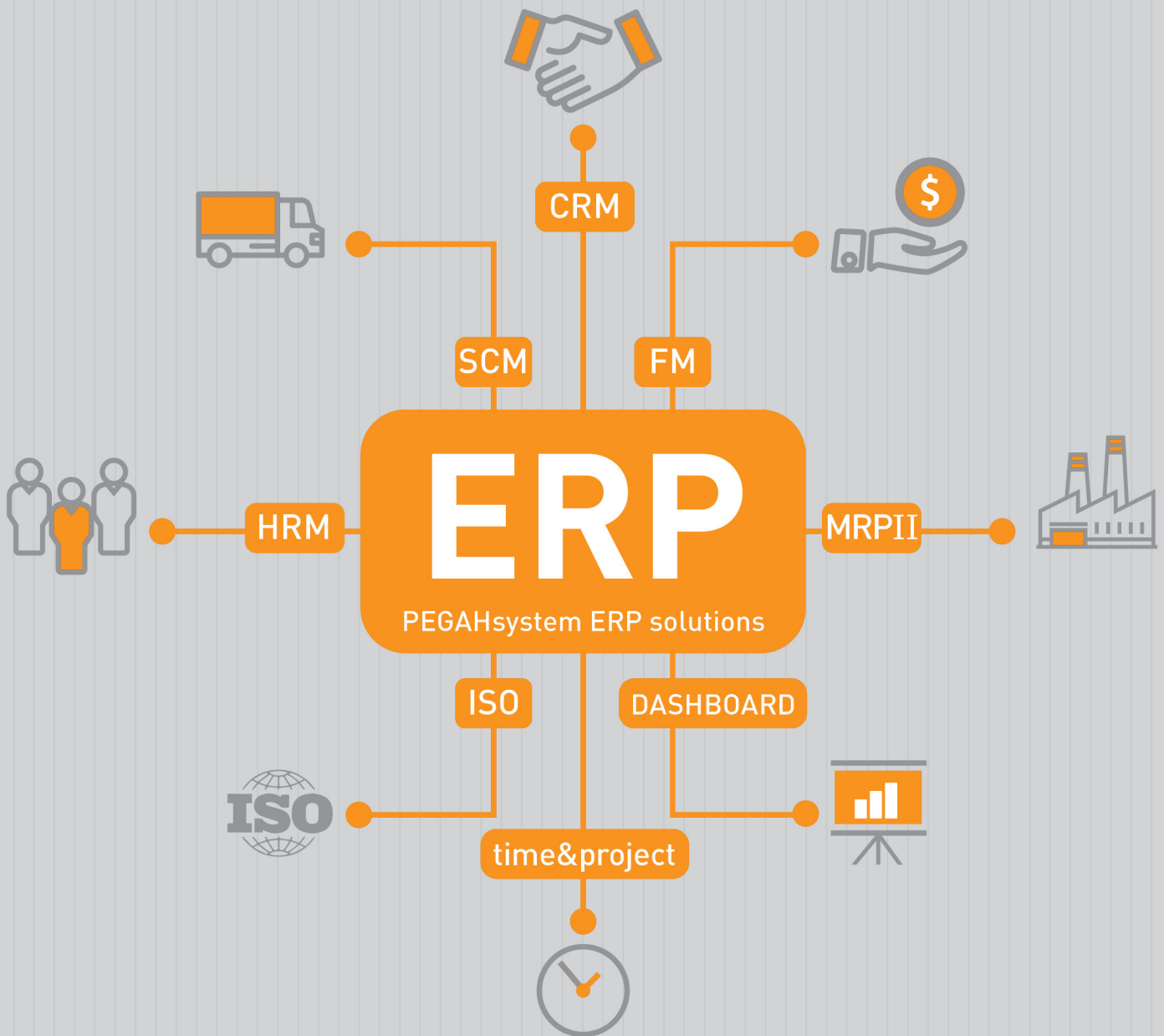


نرم افزار رضایت سنجی و شکایات مشتریان



هدف نرم افزار رضایت سنجی و شکایات مشتریان

اهمیت رضایت مشتری با ظهور عصر تحول دیجیتال و استفاده روزافزون کاربران ایرانی از اینترنت ، فضای مجازی و نرم افزارهای کاربردی افزایش یافته است. با توجه به دسترسی سریع و آسان کاربران به اطلاعات، اگر مشتری از محصول و خدمات کسب و کار شما احساس نارضایتی داشته باشد، شما را ترک کرده و به رقیب شما برای دریافت احساس رضایت بیشتر مراجعه می کند. امروزه مفاهیم مشتری مداری، رضایت مشتری و وفادارای مشتری مورد توجه ویژه مدیران قرار گرفته اند. کسب و کار های ایرانی بیش از پیش تلاش می کنند با پاسخ مناسب به خواسته ها و انتظارات مشتری رضایت او را جلب کنند. اگر سرویس یا محصول شما دقیقاً نیازهای مشتری را برطرف کند قطعاً شما توانسته اید در زمینه رضایت مشتری گام بزرگی بردارید.

هدف نرم افزار رضایت سنجی و شکایات مشتریان

نرم افزار رضایت سنجی مشتریان یکی از بخش های نرم افزار مدیریت بازار نرم افزار ERP ایرانی «پگاه سیستم» است.

بررسی سطح رضایت مشتریان برای شناسایی ضعف های شرکت همواره مورد توجه سازمان ها و مؤسسه هاست. مشتری در نگرشی کلی، پس از دریافت خدمت یا خرید کالا، راضی یا ناراضی است. رضایت یا نارضایتی وی نتیجه احساس مثبت یا منفی مصرف کننده کالا یا دریافت کننده خدمات است و این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه کننده به وجود می آید.

بررسی های علمی و تحقیقی نشان می دهد که مشتریان ناراضی در انتقال برداشت و احساس خود به دیگران، فعال تر عمل می کنند و میزان انتقال پیام

