

نرم افزار تیکتینگ و خدمات مشتریان دانا دسک

همه آنچه برای ارائه پشتیبانی حرفه ای نیاز دارید.



www.danapardaz.net



مشتریان گران بها ترین دارایی شما هستند!





دانا دسک در یک نگاه



- تیکتینگ پیشرفته
- ارتقاء راندمان تیم پشتیبانی
- به مشتریان خود کمک کنید به خودشان کمک کنند
- اندازه گیری کیفیت خدمات و رضایت مشتریان
- تحلیل اطلاعات و اتخاذ تصمیمات صحیح و هوشمندانه
- توسعه پذیری و انعطاف پذیری بالا
- ابزارها و ماژول های کاربردی متنوع
- امنیت سطح بالا

راه های ارتباطی مختلفی رو در اختیار مشتریان قرار دهید



تماس تلفنی



چت آنلاین



ارسال پیامک



ارسال ایمیل



سامانه پشتیبانی آنلاین

امکانات پیشرفته تیکتینگ



طراحی فرم های تیکت

به کمک فرم ساز دانا دسک، می تونید برای انواع درخواست ها فرم مناسبی طراحی کنید و با قرار دادن فیلد های مناسب اطلاعات لازم رو از مشتریان خود دریافت کنید.

منوی خدمات رو مانند منوی رستوران ایجاد کنید!

به کمک ویژگی "سرویس کاتالوگ" در دانا دسک، فهرستی از خدمات قابل ارائه رو مانند منوی رستوران ایجاد و در اختیار مشتریان خود قرار دهید و با این کار علاوه بر معرفی خدمات، تجربه کاربران رو در ثبت تیکت ارتقاء دهید.

تعامل آسان بین تیم پشتیبانی و مشتریان

امکان ارسال پیامک و ایمیل روی تیکت، ثبت فعالیت ها و هزینه ها، درج یادداشت و الصاق فایل و آگاه سازی خودکار طرفین هنگام تغییر تیکت، تعامل شما با مشتریان رو به حداکثر ممکن می رساند.

کنترل سرعت ارائه خدمات

به کمک زیر سیستم SLA در دانا دسک، مهلت مجاز پاسخ و بستن درخواست ها رو بر اساس درجه اهمیت آنها مشخص کنید و به آسانی بر کیفیت و سرعت ارائه خدمات در تیم پشتیبانی نظارت کنید.

تخصیص هوشمند تیکت به کارشناسان پشتیبانی

انتخاب صحیح کارشناس در کوتاه ترین زمان ممکن برای هر یک از تیکت ها بر اساس تخصص و یا حجم کاری کارشناسان، از اهمیت بسیار بالایی برخورداره. دانا دسک روش های هوشمند متنوعی برای تخصیص اتوماتیک تیکت بین اعضاء تیم پشتیبانی در اختیار شما قرار می ده.

ارتقاء راندمان تیم پشتیبانی



آگاه سازی و بستن خودکار تیکت ها



دانا دسک بر اساس تنظیمات صورت گرفته با ارسال ایمیل و پیامک مشتریان رو از تغییر و یا انجام تیکت ها آگاه می‌کند. شما می‌تونید چند روز به مشتری خود فرصت بدید تا تیکت های انجام شده رو بازگشایی و یا تأیید کنه، در غیر این صورت دانا دسک به صورت خودکار تیکت های انجام شده رو خواهد بست.

تقسیم خودکار تیکت بین اعضاء تیم پشتیبانی



تقسیم تیکت ها به صورت دستی موجب اتلاف زمان و دقت می‌شه. دانا دسک از الگوریتم های پیشرفته ای برای تخصیص خودکار درخواست ها بر اساس معیار هایی مانند منطقه جغرافیایی، مهارت مورد نیاز، حضور کارشناس، حجم کاری، اهمیت درخواست و پارامتر های مشابه دیگری می‌باشد.

کنترل عملکرد کارشناسان



کدام کارشناس بیشترین تعداد تیکت رو انجام داده ؟ کدام کارشناس با سرعت بیشتری تیکت ها رو رسیدگی کرده ؟ امتیاز مشتریان به کدام کارشناس کمتر بوده ؟ بیشترین هزینه ها و فعالیت ها توسط کدام کارشناس انجام میشه ؟ پاسخ به این سوالات و ده ها سوال دیگر رو به آسانی در دانا دسک مشاهده کنید.



