



شرکت تارال

1389

پلتفرم جامع مدیریت خدمات پس از فروش

پشتیبان سرویس

معرفی شرکت



شرکت نرم‌افزاری تارال با بیش از یک دهه تجربه، یک شرکت پیشرو در طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌های نرم‌افزاری فرآیندمحور و تخصصی در ایران است.

ما کار خود را در سال ۱۳۸۹ آغاز کردیم و با تمرکز بر نوآوری، نیاز واقعی مشتریان و اجرای دقیق فرآیندها، توانستیم در مدت کوتاهی به یکی از برندهای شناخته‌شده کشور در حوزه CRM، ERP، و سیستم‌های یکپارچه تبدیل شویم.

چه چیزی تارال را متمایز می‌کند؟

- طراحی بومی و خلاقانه :

برخلاف بسیاری از نرم‌افزارهای ترجمه‌شده یا وارداتی، محصولات تارال از پایه برای بازار ایران طراحی شده‌اند. این یعنی زبان، فرهنگ کاری، پیچیدگی‌های فروش، و ساختارهای مالی ایران به‌درستی در سیستم پیاده‌سازی شده‌اند.



- فرآیندمحوری و انعطاف عملیاتی:

ما معتقدیم هر سازمان مسیر فروش و تعامل مختص به خود را دارد. به همین دلیل نرم‌افزارهای ما کاملاً فرآیندمحور، ماژولار و قابل تنظیم هستند، از تعریف مراحل فروش تا شخصی‌سازی نقش‌ها و دسترسی‌ها.

- تجربه اثبات‌شده در پروژه‌های بزرگ :

از اجرای پروژه برای اداره آب و فاضلاب گرفته تا طراحی سامانه‌های MIS استانی برای استانداری‌ها و توسعه پلتفرم‌های SaaS، ما ثابت کرده‌ایم توان اجرای پروژه‌های پیچیده و در سطح ملی را داریم.

- ترکیب تخصص فنی با بینش کسب‌وکار :

تیم ما ترکیبی است از مهندسان نرم‌افزار، تحلیل‌گران کسب‌وکار، متخصصان UI/UX و مدیران پروژه که هدف مشترکشان، خلق راهکارهایی است که واقعاً کار کنند.

چرا پشتیبان سرویس تارال؟

"پشتیبان سرویس فراتر از یک نرم افزار؛ یک راهکار تخصصی، منعطف و یکپارچه برای مدیریت هوشمند خدمات پس از فروش است.

ترکیب امکانات پیشرفته، تجربه کاربری روان و انطباق با نیازهای صنایع مختلف، آن را به انتخابی قابل اعتماد تبدیل کرده است.

پشتیبانی قوی، امنیت اطلاعات و یکپارچگی با ERP تنها بخشی از تمایزات ماست.



مسیر رشد با پشتیبان سرویس

پشتیبان سرویس بستری استراتژیک برای سازمان دهی خدمات پس از فروش و بهینه سازی فرآیندهای ارتباط با مشتری فراهم می کند.

این نرم افزار با قابلیت مقیاس پذیری بالا، همگام با رشد کسب و کار شما توسعه می یابد.

از استارت آپ ها تا برندهای بزرگ، با پشتیبان سرویس در مسیر حرفه ای شدن، سرعت، دقت و رضایت مشتری را همزمان تجربه کنید.



ماموریت ما با پشتیبان سرویس:

ماموریت ما ساده اما قدرتمند است: ارائه ابزاری هوشمند برای ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و توانمندسازی تیم های پشتیبانی.

با پشتیبان سرویس، پیچیدگی های عملیاتی ساده می شوند و فرآیندهای خدماتی به شکلی حرفه ای و داده محور پیش می روند.

ما برای تحول در تجربه خدمات پس از فروش، در کنار کسب و کار شما ایستاده ایم.



پشتیبان سرویس نرم افزاری است که برای تسهیل و بهینه سازی فرآیندهای خدمات پس از فروش طراحی شده است.

این نرم افزار با امکانات متعدد و فرآیندهای متنوع خود، ابزارهایی کارآمد برای مدیریت اعلام خرابی‌ها، تعمیرات، قطعات، سرویسکاران و ارتباط با مشتریان ارائه می‌دهد.

هدف پشتیبان سرویس افزایش رضایت مشتریان از طریق بهبود کیفیت خدمات و تسريع در انجام درخواست‌ها است.