هدف نرم افزار رضایت سنجی و شکایات مشتریان

مشتریان ناراضی به دیگران، تقریباً دو برابر مشتریان راضی است؛ از این رو، نارضایتی مشتریان اثرگذارتر از رضایت آنان است. نرم افزار رضایت سنجی و شکایت مشتریان با امکان تعریف چک لیست ها (پرسشنامه های) متنوع برای گروه های مختلف مشتریان سازمان به نتایج دقیقتری از نظرات گروه های مشتریان خود نایل می گردد.

این نرم افزار ارتباط یکپارچه ای با نرم افزار CRM ، نرم افزار فروش و نرم افزار خدمات پس از فروش دارد. شایان ذکر است آخرین دستورالعمل های ISO 10002 و ISO 10004 در حوزه سنجش رضایت مشتریان و مدیریت شکایات مشتری در این نرم افزار مدنظر بوده است.

- بررسی انواع بخش‌های شکایت و گردش شکایت‌های ارسالی از سوی مشتری
- ثبت شکایت مشتری در سیستم و مشخص کردن زمان رسیدگی به شکایات
- اعلام زمان یادآوری به مسوول مربوطه در خصوص تاریخ رسیدگی به شکایت مشتری
- ارتباط با سیستم اقدام اصلاحی برای ثبت اقدام مربوط به شکایت مشتری به صورت یکپارچه
- ثبت اقدامات انجام شده و مراحل بررسی اقدامات صورت گرفته شده برای شکایت مشتریان
- لیست کلی از شکایات مشتریانی که تاریخ رسیدگی آنها به تاخیر افتاده
- لیست کامل شکایت مشتریان همراه با تعیین وضعیت شکایت مشتریان و همچنین محاسبه فاصله زمانی رسیدگی به شکایات
- گروه‌بندی مشتریان به‌عنوان گروه‌های ارزیابی برای انجام نظرسنجی
- تعیین مشتریان مورد نظر برای بررسی نظرسنجی
- طراحی انواع فرم‌های نظرسنجی
- طراحی فرم با چندین انتخاب در گزینه‌ها



