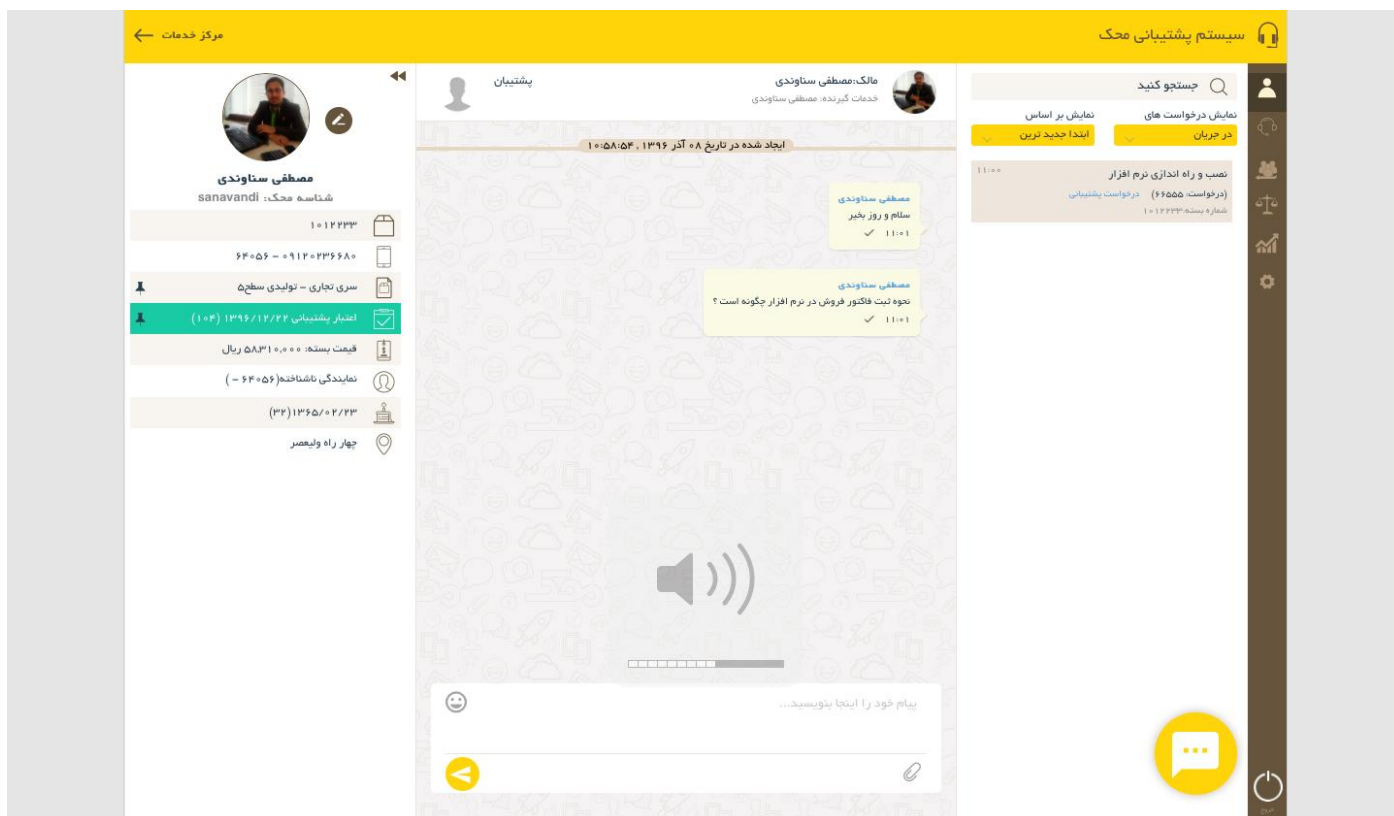


معرفی مرکز خدمات پشتیبانی محک



• مرکز خدمات پشتیبانی محک چیست و چه کاری انجام می دهد ؟

مرکز خدمات پشتیبانی محک ابزاریست برای ارائه خدمات پشتیبانی به مشتریان با استفاده از اینترنت . این ابزار قابلیت ارسال پیام به صورت متنی و صوتی و همچنین امکان ارسال عکس و فایل توسط خدمات گیرنده و خدمات دهنده را دارد .

مشتریان با این ابزار می توانند بدون تماس تلفنی با پشتیبانی درخواست خدمات پشتیبانی نمایند و سیستم به صورت اتومات به درخواست آنها رسیدگی می نماید و به برخی از درخواست ها به صورت اتومات پاسخ می دهد و درخواست های مورد نیاز را به نمایندگی مشتری برای رسیدگی ارجاع می دهد .

