



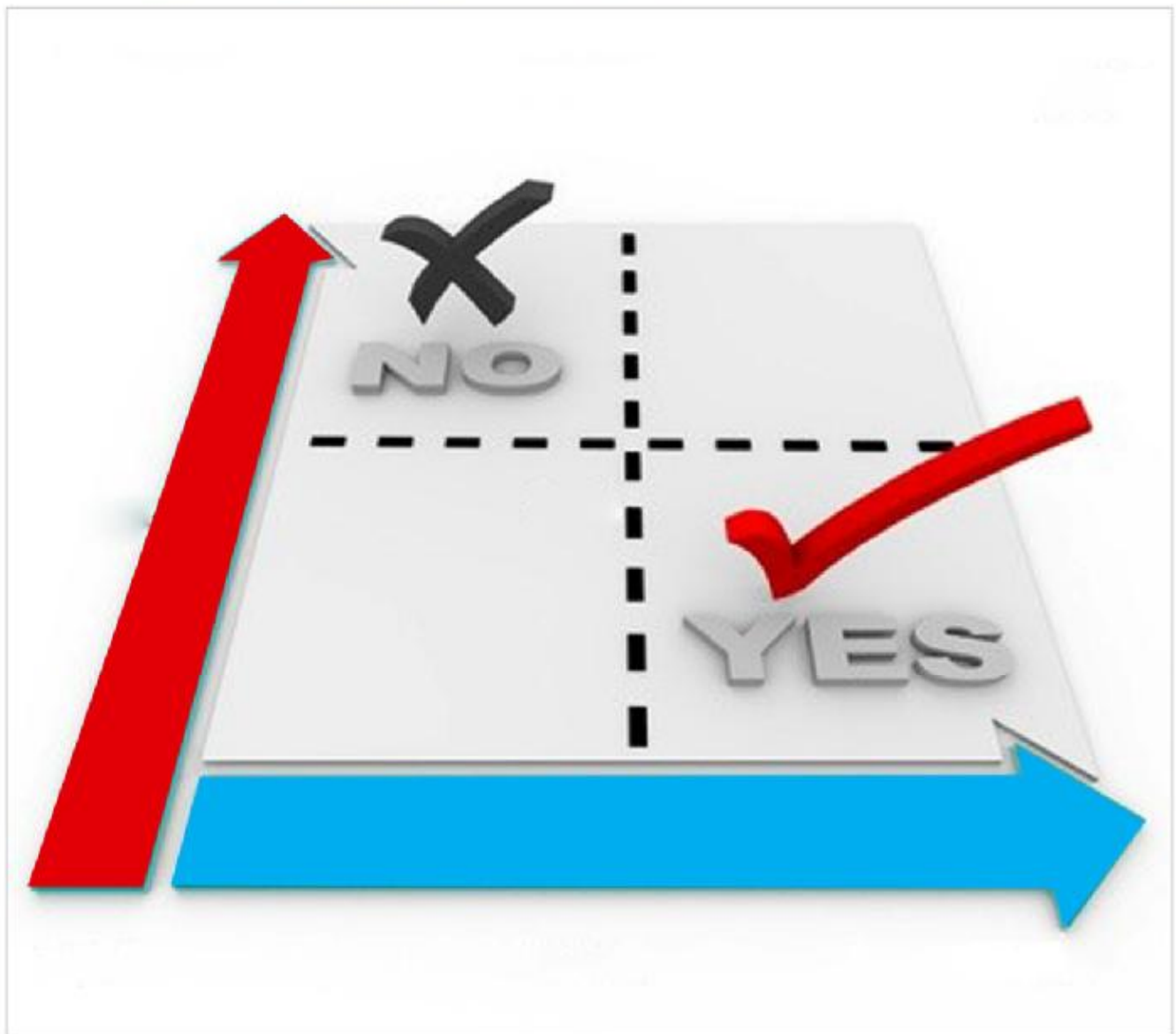
شرکت ماهان - مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

نرم افزار مدیریت

انتقادات و پیشنهادات

www.Mahanco.com Info@Mahanco.com





امکانات :