- ساختن بانک پرسش و گروه‌بندی پرسش‌ها
- ایجاد پرسش‌نامه، از طریق انتساب پرسش‌ها به گزینه‌های مدنظر
- طراحی ساختار زمانی نظرسنجی برای مشتریان با توجه به پرسش‌نامه‌های طراحی شده برای مشتریان مورد نظر
- پاسخ‌گویی به سوالات پرسش‌نامه و امتیازدهی به سوالات نظرسنجی در کارتابل درخواستها همراه با محاسبه امتیاز نظرسنجی



تعدادی از گزارش‌ها



لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

- گزارش فاصله زمانی رسیدگی به شکایات در یک بازه زمانی دلخواه به صورت جدولی و به صورت نموداری
- گزارش فراوانی شکایات با توجه به حوزه‌های شکایت در یک بازه زمانی دلخواه به صورت جدولی و به صورت نموداری
- گزارش خلاصه نتایج نظرسنجی مشتریان با توجه به گروه‌بندی مشتریان در یک بازه زمانی دلخواه به صورت نموداری
- گزارش شکایات ثبت شده بر اساس محصول یا خدمت مورد نظر با توجه به نوع و حوزه شکایت در یک بازه زمانی دلخواه به صورت نموداری
- گزارش شکایات ثبت شده بر اساس مشتری مورد نظر با توجه به نوع و حوزه شکایت در یک بازه زمانی دلخواه به صورت نموداری