مزایای نرم افزار پشتیبان سرویس

1. مدیریت یکپارچه خدمات پس از فروش

از ثبت خرابی تا ارزیابی عملکرد و تسویه، همه فرآیندها در یک سامانه منسجم انجام می‌شود.

2. ارجاع هوشمند سرویس‌ها

ارجاع خدمات بر اساس شهر، ظرفیت، تخصص و گرید سرویسکار به صورت خودکار و هدفمند انجام می‌شود.

3. پشتیبانی از قطعات و مرسولات

درخواست، تخصیص، پیگیری و ارسال قطعات و کالاها با امکان ردیابی دقیق در سیستم انجام می‌گیرد.

4. کنترل مالی و حسابداری دقیق

گردش حساب، مانده بدهی، گزارش پرداخت و تسویه سرویسکاران در لحظه قابل مشاهده و مدیریت است.

5. باشگاه مشتریان و انگیزش سرویسکار

با سیستم امتیازدهی، قرعه‌کشی، جوایز و سطح‌بندی کاربران، مشارکت و وفاداری افزایش می‌یابد.

6. گزارش‌گیری هوشمند و قابل تصمیم‌سازی

تحلیل زمان پاسخ‌گویی، داغی، خرابی، عملکرد و SLA برای بهبود مستمر و تصمیم‌گیری دقیق فراهم است.

7. پشتیبانی چندکاناله و ارتباط سریع

پیامک، نوتیف، تیکت و فرم‌های آنلاین برای ارتباط لحظه‌ای با مشتریان و سرویسکاران فراهم است.

8. قابلیت اتصال به ERP و حسابداری

اطلاعات محصول، قطعه و قیمت با سیستم‌های مالی و موجودی سازمان همگام‌سازی می‌شود.

9. قابلیت توسعه و سفارشی‌سازی

فرم‌ها، سطوح دسترسی، سوالات، پیام‌ها و ماژول‌ها متناسب با نیاز هر سازمان قابل تنظیم است.

مدیریت اعلام خرابی و ارجاع خدمات

این ماژول هسته اصلی نرم‌افزار پشتیبان سرویس است که امکان ثبت خرابی توسط مشتری یا سرویسکار، ارجاع هوشمند به سرویسکار براساس شهر و ظرفیت، پیگیری خودکار، ممیزی خدمات و صدور قبض اینترنتی را فراهم می‌کند.

تمام مراحل از دریافت تا تکمیل خدمت، در یک مسیر شفاف با امکانات قابل کنترل پیش می‌روند.

صنایعی که این ماژول را نمی‌توانند نادیده بگیرند!

لوازم خانگی، الکترونیک، تجهیزات سرمایش/گرمایش، خودرو، تجهیزات صنعتی



SERVICE REQUEST MANAGEMENT SERVICE REQUEST MANAGEMENT MODULE

- ارجاع هوشمند به نزدیک‌ترین سرویسکار
- ثبت سریال و اطلاعات محصول با بارکد
- اعلام وضعیت سرویس (در جریان، منتظر قطعه...)
- صدور قبض آنلاین خدمات برای مشتری
- امکان ممیزی فنی و مالی خدمات
- ارتباط مستقیم با باشگاه مشتریان و ERP

مدیریت سرویسکاران

امکان تعریف، گروه بندی، ارزیابی، گرید بندی و مدیریت ظرفیت کاری سرویسکاران در این ماژول تعبیه شده است. سرویسکاران با پنل اختصاصی خود می توانند وضعیت مالی، سرویس های در جریان، موجودی انبار و حساب خود را کنترل کنند.

صنایعی که این ماژول را نمی توانند نادیده بگیرند!