پشتیبانان در این سیستم به محض ورود درخواست به صف پشتیبانی ، درخواست را بررسی کرده و به آن به روش متنی ، صوتی و یا فایلی پاسخ می دهند و در صورت نیاز به مشتری اطلاع می دهند که با پشتیبانی تماس بگیرد و یا با مشتری تماس می گیرند .

نکته بسیار مهم در خصوص این ابزار این است که ممکن است در زمان های پیک کاری و یا ساعات خارج از زمان کاری شرکت ، خدمات پشتیبانی به صورت در لحظه ارائه نشود و پاسخگویی به درخواست های پشتیبانی به تعویق بیفتد .

• هدف از تولید این ابزار توسط شرکت چه بوده است ؟

از آنجا که با عنایت خداوند متعال در سالهای اخیر با توسعه ی روز افزون تعداد مشتریان گروه نرم افزاری محک مواجه هستیم و از سوی دیگر با توسعه و نفوذ اینترنت در تمام جوانب زندگی و کار مشتریان روبرو هستیم ، این نیاز بوجود آمد تا برای پاسخگویی مناسب تر به نیاز های مشتریان از روش های نوینی در ارائه خدمات پشتیبانی یاری بگیریم ، تا با بهره بردن از تکنولوژی های روز دنیا در صنعت IT گامی

موثر در ارائه خدمات پشتیبانی سریعتر و با کیفیت بالاتر به مشتریان را برداریم ، تا بتوانیم بیش از پیش رضایت شما همراهان را کسب نماییم .

در همین راستا با تلاش حدود ۱ سال واحد تولید و توسعه شرکت محک و تولید ابزار خدمات پشتیبانی در چندین نسخه و حتی بازطراحی و بازنویسی ابزار و باصرف هزینه های مالی بالغ بر ۱۲۰ میلیون تومان توانستیم ابزاری درخور و پاسخگو به نیاز های پرسنل پشتیبانی ، نمایندگان و مشتریان گرامی تولید کنیم .

• استفاده کنندگان این ابزار چه کسانی هستند ؟

استفاده کنندگان از این ابزار به دسته های زیر تقسیم می شوند :

۱. مشتریان به عنوان دریافت کنندگان خدمات
۲. پرسنل شعب و دفتر مرکزی به عنوان خدمات دهندگان
۳. نمایندگان به عنوان خدمات دهنده به مشتریان و خدمات گیرنده از واحد پشتیبانی نمایندگان

• روش دستیابی به این ابزار و آموزش های لازم برای استفاده از آن چیست ؟

در این سیستم کافی است مشتری با مراجعه به آدرس <https://ticket.mahaksoft.com/customer> و یا کلیک بروی گزینه درخواست پشتیبانی در نرم افزار و با وارد کردن شناسه محک و رمز عبور وارد این ابزار شوند .



برای آموزش ورود به مرکز خدمات می توانید از طریق لینک <https://login.mahaksoft.com> فیلم آموزشی ورود به مرکز خدمات را مشاهده کنید .

برای آموزش کار با مرکز خدمات پشتیبانی می توانید با استفاده از لینک زیر فیلم آموزشی را ببینید :

https://mahaksoft.com/service-center-support-center/?utm_source=WebSiteMahak&utm_medium=BannerHomePage&utm_campaign=Normal-Mahak-ServiceCenter

• این ابزار چه منافعی برای مشتریان دارد ؟

۱. کاهش هزینه های دریافت خدمات پشتیبانی با تغییر روش از خدمات تلفنی به اینترنتی
۲. صرفه جویی در زمان دریافت خدمات پشتیبانی برای مشتریان با عوامل زیر :
 - a. عدم نیاز به منتظر ماندن در صفوف تلفنی پشتیبانی
 - b. عدم نیاز به مکالمه تلفنی با پشتیبانی
۳. امکان پرداختن به سایر امور در بین زمان ارسال درخواست پشتیبانی تا زمان پاسخ پشتیبان
۴. مشتریان می توانند برای در زمان ارسال درخواست پشتیبانی عکس ، پیام صوتی و فایل هم همراه درخواست ارسال نمایند تا بهتر درخواست را برای پشتیبان توضیح بدهند
۵. امکان ارسال فایل توسط مشتریان برای بررسی توسط واحد پشتیبانی بدون نیاز به ابزارها یا سایت های واسط
۶. قابلیت اتصال مرکز خدمات به راهنمای آنلاین محک برای استفاده از فیلم ها و متون آموزشی
۷. قابلیت درخواست خدمات در تمام ساعات روز (حتی خارج از تایم کاری) و انجام برخی امور توسط سیستم هوشمند خدمات پشتیبانی
۸. امکان بیان میزان رضایتمندی از خدمات پشتیبانی برای هر درخواست ، بدون واسطه و با استفاده از اینترنت
۹. امکان ارتباط مستقیم مشتری با نماینده خود