

نرم افزار

مدیریت

شکایات مشتری



www.datiss.net

info@datiss.net

+98 (021) 28426762

نرم افزار مدیریت بازخورد مشتری (انتقادات و شکایات)



مشتری مداری و جلب رضایتمندی مشتری یکی از مهمترین چالشهای هر سازمان و کسب و کاری است. آینده هر کسب و کاری در گرو رسیدگی موثر به شکایات مشتریان است و فرقی ندارد که یک رستورانی کوچک باشید یا یک شرکت بزرگ تامین کننده قطعات و مواد اولیه. جلب رضایت همیشه یک فاکتور اساسی در تضمین موفقیت یک کسب و کار بوده و هست. در مقابل در هر شرایطی بی توجهی به گلایه های مشتریان میتواند فاجعه آفرین باشد.

مدیریت بازخورد مشتری، اهمیت دادن به انتقادات و شکایات مشتریان و پیگیری آن تا حصول نتیجه و ارائه پاسخ درخور به بازخورد مشتری یکی از راهکارهای مهم مشتری مداری است. هیچ مدیر کسب و کاری نمی تواند ادعا کند که چون شکایتی وجود ندارد، تمامی مشتریان از کیفیت محصولات، خدمات و عملکرد کارکنان رضایت کامل دارند. در اکثر اوقات مشتریان زحمت شکایت کردن را به خود نمی دهند و یا اینکه اعتماد کافی به سازمان برای پاسخگویی ندارند و در این حالت سعی می کنند تا نارضایتی خود را در حد توان با اطرافیان خود "خانواده، دوستان، خویشاوندان و همکاران" در میان بگذارند.

طبق گزارش های تحلیل رفتار مشتریان، تنها حدود ۴ درصد از مشتریان ناراضی شکایت خود را ثبت میکنند یا با مسئولین مربوطه در میان میگذارند و ۹۶ درصد از آنها بلافاصله برند محصول و یا سازمان ارائه دهنده خدمات خود را تغییر می دهند و طبعاً یکی از رقبا را انتخاب خواهند کرد. همچنین این تحقیقات نشان داده که مشتریان ناراضی ممکن است تجربه بد خود را با بخش بزرگی از مشتریان بالقوه به اشتراک می گذارند.

سامانه رسیدگی به شکایات و انتقادات با رویکرد استاندارد بین المللی ISO ۱۰۰۰۲ طراحی و تولید شده است. هدف از این سامانه ایجاد امکان ثبت بازخورد برای مشتری به روشهای متنوع است بگونه ای که مشتری بهترین و راحت ترین محل را برای امکان ارائه نارضایتی خود سامانه رسیدگی به انتقادات و شکایات بداند تا با رسیدگی بموقع از تبعات ناشی از نارضایتی مشتری کاسته شود. مشتریان میتوانند انتقادات و شکایات خود را از طریق رسانه های متنوعی مانند (وبسایت، شبکه های اجتماعی، تلفن گویا، پیام کوتاه و ...) ثبت نمایند.

تمامی مراحل ثبت، بررسی و پیگیری انتقادات، شکایات و بازخوردهای مشتریان از زمان ثبت توسط مشتری و تولید کد پیگیری منحصر بفرد تا حصول نتیجه و ارائه پاسخ مناسب توسط سیستم مدیریت گردش کار موجود در نرم افزار مدیریت میشود. کارشناسان و مسئولین پاسخگویی، امکان ارجاع، ایجاد وظیفه و دیگر اقدامات لازم جهت پاسخگویی هرچه سریعتر و کاملتر به هر سند را دارا می باشند، کلیه شکایات در سیستم ثبت و توسط روش های مختلف بر پایه سیستم مدیریت گردش کار (BPMS) دسته بندی شده و پس از بررسی های لازم توسط کارشناسان مرتبط در روند رسیدگی قرار میگیرند.

فرایند رسیدگی به شکایت و ارائه پاسخ شامل سه بخش اصلی است



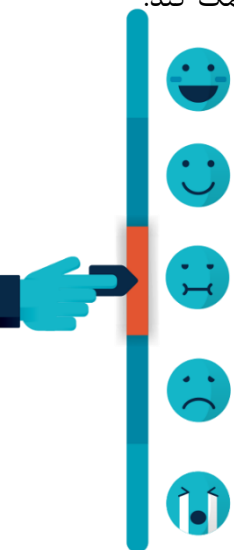
انجام اقدامات فوق می تواند "سازمان را به یک سازمان تجربه اندوز خود اصلاح از طریق ثبت و مطالعه تجارب تولید شده از نتایج بازخورد مشتریان تبدیل نماید."



