

D.195

الإضافة 3

(2013/05)

ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

السلسلة D: المبادئ العامة للتعريف

المبادئ العامة للتعريف - اتصالات الخدمة والاتصالات
ذات الامتيازات

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية
مبادئ توجيهية للدفع المسبق

التوصية ITU-T D.195 - الإضافة 3

توصيات السلسلة D الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات
المبادئ العامة للتعريف

D.0	المصطلحات والتعاريف
	المبادئ العامة للتعريف
D.9-D.1	إيجار وسائل اتصالات للاستعمال الخاص
D.39-D.10	مبادئ التسعير العامة المنطبقة على خدمات الاتصالات المعطياتية على الشبكات العمومية المكرسة للمعطيات
D.44-D.40	الترسيم والمحاسبة في الخدمة البرقية العمومية الدولية
D.49-D.45	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الدولية للرسائل البعيدة
D.59-D.50	المبادئ المنطبقة على البنية التحتية العالمية للمعلومات - الإنترنت
D.69-D.60	الترسيم والمحاسبة في خدمة التلكس الدولية
D.75-D.70	الترسيم والمحاسبة في خدمة الفاكس الدولية
D.79-D.76	الترسيم والمحاسبة في خدمة الفيديو تكس الدولية
D.89-D.80	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الدولية لإبراق الصور
D.99-D.90	الترسيم والمحاسبة في الخدمات المتنقلة
D.159-D.100	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية
D.179-D.160	وضع الحسابات الهاتفية والتلكسية الدولية وتبادلها
D.184-D.180	إرسالات البرامج الإذاعية والتلفزيونية الدولية
D.189-D.185	الترسيم والمحاسبة في الخدمات الساتلية الدولية
D.191-D.190	إرسال المعلومات المتعلقة بالمحاسبة الشهرية الدولية للاتصالات
D.195-D.192	اتصالات الخدمة والاتصالات ذات الامتيازات
D.209-D.196	تصفية أرصدة الحسابات الدولية للاتصالات
D.269-D.210	مبادئ الترسيم والمحاسبة لخدمات الاتصالات الدولية المؤمنة على الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات (ISDN)
D.279-D.270	مبادئ الترسيم والمحاسبة لشبكات الجيل التالي (NGN)
D.284-D.280	مبادئ الترسيم والمحاسبة للاتصالات الشخصية العالمية
D.299-D.285	مبادئ الترسيم والمحاسبة للخدمات التي تدعمها الشبكة الذكية
	توصيات تطبق على الصعيد الإقليمي
D.399-D.300	توصيات تنطبق في أوروبا وفي حوض البحر الأبيض المتوسط
D.499-D.400	توصيات تنطبق في أمريكا اللاتينية
D.599-D.500	توصيات تنطبق في آسيا وأوقيانيا
D.699-D.600	توصيات تنطبق في المنطقة الإفريقية

لمزيد من التفاصيل، انظر قائمة التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات.

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية

الإضافة 3

مبادئ توجيهية للدفع المسبق

ملخص

المقصود من الإضافة 3 للتوصية ITU-T D.195 هو مساعدة شركات تشغيل الاتصالات المعنية في وضع مبادئ توجيهية للدفع المسبق. ولما كان قرار شركة التشغيل بإنشاء آليات للدفع المسبق أمراً تجارياً داخلياً، فإن المبادئ التوجيهية الواردة في هذه الإضافة طوعية وتوضيحية في طبيعتها. والهدف منها مساعدة شركات التشغيل على صياغة مبادئ توجيهية جديدة (أو تحديث القائمة منها) للدفع المسبق حسب احتياجاتها وزيادة الكفاءة في إدارة الحسابات.

التسلسل التاريخي

الإصدار	التوصية	الموافقة	لجنة الدراسات
1.0	ITU-T D.195	2003-11-21	3
2.0	ITU-T D.195	2006-06-27	3
3.0	ITU-T D.195	2008-04-04	3
4.0	ITU-T D.195	2011-04-01	3
5.0	ITU-T D.195	2012-11-20	3
5.1	ITU-T D.195 Suppl.1	2013-05-31	3
5.2	ITU-T D.195 Suppl.2	2013-05-31	3
5.3	ITU-T D.195 Suppl.3	2013-05-31	3

تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات. وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذا المنشور لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها. والتقييد بهذا المنشور اختياري. غير أنه قد يضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيئي والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذا المنشور حاصلاً عندما يتم التقييد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يجب" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "ينبغي" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقييد بهذا المنشور إلزامي.

