهای غیر موجه باشد.

برای دستیابی به این هدف، صاحبان پروژه باید تیم های یکپارچه عملکردی را برای نظارت بهتر بر عملکرد پیمانکاران به کارگیرند. آن هایی که نه تنها مهندسان بلکه افراد باتجربه در تجارت، عملیات، تعمیر و نگهداری، مدیریت ساخت و کنترل پروژه ها را نیز شامل می شوند. تا از بروز مشکلات جلوگیری کنند و در صورت بروز مشکلات، برای جلوگیری از تشدید اختلافات و دعاوی پیمانکار را قادر می سازد ریسک را کاهش دهد یا مالک می تواند ریسک را از پیمانکار بپذیرد.