

## خدمات مشتری و پشتیبانی (Customer Service Management)

مرکز پشتیبانی مشتری شما معرف اکثریت تماسها و ارتباطاتی است که شما با مشتریان و شرکای تجاری خود دارید و به همین دلیل، باید اطمینان حاصل فرمایید که تجاری که آنها از آن سازمان دارند تجارب مثبتی می باشد. اما، در عین حال، شما باید به منظور جستجوی مداوم برای روش هایی جهت کاهش هزینه ها، نسبت به فشار محیط تجاری شدیداً رقابتی امروزی واکنش نشان دهید. چگونه پشتیبانی مشتری فوق العاده ای تدارک می بینید در حالی که همچنان در حال کنترل یا کاهش هزینه های پشتیبانی می باشید؟ اگر چه ممکن است تلفیق غیرممکنی به نظر برسد، اما عملیات پشتیبانی مشتری توسعه یافته دقیقاً می تواند این کار را انجام دهد.

### چالش:

افزایش و حفظ رضایت مشتری از طریق توانایی برآوردن یا فراتر رفتن از انتظارات خدمات مشتری به طور پیوسته

افزایش توان تولید کارمندان با تأمین اطلاعات و ابزار مورد نیاز جهت برطرف نمودن مسائل و مشکلات مشتری به طور پیوسته سریعتر و قابل اطمینان تر و همچنین با ارتقاء و خودکار کردن پروسه های تجاری داخلی

کاهش هزینه های مرکز تلفن با تحت تأثیر قرار دادن توان تولید روزافزون کارمندان، کاهش حجم تماس های تلفنی از طریق حق انتخاب های سلف سرویس و افزایش آمار قدرت اولین تماس تلفنی تثبیت اطلاعات مشتری از سیستم های متمایز شرکت به قالب قابل استفاده توسط نمایندگان خدمات خط اول

این سیستمها با تلفیق کارآمدی غنی به منظور پیگیری و رفع سریع تر مسائل مشتریان با توانایی تلفیق یکپارچه با سایر برنامه های کاربردی موجود در این مجموعه، یا سایر سیستمهای کسب و کار در یک شرکت، تضمین می نماید که نمایندگان شما اطلاعات مورد نیاز و ابزار لازم جهت تأمین سطح خدماتی که مشتریان شما لایق آن هستند را دارا می باشند.