



RASAM
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING



کاتالوگ تخصصی

ماژول مدیریت درخواست کاربران (تیکت)

پایش لحظه‌ای رضایت مشتریان و بهره‌وری کارشناسان

www.RasamERP.com



مدیریت درخواست کاربران، یکی از مهمترین بخشهای کسب و کار سازمانها می باشد چرا که میزان موفقیت یک شرکت ارتباط مستقیمی با توان مدیریت روابطش با مشتریان دارد. با کمک سیستم CRM می توانید به سادگی روابط خود با مشتری را گسترش داده و با تحلیل رفتار مشتری اقدامات مناسب بعدی را برنامه ریزی نمایید. این سیستم به تیم پشتیبانی در دریافت، مدیریت، سازماندهی، خودکارسازی یا اتوماسیون، پاسخ دادن و گزارش گیری از سوالات و مشکلات مشتریان کمک می کند. با استفاده از این سیستم سطح عملکرد هر کارشناس پشتیبانی و راه حلهایی که به مشتریان ارائه می کنند، افزایش می یابد.

قابلیت های عمده

- پیاده سازی و پشتیبانی سریع
- امکان توسعه پذیری و یکپارچگی
- امکان تعریف انواع رضایت سنجی مشتریان
- امکان ثبت هزینه کار کارشناسان پشتیبانی
- گزارش گیری و بهینه سازی شاخص های مهم
- یکپارچه سازی راه های ارتباطی مشتریان با شرکت
- مشاهده درخواست ها و مشکلات مشتریان به صورت یکجا
- امکان دسته بندی و گروه بندی خدمات مختلف جهت پشتیبانی
- مدیریت تیکت ها و درخواست های مشتریان به صورت منظم و بدون درهم ریختگی
- سرویس دهی به درخواست های داخل و خارج سازمان (درخواست وام ، مساعده، پشتیبانی و...)

ارتباط با سایر سیستم ها



ثبت گزارش کار بر روی
فعالیت های کنترل پروژه
در هر تیکت

کنترل پروژه



رسام، زیرساخت یکپارچه مدیریت سازمان‌های رو به رشد ERP

نرم‌افزار برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) رسام، فراتر از یک ابزار نرم‌افزاری، یک بستر مدیریتی دانش‌بنیان است که برای یکپارچه‌سازی تمام فرآیندهای کسب‌وکار شما طراحی شده است. ما در رسام، داده‌های پراکنده سازمان شما را به دانش تصمیم‌گیری تبدیل می‌کنیم تا بتوانید سریع‌تر، دقیق‌تر و هوشمندتر عمل کنید.

هوش مدیریتی



تبدیل داده به بینش. داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌های تحلیلی در لحظه (Real-time) نبض سازمان را در اختیار مدیران ارشد قرار می‌دهد تا پیش‌دستانه تصمیم بگیرند.

تکنولوژی مقیاس‌پذیر



طراحی شده برای رشد. معماری مدرن رسام به شما اطمینان می‌دهد که با توسعه سازمان و افزایش حجم داده‌ها، سیستم همچنان چابک و پاسخگو باقی می‌ماند.

یکپارچگی حقیقی



در اکوسیستم رسام، تمام واحدها با یک زبان مشترک صحبت می‌کنند و تغییر در یک بخش بلافاصله در کل سیستم منعکس می‌شود.

پوشش کامل زنجیره ارزش سازمان شما

- مدیریت مالی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت سرمایه انسانی
- مدیریت تولید و عملیات
- مدیریت زنجیره تأمین و لجستیک
- مدیریت فروش و ارتباط با مشتری



 (021) 91305192

 09124884328

 info@rasamerp.com

 www.rasamerp.com