شرکت تارال

1389

جامع مدیریت هوشمند ارتباط با مشتری

پشتیبان یار

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.

معرفی شرکت

چرا پشتیبان یار تارال

پشتیبان یار تارال پاسخی جامع به نیازهای پیچیده‌ی سازمان‌ها در مدیریت پشتیبانی مشتریان است. این سامانه با ساختاری ماژولار، امکان پیاده‌سازی دقیق فرآیندهای خدمات پس از فروش را فراهم می‌سازد. برخلاف نرم‌افزارهای عمومی، تارال تمرکز ویژه‌ای بر کنترل کیفیت، گزارش‌گیری هوشمند و شخصی‌سازی عمیق دارد. تجربه کاربری ساده در کنار قدرت مدیریت پیشرفته، آن را به انتخابی ایده‌آل برای شرکت‌های حرفه‌ای تبدیل کرده است. در دنیای رقابتی امروز، انتخاب تارال به معنای سرمایه‌گذاری بر رضایت مشتری و رشد پایدار است.

مسیر رشد با پشتیبان یار تارال

با آغاز از زیرساخت‌های پایه مانند مدیریت تیکت و پرسنل، به‌مرور می‌توان قابلیت‌های پیشرفته‌تری چون گزارشات تحلیلی، کنترل کیفیت و مدیریت چنددپارتمانی را فعال کرد. این مسیر رشد تدریجی، سازمان را قادر می‌سازد تا در هر مرحله از توسعه، از ابزارهای متناسب و مقیاس‌پذیر بهره‌مند شود.

تیم پشتیبان یار نیز در تمام مراحل پیاده‌سازی، آموزش و توسعه در کنار مشتریان خواهد بود.

مأموریت پشتیبان یار

مأموریت پشتیبان یار، توانمندسازی سازمان‌ها در ایجاد ارتباط مؤثر، ساختارمند و پایدار با مشتریان است. این سامانه با هدف بهینه‌سازی فرآیندهای پشتیبانی، افزایش رضایت مشتری و ارتقاء کیفیت پاسخ‌گویی طراحی شده است. ما در تارال باور داریم که خدمات پس از فروش، قلب تپنده‌ی هر کسب‌وکار است. از این‌رو با ارائه ابزارهای حرفه‌ای، گزارشات دقیق و دسترسی کنترل‌شده، به سازمان‌ها کمک می‌کنیم تا سطح خدمات خود را ارتقاء دهند. هدف نهایی، تبدیل تعاملات مشتری به فرصتی برای اعتمادسازی و وفاداری بلندمدت است.

معرفی نرم‌افزار پشتیبان یار

نرم‌افزار **پشتیبان یار** یک سامانه حرفه‌ای و یکپارچه برای مدیریت هوشمند ارتباط با مشتری، خدمات پس از فروش و پشتیبانی فنی است. این نرم‌افزار با طراحی ماژولار، امکاناتی چون ثبت و پاسخ‌گویی به تیکت‌ها، گزارش‌گیری، اعلانات داخلی و کنترل عملکرد پرسنل را فراهم می‌کند.

با تمرکز بر تجربه کاربری و قدرت مدیریتی بالا، مناسب کسب‌وکارهای کوچک تا سازمان‌های بزرگ بوده و با رشد آن‌ها قابل توسعه است.

پشتیبان یار ابزاری داده‌محور برای ارتقای رضایت مشتری و بهبود کارایی تیم پشتیبانی است.

مزایای پشتیبان یار

1. **داشبورد لحظه‌ای و قابل شخصی‌سازی**

   امکان مشاهده سریع وضعیت عملکرد هر دپارتمان با ویجت‌های قابل انتخاب.

2. **مدیریت کامل تیکت‌ها با کنترل کیفی**

   پیگیری کامل تیکت‌ها از ثبت تا پاسخ و ارزیابی کیفیت از سوی مشتری.

3. **سیستم گزارش‌گیری حرفه‌ای و قابل دانلود**

   ارائه نمودار، جدول و فایل اکسل از عملکرد پرسنل و رضایت مشتریان.

4. **تعریف دقیق نقش‌ها و دسترسی‌ها**

   افزایش امنیت و جلوگیری از خطا با تخصیص سطوح مختلف دسترسی به کاربران.

5. **پشتیبانی از چند دپارتمان با مدیریت مستقل**

   ساختاردهی تیم‌های پشتیبانی بر اساس تخصص و خدمات متفاوت.

6. **امکان ارسال اعلان‌های داخلی و فوری**

   برقراری ارتباط مؤثر میان اعضای تیم با قابلیت وضعیت‌خوانده‌شده.