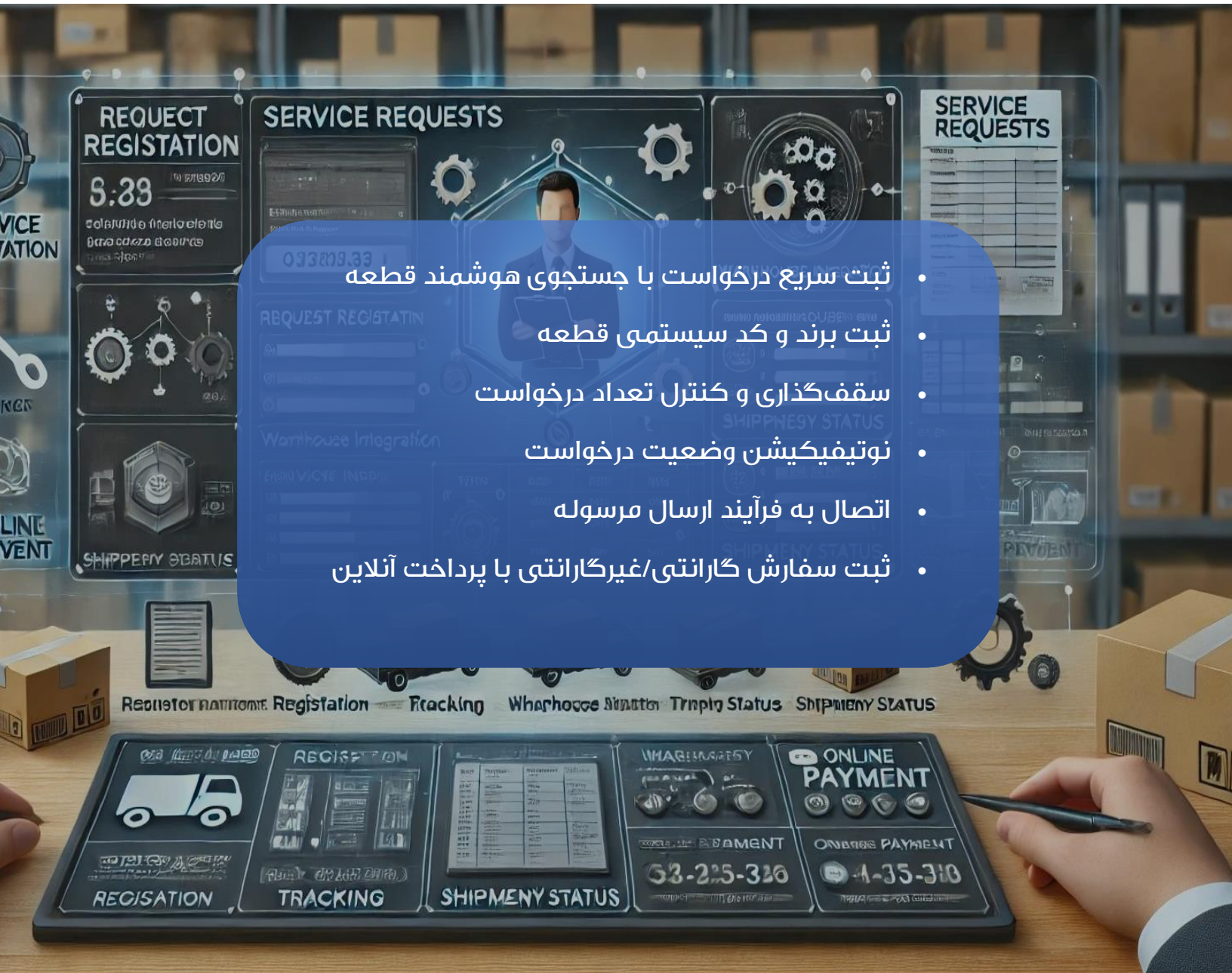
خدمات پس از فروش، شرکت های گارانتی، مراکز خدمات شهری



- گرید بندی سرویسکاران با پرسشنامه امتیازی
- کنترل ظرفیت روزانه و کلی
- مشاهده حساب مالی و موجودی انبار
- تخصیص وظایف براساس توانمندی
- امکان ویرایش اطلاعات در کارتابل اختصاصی
- ارزیابی عملکرد براساس بازخورد مشتری

مدیریت درخواست‌ها

ماژولی برای ثبت و پیگیری درخواست‌های قطعات توسط سرویسکاران که با سیستم مدیریت انبار، مرسوله و پرداخت آنلاین (در صورت غیرگारانتی بودن) یکپارچه شده است. مدیر می‌تواند درخواست‌ها را مدیریت، بررسی و گزارش‌گیری کند. صنایعی که این ماژول را نمی‌توانند نادیده بگیرند! تعمیرات الکترونیک، خدمات گارانتی، قطعه‌سازی، تعمیرگاه‌ها



- ثبت سریع درخواست با جستجوی هوشمند قطعه
- ثبت برند و کد سیستمی قطعه
- سقف‌گذاری و کنترل تعداد درخواست
- نوتیفیکیشن وضعیت درخواست
- اتصال به فرآیند ارسال مرسوله
- ثبت سفارش گارانتی/غیرگارانتی با پرداخت آنلاین

مدیریت محصولات و قطعات

مدیریت موجودی، قیمت، برند، دسته‌بندی، قطعات مرتبط و اتصال ERP برای هر محصول در این ماژول انجام می‌شود.

