



منبع : www.ariansystem.net

نویسنده : گروه تحریریه آرین سیستم

موضوع : نرم افزار ارتباط با مشتری

برای تحقق اهداف کسب و کار خود مطالب خواندنی در زمینه مالی و اداری را در سایت آرین سیستم بخوانید ! با ثبت نام در سایت ، شما را از آخرین مقالات و تخفیفات نرم افزارهای آرین سیستم با خبر خواهیم کرد.

دانلود نرم افزار مدیریت درخواست مشتریان تیکتینگ رایگان-نرم افزار *crm*

یکی از مسائلی که امروزه در سازمان ها اهمیت بسیاری دارد ، موضوع مشتریان و پشتیبانی از محصولات و خدماتی است که سازمان ارائه داده است. یک سیستم پشتیبانی با کیفیت مانند نرم افزار *crm* در بسیاری از موارد از کیفیت خود محصول ارائه شده مهم تر است. امروزه با توجه به پیشرفت تکنولوژی ، روش های قدیمی پشتیبانی ، کارایی گذشته را ندارد و برای استفاده از آن وقت و هزینه بسیاری باید صرف کرد. برای تسريع این امر و مدیریت درخواست مشتریان می توان از نرم افزارهای مختلفی از جمله نرم افزار help desk و نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری استفاده کرد ، که در این مقاله به معرفی و توضیح سیستم این نرم افزار هِلپ دسک می پردازیم.

سیستم تیکتینگ

برنامه تیکتینگ یک سیستم رسیدگی به درخواست های مشتریان است که درخواست مشتریان که از طریق ایمیل یا سایر فرم ها ارسال می شود را جمع آوری کرده و در بانک های اطلاعاتی ذخیره می کند و در اختیار کارشناسان سازمان قرار می دهد تا کارشناسی که بیشترین اطلاعات را در خصوص این موضوع و برنامه درخواست مشتریان دارد ، پاسخگوی مشتری باشد.

نرم افزار help desk

سیستم پشتیبانی آنلاین یا نرم افزار تیکتینگ که به آن نرم افزار مدیریت درخواست ها هم گفته می شود ، نرم افزاری است مبتنی بر استانداردهای نرم افزار ITIL که سازمان های مختلف از طریق آن امکان ارائه خدمات به صورت آنلاین و مدیریت درخواست مشتریان را خواهند داشت. از طریق ویژگی این سیستم پشتیبانی ، کاربران می توانند سوالات و مشکلات خود را برای کارشناسان پشتیبانی ارسال کنند و کارشناسان می توانند از طریق سامانه مدیریت درخواست ها ، پاسخگوی مشتریان باشند.

امکانات نرم افزار مدیریت درخواستها

دلایل انتخاب **نرم افزار مدیریت مشتریان** به خاطر امکاناتی که ارائه می دهند ، بسیار زیاد است ، در ادامه به تعدادی از این امکانات و ویژگی های نرم افزار مدیریت درخواستها اشاره می کنیم.

- قابلیت چت آنلاین
- راهنمای استفاده از محصول در خود نرم افزار
- وجود دانشنامه در نرم افزار مدیریت درخواست مشتریان
- مشاهده اخبار
- قابلیت دانلود

مزایای نرم افزار مدیریت درخواست ها

- کاهش دادن تماس های مشتریان با سازمان از طریق **سیستم ارتباط با مشتری**
- عدم نیاز سازمان به کارمندانی که باید در شرکت حضور داشته باشند
- افزایش سرعت پاسخگویی به مشتریان
- بهبود مدیریت بر کارمندان
- افزایش رضایت مشتریان
- ارسال ایمیل برای مشتریان به صورت اتوماتیک
- عدم نیاز به مراجعه حضوری مشتریان
- ارجاع دقیق درخواست به کارشناسان مربوط
- امکان پیگیری درخواست از طریق سایت

تفاوت نرم افزار help desk و نرم افزار service desk

تفاوت های بسیاری بین نرم افزار help desk یا پشتیبانی و نرم افزار service desk یا خدمات وجود دارد که در ادامه به تعدادی از آن ها اشاره می کنیم.

- اصلی ترین تفاوت در تمرکز این دو نرم افزار است ، **help desk** فقط بر کاربر نهایی تمرکز می کند در حالی که **service desk** علاوه بر کاربر نهایی ، به مشکلات داخل شرکت هم توجه دارد
- پرسنل **help desk** فعالیت های تاکتیکی دارند در حالی که فعالیت های **service desk** از نوع استراتژیک است
- **help desk** بر روی مشکلات موجود تمرکز دارد
- **service desk** بر روی اهداف بلند مدت تمرکز می کند

ما در این مقاله سعی کردیم اهمیت سیستم مدیریت درخواست مشتریان و نقش بسیار مهم آن در سازمان ها را توضیح دهیم. امیدواریم مورد رضایت کاربران محترم قرار گرفته باشد و با [خرید نرم افزار crm](#) و **help desk** گامی در جهت رضایت بیشتر مشتریان خود بردارید.