



راهکار پیشنهادی سامانه‌های مدیریت

ویژه شرکت‌های معتمد مالیاتی

راهکار CRM ویژه شرکت‌های معتمد مالیاتی

با توجه به ضرورت پاسخگویی به موقع و رفع مشکلات مودیان مالیاتی توسط شرکت‌های معتمد و الزام قانونی وجود CRM در شرکت‌های معتمد مالیاتی، شرکت سامانه‌های مدیریت با توجه به سابقه گسترده در ارائه راهکار در حوزه‌های مالی، کارگزاری و مالیاتی نسبت به ارائه راهکار جامع شرکت‌های معتمد مالیاتی اقداماتی بعمل آورده است.

لازم به ذکر است که این راهکار در چند شرکت‌های مشابه در حال اجرا و استفاده است، بنابراین بخش‌های مختلف آن در زیر به سمع نظر شما خواهد رسید.

ایجاد پروفایل جامع مشتریان (اطلاعات کامل مشتری، نظرات، شکایات و غیره) پس از ساخت پروفایل جامع مودیان مالیاتی، می‌توان اطلاعاتی همچون:

- نام و ناخوانادگی، شماره تماس و ایمیل.
- قابلیت مشاهده کلیه تعاملات فرد با کانال‌های ارتباطی داخلی و خارجی، تماس‌های ورودی و خروجی با جزئیات.
- مشاهده کلیه نظرات و بازخوردهای مودی.

یکپارچگی کانال‌های ارتباطی

سیستم نظرسنجی‌ساز و رضایت‌سنجی

سیستم نظرسنجی‌ساز، در چند ثانیه می‌تواند کلیه نظرات مودی را از داشبوردهای نرم افزار CRM فراتر ببرد که به چند مدل در سامانه‌های مدیریت طراحی و اجرا می‌شود:

- رضایت‌سنجی بعد از تماس تلفنی به کاربر CALL SATISFACTION SURVEY
- رضایت‌سنجی پس از حل تیکت ثبت شده CASE SATISFACTION SURVEY
- سیستم جامع نظرسنجی‌ساز برای ایجاد و برگزاری انواع نظرسنجی‌ها در بازه‌های زمانی مختلف surveySys

سیستم مدیریت شکایات

- پشتیبانی از ایزو ۱۰۰۰۲
- شکایت
- پیگیری شکایت
- رضایت‌سنجی شکایت بسته شده

سیستم مدیریت یکپارچگی با سامانه مرکزی

جهت تشکیل پروفایل جامع مودی و یکپارچگی اطلاعات و نمایش آن در سیستم CRM لازم است داده‌ها از طریق مکانیزم‌های استاندارد به سیستم CRM منتقل شود. به همین منظور با ایجاد یکپارچگی با سامانه داخلی شرکت‌ها از طریق وب سرویس اطلاعاتی نظیر موارد زیر به سیستم CRM منتقل خواهد شد.

- نوع مودی (حقیقی، حقوقی، اتباع و مشارکت مدنی)
- شناسه مودی
- کد اقتصادی
- آدرس
- شماره تماس (ثابت و موبایل)

سیستم مدیریت یکپارچگی با وبسایت در ارتباط با تیکتینگ

پس از یکپارچگی نرم افزار CRM با وبسایت، فرآیندهای زیر به صورت اتوماتیک انجام می شود.

ثبت تیکت با توجه به اطلاعات مودی

پس از ثبت تیکت در پورتال وبسایت، نوع تیکت به همراه توضیحات و شناسه مشتری به صورت تیکت در CRM ثبت می شود.

بروزرسانی وضعیت تیکت

در صورت لغو یا حل نمودن تیکت توسط مودی در پورتال وبسایت، وضعیت در CRM تغییر خواهد یافت.

ایجاد فایل ضمیمه در تیکت

هنگام ایجاد تیکت در صورت ضمیمه فایل، این فایل به CRM منتقل می شود.

ایجاد یادداشت (پاسخ) مودی

هنگام ارائه پاسخ در پورتال وبسایت توسط مودی، پاسخ ارائه شده در CRM به صورت پاسخ درج می شود.

لیست تیکت های مودی

با ارائه شناسه مشتری، لیست تیکت های مودی جهت نمایش در پورتال ارائه می شود.

جزئیات تیکت مودی

پس از اینکه یک تیکت توسط مودی انتخاب می شود، جزئیات کامل تیکت (پاسخ ها، ضمیمه ها و غیره) در پورتال نمایش داده می شود.



سامانه‌های مدیریت | Samanehaye Modiriat



www.BMSD.net



۰۲۱ ۴۳ ۹۱۹ ۰۰۰



میدان ونک، خیابان ملاصدرا، خیابان شیرازی، بن بست بهار، پلاک ۵

