www.Mahanco.com Info@Mahanco.com

شرکت ماهان . مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

# نرم افزار مدیریت خدمات پس از فروش

## مدیریت خدمات پس از فروش

بدون شک هر سازمان و یا شرکتی که تولیدکننده محصولات وخدمات کاربردی با دوام برای جلب رضایت‌منـــدی مشتریان خود و رقابت در بازار، نیاز به یک بخش خدمات پس از فروش دارد. نرم افزار مدیریت خدمـــات پس از فروش ماهـــان قادر خواهد بود تا مدیران این بخش از سازمان را در جهت افزایش و بهبود کیفیت محصولات خود و کاهش هزینه‌های مربوط به خدمات پس از فروش همراهی نموده و باعث افزایش وفاداری و محبوبیت محصولات و خدمات سازمان شود.

فرایند خدمات پس از فروش سازمان ها گاها دارای پیچیدگی ها ی دغدغه انگیزی می باشد توسط نرم افزار خدمات پس از فروش ماهان به فرایندی ساده با بخش بندی های مطابق با نیاز سازمان ها تعریف گردیده که دارای قابلیت‌های مختلفی است که آن را به انتخابی مناسب برای هر مدیر خدمات پس از فروش تبدیل می‌کند. به تعدادی از این قابلیت‌ها در زیر اشاره شده است..

سوالات زیر را از خود بپرسید تا روند و کیفیت خدمات پس از فروش خود را ارزیابی کنید

۱ – آیا در شرکت شما دسترسی به اطلاعات مربوط به خدمات /محصولات خریداری شده توسط مشتریانتان به سرعت و به آسانی امکان پذیر است؟

۲ – آیا کلیه سوابق ارائه خدمات پس از فروش مربوط به خدمات/محصولات را به صورت صحیح نگهدای می کنید؟

۳ – آیا در زمان عدم حضورتان نسبت به وضعیت ارائه خدمات پس از فروش به مشتریانتان آگاهی دارید؟

۴ – آیا از زمان شروع و پایان خدمات پس از فروش و بازدید های دوره ای مطلع هستید؟

۵ – آیا با رفتن یکی از اعضای سازمان که نقش مهمی در ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان داشته است در ارائه خدمات بعدی به مشتریان عضو مذکور دچار مشکل خواهید شد؟

۶ – آیا می توانید عملکرد کارشناسان خدمات پس از فروش سازمانتان را در کمتر از چند ثانیه مورد ارزیابی قرار دهید؟

۷ – آیا از ارتباط روزانه بین مشتریان و سازمانتان در بخش خدمات پس از فروش و نتایج آن بدرستی واقفید؟

۸ – آیا افزایش خدمات رسانی با در اسرع وقت دغدغه همیشگی شماست؟

۹ – آیا تا کنون خدمات رسانی به یک مشتری خاص را فراموش کردیده اید؟

۱۰ – آیا سازمان شما متحمل هزینه های زیاد جهت خدمات پس از فروش می باشد؟

۱۱ – آیا در اختیار گذاشتن تجربه و دانش تیم خدمات پس از فروش نیروهای جدید الورود جز دغدغه های همیشگی شماست

# سیستم مدیریت اطلاعات

۱ تشکیل بانک اطلاعاتی از مشتریان– نمایندگی ها و خدمات/محصولات ارائه شده به آنان

۲ امکان ثبت لیست دستگاههای ارائه شده به مشتریان به همراه مشخصات آنها

۱ امکان رتبه بندی و مشخص نمودن نرخ انجام سرویس های مختلف هر کدام از تکنسین ها

۲ طبقه بندی مشتریان بر اساس نوع خدمت/محصول ارائه شده

۳ ارجاع خدمات درخواست شده به کارشناسان مربوطه

۴ امکان اختصاص دسترسی به مشتری جهت اعلام مشکلات و خرابی ها

# سیستم مدیریت پیگیری خدمات پس از فروش

۱ نگه‌داری سوابق و تعمیرات انجام شده بر هر یک از محصولات/خدمات

۲ نگه‌داری سوابق  فعالیت های هر یک کارشناس خدمات پس از فروش

۳ امکان الصاق مستندات مربوط به خدمات صورت گرفته

۴ استفاده از شماره سریال برای کنترل قطعات و خدمات ارایه شده بر روی دستگاه مورد نظر

۵ امکان انجام خدمات در خارج و یا داخل شرکت و کنترل مراحل انجام آن

۶ ثبت و پردازش عملیات تعمیرات از قبیل مستندات، اشکالات فنی، ریز عملیات انجام شده ،نوع قطعات تعویضی و یا تعمیری

۷ قابلیت کنترل و پیگیری قطعات و سوابق سرویس های ارائه شده و یا دریافت شده

## سیستم داشبورد مدیریت و گزارشات عملیاتی

۱ گزارش صورت‌جلسه‌ی خدمات ارایه شده به مشتریان

۲ گزارش سوابق خدمات ارایه شده به مشتری در بازه‌های زمانی مختلف به تفکیک جزئیات

۳ امکان دریافت گزارش از خدمات و قطعات مصرفی/تعمیری ارایه شده در قبال یک دستگاه خاص

۴ گزارش مرور خدمات پس از فروش

۵ گزارش عملکرد سرویس‌کاران و کارشناسان

۶ گزارش دستور کارهای باز

۷ ارائه گزارش از نحوه برطرف شدن مشکلات و امکان استفاده از آنان برای مشکلات عادی

۸ امکان گزارش کلیه سوابق خدمات ارایه شده به تفکیک جزییات

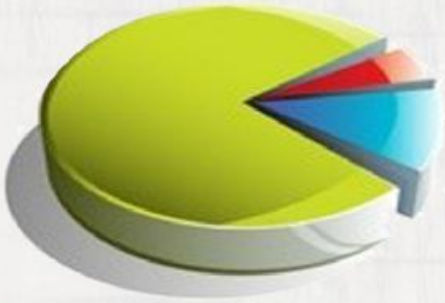
۹ کنترل آماری مصرف قطعات یدکی به تفکیک نوع دستگاه ، دستگاه مصرف کننده قطعه و ...

۱۰ کنترل عملکرد مراکز سرویس بر اساس تکنسین ها ، قطعات مصرفی ، مشتریان ونوع دستگاه به تفکیک محل انجام سرویس و تاریخ انجام سرویس

۱۱ امکان ردیابی درخواست های پشتیبانی در تمام مراحل چرخه عمر درخواست .

۱۲ دسترسی به سوابق خدمات انجام شده به تفکیک کالا و مشتری

۱۳ گزارش تعداد انواع درخواست خدمات به تفکیک تمام اطلاعات ثبت شده



۱۳ گزارش تعداد انواع درخواست خدمات به تفکیک تمام اطلاعات ثبت شده

۱۴ گزارش حجمی و نموداری از میزان و علت مراجعات

۱۵ امکان بررسی آخرین وضعیت کارتابل کاشناسان واحد

۱۶ گزارش از میانگین زمانی و تعدادی سرویس های ارائه شده به تفکیک کالا یا خدمات

۱۷ تعیین محدوده دسترسی کاربران/ مشتریان و مدیران به اطلاعات و عملیات سیستم جهت افزایش امنیت اطلاعاتی

شرکت ماهان، مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

# After sales service

www.Mahanco.com Info@Mahanco.com

شرکت ماهان، مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

**www.mahanco.com**

**info@mahanco.com**