

پورتال کاربران Self Service Portal

با استفاده از پورتال کاربران POB، می‌توانید قابلیت‌های آن را از طریق اینترنت، اینترنت یا محیط‌های اکسترانت در میان مشتریان و گروه‌های پشتیبانی محلی توزیع کنید. این فرآیند به کاربران نهایی اجازه می‌دهد که به اطلاعات به‌روز در POB دسترسی داشته باشند. در واقع، پورتال کاربران POB به آزادسازی منابع در سازمان پشتیبانی و همچنین بهینه‌سازی گردش کار کمک می‌کند.



تعامل با پیشخوان خدمات POB

برنامه‌های کاربردی اینترنت / اینترنت POB در تعامل کامل با سیستم POB هستند. به کمک این قابلیت، علاوه بر دسترسی به داده‌های موجود در POB که پیوسته توسط مرکز پشتیبانی به‌روز می‌شوند، قادر به انجام موارد زیر خواهید بود:

- پیگیری رخدادهای و مشکلات خود
- اولویت‌بندی رخدادهای و مشکلات خود
- بستن رخدادهای به‌هنگام حل و فصل آن در مرحله‌ای دیگر
- مشاهده اسناد و مدارک راه‌حل، بدون تماس با بخش خدمات
- برقراری ارتباط با پیشخوان خدمات خود، از طریق POB
- اختصاص خودکار رخدادهای گروه‌ها و افراد، با توجه به مهارت‌های آن‌ها

مدیریت تماس

مشتریان شما می‌توانند با استفاده از خدمات مدیریت تماس POB که در ادامه به آن‌ها اشاره کرده‌ایم، تعامل سازنده‌ای با مرکز پشتیبانی داشته باشند:

- ثبت تماس‌های درخواست
 - مستندسازی تماس‌های خدمات و مشکلات
 - پیگیری تماس‌ها و مشکلات بدون تماس با پشتیبانی
 - مشاهده تاریخچه درخواست
 - تشخیص راه‌حل رخدادهای و مشکلات، به کمک پایگاه دانش POB
 - جست‌وجو در پرسش و پاسخ‌های متداول (FAQ)
- خدمات فوق به حل سریع رخدادهای و مشکلات کمک می‌کند و مشتریان می‌توانند بدون تماس تلفنی، پیوسته با شما در ارتباط بوده و مشکلات خود را در هر زمان و مکان ثبت کنند.

مزایای برای سازمان شما

با استقرار POB، مشتریان می‌توانند بسیاری از مشکلات را خودشان حل کنند و نتیجه‌ی آن، کاهش تعداد تماس‌های دریافتی کارکنان پشتیبانی خدمات خواهد بود. به این ترتیب، سازمان شما می‌تواند حتی با تعداد کارکنان کمتر، خدمات پشتیبانی بهتری را ارائه دهد.

مزایای برای کاربر نهایی

مشتریان می‌توانند با استفاده از پورتال کاربران و از طریق یک مرورگر اینترنت، به POB متصل شده و به اطلاعات رخدادهای مربوطه، در هر زمان، دسترسی داشته باشند. همچنین، آن‌ها می‌توانند فرآیند پشتیبانی را پیگیری کرده و رخدادهای را با اطلاعات جدید مربوطه به‌روزرسانی کنند.

در دنیای پرشتاب کنونی که کسب‌وکارها را متحول کرده، بدیهی است که برای پشتیبانی از فرآیندهای کسب‌وکار، به منظور حفظ توان رقابتی و پیشرو ماندن در مقایسه با سایر رقبا، وجود برنامه‌های کاربردی قوی یک ضرورت است. پورتال کاربران POB به شما در افزایش و کنترل خدمات پشتیبانی یاری می‌رساند. به تبع آن، مشتریان نیز از کیفیت پشتیبانی و جریان پیوسته‌ی اطلاعات مربوط به وضعیت که در اختیارشان قرار می‌دهید، قدردانی خواهند نمود.



