

KSFE

ദി കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ എന്റർപ്രൈസസ് ലിമിറ്റഡ്
(ഒരു കേരള സർക്കാർ സ്ഥാപനം)
ഭൂമി, മ്യൂസിയം റോഡ്, പി. ബി. നമ്പർ. 510, തൃശ്ശൂർ - 680 020, കേരള, ഇന്ത്യ
ഫോൺ: +91 487 2332255, ഫാക്സ്: +91 487 2336232, www.ksfe.com

Ref No: 12404

31/03/2026

സർക്കുലർ നമ്പർ 21/2026 (BD)

വിഷയം: **KSFE** കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം - **ABC2Z** നടപ്പാക്കുന്നത് - സംബന്ധിച്ച്.

സൂചന : 16/12/2025 തീയതിയിലെ 10804 -ാം നമ്പർ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് തീരുമാനം.

കെ.എസ്.എഫ്.ഇ-യുടെ ഡിജിറ്റൽ പരിവർത്തനത്തിന്റെ ഭാഗമായി സേവനനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും, ബിസിനസ്സ് ലീഡുകൾ ഏറ്റവും ഫലപ്രദമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുമായി 2026 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ 'Acquisition, Business conversion, Customer relations' എന്നിവയെല്ലാം '**ABC2Z**' സോഫ്റ്റ്‌വെയർ അധിഷ്ഠിതമാക്കി മാറ്റുകയാണ്. കെ.എസ്.എഫ്.ഇ യുടെ വിവിധ ഓഫീസുകളിലെ ബിസിനസ്സ് അന്വേഷണങ്ങൾ ഒരൊറ്റ പ്ലാറ്റ്‌ഫോമിൽ ഏകോപിപ്പിക്കുകയും, ശാസ്ത്രീയമായ ഫോളോ-അപ്പിലൂടെ ബിസിനസ്സ് ലക്ഷ്യങ്ങൾ വേഗത്തിൽ കൈവരിക്കുകയുമാണ് '**ABC2Z**' നടപ്പിലാക്കുന്നതിന്റെ പ്രാഥമിക ലക്ഷ്യം. ആദ്യഘട്ടത്തിൽ ലീഡ് മാനേജ്മെന്റിനാണ് മുൻഗണന നൽകുന്നതെങ്കിലും, തുടർന്ന് കൂടിശ്ലീക നിവാരണം, ഇടപാടുകാരുടെ പരാതി പരിഹാരം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടികൾ, ആശയവിനിമയങ്ങൾ എന്നിവയൊക്കെ '**ABC2Z**' വഴി സുഗമമായി നിർവ്വഹിക്കാവുന്നതാണ്.

കസ്റ്റമർക്ക് നൽകുന്ന സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം ഉയർത്തുന്നതിനും ബന്ധപ്പെട്ട ജോലികൾ കൃത്യതയോടെ വേഗത്തിൽ അനായാസമായി ചെയ്തു തീർക്കുന്നതിനും ജീവനക്കാർക്ക് '**ABC2Z**' സാഹചര്യമൊരുക്കും. തത്സമയ വിവരശേഖരണവും കൃത്യമായ റിമൈൻഡറുകളും വഴി പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ കൃത്യതയും വേഗതയും ഉറപ്പാക്കാനും, ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും സ്ഥാപനത്തിന്റെ വിശ്വാസ്യതയും വർദ്ധിപ്പിക്കാനും ഈ ആധുനിക സംവിധാനം വഴിയൊരുക്കുന്നു. കൂടാതെ, ലഭിക്കുന്ന ലീഡുകൾ നഷ്ടപ്പെട്ടു പോകാതെ ഡിജിറ്റലായി സൂക്ഷിക്കാനും, ജീവനക്കാർ ലീഡുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലെ വേഗതയും കൃത്യതയും വിലയിരുത്തി ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാനും '**ABC2Z**' ലൂടെ കഴിയും.

ശാഖാതലത്തിൽ നടത്തേണ്ട പ്രവർത്തനങ്ങൾ :

- സാമൂഹ്യമാധ്യമങ്ങളിലൂടെയും മറ്റും '**ABC2Z**' എന്ന CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ലഭിക്കുന്ന ലീഡുകൾക്ക് പുറമെ, ശാഖകളിൽ വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ അന്വേഷണങ്ങളും CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ശാഖകൾ ലീഡുകളായി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- ശാഖകളിൽ മാനുവൽ എൻറോൾമെന്റ് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നത് പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കി ഇനിമുതൽ ചിട്ടിയെക്കുറിച്ചും മറ്റുമുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾ CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ രേഖപ്പെടുത്തി ഫോളോ-അപ്പ് നടത്തേണ്ടതാണ്.
- ഓരോ ലീഡുകളും നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ ശാഖകൾ ഫോളോ-അപ്പ് ചെയ്യുകയും വിവരങ്ങൾ യഥാസമയം CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ അപ്‌ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.
- അന്വേഷണങ്ങൾ ബിസിനസ്സ് ആയി മാറുന്നതുവരെയോ, അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർക്ക് താല്പര്യമില്ല (Not Interested/Junk Lead) എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നത് വരെയോ തുടർച്ചയായി CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയർ മുഖേന ഫോളോ-അപ്പ് നടത്തേണ്ടതാണ്.
- ശാഖകളിലെ CRM പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ മുഖ്യ ചുമതല എൻറോൾമെന്റ് അസിസ്റ്റന്റ്, അസിസ്റ്റന്റ് മാനേജർ എന്നിവർക്കായിരിക്കും. എങ്കിലും, ശാഖയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും അവരവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന ലീഡുകൾ ഒട്ടും വൈകാതെ തന്നെ CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

- CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിലൂടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായി നടപ്പാക്കുന്നതിന്റെ പൂർണ്ണമായ ഉത്തരവാദിത്തം ശാഖാ മാനേജർമാർക്കായിരിക്കും.
- ശാഖകളിൽ നിലവിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള രണ്ട് യൂസർ ഐഡികളിൽ 'അസിസ്റ്റന്റ് യൂസർ' ഐഡി എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ്മാർക്കും, 'മാനേജർ യൂസർ' ഐഡി, മാനേജർ / അസിസ്റ്റന്റ് മാനേജർമാർക്കും നൽകിക്കൊണ്ട് മൾട്ടിപിൾ ലോഗിൻ സൗകര്യം വഴി ഒരേസമയം രണ്ടിൽക്കൂടുതൽ പേർക്ക് ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്. എന്നാൽ ബ്രാഞ്ച് കോഡ് 600-ന് മുകളിൽ വരുന്ന ശാഖകളിലെ ജീവനക്കാർ ഒരു യൂസർ ഐഡിയിലൂടെത്തന്നെ ലോഗിൻ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ ശാഖയുടെ സാധ്യതകൾ കണക്കിലെടുത്ത് ഹെഡ് ഓഫീസ് കാലാകാലങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്തുന്നതുമാണ്.
- ZOHO CRM മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഉപയോഗപ്പെടുത്തി 'ABC2Z' ശാഖകൾക്ക് ഉപയുക്തമാക്കാവുന്നതാണ്. അത് ലീഡ് ഫോളോ-അപ്പ് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ ഏറെ സഹായകരമായിരിക്കും.

മേഖലാ ഓഫീസുകൾ നിർവ്വഹിക്കേണ്ട ചുമതലകൾ:

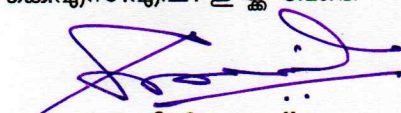
- മേഖലാ ഓഫീസിലെ RLM ടീമിനായിരിക്കും ശാഖകളിലെ CRM പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ മേൽനോട്ട ചുമതല.
- ശാഖകളിൽ നിന്നുള്ള ബിസിനസ്സ് ഡാറ്റ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ വിശകലനം ചെയ്യുന്നതിനും Lead Conversion കുറവുള്ള ശാഖകളെ കണ്ടെത്തി അവർക്ക് വേണ്ട നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും മേഖലാ ഓഫീസ് പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
- ജീവനക്കാർക്ക് CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയർ ഉപയോഗിക്കാൻ പ്രായോഗിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് പരിഹരിക്കാനാവശ്യമായ പ്രത്യേക പരിശീലനം കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. അതിനാവശ്യമായ യൂസർ മാനുവൽ downloads ൽ ലഭ്യമാണ്.
- ശാഖകളുടെ ബിസിനസ്സ് അവലോകന യോഗങ്ങളിൽ CRM പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ (Lead Generation & Lead Conversion) പുരോഗതി വിലയിരുത്തി പോകേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലും സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയിലും കാലാനുസൃതമായ വലിയ മാറ്റങ്ങൾ കൊണ്ടുവരാൻ സഹായിക്കുന്ന CRM Software Integration Plan വിജയകരമാക്കാൻ ശാഖാതലത്തിൽ വളരെ ചിട്ടയായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അത്യാവശ്യമാണ്. KSFE 'ABC2Z' CRM സോഫ്റ്റ്‌വെയറിന്റെ ഫലപ്രദമായ നടപ്പാക്കൽ ഓരോ ശാഖയുടെയും കൂട്ടായതും ഉത്തരവാദിത്ത ബോധത്തോടെയുമുള്ള പരിശ്രമത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൃത്യമായി പാലിച്ച്, ഓരോ ലീഡിനെയും സമയബന്ധിതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും ഉറപ്പാക്കാം. ഒരു കോടി ഇടപാടുകാരെ നമ്മുടെ വരിക്കാരാക്കാൻ ഉദ്ദേശിച്ച Mission One Crore ലക്ഷ്യം മുൻനിർത്തി എല്ലാ ജീവനക്കാരും 'ABC2Z' വിജയകരമാക്കുന്നതിന് ഉത്സാഹപൂർവ്വം പ്രവർത്തിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചു കൊള്ളുന്നു.

“Capture – Follow up - Convert.”

വിശ്വസ്തയോടെ

കെ.എസ്.എഫ്. ഇ യൂ യൂ വേണ്ടി



ഡോ. സനിൽ. എസ്. കെ

മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ

To:- എല്ലാ ശാഖാ തലവന്മാർക്കും

പകർപ്പ്

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. എല്ലാ മേഖലാ ഓഫീസുകൾക്കും | 2. എല്ലാ IAD ടീമുകൾക്കും / പ്രിവന്റീവ് വിജിലൻസ് സ്കാഡുകൾക്കും |
| 3. MD യുടെ PA | 4. എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും |
| 5. എല്ലാ SDT ഓഫീസുകൾക്കും | 6. സർക്കുലർ ഫയൽ |