

## مدیریت خدمات پشتیبانی یا Help Desk

همیشه مشتریان ما برون سازمانی نیستند و در این حالت می توان مشتریان را به پرسنل دیگر واحدهای سازمانی تعمیم داد که این واحدها شامل واحد IT و یا واحد نگهداری و تعمیرات می باشد.

نرم افزار CRM با استفاده از قابلیت هایی مانند مدیریت case (تیکت، issue یا مورد)، تقویم برنامه ریزی خدمات، پایگاه دانش، لیست وظایف و گردش کارها، امکانات لازم برای راه اندازی سیستم خدمات پشتیبانی را فراهم می آورد.

این بخش به مشتریان خارجی و یا داخلی و یا هر شخصی که نیاز به پشتیبانی دارد، اجازه می دهد که در رابطه با پرسش ها یا مشکلات خود با سازمان یا بخش شما در ارتباط باشند، که معمولا توسط تیم پشتیبانی مشتریان اداره می شود و این تیم اولین خط ارتباط با مشتریان را مدیریت می کند.

Help Desk نرم افزار مدیریت و پیگیری درخواست ها و مبادله اطلاعات درون و برون سازمان می باشد. Help Desk ها برای بهبود روند پشتیبانی، پیگیری و پاسخگویی درخواست های کاربران و حل مشکلات آنها که طی ایمیل، تلفن، چت و... اعلام شده اند، به کار می روند و یک سیستم کامل تیکتینگ را ارائه می دهند. در واقع Help Desk ها وظیفه دریافت درخواست های کاربر، دسته بندی و قرار دادن در صف و پیگیری تا پاسخگویی نهایی را بر عهده دارند.



مزایای اصلی Help Desk :

- ثبت و بایگانی درخواست ها
- کاهش محسوس هزینه ها
- زمان کمتر جهت بررسی درخواست ها
- حذف هزینه کاغذ و تلفن

مشاهده درخواست های ثبت شده

دسترسی سریع

تغییر رمز عبور  
آموزش ثبت درخواست

شماره درخواست	آخرین بازبینی	نام کارشناس	وضعیت	اولویت	بخش
مشتریان حقیقی و حقوقی CAS-02932-K9Y3G7	۴۸ دقیقه پیش	مجتمع صنعتی ماموت	فعال	بالا	سی آر ام
گزارش CAS-02921-M2B0T8	۲ ساعت پیش	مجتمع صنعتی ماموت	فعال	بالا	سی آر ام
ویرایش Task CAS-02887-P7P2P4	۶ روز پیش	مجتمع صنعتی ماموت	فعال	بالا	سی آر ام
تاریخ شمسی CAS-02886-T7J6H1	۶ روز پیش	Hadi Nasiri	حل شده	بالا	سی آر ام
باز شدن فرم بدون اینترنت CAS-02827-G2X0C5	۷ روز پیش	Hadi Nasiri	حل شده	بالا	سی آر ام
auto number CAS-02837-N6B8Z6	۲۰ روز پیش	Hadi Nasiri	حل شده	بالا	سی آر ام
تغییر قاهر در فرم ها CAS-02818-G8K8Q8	۲ دقیقه پیش	Hadi Nasiri	حل شده	بالا	سی آر ام

- آزاد سازی وقت مدیران
- اطلاع دقیق و سریع از نیازهای سازمان
- برنامه ریزی برای خرید تجهیزات
- برنامه ریزی برای جذب نیروی انسانی مورد نیاز در هر بخش
- افزایش سرعت، دقت و شفافیت در پاسخگویی به درخواست ها

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM' and a search bar. Below it, a header section shows 'مشتریان حقیقی و حقوقی' (Physical and Legal Customers) and a search bar. The main area is divided into several sections: a left sidebar with navigation options, a central data entry form for customer details, and a right sidebar with additional information and actions. The central form includes fields for name, address, contact information, and account management options. The right sidebar lists various attributes like 'مشتریان حقیقی و حقوقی', 'شناسایی', 'موضوع', 'مشتری', 'نوع', 'شخص', 'حقوق', 'مجموع', 'start Date And Time', 'End Date And Time', and 'Contact Person'.

- تقسیم کار مناسب بین کارشناسان و کارمندان
- برقراری یک نقطه متمرکز تماس با کاربران نهایی خود به صورت ۲۴/۷
- کمک به تیم پشتیبانی شما به منظور جستجوی درخواست های مشابه قبلی و در نتیجه کمک به آنها برای حل سریع تر مسائل
- این پورتال به نیازهای گسترده ی حوزه ارائه خدمات و پشتیبانی پاسخ می دهد.
- با استفاده از این راهکار می توان از حجم فشار راه های ارتباطی دیگر مانند تلفن کم کرد، تا به این طریق کارشناسان بتوانند در فضایی مناسب تر و با کارایی بیشتری پاسخ گوی نیاز مشتریان باشند.
- می توان با استفاده از این پورتال تمامی درخواست های مشتریان را به صورت یکپارچه بررسی نمود.
- ویژگی منحصر به فرد این سیستم یکپارچگی کامل آن با لیدر سی آر ام دنیا Microsoft Dynamics CRM می باشد و پرسنل به طور کامل از این سیستم استفاده می نمایند.
- از این طریق می توان از تمامی امکانات Microsoft Dynamics CRM جهت ارائه خدمات مناسب تر و پشتیبانی استفاده نمود.