مشتریان نهایی می‌توانند با استفاده از پورتال کاربران، درخواست سرویس ارسال کنند، در میان اطلاعات ثبت شده در پایگاه دانش جستجو کنند یا مشکلات خود را گزارش دهند.

اطلاعیه‌ها

می‌توانید با استفاده از پیام‌های جلب‌کننده، اطلاعات مهم را به کاربران یا گروه‌هایی از آن‌ها، هنگام ورود به پورتال کاربران POB انتقال دهید.

اختصاصی‌سازی با توجه به نیاز شما

پورتال کاربران POB می‌تواند بسته به نیاز شما تغییر کند و ظاهری متناسب با صفحه‌ی اصلی و مشتریان شما داشته باشد.

ساختار قوی

ساختار POB امکان دسترسی ایمن و کارآمد به تمام داده‌ها و تعاملات موجود را فراهم می‌آورد. سرور وب، در نقش دروازه‌ای بین مرورگر وب و پایگاه داده POB عمل می‌کند. با توجه به یکپارچگی کامل داده‌ها در پورتال کاربران، دسترسی و به‌روزرسانی پایگاه داده POB می‌تواند به راحتی صورت پذیرد.

ترافیک امن

سرور وب IIS می‌تواند پروتکل رمزگذاری SSL 128/256-bit را با امنیت کامل اجرا کند. در بیشتر مواقع، تنها چیزی که نیاز دارید، یک گواهی‌نامه‌ی SSL است تا بتوانید به‌وسیله‌ی آن، این سیستم را به کار بیاندازید. در نهایت، با نصب SSL در IIS قادر خواهید بود POB را با استفاده از HTTPS و SSL اجرا نمایید.

فروشگاه اینترنتی POB

از دیگر قابلیت‌های پورتال کاربران POB، امکان افزودن فروشگاه اینترنتی است. در فروشگاه اینترنتی POB کاربران می‌توانند کالا یا خدمات سفارش دهند. این کار از طریق دسترسی به کاتالوگ کالا و کاتالوگ خدمات امکان‌پذیر است.

فروشگاه اینترنتی POB نقش - محور است. بنابراین، به هر کاربر آنلاین، تنها مواردی را نمایش می‌دهد که او از میان آن‌ها حق انتخاب دارد. کاربران با استفاده از این قابلیت می‌توانند ساده‌تر از پیش، موارد مورد نظرشان را مشاهده کنند. آن‌ها گزینه‌های موجود و اطلاعات مربوط به هر محصول را مشاهده می‌کنند و درخواست خرید، بدون درگیر ساختن مرکز خدمات، برای اخذ تأییدیه ارسال می‌شود. با این کار، مرکز خدمات سازمان از انجام بسیاری از امور رها خواهد شد.

با استفاده از قابلیت‌های فوق‌العاده‌ی فروشگاه اینترنتی Wendia که شامل خریدهای خودکار و فرآیندهای موجودی انبار است، حجم کار مرکز خدمات سازمان نیز کاهش می‌یابد. شایان ذکر است که فروشگاه اینترنتی بخشی از کارکردهای مدیریت انبار و خرید POB است.



«ما در بخشی که مشتریان از پورتال کاربران استفاده می‌کنند و از طریق ایمیل (به جای تلفن) با بخش پشتیبانی ارتباط برقرار می‌کنند، شاهد تغییرات فوق‌العاده‌ای بوده‌ایم. استفاده از چنین پورتالی، ابزاری برای رسیدگی سریع‌تر به موارد را در اختیار ما قرار داده است. بنابراین، خیلی بهتر و عادلانه‌تر از گذشته، می‌توانیم مسئله‌ی اولویت‌بندی را، با توجه به اصل «اولین مشتری در صف انتظار، مستحق اولین خدمت است» کنترل کنیم.»
هانس المکیست، بخش مرکزی فناوری اطلاعات منطقه‌ی سجانلد