7. **قابلیت شخصی‌سازی پیامک و پاسخ خودکار**

8. اطلاع‌رسانی به‌موقع به مشتریان از طریق پیامک و ایمیل با متن دلخواه.

   مدیریت جامع اطلاعات مشتریان

   ثبت مشخصات، کانال‌های تماس و سابقه تعاملات برای پاسخ‌گویی بهتر.

9. **رشد تدریجی با نیازهای سازمان**

   استفاده در سطوح مختلف و گسترش امکانات هم‌زمان با توسعه کسب‌وکار.

ماژول های کلیدی پشتیبان یار

داشبورد

داشبورد پشتیبان یار یک نمای کلی و لحظه‌ای از وضعیت پشتیبانی سازمان را نمایش می‌دهد. با استفاده از ویجت‌های قابل تنظیم، کاربران می‌توانند اطلاعاتی مانند تعداد تیکت‌های روز، پرداخت‌های انجام‌شده و کنترل کیفیت را به‌صورت متمرکز مشاهده کنند.

این ماژول به مدیران کمک می‌کند تا تصمیمات سریع و مبتنی بر داده بگیرند.

قابلیت تفکیک اطلاعات بر اساس دپارتمان از دیگر ویژگی‌های برجسته آن است.

همچنین امکان سفارشی‌سازی برای کاربران مختلف وجود دارد.

- ویجت‌های متنوع (تیکت، پرداخت، کیفیت)
- امکان سفارشی‌سازی فردی
- داده‌محور و بصری
- تفکیک‌پذیر بر اساس دپارتمان
- دسترسی خاص مدیران
- نمایش زمان و تاریخ آنالوگ/دیجیتال

ماژول های کلیدی پشتیبان یار

مدیریت تیکت‌ها

مدیریت تیکت‌ها یکی از حیاتی‌ترین بخش‌های نرم‌افزار است که کلیه مراحل دریافت، پاسخ، ارزیابی و بستن درخواست‌های مشتریان را پوشش می‌دهد.

تیکت‌ها در وضعیت‌های مختلف قابل پیگیری بوده و مشتریان نیز می‌توانند امتیاز و بازخورد دهند. در صورت نارضایتی، امکان ثبت درخواست کنترل کیفیت نیز وجود دارد.

این ماژول فرآیند پاسخ‌گویی را شفاف، منظم و قابل اندازه‌گیری می‌کند. همچنین گزارش‌های مربوط به تیکت‌ها به بهبود عملکرد تیم کمک می‌کند.

ثبت، پردازش و بستن تیکت با امکان امتیازدهی، کنترل کیفیت و وضعیت‌های متنوع

صنایع مرتبط:

خدمات نرم‌افزاری، خدمات پس از فروش

ویژگی‌ها:

- تعریف وضعیت‌های متنوع
- امکان امتیازدهی توسط مشتری
- ارسال از پرتال و پنل
- کنترل کیفیت توسط مشتری
- پاسخ‌دهی مستقیم در پنل

ماژول های کاربردی پشتیبان یار

تنظیمات پشتیبانی

ماژول تنظیمات به کاربران امکان می‌دهد تا رفتار سامانه را مطابق با سیاست‌های سازمان خود تنظیم کنند. از جمله تنظیم یادآورهای تمدید پشتیبانی، تعریف مدت زمان پشتیبانی رایگان، پیامک خودکار و تنظیم پاسخ اتوماتیک به تیکت‌ها.

این ماژول نقش مهمی در هماهنگی ارتباطات با مشتریان ایفا می‌کند.

همچنین از طریق آن می‌توان شماره‌ها و ایمیل‌های سازمانی را برای اعلان‌ها تعریف کرد. به‌طور کلی، این بخش زیرساخت ارتباط موثر با مشتری را فراهم می‌سازد.

سفارشی‌سازی پارامترهای ارسال پیامک، یادآور، پاسخ خودکار.

صنایع مرتبط:

شرکت‌های دارای خدمات پس از فروش

- زمان‌بندی یادآورها
- پیامک خودکار
- پشتیبانی رایگان
- تنظیم پاسخ اتوماتیک

ماژول های کاربردی پشتیبان یار

مدیریت دپارتمان

ماژول مدیریت دپارتمان به سازمان کمک می‌کند تا تیم‌های پشتیبانی را بر اساس تخصص یا نوع خدمات تفکیک و سازمان‌دهی کند. مدیر هر دپارتمان می‌تواند پرسنل مرتبط را مدیریت و فرآیندها را بهینه‌سازی کند.