حقوق الملكية الفكرية

يسترعي الاتحاد الانتباه إلى أن تطبيق هذا المنشور أو تنفيذه قد يستلزم استعمال حق من حقوق الملكية الفكرية. ولا يتخذ الاتحاد أي موقف من القرائن المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية أو صلاحيتها أو نطاق تطبيقها سواء طالب بها عضو من أعضاء الاتحاد أو طرف آخر لا تشمله عملية إعداد المنشور.

وعند الموافقة على هذا المنشور، لم يكن الاتحاد قد تلقى إخطاراً بملكية فكرية تحميها براءات الاختراع يمكن المطالبة بها لتنفيذ هذا المنشور. ومع ذلك، ونظراً إلى أن هذه المعلومات قد لا تكون هي الأحدث، يوصى المسؤولون عن تنفيذ هذا المنشور بالاطلاع على قاعدة المعطيات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) في الموقع

<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>

© ITU 2013

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

جدول المحتويات

الصفحة

1	مقدمة	1
1	الهدف ونطاق التطبيق	1.1
1	فوائد توحيد المبادئ التوجيهية للدفع المسبق	2.1
1	ما هو خيار الدفع المسبق؟	3.1
1	العوامل الأساسية المحركة للدفع المسبق	4.1
1	الأهداف الأساسية للدفع المسبق	5.1
2	مبادئ الدفع المسبق	6.1
3	الأنشطة الأساسية والمسؤوليات الرئيسية	7.1
3	غايات قابلة للقياس	8.1
3	المبادئ التوجيهية للدفع المسبق	2
3	سياسة ائتمانية محددة بشكل جيد	1.2
3	سياسة توفير الائتمان	2.2
3	الحدود القصوى المختلفة للدفع المسبق	3.2
4	خيارات الدفع المسبق	4.2
4	الحسابات الأساسية للرصد اليومي	5.2
5	نظام اتصالات فعال	6.2
5	اتخاذ القرار داخلياً	7.2
5	الاستعراض المتواصل لعملاء الدفع المسبق	8.2
6	محتويات الاتفاق الرئيسي	9.2
6	مزايا خيار الدفع المسبق	10.2
7	عيوب خيار الدفع المسبق	11.2
7	أفضل الممارسات العالمية لإدارة الحسابات المدينة والائتمان والتحصيل	12.2
8	اعتبارات أخرى	13.2
9	دليل سريع للدفع المسبق	3

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية

الإضافة 3

مبادئ توجيهية للدفع المسبق

1 مقدمة

1.1 الهدف ونطاق التطبيق

الهدف من هذه الإضافة هو مساعدة مشغلي الاتصالات في وضع مبادئ توجيهية للدفع المسبق. وهذه المبادئ التوجيهية طوعية وتوضيحية. وقرار المشغل بإنشاء آليات للدفع المسبق أمر تجاري داخلي ويتم الاتفاق على الشروط التجارية بين المشغلين على أساس المعاملة بالمثل.

2.1 فوائد توحيد المبادئ التوجيهية للدفع المسبق

- الفوائد المرجو تحقيقها لمشغلي خدمات الاتصالات من خلال المبادئ التوجيهية هي:
- مساعدة مشغلي خدمات الاتصالات في صياغة مجموعة من المبادئ التوجيهية (إن لم تكن موجودة بالفعل) وفق احتياجاتهم أو مراجعة سياساتهم القائمة أو تحسينها وفق سياسات الدفع المسبق الحالية؛
- ضمان الكفاءة في إدارة الحسابات.