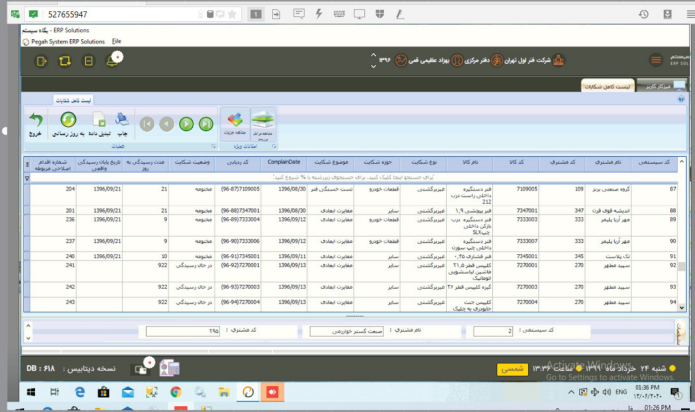




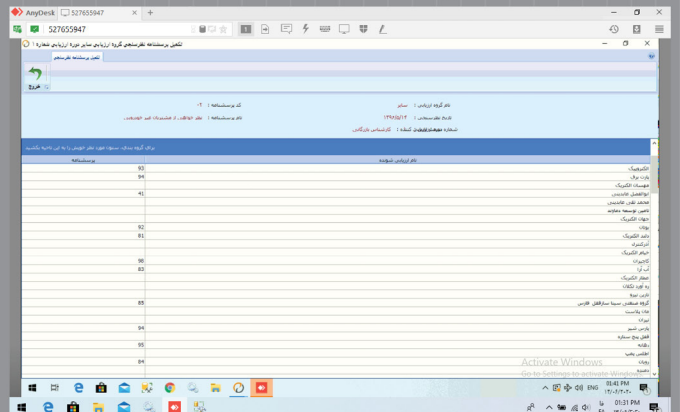
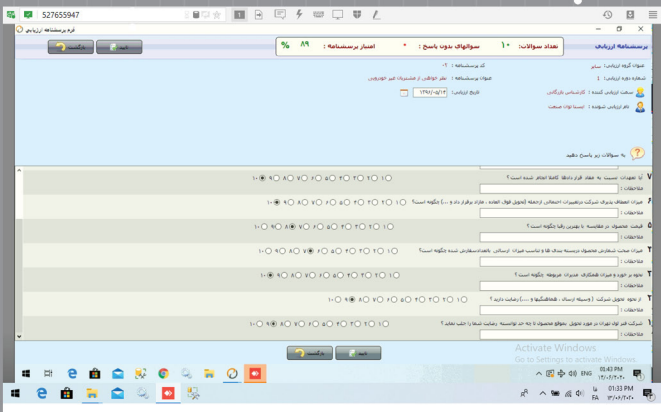
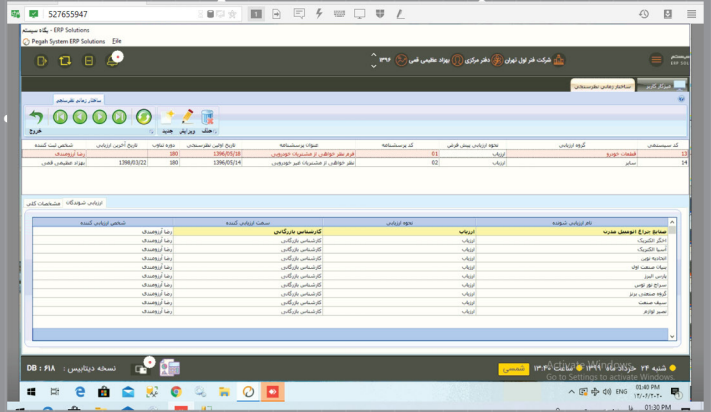
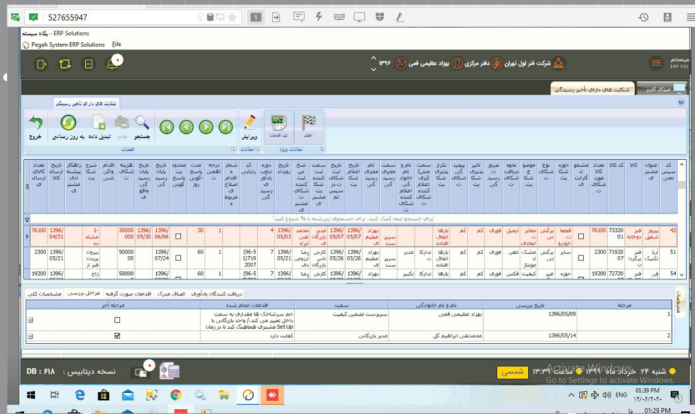
برخی از ارزش افزوده‌های این نرم افزار برای مشتریان

- امکان ایجاد و تعریف برنامه ارزیابی مشتریان و یادآوری مکانیزه زمان‌های سررسید توسط سیستم و ارسال پرسش‌نامه به کارتابل فرد مسوول ارزیابی: این قابلیت باعث جلوگیری از فراموشی ارزیابی مشتریان و انجام نظام‌مند نظرسنجی می‌گردد که این نظام‌مندی می‌تواند زمینه ارتباطی مناسبی برای آشنایی با دیدگاه‌های مشتریان و تحقق مشتری مداری را ایجاد نماید
- حفظ سوابق نتایج نظرسنجی هر یک از مشتریان و بررسی روند صعودی/نزولی بودن سطح رضایت مشتری: عموماً روش‌های دستی ابزار مناسبی برای جمع‌بندی نتایج ارزیابی‌ها نیستند چرا که این روش‌ها زمان‌بر بوده و عملاً قیمت تمام شده بالایی در مدیریت داده‌ها و اطلاعات برای سازمان‌ها ایجاد می‌نمایند
- امکان ردیابی شکایات مشتریان و اقدامات تعریف و انجام شده و نیز نتایج اثربخشی اقدامات انجام شده
- مقایسه سطح رضایت گروه‌های مختلف مشتریان