نتایج حاصل از استقرار سیستمهای مدیریت بازخورد مشتری (انتقادات و شکایات):



- ❖ بازخورد، یک راهنمای قدرتمند است که می تواند در کسب درآمد بیشتر یا حتی کاهش هزینه های بازاریابی کمک کند.
- ❖ مواردی از محصول که نیاز به بهبود دارند را نشان می دهد
- ❖ بهبود بهره وری، کیفیت و ارائه بهتر محصول، خدمت و خدمات پس از فروش
- ❖ گوش دادن به بازخورد مشتری باعث می شود که مشتریان درگیر و مهم باشند
- ❖ بازخورد خوب توصیه های شخصی را ایجاد می کند
- ❖ به شرکت ها کمک می کند تا مشتریان را متقاعد کنید که برای کسب اطلاعات بیشتر برگردند
- ❖ حتی از بازخورد بد نیز می توان برای فروش محصول استفاده کرد
- ❖ بازخورد در دستیابی مشتریان جدید کمک می کند
- ❖ گوش دادن به بازخورد مشتری به شما در ایجاد وفاداری به برند کمک می کند
- ❖ شناخت دقیق نیازهای مشتری، این امکان را فراهم می کند تا شرکت مسیر برآورده کردن آنها را شناسایی کند
- ❖ این امکان را برای کارشناسان فروش فراهم می کند تا فراتر از «آنچه اتفاق افتاد» به «آنچه احتمال دارد اتفاق بیفتد» پردازند و دلایل آن را درک کنند
- ❖ شرکت دریابد در تعاملات بین شرکت و مشتری «چه چیز کارگر است» و رضایت مشتری از این تعاملات ارزیابی شود
- ❖ بهبود از لایه های پایین به بالا، کارکنان عملیاتی و مشتریان نهایی از جزئیاتی از محصولات و خدمات نهایی مطلع هستند و چالشها و فرصتهای
- ❖ شناسایی بخشها و واحدهای نیازمند بهبود بر اساس تحلیل بازخوردهای اخذ شده
- ❖ گردآوری، طبقه بندی و مدیریت بازخوردها به منظور بهره گیری از دانش آشکار موجود در آنها
- ❖ بهبودی را می بینند که مدیران میانی و ارشد اطلاعی از آن ندارند
- ❖ بهبود در فرآیندها، ماشین آلات و ابزار تولید
- ❖ بهبود در محصول و یا خدمات مورد ارائه
- ❖ بهبود کیفیت و کاهش ضایعات و دوباره کاری ها
- ❖ کاهش اتلاف و صرفه جویی در مصرف منابع و کاهش هزینه ها



زیر سیستم ها و امکانات نرم افزار



سیستم مدیریت ثبت و گردش شکایات

- ❖ امکان ثبت شکایت و انتقاد بدون نیاز به ثبت نام در سامانه
- ❖ امکان پاسخگویی به شاکیان از طریق تمامی درگاه های ارتباطی (پنل وب سامانه، پیغامگیر تلفنی IVR، شبکه های اجتماعی، پیام کوتاه و ..)
- ❖ امکان ارسال پیامک از نتایج بررسی شکایت و انتقاد
- ❖ امکان رهگیری شکایت و انتقادهای ثبت شده در سامانه
- ❖ امکان دسته بندی کردن شکایتها و بازخوردهای تکراری و مشابه بمنظور عارضه یابی
- ❖ امکان انتخاب واحد های مرتبط به بازخورد توسط کاربر
- ❖ امکان تعیین کمیت های کارشناسی برای بررسی بازخورد
- ❖ امکان تعامل دو سویه بین بازخورد دهنده و بررسی کننده بازخورد
- ❖ پاسخگویی خودکار توسط سیستم بر اساس الگوی بازخورد ثبت شده
- ❖ امکان انتخاب الگوهای متنوع گردش بازخورد بر اساس نیاز سازمان
- ❖ امکان دریافت بازخوردهای صوتی از طریق سیستم Voip و IVR
- ❖ امکان دریافت بازخوردهای متنی از طریق پنل وب، اپلیکیشن موبایل و پیامک



داشبورد مدیریتی

- ❖ امکان دریافت بازخورد از شبکه های اجتماعی و ایمیل
- ❖ داشبورد مدیریتی بر اساس گروه های مختلف کاربری (مدیران، کارشناسان و ...)
- ❖ نمایش نمودار پر تکرارترین ها، واحدهای مرتبط و ...
- ❖ گزارش های مدیریتی از آمار و مراحل رسیدگی به شکایات
- ❖ ارائه گزارشهای آماری تحلیلی بر اساس سری های زمانی
- ❖ امکان طراحی گزارش های مدیریتی به سفارش مشتری در فرآیند استقرار
- ❖ ارائه گزارشات بازخوردهای ثبت شده بر اساس Classification محتوا
- ❖ پیاده سازی Data Visualization برای ارائه گزارشهای گرافیکی تحلیلی

اپلیکیشن موبایل

- ❖ اطلاع رسانی مراحل پیگیری شکایت از طریق نوتیفیکیشن
- ❖ امکان رهگیری شکایتهای ثبت شده
- ❖ امکان مشاهده روند انجام کار
- ❖ امکان ثبت درخواست بررسی مجدد
- ❖ استفاده از امکانات گوشی موبایل ، مانند ضبط کردن صدا، گرفتن عکس و ... برای پیوست مستندات




Tel : (+۹۸ - ۲۱) ۲۸۴۲ ۶۷۶۲

(+۹۸ - ۸۶) ۳۲۲۴ ۹۱۳۸

www.datiss.net

info@datiss.net

 datissnet