تعریف، ویرایش و حذف دپارتمان‌ها و نیز اختصاص پرسنل در این بخش انجام می‌شود.

این ماژول ساختار سلسله‌مراتبی سازمان را در سیستم پیاده‌سازی می‌کند. همچنین امکان گزارش‌گیری تفکیکی برای هر دپارتمان فراهم است.

سازمان‌دهی تیم پشتیبانی بر اساس حوزه کاری.

صنایع مرتبط:

شرکت‌های چندمحصولی یا دارای تیم‌های تخصصی

ویژگی‌ها:

- تعریف، حذف، ویرایش دپارتمان
- تعیین مدیر دپارتمان
- اختصاص پرسنل بر اساس تخصص
- گزارش مجزای دپارتمان

ماژول های کاربردی پشتیبان یار

مدیریت پرسنل

ماژول مدیریت پرسنل امکان تعریف، ویرایش و سازمان‌دهی کارکنان پشتیبانی را فراهم می‌سازد. در این بخش می‌توان نقش‌ها، سطوح دسترسی، امضای دیجیتال و تصویر پرسنل را ثبت کرد.

امکان فعال یا غیرفعال‌سازی کاربران نیز از طریق این ماژول صورت می‌گیرد.

این ابزار به مدیران اجازه می‌دهد تا تیم پشتیبانی را به‌صورت ساختاریافته مدیریت کنند. همچنین با اختصاص دقیق دسترسی‌ها، امنیت سامانه افزایش می‌یابد.

تعریف پرسنل، تخصیص نقش، امضا، تصویر و مدیریت دسترسی‌ها.

صنایع مرتبط:

کلیه سازمان‌ها با تیم پشتیبانی

ویژگی‌ها:

- تعریف کد پرسنلی
- درج امضا و تصویر
- تعیین دسترسی مدیریت
- فعال/غیرفعال کردن حساب

ماژول های انحصاری پشتیبان یار

مدیریت اعلانات

ماژول اعلانات، امکان ارسال پیام‌های عمومی یا اختصاصی به کاربران را فراهم می‌کند. ضعیت خواندن پیام‌ها ثبت شده و سوابق قابل پیگیری است. ابزاری سریع، بی‌واسطه و کاربردی برای اطلاع‌رسانی درون‌سازمانی است.

صنایع مرتبط :کلیه سازمان‌ها

ویژگی‌ها:

- اعلان‌های اختصاصی یا عمومی
- وضعیت خوانده‌شده
- ثبت تاریخچه اعلان
- ارسال پیام اضطراری

مدیریت دسترسی

نقش‌های مختلفی مثل مشاهده یا مدیریت کامل قابل تعریف‌اند. امنیت سامانه با کنترل سطح دسترسی‌ها تضمین می‌شود. تغییرات ساختاری سازمان به‌راحتی قابل اعمال است. از خطاهای انسانی و نشت داده جلوگیری می‌شود.

صنایع مرتبط:

سازمان‌های با ساختار سلسله‌مراتبی

ویژگی‌ها:

- تعریف سطح دسترسی مجاز
- ویرایش سطح دسترسی‌ها
- مستندسازی دسترسی‌ها
- امنیت بالای سامانه
- تنظیم نقش در زمان ثبت

ماژول های پیشرفته پشتیبان یار

مدیریت گزارشات

تحلیل عملکرد پشتیبانی، نرخ رضایت، زمان پاسخ، نمودار و اکسل.

صنایع مرتبط:

سازمان‌های داده‌محور و KPI محور

ویژگی‌ها:

- گزارش عملکرد دپارتمان
- گزارش رضایت مشتری
- خروجی اکسل/نمودار
- تحلیل پاسخ‌دهی
- پایش راه‌حل‌های موفق