از ۱۳۸۲

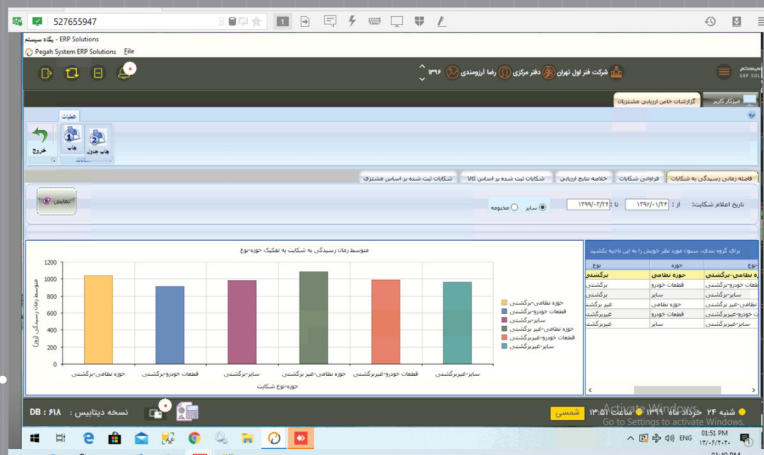
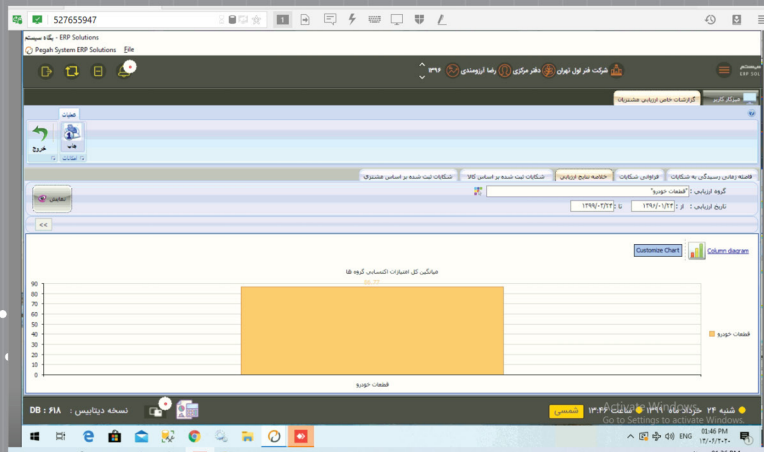
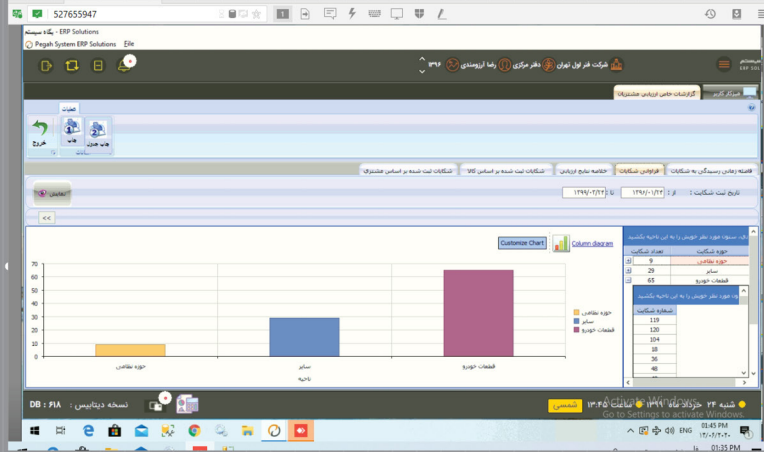


لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.





لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.





چرا «پگاه سیستم»

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

«پگاه سیستم» از شروع تا همیشه با شما:

به دو دلیل این شعار زیبنده «پگاه سیستم» است:

- مشتریان پس از خرید از ما برای آخرین بار برای نرم افزار هزینه کرده و با توجه به کیفیت محصول، تحلیل جامع، مهندسی فروش تخصصی و صادقانه، استقرار حرفه‌ای، پشتیبانی اثربخش و ... هیچ‌گاه نرم افزار خود را تعویض نخواهند کرد.
- با تیپ‌بندی‌های مختلف (الماسی، طلایی، نقره‌ای و برنزی) شرکت‌ها با ابعاد مختلف سازمانی و فرآیندی می‌توانند مشتری ما باشند و حتی شرکت‌های کوچک هم می‌توانند از مزایای کارکردن با یک سیستم استاندارد بهره برده و پس از رشدهای احتمالی صرفاً تیپ محصولات خود را تغییر دهند و تمام اطلاعات گذشته آن‌ها حفظ شود.

