

سامانه‌های مدیریت

ارائه دهنده راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

راهنمای پورتال مشتریان

بخش اول

معرفی پورتال مشتریان شرکت سامانه های مدیریت

بخش دوم

معرفی بخش‌های عمومی پورتال مشتریان

بخش سوم

معرفی منو سفارشات و نحوه دسترسی به اطلاعات پروژه

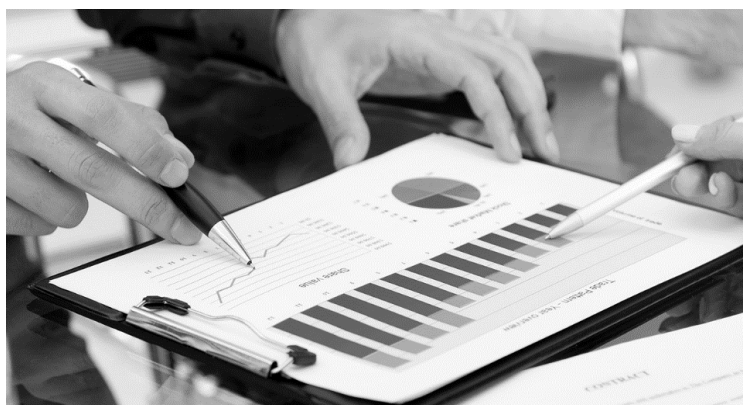
"ضمن عرض خرسندی از پیوستن شما به مجموعه مشتریان شرکت سامانه‌های مدیریت، مفتخریم شما را به عضویت در پورتال مشتریان دعوت نمائیم. پورتال مشتریان شرکت سامانه‌های مدیریت به منظور ارائه خدمات با کیفیت در راستای ایجاد بالاترین ارزش برای مشتریان در نظر گرفته شده است."



معرفی پورتال مشتریان

این پورتال، سامانه ارتباطی مستقیم شما با تیم پروژه و واحد خدمات فنی و پشتیبانی شرکت سامانه‌های مدیریت می‌باشد، که تلاش شده است صدای مشتری از طریق این کانال به صورت موثر و به سرعت به سازمان منتقل گردد. بنابراین طراحی این مسیر به گونه‌ای در نظر گرفته شده است که تمامی ابعاد ارتباط شما با مجموعه شفاف گردد، شما می‌توانید با تکمیل فرایند ثبت نام خود از مزایای این پورتال که شامل مشاهده و ویرایش اطلاعات حساب شخصی و سازمانی، سفارشات و پروژه‌های خود و جزئیات آنها، ثبت و مشاهده موارد پشتیبانی، اطلاع از جزئیات کاری و مالی سفارش و ... بهره‌مند گردید.

"با استفاده از پورتال مشتریان شرکت سامانه‌های مدیریت در جریان تمامی جزئیات سفارش‌ها و پروژه‌های خود قرار خواهید گرفت."



بخش‌های مختلف پورتال

به منظور آشنایی بیشتر شما با این سامانه، در ادامه به تشریح بخش‌های مختلف آن پرداخته شده است. بخش‌های مختلف پورتال مشتریان شرکت سامانه‌های مدیریت شامل مورد ذیل است:

• حساب کاربری

حساب کاربری شما، شامل اطلاعات پروفایلی و اطلاعات تماس شما می‌باشد. در این بخش شما می‌توانید اطلاعات خود را به روز و کانال‌های ارتباطی ترجیحی خود را مشخص نمایید. با مشخص کردن کانال‌های ارتباطی ترجیحی خود زمانی که از سوی مجموعه سامانه‌های مدیریت نیاز به ارتباط با شما می‌باشد و یا حتی در صورتی که ارتباطی از طریق CRM مجموعه با شما گرفته شود (برای مثال برای ارسال نوتیفیکیشن‌های اطلاع رسانی و یا ارسال مستندات) این کانال‌ها چک می‌شوند و از طریق کانال‌های ترجیحی شما، ارتباط برقرار خواهد شد.

در صفحه پروفایل شما گزینه‌ای با عنوان شناسه مشتری وجود دارد. این ID در واقع شناسه منحصر به فرد شما جهت برقراری ارتباط موثر، با مرکز تماس واحد خدمات فنی و مشتریان خواهد بود. هنگام برقراری تماس با واحد پشتیبانی، از شما خواسته می‌شود شناسه خود را وارد نمایید، پس از وارد کردن شناسه به پشتیبان‌های مرتبط با پروژه و سفارش خود متصل خواهید شد.

• صندوق پیام

از طریق این صندوق پیام، دسترسی به پیام‌هایی از سمت سازمان به منظور اطلاع‌رسانی در موارد مختلف برای شما ارسال می‌گردد فراهم خواهد شد.

• اطلاعات سازمان

در این بخش اطلاعات سازمان خود، شامل اطلاعات حقوقی و اطلاعات تماس را می‌توانید مشاهده نمایید.

• دانلودها

در این بخش، لینک دانلود فایل‌های کاربردی جهت دسترسی آسان مشتریان قرار گرفته است.

• موارد پشتیبانی (Ticketing)

در بخش موارد پشتیبانی، لیست تیکت‌هایی که شما و بقیه افراد سازمانتان ثبت نموده‌اید، با اطلاعات آخرین وضعیت آنها قابل مشاهده است. با کلیک بر روی شماره هر مورد، می‌توانید اطلاعات جزئی‌تر آن شامل توضیحات، یادداشت‌ها و ... را مشاهده نمایید و در صورت لزوم وضعیت آن را تغییر دهید.

سفارشات سازمان

تمامی سفارشات سازمان شما از این بخش قابل مشاهده است. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری در رابطه با هر کدام از سفارشات سازمانتان به دست آورید، کافیست بر روی شناسه سفارش مورد نظرتان کلیک کنید.

