

سیستم شکایات تلفنی مبتنی بر VoIP

با توجه به اینکه برای هر سازمان اطلاع از شکایات و انتقادات تماس گیرندگان در راستای بهبود کیفی و کمی کار، از اهمیت بسزایی برخوردار است، این سیستم این امکان را فراهم می سازد که تماس گیرندگان شکایات خود را در صندوق های مربوطه اعلام کنند.

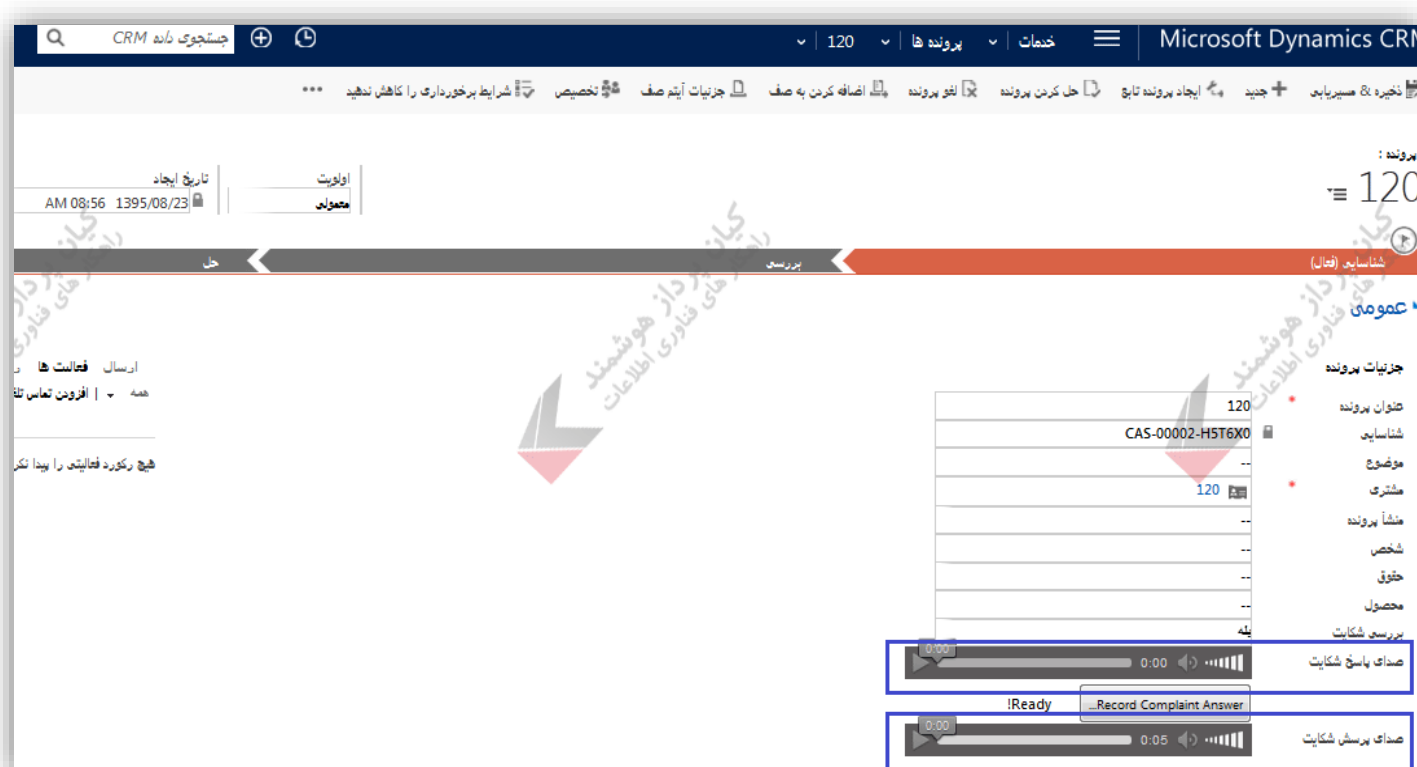
این درحالی است که می توان به کمک یک سیستم مدیریت شکایات، انتقادات و پیشنهادات مبتنی بر VoIP که مورد بازدید مردم قرار خواهد گرفت، به خوبی به حل این معضل پرداخت.



بر اساس IVR سیستم دارای دو قسمت می باشد:

۱. ثبت شکایات

- کاربر با ورود به سیستم، به درج شکایت خود به صورت صوتی پرداخته و شکایت در یک فرم ویژه در سیستم همراه با یک کد رهگیری منحصر به فرد ثبت می شود.
- از آنجا که تمامی تماس ها و فعالیت های درون سیستم ضبط و ثبت می گردد، لذا امکان رسیدگی دقیق به همه آنها به راحتی برای کاربر فراهم خواهد گردید.



۲. پیگیری شکایات (ارائه شماره پیگیری)

- کاربر با به کارگیری کد رهگیری خود، قادر به کنترل وضعیت جاری شکایت مطرح شده خویش بوده و اصطلاحاً آن را به خوبی رصد می نماید.
- پس از رسیدگی به مشکل کاربر به وی اطلاع داده می شود.
- سازمان یا شرکت ارائه دهنده این سیستم، از ورود لحظه به لحظه شکایات و موارد جدید، از سوی کاربران مطلع می گردد.
- همچنین امکان پاسخ دهی به صورت صوتی از طریق کارشناسان وجود دارد.
- امکان پیگیری شکایت و دریافت پاسخ از طریق تلفن امکان پذیر می باشد.

ارائه گزارشات:

از دیگر قابلیت های ضروری این سیستم امکان متمایز نمودن درخواست های انجام شده، درخواست های پاسخ داده نشده و درخواست های قرار گرفته در لیست انتظار می باشد.