3.1 ما هو خيار الدفع المسبق؟

الدفع المسبق خيار للدخول في صفقات مع مجموعة من المشغلين حيث ترتفع مخاطر الدفع مع وجود فرصة هائلة للأعمال المحتملة. ويشمل هذا الخيار الأنشطة التي يضطلع بها بائع ما في سبيل التماس الدفع المسبق مقابل خدمات تقدم إلى العميل لاحقاً، ويقتضي تقييد الخدمة أو تعليقها أو قطع النفاذ إليها عند استنفاد المبلغ المدفوع مسبقاً والتخلف عن زيادته في التوقيت المناسب.

4.1 العوامل الأساسية المحركة للدفع المسبق

- تتضمن العوامل الأساسية المحركة للدفع المسبق، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
- التعامل المباشر مع مصدر الحركة، مثل مشغلي بطاقات النداء و/أو مجمعي الحركة؛
- إقبال مالكي الشركات على المخاطر؛
- القوة التفاوضية للبائع والمشتري؛
- الأدوات والموارد اللازمة للتعامل مع عملاء الدفع المسبق؛
- الدعم المتبادل والتعاون بين أفرقة المبيعات والتسويات؛
- الاستطلاع التسويقي.

5.1 الأهداف الأساسية للدفع المسبق

- تتضمن الأهداف الأساسية لخيار الدفع المسبق، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
- التعامل مع مصدر الحركة واستبعاد الوسطاء
- الإسقاط التام لمخاطر الدفع مع صغار المشغلين الذين يمثلون فرصاً للأعمال

- تعظيم المبيعات والأرباح
- حل وسط للحسابات المدينة
- خفض المخاطر المالية الإجمالية في الأعمال
- تقليل خسائر الديون المدومة.

6.1 مبادئ الدفع المسبق

تدور مبادئ الدفع المسبق السليمة حول ما يلي:

- جهود حثيثة سابقة للمبيعات واتفاقات داعمة
 - يجب استقاء معلومات ائتمانية من كل مصدر ممكن لها وتوظيفها في سبيل التوصل إلى تقدير سليم للمخاطر الائتمانية.
 - ينبغي للاتفاقات أن تنص بوضوح العملية المتفق عليها للتحكم في الاستخدام، مثال ذلك الحدود القصوى وعمليات التصعيد وما إلى ذلك.
- التقدير
 - ينبغي الانتهاء مقدماً من تحديد جميع المتغيرات المتعلقة بمبالغ الدفع المسبق.
 - وتتضمن هذه المتغيرات (على سبيل المثال لا الحصر):
 - السعة لدى العميل
 - معدل التسوية
 - أقصى استخدام صافي يومياً في العرض
 - أي حركة عائدة في العرض
 - الزمن السابق للحصول على الدفعات المقدمة
 - عطلات نهاية الأسبوع والإجازات الرسمية والبنكية
 - عدد خطوط النفاذ
 - السعة لكل خط، 2 Mbit/s للأنظمة EL مثلاً
 - التغيرات المتوقعة للسعة (للتقدير الدقيق للدفع المسبق، ينبغي مراعاة التعديلات المستقبلية المحتملة للسعة).
- الإنفاذ
 - تقديم تقارير حركة واستخدام للدفع المسبق إلى العملاء في الوقت المناسب حسب الاتفاق.
 - تطبيق الحدود القصوى ومستويات التصعيد بصرامة
 - دقة الحساب وتحديث الحسابات والرصد اليومي
 - رصد الاتجاهات وملاحظة الاستخدامات غير الطبيعية
 - توقيت الاتصالات والتحكم الكامل في قنوات الاتصال
- التعاون بين أفرقة المبيعات والتسويات
 - التواصل السريع والسلس بين الأفرقة
 - القراءة بين السطور فيما يتعلق بتصرفات العملاء خلال عمليات المتابعة
 - الاستعداد لاتخاذ قرارات سريعة بتنسيق كامل
 - التفاهم المتبادل بشأن توقيتات الاستجابة.

7.1 الأنشطة الأساسية والمسؤوليات الرئيسية

- إيراد شروط الدفع المسبق في الاتفاق مع العميل
- رصد الانكشاف يومياً
- متابعة عمليات تغذية الرصيد الإضافية
- بيانات الحركة الدورية
- تحديث الحسابات في توقيت سليم/لحظياً
- التواصل المستمر مع العملاء بشأن الترتيبات اللوجستية للدفع المسبق
- حل منازعات الفوترة سريعاً
- الاستطلاع التسويقي
- تقارير الإدارة (الإدارة العليا والعملاء الداخليين ضمن المبيعات والفوترة والتسويات والمحاسبة والعمليات وغير ذلك)
- رصد الوجهات عالية القيمة.

