

نرم افزار پیگیری درخواست خدمات شبانه روزی مشتریان

کسری ۲۴

CSR24h

معرفی :

نرم افزار پیگیری درخواست خدمات شبانه روزی مشتریان ، ابزاری است که جهت استفاده در موسسات و سازمانهایی طراحی شده است که نیاز به پاسخگویی مشتریان به صورت ۲۴ ساعته در آنها احساس می شود. این نرم افزار با استفاده از یک سیستم پاسخگو تلفنی و یک سیستم ارسال SMS یک پل ارتباطی مستحکم میان مشتریان و مسئول سرویس برقرار می کند.

نحوه عملکرد :

پس از پیاده سازی سیستم و اختصاص یک خط تلفن به عنوان تلفن تماس مشتریان با خدمات ۲۴ ساعته سازمان، در صورت تماس مشتری از وی خواسته می شود که جهت اعلام خرابی و یا دریافت شماره تماس مسئول شیفت جهت برقراری ارتباط مستقیم و یا اعلام پیشنهاد و انتقاد با زدن دکمه های تلفن خود اقدام نماید .

۱- **اعلام خرابی :** در صورت اعلام خرابی توسط مشتری بلافاصله شماره تماس مشتری که از طریق سیستم CallerID توسط نرم افزار به ثبت رسیده است برای مسئول شیفت که شماره تلفن همراه وی به سیستم معرفی شده ارسال می گردد تا مسئول شیفت نسبت به برقراری تماس با مشتری و برنامه ریزی جهت حضور در محل اقدام نماید .

۲- **دریافت شماره تماس مسئول شیفت :** در صورتی که مسئول شیفت به هر دلیل پس از ارسال SMS با مشتری مربوطه تماس نگیرد مشتری می تواند با دریافت شماره تلفن همراه وی شخصاً در مورد برقراری تماس اقدام نماید .

۳- **اعلام پیشنهاد و یا انتقاد :** این سیستم به صورت ۲۴ ساعته علاوه بر عملیات فوق آماده دریافت پیشنهادات و انتقادات مشتریان می باشد.

نیازمندیهای سیستم

- ۱- وجود یک دستگاه کامپیوتر در سازمان (یک کامپیوتر شخصی معمولی نیز قابل استفاده می باشد)
- ۲- تهیه یک دستگاه GSM Modem جهت برقراری ارتباط با شبکه تلفن همراه (قیمت این دستگاه حدوداً ۳۰۰/۰۰۰ تومان بوده و از طریق شرکت قابل تهیه است)
- ۳- یک عدد سیم کارت تلفن همراه جهت قرار دادن در دستگاه GSM Modem (از هر نوع)
- ۴- حداقل یک خط تلفن ثابت اختصاصی.

شکل صفحه اصلی برنامه به صورت زیر است.



کد تماس	شماره تماس	شرح	تاریخ	ساعت

چرا به چنین سیستمی نیازمندیم؟ کسب رضایت مشتری در کسب و کار و دادن اطمینان به وی در مورد همواره در دسترس بودن خصوصاً در فعالیت های خدماتی مهمترین اصل جذب مشتری و رسیدن به درآمد بیشتر است. مطمئناً مهمترین زمینه ای که شرکتهای خدماتی در مورد آن رقابت می کنند کسب رضایت مشتری است. با توجه به اینکه روی آوردن به این نوع نرم افزار در میان رقبای شما آغاز شده، برای باقی ماندن در مسابقه رقابت به چنین ابزارهایی نیازمندید.

چرا استفاده از تلفن همراه؟ از آنجا که حضور دائم یک مسئول در سازمان به صورت ۲۴ ساعته و شیفتی شامل هزینه های فراوانی برای آن سازمان است، و تنها وسیله ارتباط دائمی با یک شخص تلفن همراه وی می باشد بهترین راه این است که مسئول خدمات از طریق تلفن همراه خود از موضوع خرابی با خبر شود.

چرا SMS؟ به دلایل زیر استفاده از کوتاه پیام بهترین راه است :

- ۱- اطمینان از دریافت خبر توسط مسئول شیفت و مکتوب بودن دریافت آن توسط وی جهت استنادهای آینده .
- ۲- ارزان بودن ارسال SMS در برابر برقراری تماس تلفنی با تلفن همراه.
- ۳- مسئول شیفت نیازی به یادداشت کردن اطلاعات نداشته و این اطلاعات را همیشه تا رفع مشکل در گوشی تلفن همراه خود خواهد داشت.

چرا نرم افزار؟ شاید با خود بگویید چه نیازی به یک سیستم است . مشتری می تواند خود به صورت مستقیم با مسئول شیفت تماس بگیرد :

- ۱- مسئول شیفت اصولاً متغیر است و نمیتوان از مشتری انتظار داشت که شماره تماس کلیه مسئولین شیفت و برنامه کاری آنها را یادداشت کند .
- ۲- ممکن است مشتری شماره مسئول شیفت را گم و یا فراموش کند و یا اینکه مسئول شیفت شماره تماس خود را تغییر دهد .
- ۳- اعلام عمومی شماره شخصی یک فرد اصولاً امکان پذیر نیست .
- ۴- در صورت تماس مشتری با تلفن همراه هزینه های مورد به عهده مشتری بوده که مورد رضایت نخواهد بود .
- ۵- دریافت اطلاعات خصوصاً شماره تلفن از طریق تماس تلفنی با تلفن همراه با توجه به لهجه های مختلف و ایرادات شبکه تلفن همراه در قطع و وصل شدن صدا کاری طاقت فرسا و وقت گیر است .

بنابراین وجود یک نرم افزار با نوع عملکرد تشریح شده بهترین راه حل ممکن است.