

تخصیص کد رهگیری به درخواست‌های پشتیبانی مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه

شرکت خدمات مشتریان چارگون، برای پاسخگویی سریع و متعهدانه به مشتریان مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه، در لحظه ثبت موارد پشتیبانی، با اختصاص و اعلام کد رهگیری، امکان رسیدگی و پیگیری سریع درخواست‌های پشتیبانی را برای کاربران و مشتریان فراهم می‌سازد.

پیش از این و در طول سال‌های گذشته، کلیه تعاملات و تماس‌های تلفنی و الکترونیک کلیه مخاطبین، در سیستم مدیریت ارتباطات مشتریان (CRM) ثبت گردیده و فرایندهای رسیدگی به صورت کاملاً مکانیزه اجرا می‌شده است. با تخصیص و اعلام کد رهگیری موارد ثبت شده در سیستم CRM، مشتریان می‌توانند در هر لحظه بر وضعیت گردش کار و فرایند طی شده جهت پاسخگویی به درخواست‌هایشان نظارت داشته باشند. همچنین دریافت گزارشات لحظه به لحظه از وضعیت درخواست و مراحل گردش کار آن، توسط پست الکترونیک امکان‌پذیر می‌باشد.

پاسخگویی دقیق، سریع و شفاف به مشتریان و کاربران مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه از اهداف برقراری این سیستم است. چشم‌انداز شرکت خدمات مشتریان چارگون از گسترش فرایندهای اطلاع‌رسانی، ارائه هر چه بهتر خدمات پشتیبانی در جهت افزایش رضایت مشتریان می‌باشد.