به مشتریان کمک کنید به خودشان کمک کنند

پایگاه دانش

به کمک زیر سیستم پایگاه دانش دانا دسک، محتوای آموزشی و فنی مورد نیاز مشتریان خودتون رو به شکلی آسون در اختیارشون قرار دهید. کاربران با ورود به سامانه پشتیبانی آنلاین می تونند فهرستی از مطالب پایگاه دانش رو مشاهده و اطلاعات مورد نظر رو جستجو کنند.

پیشنهاد خودکار راه حل

زیر سیستم پایگاه دانش و **Help Desk** در دانا دسک به صورت کامل یکپارچه هستند و هنگام ثبت تیکت فهرستی از مطالب مرتبط در پایگاه دانش به صورت خودکار به کاربر نمایش داده می شه.

امتیاز دهی به مطالب

کیفیت مطالب پایگاه دانش رو با امتیاز ثبت شده توسط کاربران اندازه گیری کنید و در نتیجه تصمیماتی صحیح برای ارتقاء پایگاه دانش بگیرید.

کیفیت خدمات و رضایت مشتریان را اندازه گیری کنید



طراحی فرم های نظر سنجی

در دانادسک می تونید فرم های نظر سنجی متنوعی طراحی کنید و سوالات مورد نظر خودتون رو در انواع مختلف مانند متنی و چند گزینه ای تعریف کنید. امکان تعیین امتیاز و اجباری بودن برخی از سوالات از دیگر امکانات طراحی فرم های نظر سنجی.

ایجاد پرسشنامه آنلاین برای جمع آوری اطلاعات

به کمک زیر سیستم **نظر سنجی** می تونید برای ارزیابی کیفی و یا فنی محصولات و خدمات خود پرسشنامه های تخصصی طراحی کنید و به آسانی اطلاعات لازم برای گرفتن تصمیمات صحیح رو جمع آوری کنید.

به اشتراک گذاری آسان فرم های نظر سنجی

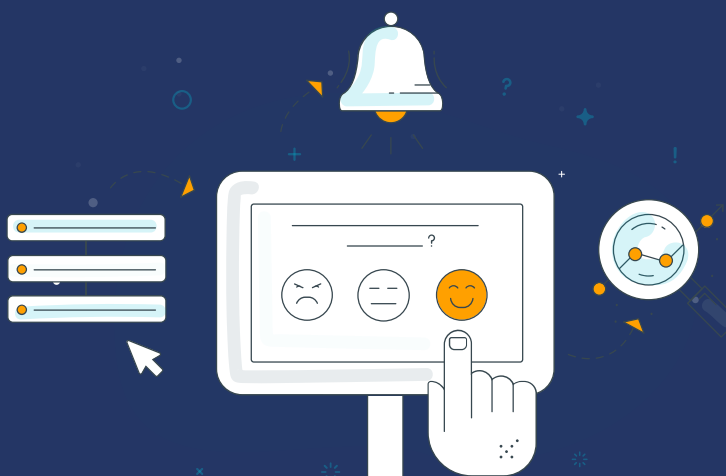
فرم های نظر سنجی ایجاد شده رو می تونید به آسانی در اختیار مشتریان و مخاطبان خود قرار بدید، برای مثال ارسال از طریق ایمیل و یا قرار دادن فرم نظر سنجی در وب سایت.

نظر سنجی خودکار تیکت ها

زیر سیستم نظر سنجی دانادسک به صورت کامل با زیر سیستم **Help Desk** و **نرم افزار تیکتینگ** یکپارچه است و لذا سیستم می تونه به صورت خودکار پس از انجام تیکت یک فرم رضایت سنجی برای مشتری ارسال کنه.

گزارش گیری و آنالیز پاسخ ها

به کمک گزارش های جامع دانادسک نتایج نظر سنجی رو تجزیه و تحلیل کنید و تصمیماتی هوشمندانه برای رفع کاستی های محصول و افزایش وفا داری مشتریان خود بگیرید.



فرم های نظر سنجی خودتون رو طراحی کنید!