مدیریت حساب‌ها

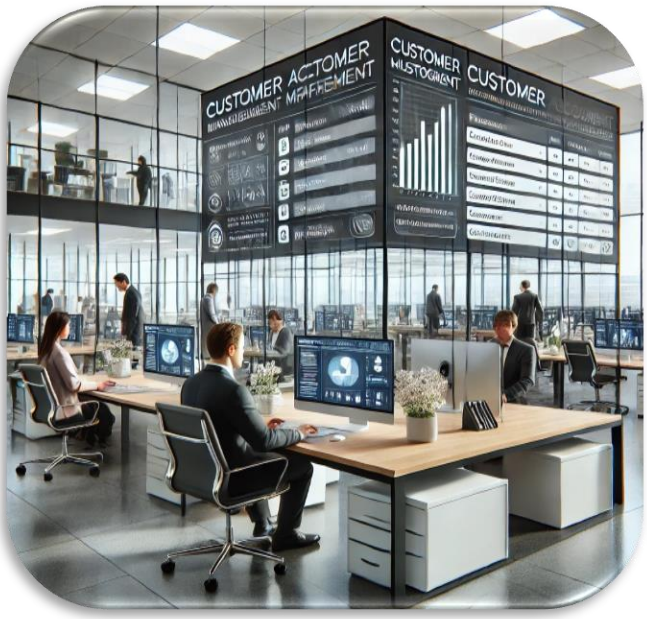
ثبت اطلاعات مشتریان (حقیقی/حقوقی)، گروه‌بندی، تماس، شبکه اجتماعی و کارمندان.

صنایع مرتبط:

فروشگاه‌ها، شرکت‌های B2B و خدماتی

ویژگی‌ها:

- ثبت کامل اطلاعات تماس
- دسته‌بندی مشتریان
- ثبت کارمندان مشتری
- ثبت شبکه‌های اجتماعی و ایمیل‌ها
- مشاهده و ویرایش جزئی اطلاعات



جدول امکانات

ماژول	امکانات کلیدی
داشبورد	ویجت تیکت، پرداخت، کیفیت، تاریخ
تنظیمات	پیامک، یادآور، پاسخ اتوماتیک
گزارشات	نمودارها، اکسل، KPI
پرسنل	نقش، امضا، تصویر، دسترسی
مشتریان	تماس، گروه، شبکه اجتماعی
دپارتمان	تعریف، مدیریت، تخصیص پرسنل
تیکت‌ها	ثبت، پاسخ، کنترل کیفیت
اعلانات	عمومی، اختصاصی، وضعیت خوانده‌شده
دسترسی‌ها	نقش‌ها، مجوزها، کنترل امنیتی

سوالات متداول (FAQ)

1. پشتیبان یار مناسب چه نوع سازمان‌هایی است؟

پشتیبان یار برای شرکت‌های خدماتی، نرم‌افزاری، فروشگاه‌های آنلاین، مراکز تماس و هر سازمانی با واحد پشتیبانی مشتری قابل استفاده است.

2. آیا می‌توان دسترسی کاربران را به بخش‌های خاص محدود کرد؟

بله، از طریق ماژول مدیریت دسترسی‌ها می‌توان نقش‌های مختلف تعریف و سطح دسترسی کاربران را دقیقاً کنترل کرد.

3. آیا امکان سفارشی‌سازی داشبورد برای هر کاربر وجود دارد؟

بله، هر کاربر می‌تواند ویجت‌های داشبورد خود را بر اساس نیازهایش تنظیم و شخصی‌سازی کند.

4. آیا پشتیبان یار از چند دپارتمان یا تیم به صورت هم‌زمان پشتیبانی می‌کند؟

بله، این سامانه قابلیت تعریف و مدیریت هم‌زمان چند دپارتمان با پرسنل و فرآیندهای مستقل را دارد.

5. چگونه می‌توان گزارش عملکرد تیم پشتیبانی را مشاهده کرد؟

از طریق ماژول گزارشات، می‌توانید عملکرد را به‌صورت جدول، نمودار و فایل اکسل در بازه‌های زمانی مختلف دریافت کنید.

6. آیا امکان ارسال پیامک و ایمیل خودکار به مشتری وجود دارد؟

بله، می‌توان پیامک‌های اطلاع‌رسانی و یادآور تمدید را به‌صورت خودکار و طبق تنظیمات دلخواه ارسال کرد.

7. آیا این سامانه امکان امتیازدهی مشتریان به پاسخ‌ها را دارد؟

بله، مشتریان می‌توانند به کیفیت پاسخ کارشناسان امتیاز دهند و در صورت نارضایتی، درخواست بررسی کیفیت ثبت کنند.

8. آیا اطلاعات مشتریان به‌صورت جامع و طبقه‌بندی‌شده ذخیره می‌شود؟

بله، اطلاعات شامل مشخصات، شماره تماس، ایمیل، شبکه‌های اجتماعی و کارمندان هر مشتری به‌صورت کامل ثبت می‌شود.

9. آیا تیم پشتیبان یار آموزش و راه‌اندازی اولیه را ارائه می‌دهد؟

بله، تیم ما در تمامی مراحل نصب، آموزش و راه‌اندازی در کنار شما خواهد بود تا بهترین بهره‌برداری از سامانه انجام شود.

Taral.ir

09025328780

taral.ir

taralco