8.1 غايات قابلة للقياس

- استخدام الإمكانية من جانب مشغلي الدفع المسبق
- العائد التدريجي
- شطب الديون المدومة
- عدد الأيام المتراكمة دون دفع مسبق
- الدقة في حساب الاستخدام اليومي والرصد
- الاستطلاع التسويقي
- مستويات أيام استحقاق المبيعات (DSO).

2 المبادئ التوجيهية للدفع المسبق

1.2 سياسة ائتمانية محددة بشكل جيد

السياسة الائتمانية هي مجموعة من العمليات والإجراءات المحيطة بجميع الوظائف والأنشطة الائتمانية في كيان تجاري.

2.2 سياسة توفير الائتمان

تعتمد كمية المخاطر التي يتحملها المشغل/البائع على وضعه. وينبغي للوضع في السوق أن يشكل أساس الوضع التفاوضي.

3.2 الحدود القصوى المختلفة للدفع المسبق

يمثل تحديد الحدود القصوى بشكل سليم مفتاح النجاح لخيار الدفع المسبق. وحسب قدرات تحمل المخاطر، يتعين على البائع أو مورد الخدمة أن يحدد بوضوح المتغيرات التالية وما يناظرها من حدود قصوى:

- **تنشيطات السعة:** ينبغي ألا تنشيط إلا مقابل أعمال محتملة، ولا ينصح بأي إفراط في التنشيط/تفريط في الاستخدام.
- **المدفوعات المسبقة الدنيا:** ينبغي تعريفها حسب أقصى استخدام يومي/لكل E1. وينبغي أن تؤدي دور مستوى الخطر لرصد العميل وحظره إذا بلغ هذا المستوى من المدفوعات المسبقة.
- **استخدامات الدفع المسبق:** ينبغي أن يكون لها مستويات متنوعة من الحدود القصوى تحدد بوضوح الإجراءات المتخذة عند الوصول إلى هذه الحدود القصوى، مثل الإخطار عند الوصول إلى 70% والتصعيد عند 80% والحظر عند 95% وما إلى ذلك.

- المهلة الزمنية في الدفعات المقدمة: ينبغي اختبارها وتعريفها بشكل سليم لاستيعاب أي مدفوعات في الطريق.
- إمكانية الحركة العائدة: فهم صافي الاستخدام اليومي.
- البيانات الدورية: ينبغي الاتفاق عليها بشكل سليم وقت توقيع الاتفاق والالتزام بها بالنسبة إلى البيانات المؤقتة وفترات الفوترة الفعلية.
- زمن استجابة العميل: يفسح للإدارة القائمة على شؤون الدائنين مساحة للتعبير عن أي مخاوف من جانبها مثل مشاكل التدفق النقدي في الأمد القصير والتخلف عن معالجة المنازعات المعلقة وما إلى ذلك.
- يُنصح دائماً بتحديد هذه الحدود القصوى المختلفة للدفع المسبق بوضوح في الاتفاق لتجنب أي لبس في مرحلة لاحقة مع حق الحظر بناءً على أو بدون إخطار إذا تجاوز الاستخدام 100% في أي وقت.

