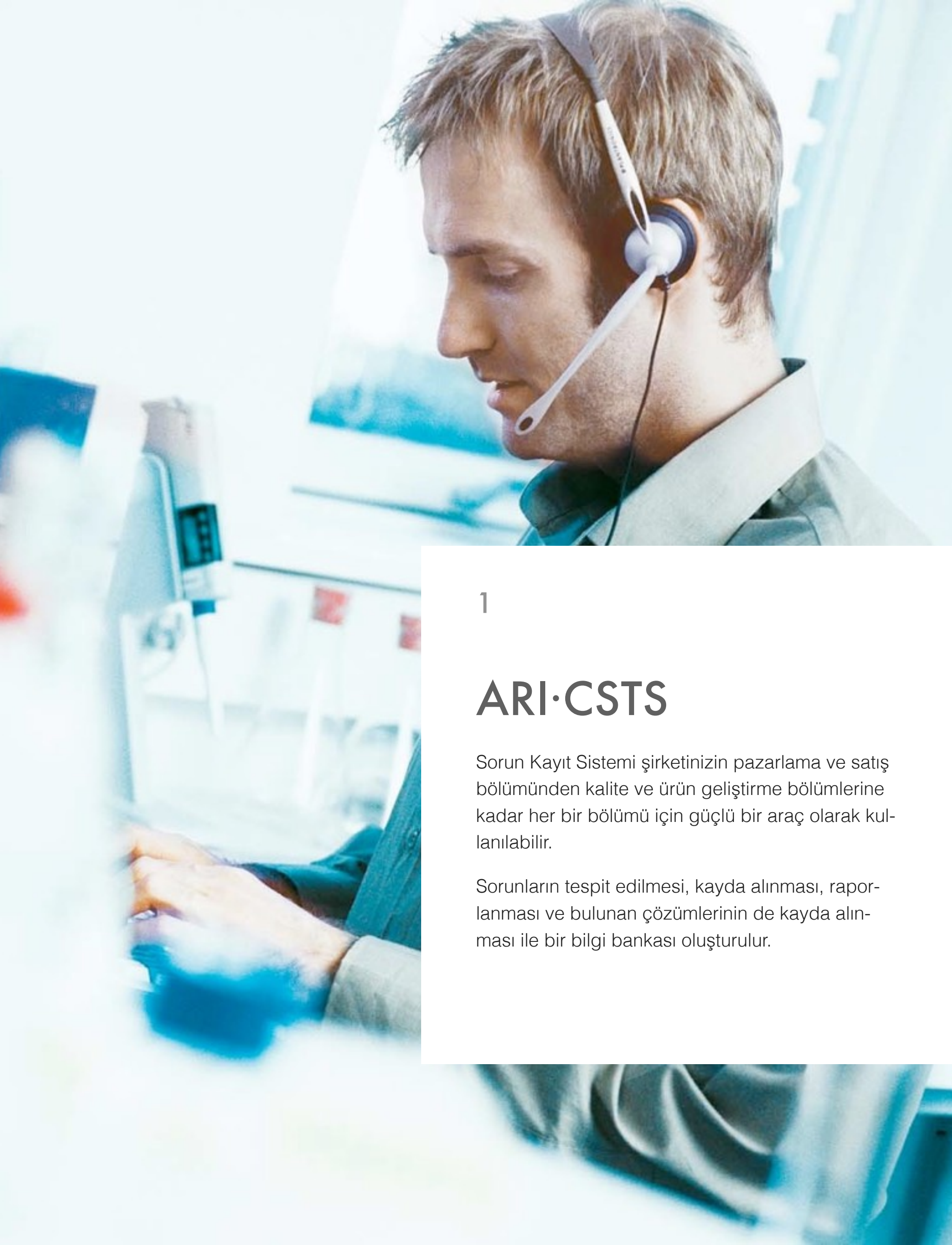


ARI·CSTS

CUSTOMER SERVICE TICKET SYSTEM

SORUN KAYIT SİSTEMİ



1

ARI·CSTS

Sorun Kayıt Sistemi şirketinizin pazarlama ve satış bölümünden kalite ve ürün geliştirme bölümlerine kadar her bir bölümü için güçlü bir araç olarak kullanılabilir.

Sorunların tespit edilmesi, kayda alınması, raporlanması ve bulunan çözümlerinin de kayda alınması ile bir bilgi bankası oluşturulur.



SORUNLARIN TESPİT EDİLMESİ, KAYDA ALINMASI, RAPORLANMASI VE ÇÖZÜMLERİ İLE BİLGİ BANKASI OLUŞTURULMASI

Özelleştirilebilir

Gelen sorulara yardımcı olmak ve cevaplamak için kullanıcılardan gelen verileri değerlendirir ve yardım konularına ekleyerek kendi kendini özelleştirir.

Zengin Metin

Müşteri temsilcisi tarafından yazılan cevaplarda zengin metin desteği sunar. Otomatik cevap şablonlarının gönderiminde de bu özellik mevcuttur. Bu sayede logonuzu, ekran çıktısını, resim ve video dosyalarını gönderilen cevaba kolaylıkla ekleyebilir ve gönderebilirsiniz.

Kayıt Arama ve Filtreleme

Oluşturulan kayıtları tüm alanlar için filtreleyebilir, istediğiniz kayıda hızlı bir şekilde ulaşabilirsiniz.

Yardım Konuları

Yardım konularını sınırsız miktarda yapılandırılabilir, konulara göre firmanız içinde ilgili kişilere yönlendirme yapabilirsiniz.



Sorun Kayıt Sistemi
şirketinizin pazarlama
ve satış bölümünden
kalite ve ürün geliştirme
bölümlerine kadar her
bir bölümü için güçlü
bir araç olarak
kullanılabilir.

Kayıt Kilitleme

Kayıt Kilitleme Mekanizması sayesinde birden fazla müşteri temsilcisi aynı kayıt üzerinde çalışamaz ve aynı soruya birden fazla yanıt verilmesi engellenir.

Atama ve Aktarma

Kayıtlar ilgili konuya göre otomatik olarak atanır. Kullanıcı tarafından yanlış bir konu girildiğinde doğal olarak yanlış müşteri temsilcisine ulaşacaktır. Konu hakkında yetkin olmayan müşteri temsilcisi ilgili müşteri temsilcisine konuyu atayabilir veya aktarabilir.

Otomatik Cavaplama

Yeni bir kayıt açıldığında ya da bir mesaj alındığında önceden yapılandırılmış otomatik bir cevap gönderebilirsiniz. Otomatik yanıtları düzenlenmek ve şirketinizin her bölümü için özelleştirmek ve farklı yardım konularına göre farklı içerikler göndermek mümkündür.

Raporlama

Bölüm ve personel bazında kayıt durumlarına ait tarihsel istatistikler.

ARI·CSTS

© 2014 ARI İş Yönetim Sistemleri Proje Danışmanlık

aripd.com