به‌روزرسانی‌ها از طریق فایل اکسل یا مستقیم از ERP صورت می‌گیرد.

صنایعی که این ماژول را نمی‌توانند نادیده بگیرند!

تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان، شرکت‌های گارانتی، فروشگاه‌های بزرگ



مدیریت حساب سرویسکاران

امکان مشاهده مانده حساب، پرداختی‌ها، هشدار بدهی، فیلتر گزارشات و نظارت بر وضعیت مالی سرویسکاران را برای مدیران و خود سرویسکاران فراهم می‌کند.

ویژگی‌های برتر:

- مانده حساب لحظه‌ای در کارتابل
- گزارش‌های دوره‌ای مالی
- کنترل پرداخت گارانتی/غیرگارانتی
- هشدار سقف بدهی
- تطابق با ERP
- نوتیفیکیشن مالی خودکار



گزارش‌گیری و تحلیل داده‌ها

ماژولی برای تولید گزارش‌های کامل از روند اعلام خرابی، زمان انجام خدمات، سوابق سرویس، قطعات مصرفی، امتیازات باشگاه و وضعیت مالی سرویسکاران.

ویژگی‌های برتر:

- گزارش لحظه‌ای سرویس‌ها
- تحلیل SLA و نقاط تاخیر
- گزارش تعداد داغی‌های اعلام‌شده
- بررسی عملکرد مالی سرویسکاران
- خروجی اکسل از تمام گزارش‌ها
- مقایسه عملکرد دوره‌ای





سیستم پشتیبانی و اطلاع رسانی

ارسال پیامک، نوتیفیکیشن، لینک
نظرسنجی، و تیکت بین ادمین و سرویسکار
از طریق این ماژول انجام می شود و
ارتباطات خدمات پس از فروش را
ساختاریافته می سازد.

ویژگی های برتر:

- ارسال پیامک های هدفمند
- نوتیفیکیشن گروهی/شخصی
- تیکت بین سرویسکار و مدیر
- مدیریت وضعیت تیکت ها
- لینکدهی به فرم های خدمات
- بایگانی و پیگیری شکایات

مدیریت حساب های کاربری

امکان تعریف، ویرایش، گروه بندی و اختصاص
دسترسی به پرسنل یا مشتریان. ثبت تصویر،
نقش، سابقه فعالیت و امنیت حساب نیز از
طریق این ماژول مدیریت می شود.

ویژگی های برتر:

- ایجاد حساب اتومات پس از ثبت سرویس
- گروه بندی پرسنل
- تغییر دسترسی و نقش
- ثبت کد پرسنلی و تصویر
- امنیت و احراز هویت داخلی
- مشاهده سابقه ورود



ماژول های انحصاری پشتیبان سرویس، قابلیت هایی تخصصی و منحصر به فرد را ارائه می دهند که در بسیاری از نرم افزارهای مشابه دیده نمی شود. این ماژول ها، علاوه بر خودکارسازی عملیات، ابزارهایی قدرتمند برای تحلیل رفتار مشتری، ارزیابی کیفیت خدمات و گسترش شبکه نمایندگی در اختیار سازمان ها قرار می دهند و وجه تمایز اصلی نرم افزار پشتیبان سرویس محسوب می شوند.

ارزیابی خدمات (هپی کال)

فرم استاندارد تماس با مشتری پس از انجام سرویس برای ارزیابی عملکرد سرویسکاران و سنجش رضایت.

ویژگی های برتر:

- طراحی سوالات سفارشی
- امتیازدهی بر مبنای پاسخ ها
- پیوست پاسخ در فرم سرویس
- گزارش دوره ای کیفیت خدمات
- تعیین زمان مجاز ارزیابی
- مقایسه عملکرد سرویسکاران

باشگاه مشتریان

سیستم امتیازدهی، قرعه کشی، جوایز، و پاداش برای مشتریان و سرویسکاران جهت افزایش وفاداری و تعامل با برند.

ویژگی های برتر:

- تعریف امتیاز براساس گارانتی
- امتیاز نظرسنجی و دعوت سرویسکار
- قرعه کشی با کد شانس
- انتخاب جایزه از محصولات
- گزارش مصرف امتیاز
- سطوح مختلف کاربری (VIP...)

تعویض کالا

مدیریت درخواست تعویض کالاهای معیوب با فعال سازی مجدد گارانتی برای محصول جدید، ثبت ارتباط با شکایت و سوابق محصول.