- قابلیت ورودی و خروجی اطلاعات از طریق پیام کوتاه - نامه - فکس - تلفن - ایمیل
- قابلیت اطلاع رسانی به رنج موبایل و بانک اطلاعاتی موجود در نرم افزار
- اضافه نمودن متن های پیش فرض برای جلوگیری از تایپ مجدد
- دارای پنل مجزای پیام های دریافتی با کدهای مشخص شده به واحد های مربوطه
- گروه بندی شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- امکان ارجاع پیامها به واحدهای مربوطه
- امکان تعیین مهلت پاسخ به شکایات، انتقادات و پیشنهادات مطرح شده
- امکان کنترل سوابق پیام های دریافتی
- امکان یادآوری جهت پاسخ به پیامها
- تعریف وضعیت پاسخ به شکایات، انتقادات و پیشنهادات

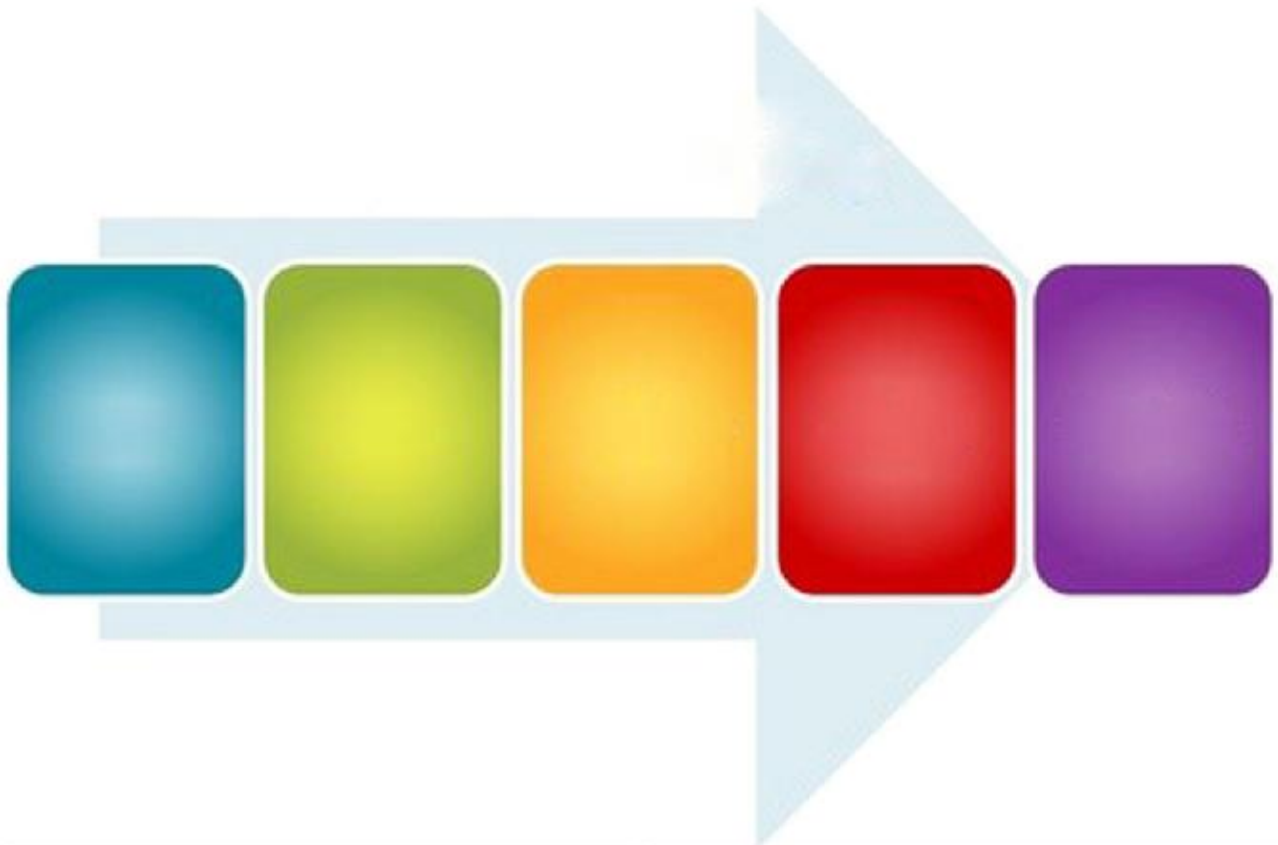
مدیریت اطلاعات

- تشکیل بانک اطلاعاتی از مشتریان
- طبقه بندی مشتریان
- تسهیل و تسریع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