4.2 خيارات الدفع المسبق

- يمكن تطبيق الدفع المسبق بخيارات متنوعة حسب الإقبال على المخاطر والقوة التفاوضية وقدرة السداد والسلامة المالية للمشتري. وتشمل الخيارات ما يلي:
- نموذج الدفع المسبق: يُطبق القسط المدفوع مقابل الفواتير الناشئة بشكل مباشر ويغذى الرصيد حسب الحدود القصوى والاتفاق.
- الإيداع النقدي: يقوم العميل بإيداع نقدي، لا يُطبق مطلقاً على الفواتير الناشئة، ويقوم المشتري بسداد المدفوعات كما في حالات الدفع اللاحق العادية خلال فترة السداد. ويكون الإيداع النقدي عادةً دالة في فترة السداد ومتوسط صافي الاستخدام اليومي.
- حسابات الاحتجاز: يعمل المشغلون في الولايات المتحدة وأوروبا كذلك بحسابات الاحتجاز كخيار للتعامل مع مشغلي الدفع المسبق.
- وتوجد خيارات أخرى غير نقدية وأقل سيولة نسبياً لحل مسائل التأمين مثل:
- الضمان البنكي: بديل للإيداع النقدي، مقدمه المشتري من بنك مقبول لدى مورد الخدمة.
- خطابات ضمان: تعمل في الغالب على غرار الضمان البنكي.
- التوليف: يمكن لمورد الخدمة، حسب وضعه المالي تقديم توليفات مختلفة من خيارات الدفع المسبق والحدود الائتمانية كذلك.
- ويُنصح دائماً بتحديد الخيارات المتفق عليها في الاتفاق لتجنب أي لبس في مرحلة لاحقة مع إيراد أمثلة لحساب مبالغ الدفع المسبق والعلاقة بالتعديلات على السعة المنشطة.
- كما يمكن لمورد الخدمة اتخاذ أعلى استخدام أساساً لحساب مبالغ الدفع المسبق إن أراد أن يلتزم جانب الاحتياط.

5.2 الحسابات الأساسية للرصد اليومي

- يتطلب خيار الدفع المسبق تتبعاً متواصلاً يستند إلى مجموعة متنوعة من الحسابات الأساسية وعناصر التحكم.
- يُحدد صافي استخدام المشتري كالتالي:
- صافي الوضع/الاستخدام المفوتر والمحجوز + صافي الوضع/الاستخدام غير المفوتر وغير المحجوز = صافي الاستخدام
- ويقارن صافي الاستخدام بالمتاح من المدفوعات المسبقة من حيث:
- النسبة المئوية للاستخدام
- عوامل المضاعفة.

ويتطلب الحصول على أدق وأكمل المعلومات لرصد المشغلين القائمين على الدفع المسبق مراعاة بعض العوامل، منها:

- أرصدة دقيقة للحسابات المدينة
 - التطبيق الدقيق للمدفوعات وإشعارات الإضافة
 - مدخلات وتعديلات السداد على الخط
 - إدخال الأسعار في أنظمة الفوترة في توقيتات مناسبة
 - استقراء الحركة في حالة عدم توافر تقارير عن الحركة
 - آخر تواصل مع العميل
 - النفاذ بيسر إلى الحسابات البنكية على الخط
 - النفاذ بيسر إلى قائمة العطلات لمختلف البلدان
 - الفوترة والتسوية مع العميل في توقيتات مناسبة
 - معلومات بشأن صافي الاستخدام المؤقت في توقيتات مناسبة
 - حل أي منازعات معلقة في توقيتات مناسبة
 - اليوم/التاريخ المتوقع فيه بلوغ مختلف النسب المتوية للحدود القصوى
 - الاستخدام المتوقع خلال 7 أيام التالية وما إلى ذلك.
- ملاحظة - في حالة عدم دعم العمليات الحسابية في البرمجيات المستخدمة، يجب التعامل مع البيانات بعناية.

6.2 نظام اتصالات فعال

يتطلب الرصد الفعال في خيار الدفع المسبق نظام اتصالات فعال للغاية. ويمكن أن يدعم نظام كهذا أدوات وعوامل لوجستية مختلفة متاحة، مثل:

- تنبيهات البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة من نظام الفوترة المؤتمت الذي يتتبع صافي الاستخدام
- توافر قائمة SPOC محدثة لكلا الطرفين
- نفاذ شبه لحظي إلى الاتصالات بين الطرفين
- رؤية واضحة لمصفوفة التصعيد وترتيباته اللوجستية
- رؤية واضحة بشأن الترتيبات اللوجستية للحظر ورفع الحظر (بما في ذلك التقييد الجزئي أو الكلي لتبادل الحركة)
- أجهزة متنقلة تمكن الموظفين من النفاذ إلى حسابات البريد الإلكتروني للشركة أو إجراء مكاتبات عند وجودهم بعيداً عن المكاتب.

