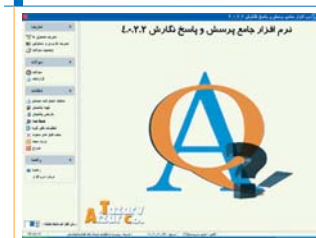




## سیستم پرسش و پاسخ

این سیستم امکان برقراری ارتباط دوطرفه بین سازمان ها با مخاطبین خود را فراهم می آورد. در این سیستم می توان سوالات، انتقادات و پیشنهادات مخاطبین سازمان را دریافت کرده و با اختصاص ی شماره پیگیری به مخاطب، امکان دریافت پاسخ از سوی مسئول برای مخاطب را فراهم آورد. این سیستم می تواند SMS و Email را نیز از مخاطبین دریافت نموده و در صندوق های تعریف شده قرار دهد تا صاحبان صندوق ها و مسئولین بتوانند با مراجعه به این صندوق ها، به سوالات مخاطبین پاسخ دهند. پاسخ مسنولان می تواند به صورت صوتی در همان صندوق ها ضبط شده و مخاطبین با شماره پیگیری می توانند جواب را دریافت کنند ویا اینکه پاسخ به صورت SMS و یا Email به مخاطبین ارسال شود. این سیستم با تلفیقی از امکانات سیستم های تلفن گویا و صندوق صوتی توانسته است امکان برقراری ارتباطی مناسب در جهت پاسخ گویی به سوالات مخاطبین را ، فراهم آورد. از طرف دیگر می توان ارتباط این سیستم را با سیستم Call Center و یا Contact Center برقرار نموده و به منظور Helpdesk نیز استفاده نمود.



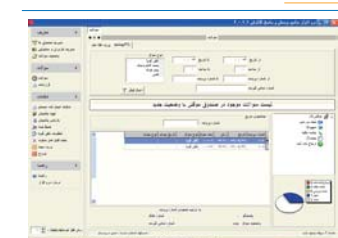
### اهداف

- تکریم ارباب رجوع
- ایجاد ارتباط مستقیم با مسنولان
- کاهش مراجعات حضوری
- مستند سازی انتقادات و پیشنهادات، سوالات و پاسخ ها
- کلاس بندی سوالات متداول
- پاسخگویی ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته
- کم به مدیران در تصمیم گیری بهتر در خدمت رسانی به ارباب رجوع
- ارائه گزارش های مدیریتی و کاربردی
- افزایش رضایت مشتری
- افزایش کیفیت سرویس دهی



### کاربری

سازمان هایی که با حجم بالای سوالات و مراجعات حضوری روبرو هستند سازمان هایی که با سوالات متنوع مخاطبین خود روبرو هستند روابط عمومی سازمان ها سازمان هایی که امکانات مراجعه حضوری ندارند



### قابلیت های سیستم

- امکان ایجاد صندوق به تعداد نامحدود
- ثبت تاریخ و زمان درج هر پیام در سیستم
- امکان ایجاد صندوق های مخفی که در پیام اولیه سیستم، اعلام نشود
- امکان تعریف پیام خوش آمدگویی کلی برای سیستم و برای هر ی از صندوق ها
- اعلام وضعیت پیامها اعم از میهم، بررسی نشده، در حال پیگیری، خاتمه یافته
- امکان انتقال پیام توسط مسئولین در بین صندوق ها و ارجاع پیام هایی که اشتباه وارد صندوق دیگری شده است
- امکان ایجاد تغییرات در مشخصات صندوق ها از جمله: مدت زمان پیامها، ظرفیت صندوق ها، حذف پیامها، تغییر پیام خوش آمدگویی
- گزارشهای متنوع از عملکرد سیستم و پیامهای پاسخ داده شده ، میهم و غیره
- ارائه گزارش ها به گونه های مختلف نموداری ، فهرستی و غیره
- امکان اعمال فیلتر های مختلف برای دریافت گزارش ها
- امکان دریافت پیامها از طرق تلفن ، فاکس ، Email و SMS
- امکان تعریف کلید واژه و اطلاعات متنی برای هر پیام
- امکان Link با سیستم های اتوماسیون اداری و Workflow Management
- امکان Link با نرم افزار Report Generator برای تعریف گزارش های خاص منظوره
- امکان تعریف حالت های مختلف برای پیام ها (جدید ، در حال بررسی ، میهم و غیره)
- اعلام پیام مناسب برای پیگیری با توجه به وضعیت پیام
- تعریف سطوح دسترسی مختلف برای کاربران مختلف
- امکان انتقال ی پیام به صندوق های مختلف
- استفاده از واسط کاربری تلفنی و کامپیوتری
- امکان ارتباط اتوماتی با صاحبان صندوق در صورت وجود پیام جدید
- امکان ارتباط با Call, Contact Center
- امکان لیند با نرم افزار Contact Management
- محیط User Friendly و استفاده راحت کاربر
- ارائه محیط واسط کاربری کاملاً فارسی