نظرسنجی‌ها

در برخی موارد با توجه به خدماتی که به شما ارائه شده است، نظرسنجی‌هایی برای سنجش کیفیت خدمات در نظر گرفته می‌شود تا بتوانیم به صورت دقیق بازخورد شما را دریافت کنیم.

• تغییر کلمه عبور

از این بخش برای تغییر پسورد ورود به پورتال می‌توانید اقدام کنید.

• گواهینامه‌های شما

با توجه به اینکه پس از شرکت کردن در دوره‌های آموزش راهبری سیستم CRM، آزمون برگزار می‌گردد، نمره کسب شده توسط راهبر در این بخش قابل دسترسی خواهد بود.



**"با استفاده از پورتال
مشتریان شرکت سامانه‌های
مدیریت در جریان تمامی
جزئیات سفارش‌ها و
پروژه‌های خود قرار خواهید
گرفت."**

پورتال تیکتینگ

برای ثبت تیکت جدید، بر روی گزینه «ایجاد مورد جدید» بالای لیست تیکت‌ها کلیک نمایید. در صفحه‌ای که برایتان باز می‌شود می‌توانید تیکت خود را ثبت نمایید. هنگام ثبت تیکت بایستی موارد ذیل را بر روی آن مشخص نمایید:

- عنوان تیکت
سعی کنید عنوان مناسبی را برای تیکت خود انتخاب نمایید که بتواند در یک نگاه مسئله اصلی را مشخص کند.
- سفارش مربوطه
ممکن است سازمان شما یک یا چند سفارش داشته باشد. در این بخش لیستی از سفارشات فعال سازمان شما نمایش داده می‌شود و شما بایستی انتخاب نمایید این مسئله‌ای که پیش آمده است مربوط به کدام یک از سفارشات سازمان شما می‌باشد.
- نوع مورد
تیکت‌ها به چهار دسته تقسیم می‌شوند، درخواست، سوال، رخداد و مشکل. هر کدام از این موارد تعیین‌کننده جنس مسئله‌ای که برای شما پیش آمده است را مشخص می‌کند و به پشتیبان، در فرایند حل مورد شما کمک می‌کند.

- شدت

درجه اهمیت یک مورد به صورت نسبی، در این قسمت مشخص می‌گردد. که شامل چهار مقدار کم، متوسط، زیاد و فوری می‌باشد.

- شرح

برای حل مورد، نیاز است اطلاعات دقیق و شفافی در اختیار پشتیبان قرار گیرد. بنابراین سعی هنگام ثبت تیکت در این قسمت توضیحات شفافی را یادداشت نمائید تا پشتیبان بتواند به سرعت متوجه مسئله گردد و اقدام به رفع آن نماید.

- حوزه اثر

حوزه اثر یک تیکت مشخص کننده مقیاس مسئله پیش‌آمده است که شامل سه حالت، یک کاربر، گروهی از کاربران و تمام کاربران است. بنابراین مشخص می‌شود، مسئله‌ای که پیش آمده است مثلاً، برای همه کاربران سازمان بوده است.

*همچنین در قسمت پایینی همین صفحه بخشی قرار دارد که، اگر در این زمینه مستندی وجود دارد آن را ضمیمه نمائید.



- بسته‌های کاری سفارش

ساختار شکست کار انجام پروژه تحت عنوان بسته‌های کاری به منظور ایجاد شفافیت در نحوه انجام پروژه و نظارت بر پیشرفت آن در نظر گرفته شده است. در این بخش شما از جزئیات اطلاعات مربوط به نحوه اجرای هر بخش از پروژه مطلع خواهید شد.

- فاکتورها

صورت‌حساب‌ها و فاکتورهای صادر شده از این بخش قابل دسترسی هستند.

اطلاعات سفارشات

اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری در رابطه با هر کدام از سفارشات سازمانتان به دست آورید، کافیست بر روی شناسه سفارش مورد نظرتان کلیک کنید. بر روی هر سفارش منویی وجود دارد که شامل اطلاعات ذیل است:

- اقلام سفارش

شامل جزئیات محصولات و اقلام سفارش سازمان می‌باشد.

- مراحل پرداخت

تمامی توافقات مالی پروژه، بر اساس قرارداد عقد شده بین دو مجموعه، در این بخش قابل مشاهده می‌باشد.

- تعویقات

اگر در پروژه مسائلی باعث بروز تاخیر و تعویق انجام کار و یا تحویل پروژه گردد، در این قسمت اطلاعات آن در اختیار شما خواهد بود.



"با ما در تماس باشید"

با در ارتباط باشید

شرکت سامانه‌های مدیریت همواره، از بازخوردهای مشتریان جهت بهبود عملکرد در ارائه خدمات استقبال می‌نماید. از شما مشتری گرامی خواهیم‌دیم ما را از نقطه نظرات خود مطلع سازید. از طریق کانال‌های ارتباطی زیر با ما در ارتباط باشید:

دفتر بازاریابی و فروش: تهران- میدان ونک- خیابان ونک- مرکز تجاری و اداری آئینه ونک- طبقه پنجم- واحد ۵۰۳

دفتر تولید و توسعه محصول: تهران- میدان ونک- خیابان ونک- مرکز تجاری و اداری آئینه ونک- طبقه هفتم- واحد ۷۰۵

دفتر خدمات فنی و پشتیبانی: تهران- میدان ونک- خیابان ونک- مرکز تجاری و اداری آئینه ونک- طبقه هفتم- واحد ۷۰۶

تلفن: ۴۳۹۱۹۰۰۰ (۲۱) +۹۸

فکس: ۴۳۹۱۹۱۱۱ (۲۱) +۹۸

پست الکترونیکی: info@bmsd.ir