ویژگی های برتر:

- ثبت فرم تعویض کالا
- اتصال به شکایت و فرم نصب
- فعال سازی گارانتی مجدد
- ارتباط با ERP
- گزارش تعویض ها

مدیریت شکایات

فرآیند دقیق ثبت، ارجاع، بررسی و پاسخ به شکایات مشتریان در مورد خدمات نصب، سرویس یا محصول با قابلیت گزارش گیری و اتصال به فرآیند تعویض کالا.

ویژگی های برتر:

- دسته بندی موضوعات شکایت
- اتصال شکایت به فرم سرویس
- ارجاع به کارشناس بررسی
- نمایش وضعیت شکایت
- درج مدارک و اسناد
- گزارش گیری شکایت به تفکیک

ماژول‌های پیشرفته پشتیبان سرویس

- ✓ ماژول **مدیریت مرسولات** به صورت یکپارچه، فرآیند ارسال و پیگیری کالاها، قطعات و داغی‌ها را برای واحد لجستیک یا نمایندگان خدمات ساده می‌کند. با امکان تعریف نوع ارسال، تعیین گیرنده، مشاهده تاریخچه وضعیت و اتصال مرسوله به فرم سرویس یا سفارش، یک سامانه کامل برای رهگیری و گزارش‌دهی مرسولات در اختیار سازمان قرار می‌دهد.
- ✓ همچنین ماژول **جذب نماینده خدمات** را از مرحله ثبت اولیه در وب‌سایت تا امضای قرارداد و ثبت در اتوماسیون اداری تسهیل می‌کند. با امکان اطلاع‌رسانی سیستمی، ثبت مدارک، بررسی کارشناسی و پیگیری وضعیت، فرآیند جذب ساختاریافته و هوشمند می‌شود.
- این دو ماژول در انواع مراکز اداری، سازمان‌های بزرگ، شرکت‌های پروژه‌ای و اغلب کسب‌وکارها کاربردی و ارزش‌آفرین هستند.

ویژگی‌ها و مزایای مدیریت مرسولات

- رهگیری کامل وضعیت مرسوله (در حال ارسال، تحویل، لغو و...)
- اتصال خودکار مرسوله به فرم سرویس، سفارش یا داغی
- تعیین روش ارسال (پست، باربری، تیپاکس و...)
- فیلتر و جستجوی پیشرفته روی مرسولات
- ثبت محتوای مرسوله با تصویر و جزئیات
- گزارش‌گیری جامع براساس نوع، مقصد، تاریخ یا گیرنده

ویژگی‌ها و مزایای جذب نماینده خدمات :

- فرم آنلاین درخواست نمایندگی در سایت
- اطلاع‌رسانی پیامکی به نماینده و کارشناسان
- ثبت و آرشیو کامل سوابق بررسی
- اتصال به سیستم اتوماسیون اداری
- امکان ارزیابی چندمرحله‌ای توسط کارشناسان
- نمایش وضعیت و سوابق قرارداد نماینده در پنل

حوزه کارکردی	ویژگی‌های کلیدی و امکانات قابل توجه
مدیریت خدمات و خرابی‌ها	1. ثبت سریع خرابی 2. ارجاع هوشمند به سرویسکار 3. صدور قبض آنلاین 4. ممیزی خدمات 5. بارکدخوان 6. وضعیت‌های کاری متنوع
مدیریت عملکرد سرویسکاران	1. ظرفیت‌گذاری دقیق 2. گریدبندی 3. ارزیابی رفتاری و فنی 4. مشاهده حساب و موجودی 5. پروفایل شخصی 6. محدودسازی یا فعال‌سازی دسترسی
مدیریت قطعه و کالا	1. ثبت درخواست قطعه 2. کنترل سقف مصرف 3. ثبت سفارش گارانتی/غیرگارانتی 4. پیگیری مرسولات 5. تخصیص قطعه به محصول 6. اتصال به ERP
پشتیبانی و ارتباطات	1. پیامک خودکار 2. نوتیفیکیشن صوتی/متنی 3. تیکتینگ سیستمی 4. فایل‌های ضمیمه 5. پاسخ‌گویی دپارتمانی 6. ثبت بازخورد مشتری
امنیت و دسترسی کاربران	1. ثبت مشتری و پرسنل 2. گروه‌بندی نقش‌ها 3. تخصیص دسترسی جزئی 4. تاریخچه ورود و فعالیت 5. کنترل وضعیت فعال/غیرفعال



Taral.ir

09025328780



taral.ir

taralco