مدیریت انتقادات و پیشنهادات

مزایا:

- بهبود خدمات رسانی به مخاطبین
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- افزایش رضایت مخاطبین
- کمک به افزایش اعتماد مخاطبین به سازمان
- کاهش هزینه های ارتباط با مخاطبین
- ایجاد یک کانال دو طرفه ارتباطی بین سازمان و مخاطبین



امکانات :

- انتقادات و پیشنهادات تا پاسخ به آن
- انجام بعضی از عملیات و یادآوری ها به صورت خودکار
- ارائه گزارش های تحلیلی و آماری از رضایت مخاطبین
- امکان گزارش گیری از انتقادات، پیشنهادات و شکایت های مخاطبین
- کنترل فعالیت های انجام شده - انجام نشده
- یادآوری از طریق ارسال پیام کوتاه به صورت خودکار و بدون نیاز به حضور فرد در سازمان
- نمایش آنی یادآوری ها در زمان مقرر در یک پنجره جداگانه (جهت جلب توجه هرچه بیشتر کاربر)
- توقف، حذف یا به تاخیر انداختن یک پیام یادآوری به سادگی
- ارایه لیست یادآوری هایی که در موعد مقرر یادآوری کاربر در سیستم حضور نداشته
- اولویت بندی انتقادات، پیشنهادات

امکانات :

- امکان پیوست مدارک مربوطه با فرمت Exel,BMPJPG,Text...
- تعریف کد های خاص به واحد های مربوطه جهت تفکیک پیام ها و عدم دسترسی به پیام ها و شکایات، انتقادات و پیشنهادات محرمانه
- نگهداری سوابق ارتباط پرسنل با مشتریان
- دارای سیستم یادآوری کارهای روزانه
- دارای موتور جستجوی پیشرفته
- مدیریت پیامهای دریافت شده - ارسال شده ها و ارسال نشده ها.
- قابلیت تنظیم و ارسال پیام کوتاه و نامه با درج نام، نام خانوادگی به صورت خودکار بر اساس اطلاعات موجود در بانک
- پی گیری کامل ارتباط با مشتری از مرحله ایجاد شکایات.



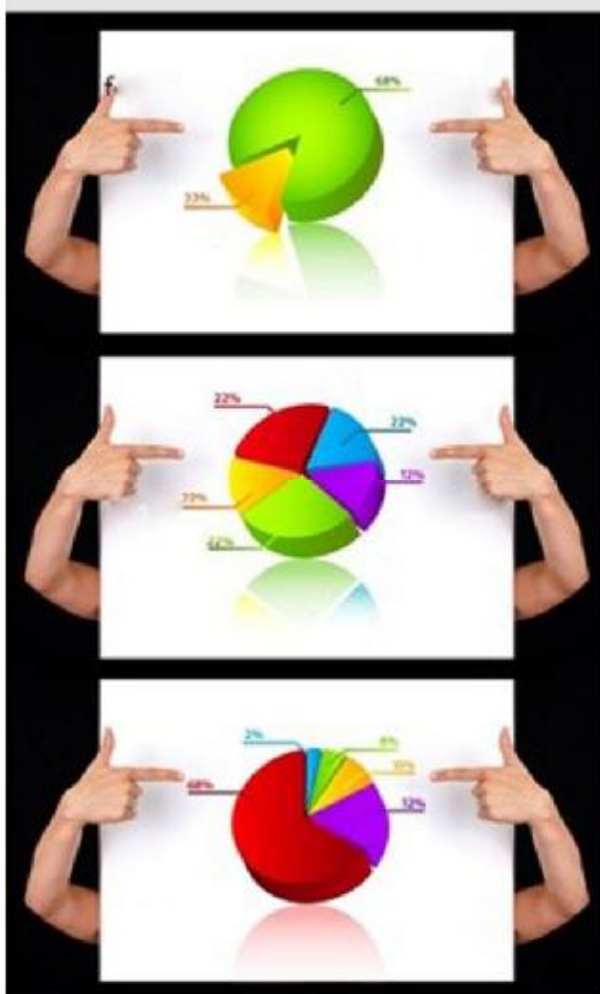
داشبورد مدیریتی و گزارشات عملیاتی

مزایا:

- کمک به مدیران جهت تصمیم گیری در شرایط خاص
- کمک به کنترل و نظارت بر عملکرد پرسنل و واحد های سازمان
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- نظارت سریع، دقیق و روشن بر اهداف و فرایندهای کاری سازمان (شکایات، انتقادات و پیشنهادات)

امکانات :

- گزارش جامع اطلاعات مشتریان
- گزارش نمودار عملکرد کارکنان/ادارات، سازمان ها و ارگان های مربوطه
- گزارش شکایات، انتقادات و پیشنهادات پاسخ داده شده و پاسخ داده نشده و مهلت گذشته
- گزارش مقایسه ای کانال های ارتباطی دریافت شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- گزارش مقایسه ای نمودار میزان شکایات، انتقادات و پیشنهادات و موضوعات مربوطه
- گزارش نموداری بیشترین شکایات، انتقادات و پیشنهادات مطرح شده مربوط به واحد سازمانی



■ گزارش وضعیت شکایات، انتقادات و پیشنهادات ایجاد شده

■ گزارش از تاریخ های موثر در یک بازه زمانی خاص

■ امکان ساخت گزارش های تخصصی و مورد نیاز(طبق درخواست و در زمان خدمات پس از فروش)

■ امکان خروجی کلیه گزارشات به نرم افزار -Excel-PDF- BMP- TIFF- JPEG- GIF-E-mai

سیستم مدیریت کاربران

■ تعریف نامحدود کاربران و دسترسی آنها بر اساس مسئولیت سازمانی.

■ تعریف انعطاف پذیر سیاست های امنیتی.

■ ثبت عملکرد آنها و وقایع نگاری و کنترل تعداد خطای امنیتی.

پشتیبانی و خدمات پس از فروش

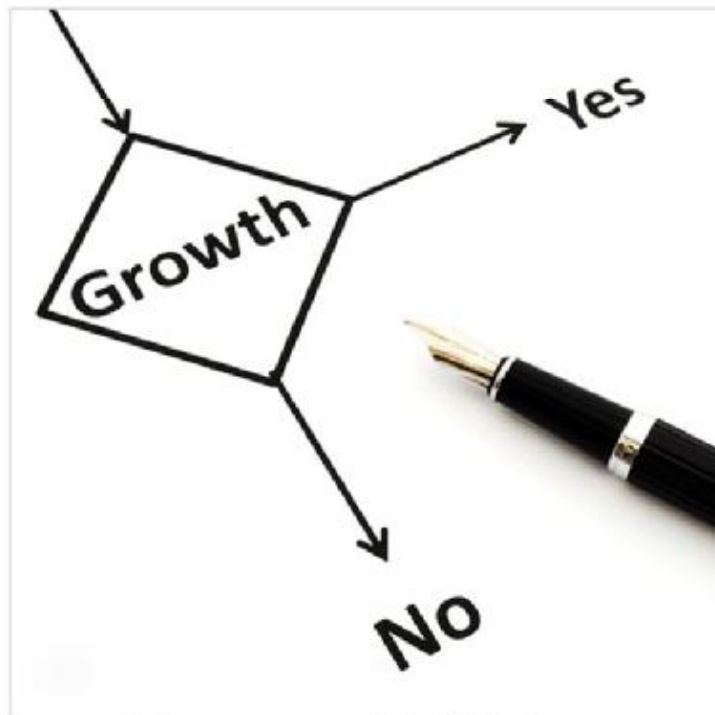
■ رفع مشکلات و سوالات کاربران بصورت تلفنی و غیر حضوری

■ اعزام کارشناس به محل سایت مشتری در مواقع لزوم

■ ارائه آموزش مجدد کاربران در صورت نیاز

تعریف نامحدود کاربران و دسترسی آنها بر اساس مسئولیت سازمانی.





شرکت ماهان، مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

www.mahanco.com
info@mahanco.com