नया क्या?

कुछ साल पहले हर बड़े दुकान में सिर्फ बैंकिंग के लिए एक स्पेशल आदमी होता था। उसका काम था प्रतिदिन बैंक में जाना, कॅश का भुगतान करना, चेक की स्लिप्स भरकर चेक का भुगतान करना, डी.डी. निकालना, या कभी-कभी तो गांव के बाहर का कोई चेक पास करवाने के लिए फिर से बैंक मे जाना। ऐसे अनेक बँकिंग रिलेटेड काम करने में उस व्यक्ती का सुबह का सारा वक्त बैंक में व्यतीथ होता था। इसके बाद दोपहर में भी स्टैट्मन्ट लेना, वह स्टैट्मन्ट चेक करना, उस में से गलतियां निकालना ऐसे काम भी उस व्यक्ती के पास होते थे। मुझे याद है की क्या बैंक का ब्याज सही है? इसकी भी जांच करनी होती थी। यानी 'बैंकिंग के लिए एक स्वतंत्र व्यक्ति' ये तरीका ज्यादातर दुकानों में प्रचलित था। लेकिन पिछले कुछ वर्षों में बैंकिंग के क्षेत्र में और उससे संबंधित कामों में तेजी से बदलाव आए है और हो भी रहे है। ज्यादातर बैंकिंग रिलेटेड ट्रैन्सैक्शन्स ऑनलाइन हो रहे हैं। और इसीलिए 'केवल बैंक के कामों के लिए स्वतंत्र व्यक्ति' यह विचार ही लुप्त हो रहा है।

अब अगर आपको बैंक का अकाउंटिंग स्टेटमेंट चाहिए तो वो बैंक के पोर्टल से ऑनलाइन डाउनलोड किया जा सकता है। ऐसे स्टेटमेंट्स अपने सॉफ़्टवेयर में EDI की सहायता से इम्पोर्ट किए जा सकते है। इसी के साथ, एचडीएफसी के ईसीएमएस इंटेग्रेशन द्वारा भी डेटा लिया जा सकता है। एचडीएफसी तथा अन्य पॉज, API के माध्यम से सॉफ्टवेयर में इंटिग्रेट किए जा सकते है। आईसीआईसीआई के व्यवहार हम API की मदद से सॉफ़्टवेयर के जरीए डायरेक्ट कर सकते हैं। इन सभी सुविधाओं के कारण बैंक में प्रत्यक्ष जाकर किए जाने वाले कामों की संख्या तेजी से कम हो रही हैं। इस में भले ही ऑनलाइन पेमेंट देना-लेना ऑटोमैटिक हो रहा है, फिर भी बैंक अकाउंट रिकन्सिलिएशन का काम तो करना ही पडता है। लेकिन उसके लिए भी, EDI का उपयोग करके बैंक के स्टेटमेंट्स इम्पोर्ट कर लेने से, बैंक रिकन्सिलिएशन आसान हो गया है। क्रेडिट कार्ड अकाउंट के रिकन्सिलिएशन के लिए क्रेडिट कार्ड के व्यवहारों का स्टेटमेंट सॉफ्टवेयर में इम्पोर्ट कर के रिकन्सिलिएशन आसान तरीके किया जा सकता है। आजकल कई ज्वैलर्स इन दोनों का इस्तेमाल करते नजर आ रहे हैं।

नया क्या? के पिछले लेखों में, बैक ऑफिस ट्रेंड्स और स्टोर लेवल ट्रेंड्स ऐसे 2 भाग हमने किए थे। लेकिन इस बार अलग-अलग एरियाज में से लेटेस्ट ट्रेंड्स की जानकारी हम लेंगे।

काउंटर पर सेल बिल होने के बाद तुरंत व्हाट्स ऍप पर सेल बिल की PDF भेजना यह अब एक रुटीन बात है। लेकिन कई ज्वैलर्स ने अब इससे आगे बढ़ते हुए चैटबॉट ऍक्टिव्हेट किया हैं। चैटबॉट का इस्तेमाल करने का फायदा ये होता है कि ग्राहकों को; सोने का भाव, उनके ऑर्डर का स्टेटस, गेहनों के कैटलॉग-फोटो जैसी अलगअलग जानकारी आसानी से और तुरंत दि जा सकती है। किसी कालावधि में जब दुकान में ग्राहकों की भीड कम हो जाती है, यानी नॉन-सीजन पीरियड में, विभिन्न स्कीम्स चलाना, डिस्काउंट्स देना और उसकी जानकारी तेजी से ग्राहकों तक पहुंचाना ऐसे सेल्स बढ़ाने के या सेल्स मेंटेन रखने के प्रयास भी ज्वैलर मित्र करते हुए दिखाई दे रहे हैं। कुछ दुकानों में खरीदारी के लिए ग्राहकों की भीड़ कम हो जाती है तब, ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए 'फ्री ज्वेलरी रिपेअर अँड क्लीनिंग कॅम्प' लिए जा रहें हैं। इन योजनाओं की जानकारी SMS और व्हाट्स ऍप के जरिए ग्राहकों को तुरंत दी जा रही है। हाई वैल्यू कस्टमर्स उदा. पांच लाख से अधिक की खरीदारी करने वाले कस्टमर्स को अलग-अलग ऑफरींग्ज देने में भी कई ज्वैलर्स अग्रणी हैं।

