

میز خدمت سیستم جامع قو

بهره‌وری خود را حداکثر کنید!

چندین تیم مختلف برای رسیدگی به درخواست‌ها ایجاد کنید. به‌صورتی که هر تیم بتواند یک درگاه ارتباطی مستقل داشته تا مخاطبین بتوانند مستقیماً با آن‌ها تماس بگیرند.

درخواست‌ها را می‌توان به طرق خودکار، تصادفی و یا دستی به‌گونه‌ای که تعادل برقرار باشد میان اعضای تیم تقسیم نمود.

می‌توانید با سطوح مختلفی، درخواست‌ها را اولویت بندی کنید.

با ارسال اعلان‌های خودکار من جمله ایمیلی و پیامکی در هر مرحله، مشتریان خود را در مورد روند پیشرفت درخواست خود مطلع نگه‌دارید.

پاسخ‌های از پیش تعیین شده و آماده‌ای را ایجاد کنید که می‌توانند در چت لحظه‌ای، صفحاتی خاص و یا پیام‌های ارسال شده در پاسخ به درخواست‌ها استفاده شوند تا به سؤالات متداول به شیوه ای سریع و کارآمد پاسخ دهند.

از تیم حرفه‌ای بهترین خدمات را انتظار داشته باشید!

”مدیریت دنیای کلان فناوری با تکنولوژی هوشمند“

تهران، اختیاریه شمالی، فناوری خیره
زنجان، خیابان شهید، فناوری خیره

پایگاه اینترنتی: EITD.IR

تلفن گویا: ۰۲۱-۲۸۴۲۸۷۷۸
دفتر مرکزی: ۰۲۱-۲۲۵۴۳۶۱۸

روابط عمومی: info@eitd.ir
واحد فروش: sales@eitd.ir



شرایط ویژه فروش و پشتیبانی

پشتیبانی و آموزش:
آنلاین - تلفنی - حضوری

- تخفیف ویژه برای:
- مراکز رشد و پارک‌های فناوری
 - شهرک‌های صنعتی و مجتمع‌های تولیدی
 - شعب و دفاتر ادارات دولتی
 - کارخانجات مستقل و دفاتر خصوصی

فناوری خیره همراه شماست

از تیم حرفه‌ای بهترین خدمات را انتظار داشته باشید!

یکپارچگی

آموزش آنلاین

می‌توانید از طریق سیستم آموزش دیجیتال قو، مطالب آموزشی خود مانند اسلایدها، فیلم‌ها یا مستندات را در وب سایت خود در دسترس مخاطبین قرار دهید و در هر جایی که لازم بود آن‌ها را منتشر کنید. دیگر نیازی نیست که همه اطلاعات و مستندات را یکبار دیگر در میز خدمت وارد کنید، تمام محتوای آموزشی شما بصورت خودکار، همواره به‌روز خواهد بود.

انجمن مرکز خدمات

سؤالات یا مسائلی که مکرراً دریافت می‌کنید را می‌توانید به راحتی در انجمن مرکز خدمات ارسال کنید، که خود می‌تواند به عنوان بخش سؤالات متداول در نظر گرفته شود تا مشتریان به راحتی بتوانند جواب‌های متداول خود را پیدا کنند.



خبره شوید!



کار خود را آنالیز کنید!

قوانین SLA مختص به خود را تنظیم کنید

با ایجاد قوانین SLA سفارشی خود، مواردی نظیر تعیین مهلت‌های مشخصی که باید در آن به درخواست‌ها پاسخ داده شود و یا نحوه رسیدگی به اولویت‌ها و ... را با صلاح دید خودتان در تیم‌ها استانداردسازی کنید.

داشبورد میز خدمت

با داشبورد میزخدمت، کلیه درخواست‌هایتان را به سرعت مرور کنید و از عملکرد و میزان موفقیت خود مطلع شوید.

رتبه دهی مخاطبین

مخاطبین می‌توانند با استفاده از سیستم رتبه‌بندی جامع، کیفیت تجربه خود را از طریق بازخورد ارائه دهند. این به شما امکان می‌دهد تا سطح رضایت‌مندی آن‌ها و همچنین کارایی تیم‌های پشتیبانی، و اعضای آن‌ها را در قالب KPI پیگیری کنید.

چندین کانال ارتباطی

ارتباط مستقیم با ایمیل سازمانی

مخاطبین شما می‌توانند به راحتی از طریق ایمیل درخواست‌های خود را در پیشخوان خدمت مطرح کنند. ایمیل‌های ورودی بطور خودکار درخواستی در سیستم ایجاد می‌کنند و بنابر موضوعات ایمیل می‌توانند به تیم‌های مربوطه اختصاص داده شوند.

ایجاد درخواست با استفاده از فرم سفارشی

مخاطبین شما می‌توانند از طریق فرم آنلاین وبسایت شما درخواست خود را مطرح کنند. فرم وبسایت به‌صورت کاملاً سفارشی توسط خود شما تنظیم می‌شود.

در لحظه از درخواست مخاطبینتان مطلع شوید

درخواست‌ها می‌توانند از طریق گفتگو زنده وبسایت، هنگامی که مخاطبین در حال استفاده از سیستم هستند، مطرح شوند.

و در نهایت درخواست‌های مخاطبین را بدون

ثبت درخواست دریافت کنید

بنا به تشخیص شما هر چالشی در شبکه‌های اجتماعی نظیر توئیتر و فیسبوک و یا فروم تخصصی شما به راحتی می‌تواند به‌صورت یک درخواست در سیستم تبدیل شود.

تاریخچه‌ای از میز خدمت!

۱۸۷۶ اختراع تلفن

۱۹۶۰ مرکز تماس و تلفن کوبا

۱۹۹۱ اهمیت یافتن مدیریت درخواست‌ها

۲۰۰۰ ظهور میزهای خدمت تجاری

۲۰۱۴ پشتیبانی و خدمت‌رسانی در تلفن‌های همراه

۲۰۱۹ ظهور اهمیت کانال‌های ارتباطی متعدد

با این مشکلات در پشتیبانی از درخواست‌های مخاطبین خود روبرو هستید؟



خدمات کامل به مخاطبین شما تنها با یک میز خدمت کامل میسر خواهد شد!