7.2 اتخاذ القرار داخلياً

ينبغي أن يدعم نظام اتخاذ القرار الداخلي السرعة في اتخاذ القرار. وتشمل العناصر:

- تقاسم المعلومات وتوزيع التقارير
- مبادئ توجيهية لرفع التقارير إلى الإدارة العليا (تقارير الحالة والرصد وغير ذلك من متطلبات التقارير)
- سياسات بشأن تقاسم المعلومات الائتمانية مع وحدات الأعمال الأخرى في الشركة (عبر التقارير أو من خلال اجتماعات الربط)
- آلية لاعتماد الحالات الخاصة
- سلطات محددة بوضوح لتجاوز قرارات السياسات.

8.2 الاستعراض المتواصل لعملاء الدفع المسبق

- سلوكيات الاستخدام لدى العملاء

- استجابة العميل
- المدفوعات الاستباقية
- عادات التواصل المستمر
- القيمة المضافة في العائدات
- الاستطلاع التسويقي
- تحسّن السلامة المالية.

وقد تتضمن مخرجات عمليات الاستعراض كل ما يلي أو بعضه:

- ترقية العميل إلى بنود الدفع اللاحق إذا كان مصدراً لقيمة حسنة ووُجدت قيود على الأعمال مع الحد الائتماني غير المؤمن.
- إمكانية استمرار العميل بنفس البنود.
- إمكانية إعادة العميل النظر في قيمة استمرار العلاقة التجارية من عدمه. ويجوز وضع قيود على الموارد الإضافية للقيام بذلك.

9.2 محتويات الاتفاق الرئيسي

- الإيداعات والمبالغ المدفوعة مسبقاً
- ضمان التسوية في التوقيت المناسب
- معايير تعديل بنود الدفع
- الدور الواجب على الشركة الأم أدائه في تخفيف المخاطر
- دورات الفوترة
- تحديد الفترة المسموح خلالها بإثارة المنازعات والتحقق منها واستعراضها وحلها
- تحديد الأطر الزمنية لحل المنازعات وإجراءات التصعيد
- تحديد جزاءات التأخر في الدفع
- بنود حظر الحركة وترتيباته اللوجستية في حالة التخلف عن السداد
- النص على وجوب سداد المبالغ غير المتنازع عليها وعدم جواز احتجازها إلى أن يُتوصّل إلى حل للمبالغ المتنازع عليها
- بند تعجيل في حالة التخلف عن السداد في تاريخ الاستحقاق لأي أقساط على النحو المتفق عليه في خطة الدفع
- الإلزام بتقديم بيانات مالية سنوية (ميزانية، بيان دخل، بيان تدفق نقدي) و/أو تقارير سنوية من أجل تحديث الملف الائتماني بانتظام
- تنبهي معاملة مدفوعات رسوم الاستخدام والرسوم الثابتة بشكل منفصل
- الإلزام بالدفع عبر تحويل برقي أو بنكي.

10.2 مزايا خيار الدفع المسبق

- استبعاد مخاطر التحصيل تماماً
- فوائد التدفق النقدي
- التمكين من خدمة صغار العملاء
- التمكين من التعامل مع مصدر الحركة
- تحسين العائدات.

11.2 عيوب خيار الدفع المسبق

- التحميل على الموارد
- قد لا تستمر العلاقة التجارية لأمد طويل
- كثرة الأعمال اليدوية
- قد يؤدي التحميل على الموارد إلى عدم تحسن العائدات.

12.2 أفضل الممارسات العالمية لإدارة الحسابات المدينة والائتمان والتحصيل

- التخلص من معوقات الدفع
- تحسين أتمتة وظيفة معالجة التحويلات المالية
- تنفيذ عملية رسمية لإدارة المنازعات
- معالجة الحسابات المتعسرة والمتأخرة بحنكة استراتيجية
- حشد موظفي التحصيل من خلال التخصص ومستهدفات الأداء والحوافز.