ग्राहक को ऑन अप्रूवल पर ज्वेलरी देते या लेते समय; ओटीपी से उस का ऑथोरायझेशन करने की प्रक्रिया भी कई ज्वेलरी दुकानों में शुरु हो गई है। डिस्काउंट देते समय उस का ऑथोरायझेशन अपने इन्फिनिटी Jewel-POS मोबाइल ऍप पर लेने की प्रक्रिया भी कई ज्वैलर्स ने शुरु की है। इसका फायदा यह है कि मैनेजर दुकान में कही भी हो, फिर भी वे मोबाइल से डिस्काउंट तुरंत पास कर सकते है।

एक अलग प्रयोग! याने; कई जगहों पर लेबलिंग करते समय गहनों के फोटोज लिए जाते ही हैं। लेकिन ऐसा करना संभव न हो, तो इस के बजाय सेल्समैन को दुकान में जब खाली समय मिलता है तब वे दुकान के मोबाइल पर गहनों के फोटो लेते हुए, फोटो लेने का बाकी बचा काम पुरा करते नजर आ रहें हैं। हां, लेकिन ऐसे खाली समय में लिए गए और स्टोर कीए गए फोटोज सॉफ्टवेयर के जरीए किसी ने क्रॉस चेक करने की भी आवश्यकता होती है। ऐसी क्रॉस चेकिंग सुविधा भी अपने सॉफ्टवेयर में उपलब्ध है। ऐसी पेंडींग कामों के मामले में कई सारी ऍक्टिव्हिटीज, भीड कम होने के समय में, दुकानों में से चल रही हैं। इन्फिनिटी Jewel-POS मोबाइल ऍप पर KYC लेने की प्रोसेस अब कई जगहों पर शुरु हो गई है। इसका फायदा यह होता है कि फोटो लेते ही, मोबाइल से आधार कार्ड या पैन कार्ड का नंबर इमेज प्रोसेसिंग द्वारा ऑटोमैटिक आता है। जिससे केवाईसी लेने की ऍक्यूरसी में बढत हुई है।

इसके अलावा, अलग अलग ऍक्टिव्हिटीज में बैक ऑफिस के लिए लॉजिस्टिक्स मॉड्यूल का उपयोग कई ज्वैलर्स कर रहे हैं। स्टॉक, ब्रैंचेस को ट्रान्सफर करते समय उस की पॅकिंग लिस्ट तैयार करना, उस पर से कूरियर में देने के लिए नोट्स तैयार करना, उस का चलान तैयार करना, ये सारी चीजे ऑटोमेटेड करने की ओर झुकाव अब बढ़ रहा है। ब्रांच को स्टॉक ट्रान्सफर करने के बाद, ब्रांचने वो स्टॉक इन ट्रान्झिट में से कब जमा करवा लिया इस पर भी अब बारीकी से नजर रखी जा रही है।

इसी प्रकार, अकाउंट में ट्रेडिंग अकाउंट के संबंधित वर्क इन प्रोग्रेस रिपोर्टींग, स्टॉक इन हॅन्ड का डिटेल रिपोर्टींग, कॉस्ट ऑफ प्रोडक्शन का रिपोर्टींग इनका अवलोकन भी किया जा रहा है। गोल्डस्मिथ को ऑर्डर की स्लिप हम ई-मेल से भेजते हैं। लेकिन शॉप ऑर्डर, रिपेर ऑर्डर या कस्टमर की नॉर्मल ऑर्डर के अनुसार यदि ऑर्डर्स संबंधित ईमेल आईडी पर भेजे जाते हैं, तो गोल्डस्मिथ के विभिन्न विभागों को संबंधीत स्लिप्स सीधे मिल जाती हैं और काम फास्ट प्रोसेस होते है; यह बात ध्यान में आने से कई ज्वैलर्स ने अब 'स्पेसीफिक कामों के ईमेल्स स्पेसीफिक आईडी पर भेजेने के काम' सॉफ्टवेयर के जरीए करना शुरु कर दिया हैं।

संक्षेप में क्या? तो अपनी दुकान में टेक्नॉलॉजी का इस्तेमाल कर के काम आसन तरीके से लेकिन तेज गती से करते हुए ज्वेलर मित्र दिखाई दे रहे है और प्रोग्रेस कर रहे है।