تحلیل اطلاعات و اتخاذ تصمیمات صحیح و هوشمندانه



گزارش ساز داینامیک

در دانا دسک بیش از ۳۰ عنوان گزارش از پیش طراحی شده برای مدیران کسب و کارها جهت نظارت دقیق بر فرآیندهای پشتیبانی وجود دارد.

داشبورد زنده

داشبورد دانا دسک تصویری واضح از آخرین وضعیت شاخص ها و عملکرد تیم پشتیبانی در اختیار شما قرار می‌دهد.

اندازه گیری KPIهای پشتیبانی

سرعت پاسخ به درخواست ها، کنترل هزینه ها، میزان رضایت مشتریان، کارایی کارشناسان و بسیاری از شاخص های مهم پشتیبانی رو در گزارش ها و داشبورد دانا دسک به آسانی اندازه گیری کنید.

توسعه پذیری و انعطاف پذیری بالا



واسط برنامه نویسی RESTful API

دانا دسک مجموعه کاملی از APIها رو در اختیار شما قرار میده که به کمک اون می تونید سایر سیستم ها و نرم افزار های خودتون رو با دانا دسک یکپارچه کنید و اطلاعات مورد نظر خودتون رو بین سامانه های مختلف تبادل کنید.

اسکرپت داینامیک

ویژگی اسکرپت نویسی در دانا دسک موجب انعطاف پذیری بالای سیستم می شه و امکان یکپارچگی با نرم افزار های دیگه رو به حداکثر ممکن می رسونه.

یکپارچگی با اکتیو دایرکتوری

چنانچه از نسخه محلی دانا دسک استفاده میکنید، در صورت نیاز می تونید سیستم رو به اکتیو دایرکتوری سازمان متصل کنید تا فرایند تصدیق هویت به صورت یکپارچه از طریق Windows Authentication انجام بشه.

ابزارها و ماژول های کاربردی متنوع



ابزار تقویم کاری دانادسک

مشاهده وضعیت تیکت ها بر اساس تاریخ، و نیز امکان ثبت رویداد ها و جلسات کاری بر روی تقویم، به برنامه ریزی صحیح کارها کمک فراوانی می کنه.

الگوهای پیغام

به کمک الگوهای پیغام برای هر یک از روش های ارتباطی مانند پیامک و ایمیل، الگوهای یکدست و حرفه ای طراحی کنید تا تعامل با مشتریان به شکلی واحد و مطابق با رویه های شرکت صورت بگیره.

ماژول اتصال به سیستم تلفنی VoIP

تماس تلفنی همچنان یکی از روش های مورد علاقه مشتریان برای ارتباط با واحد پشتیبانی. با اتصال دانادسک به سیستم تلفنی سازمان خودتون، فرآیند پشتیبانی رو آسونتر و راندمان تیم رو ارتقاء بدید.

گواهی نامه های امنیتی

دانا دسک دارای گواهی نامه های امنیتی معتبر مورد تأیید وزارت فناوری اطلاعات است. آزمون های امنیتی انجام شده مطابق با استاندارد روز دنیا بوده و این اطمینان رو فراهم میکنه که سیستم در برابر بسیاری از انواع تهدیدات سایبری ایمن هست.



امنیت

کنترل سطح دسترسی پیشرفته

در دانا دسک می تونید دسترسی کارشناسان و کاربران رو به جزئی ترین امکانات و نیز اطلاعات سیستم محدود کنید و مطابق سیاست های امنیتی سازمان خودتون، سطح دسترسی افراد رو مشخص کنید.

سطح بالا

تنظیمات امنیتی

بخش راهبری دانا دسک دارای قسمتی با عنوان تنظیمات امنیتی هستش که به کمکش مدیر سیستم می تونه تنظیماتی مثل سیاست رمز عبور و رویدادنگاری دسترسی های همزمان، و بسیاری از موضوعات امنیتی دیگه رو مطابق با نیاز خودش تنظیم کنه.

تیم پشتیبانی شما عاشق

دانا دسک همیشه

همین حالا شروع کنید

DANA
DESK

منتخب صدها شرکت و سازمان بزرگ کشور



+98 21- 49 258 000



www.danapardaz.net



شرکت دانا پرداز

DANA PARDAZ