1.12.2 أفضل الممارسات في إدارة المخاطر الائتمانية (تفاصيل محددة)

- وضع إجراء لرصد أوضاع العملاء بانتظام
- تصنيف العملاء الحاليين والمحتملين أو تقسيمهم إلى شرائح حسب المخاطر بغية تخصيص استراتيجيات الائتمان والتحصيل
- تقسيم محفظة الحسابات المدينة إلى شرائح حسب المخاطر (مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة) لتبين الحسابات المدينة ذات الأولوية وتعديل الأساليب التكتيكية للتحصيل بالنسبة إلى كل عميل
- الحصول على بيانات محدثة للعملاء من وكالة حسنة السمعة مختصة بالمعلومات الائتمانية أو التصنيف الائتماني
- مراجعة بنود سياسات الائتمان والتحصيل بصفة دورية
- المداومة على مطالبة العميل باستيفاء نموذج طلب ائتمان أو نموذج معلومات عن العميل، ورفض منح الائتمان إذا خرجت المخاطر عن نطاق المقبول
- المداومة على تزويد دائرة المبيعات وغيرها من العملاء الداخليين بتقرير شهري يبين إجمالي رصيد الحسابات المدينة ووضعها
- خفض الحد الائتماني للعميل أو اختصار مدة الدفع في حالة التخوف من وضع العميل المالي أو إذا ثبت عجز العميل عن السداد لك أو لغيرك من الدائنين التجاريين خلال مدة زمنية معقولة
- النص على شروط الدفع بوضوح في الفواتير
- العمل على تحسين عملية إدارة مخاطر الائتمان باستمرار
- الإلزام بالدفع عبر تحويلات برقية.

2.12.2 أفضل الممارسات في تحصيل الديون (تفاصيل محددة)

- تطبيق سياسات الائتمان والتحصيل الموضوعة
- تصنيف العملاء الحاليين والجدد وفق المخاطر ووضع نظام متابعة للحسابات المتأخرة بعد الاستحقاق لكل نوع وفئة.
- وينبغي وضع جدول زمني محدد لمتابعة الأرصدة المتأخرة بعد الاستحقاق
- تتبّع اتجاهات السلوك في الدفع بانتظام وجدولة أنشطة التحصيل وفق ذلك
- تحقيق مستوى عالٍ من المهنية بين موظفي التحصيل والتشجيع على الوصول إلى ذروة الأداء
- وضع أداة إعداد تقارير فعالة لتبين حسابات المخاطر المنخفضة أو المخاطر المرتفعة أو الهامشية أو المثيرة للمشاكل
- تحسين كل من تحصيل الديون وحل المنازعات عن طريق خفض عدد دورات كل عملية خاضعة لتحكم دائرة الائتمان