تیپ الماس: ویژه هلدینگ‌ها و شرکت‌های خیلی بزرگ

تیپ طلایی: ویژه شرکت‌های بزرگ

تیپ نقره‌ای: ویژه شرکت‌های متوسط

تیپ برنزی: ویژه استارت‌آپ‌ها و شرکت‌های کوچک

لذت یکپارچگی را با «پگاه سیستم» تجربه کنید:

- «پگاه سیستم» با تولید نرم افزار یکپارچه و سبد محصول گسترده در بخش‌های گوناگون توانسته است نیازهای مختلف یک سازمان را به‌طور کامل پوشش دهد.
- یکپارچگی آن صرفاً مختص سیستم‌های مالی نیست و بخش‌های مختلف را یکپارچه ارائه می‌کند. به‌طور مثال شما کالا را یک‌بار تعریف و در نرم افزارهای: انبار، فروش، خرید، بهای تمام شده، کنترل کیفیت، برنامه ریزی تولید، PM، خدمات پس از فروش، فروشگاه اینترنتی و... در دسترس دارید یا با تعریف تقویم PM (نگهداری و تعمیرات) اثرات آن در برنامه ریزی تولید شما لحاظ خواهد شد.
- مشتریان ما می‌توانند با توجه به گستردگی سبد محصول یکپارچگی واقعی را تجربه کرده باشد و تمام نیازهای نرم افزاری کسب و کار خود را از یک شرکت تهیه کنند.
- با توجه به نوع طراحی محصولات می‌توانند در گام اول فقط حتی یک نرم افزار تهیه کرده و به مرور زمان نرم افزارهای خود را با حفظ یکپارچگی اطلاعات توسعه دهند.



چرا «پگاه سیستم»

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

به روز باشید:

- تلاش می‌گردد آخرین دستاوردهای نرم افزاری در محصولات شرکت لحاظ گردد.

استقرار و راه‌اندازی:

- «پگاه سیستم» صرفاً به آموزش بسنده نکرده و پس از فروش هم‌گام مشتریان در راه‌اندازی نرم افزار کنار آن‌ها بوده تا مراحل عملیاتی شدن نرم افزار تخصصی اتفاق افتد.

پشتیبانی حرفه‌ای و اثربخش:

- پس از مرحله استقرار و در بخش پشتیبانی، با پشتیبانی کارآمد نیازهای مشتریان را برطرف می‌کنیم.
- در یک کلام و فراتر از شعار و اغراق مشتریان را شرکای استراتژیک خود می‌دانیم و شانه به شانه با آن‌ها و در کنار آن‌ها هستیم.

ارائه راهکارهای مختلف فرآیندی:

با توجه به تجربه‌های مختلف پیاده‌سازی نرم افزارها و امکانات زیرساختی محصولات بر حسب صنعت و نوع شرکت مشتری محصولات را ارائه می‌کنیم:

- راهکار ویژه هلدینگ‌ها
- راهکار ویژه شرکت‌های تولیدی
- راهکار ویژه شرکت‌های بازرگانی
- راهکار ویژه شرکت‌های خدمات پس از فروش
- راهکار ویژه شرکت‌های پیمانکاری، مهندسین مشاور و موسسات مالی و حسابداری

قیمت مناسب:

قیمت سیستم نسبت به کیفیت، امکانات، نوع سرویس‌دهی و پشتیبانی بسیار مناسب است.



لذت یکپارچگی
را با ERP
«پگاه سیستم»
تجربه کنید

www.PEGAHsystem.com