- العمل على منع التأخر في الدفع عن طريق فرض غرامات تأخير وإنفاذها
- وضع أهداف للحصول، لكن ينبغي ألا تقاس هذه الأهداف بموجب عدد ما يجري من مهاتفات، بل بموجب الاتصالات المستكملة والالتزامات المتوصل إليها من الدفع
- تشجيع الحاصلين على الإبلاغ عن مشاكل التحصيل بدلاً من إخفائها، حيث إن التبكير بتنبيه الرئيس المباشر إلى المشكلة يؤدي إلى التبكير بمعالجتها وحلها ما أمكن
- إذا طلب عميل مهلة للسداد أو طلب منك قبول خطة سداد ممتدة، تأكد قبل القبول من:
 - المطالبة ببيانات مالية وتلقيها من العميل للإعانة على قياس حدة مشاكل العميل المالية
 - السؤال عن توجه المدين بنفس الطلب إلى جميع دائنيه أو إلى بعضهم فقط
 - طلب قائمة بالموردين الذين وافقوا بالفعل على المقترح
- تحسين الفعالية في تحصيل الديون وحل المنازعات عن طريق اختصار فترات السماح أو إلغائها كليةً
- ينبغي للمحصل بعد أي تخلف عن الوفاء بالتزام سداد أن يُصر على تسليم المدين للمدفوعات في اليوم التالي، فهذا يعبر عن الجدية في المطالبة بالمستحقات
- لتشجيع العميل على إصدار صك بالسداد يغطي خطة دفع ممتدة، اعرض عليه التنازل إذا أصدر الصك عن الفوائد أو رسوم التمويل التي من شأنها أن تضاف لولا ذلك
- إدراك أنه مع كون مطالبة العميل بسداد رصيد متنازع عليه أمراً غير معقول، فإنه من غير المعقول أيضاً أن يتخلف العملاء عن سداد الجزء غير المتنازع عليه من الأرصدة المتأخرة بعد تاريخ الاستحقاق
- المبادرة إلى تسوية ما يطرأ من مشاكل السداد وعدم السماح بتراكمها لأن التراكم يزيد من صعوبة التسوية والزمن اللازم لتحقيقها
- اختصار مدة الحسابات المفتوحة وخفض الحد الائتماني المخصص
- من أدوات التحصيل الفعالة مطالبة العميل بتأكيد التزامه بالدفع كتابياً
- الحرص على توثيق أي مخالفة من عميل لالتزاماته بالسداد بشكل ظاهر، ذلك أن معرفة من لديه سجل من مخالفة الالتزامات من العملاء يعطي الحاصلين أداة مهمة وميزة قوية في المفاوضات
- الجمع بين الأدب والاحترام والحزم
- تمييز الحسابات المشوبة بعدم انتظام السداد أو تقطعه لزيادة عدد اتصالات التحصيل وتحديثات الملفات الائتمانية
- تمييز الحسابات الجديدة لتحصل على انتباه خاص للاتصال بهم سريعاً إذا تجاوز الحساب تاريخ الاستحقاق
- نفذ التزاماتك للعملاء
- تكليف أفراد أكثر خبرة بالحسابات الأكبر أو الأصعب
- تجنب المجادلة مع العملاء
- تجنب اقتراح أي إجراء لن تنفذه. فإذا هددت بوقف الطلبات أو بتحريك التحصيل على الحساب ثم توانيت عن ذلك فستفقد مصداقيتك كمحصل في نظر العميل
- إذا كان العميل يواجه مشكلة مؤقتة، اعرض عليه أن تضع له خطة سداد
- إدخال وسيط في الحالات الملائمة
- تجنب الإجراءات القانونية إلا كملجأً أخيراً.

13.2 اعتبارات أخرى

- وضع احتياطات للديون المعدومة
- وضع عملية للتصعيد، بمعنى التنبيه فور ظهور مشكلة واتخاذ إجراء فوري
- الاستفادة من أنواع الحركة الأخرى.

3 دليل سريع للدفع المسبق

- لا تحسب أي عملية بيع حتى تسدد قيمتها
- لا تعتبر من العملاء المحتملين إلا من يحقق تحسناً في العائدات
- احرص على إدراج شروط السداد بوضوح تام في الاتفاق
- تأكد من وضع الأسس بشكل سليم
- أتقن فتح الحسابات الجديد
- أسرع بالمطالبات
- الرصد بشكل يومي على الأقل
- وضوح تقويمات العطلات
- النفاذ إلى SPOC العميل ومصفوفة التصعيد
- استعمال أدوات اتصال سليمة وسريعة.

سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

السلسلة A	تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات
السلسلة D	المبادئ العامة للتعريف
السلسلة E	التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية
السلسلة F	خدمات الاتصالات غير الهاتفية
السلسلة G	أنظمة الإرسال ووسائطه والأنظمة والشبكات الرقمية
السلسلة H	الأنظمة السمعية المرئية والأنظمة متعددة الوسائط
السلسلة I	الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات
السلسلة J	الشبكات الكبلية وإرسال إشارات تلفزيونية وبرامج صوتية وإشارات أخرى متعددة الوسائط
السلسلة K	الحماية من التداخلات
السلسلة L	إنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها
السلسلة M	إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات (TMN) وصيانة الشبكات
السلسلة N	الصيانة: الدارات الدولية لإرسال البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية
السلسلة O	مواصفات تجهيزات القياس
السلسلة P	المطاريق وطرائق التقييم الذاتية والموضوعية
السلسلة Q	التبديل والتشوير
السلسلة R	الإرسال البرقي
السلسلة S	التجهيزات المطرافة للخدمات البرقية
السلسلة T	المطاريق الخاصة بالخدمات التلمائية
السلسلة U	التبديل البرقي
السلسلة V	اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية
السلسلة X	شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة ومسائل الأمن
السلسلة Y	البنية التحتية العالمية للمعلومات وملامح بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي
السلسلة Z	اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات