



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.

چرا پشتیبان یار تارال

پشتیبان یار تارال پاسخی جامع به نیازهای پیچیده سازمانها در مدیریت پشتیبانی مشتریان است. این سامانه با ساختاری ماژولار، امکان پیاده سازی دقیق فرآیندهای خدمات پس از فروش را فراهم می سازد. برخلاف نرم افزارهای عمومی، تارال تمرکز ویژه ای بر کنترل کیفیت، گزارش گیری هوشمند و شخصی سازی عمیق دارد. تجربه کاربری ساده در کنار قدرت مدیریت پیشرفته، آن را به انتخابی ایده آل برای شرکت های حرفه ای تبدیل کرده است. در دنیای رقابتی امروز، انتخاب تارال به معنای سرمایه گذاری بر رضایت مشتری و رشد پایدار است.



مسیر رشد با پشتیبان یار تارال

با آغاز از زیرساخت های پایه مانند مدیریت تیکت و پرسنل، به مرور می توان قابلیت های پیشرفته تری چون گزارشات تحلیلی، کنترل کیفیت و مدیریت چندپارتمانی را فعال کرد. این مسیر رشد تدریجی، سازمان را قادر می سازد تا در هر مرحله از توسعه، از ابزارهای متناسب و مقیاس پذیر بهره مند شود. تیم پشتیبان یار نیز در تمام مراحل پیاده سازی، 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 بهینه سازی فرآیندهای پشتیبانی، افزایش رضایت مشتری و ارتقاء کیفیت پاسخگویی طراحی شده است. ما در تارال باور داریم که خدمات پس از فروش، قلب تپنده هر کسب و کار است. از این رو با ارائه ابزارهای حرفه ای، گزارشات دقیق و دسترسی کنترل شده، به سازمانها کمک می کنیم تا سطح خدمات خود را ارتقاء دهند. هدف نهایی، تبدیل تعاملات مشتری به فرصتی برای اعتمادسازی و وفاداری بلندمدت است.



نرم افزار پشتیبان یار یک سامانه حرفه ای و یکپارچه برای مدیریت هوشمند ارتباط با مشتری، خدمات پس از فروش و پشتیبانی فنی است. این نرم افزار با طراحی ماژولار، امکاناتی چون ثبت و پاسخ گویی به تیکت ها، گزارش گیری، اعلانات داخلی و کنترل عملکرد پرسنل را فراهم می کند. با تمرکز بر تجربه کاربری و قدرت مدیریتی بالا، مناسب کسب و کارهای کوچک تا سازمان های بزرگ بوده و با رشد آن ها قابل توسعه است. پشتیبان یار ابزاری داده محور برای ارتقای رضایت مشتری و بهبود کارایی تیم پشتیبانی است.

مزایای پشتیبان یار

1. داشبورد لحظه ای و قابل شخصی سازی
امکان مشاهده سریع وضعیت عملکرد هر دپارتمان با ویجت های قابل انتخاب.
2. مدیریت کامل تیکت ها با کنترل کیفی
پیگیری کامل تیکت ها از ثبت تا پاسخ و ارزیابی کیفیت از سوی مشتری.
3. سیستم گزارش گیری حرفه ای و قابل دانلود
ارائه نمودار، جدول و فایل اکسل از عملکرد پرسنل و رضایت مشتریان.
4. تعریف دقیق نقش ها و دسترسی ها
افزایش امنیت و جلوگیری از خطا با تخصیص سطوح مختلف دسترسی به کاربران.
5. پشتیبانی از چند دپارتمان با مدیریت مستقل
ساختاردهی تیم های پشتیبانی بر اساس تخصص و خدمات متفاوت.
6. امکان ارسال اعلان های داخلی و فوری
برقراری ارتباط مؤثر میان اعضای تیم با قابلیت وضعیت خوانده شده.
7. قابلیت شخصی سازی پیامک و پاسخ خودکار
8. اطلاع رسانی به موقع به مشتریان از طریق پیامک و ایمیل با متن دلخواه.
- مدیریت جامع اطلاعات مشتریان
ثبت مشخصات، کانال های تماس و سابقه تعاملات برای پاسخ گویی بهتر.
9. رشد تدریجی با نیازهای سازمان
استفاده در سطوح مختلف و گسترش امکانات همزمان با توسعه کسب و کار.

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 به صورت 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

مدیریت تیکت ها

مدیریت تیکت ها یکی از حیاتی ترین بخش های نرم افزار است که کلیه مراحل دریافت، پاسخ، ارزیابی و بستن درخواست های مشتریان را پوشش می دهد. تیکت ها در وضعیت های مختلف قابل پیگیری بوده و مشتریان نیز می توانند امتیاز و بازخورد دهند. در صورت نارضایتی، امکان ثبت درخواست کنترل کیفیت نیز وجود دارد. این ماژول فرآیند پاسخ گویی را شفاف، منظم و قابل اندازه گیری می کند. همچنین گزارش های مربوط به تیکت ها به بهبود عملکرد تیم کمک می کند.

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

صنایع مرتبط:

خدمات نرم افزاری، خدمات پس از فروش

ویژگی ها:

- تعریف وضعیت های متنوع

- امکان امتیازدهی توسط مشتری

- ارسال از پرتال و پنل

- کنترل کیفیت توسط مشتری

- پاسخ دهی مستقیم در پنل

تنظیمات پشتیبانی

ماژول تنظیمات به کاربران امکان می دهد تا رفتار سامانه را مطابق با سیاست های سازمان خود تنظیم کنند. از جمله تنظیم یادآورهای تمدید پشتیبانی، تعریف مدت زمان پشتیبانی رایگان، پیامک خودکار و تنظیم پاسخ اتوماتیک به تیکت ها.

این ماژول نقش مهمی در هماهنگی ارتباطات با مشتریان ایفا می کند.

همچنین از طریق آن می توان شماره ها و ایمیل های سازمانی را برای اعلان ها تعریف کرد. به طور کلی، این بخش زیرساخت ارتباط موثر با مشتری را فراهم می سازد.



مدیریت دپارتمان

ماژول مدیریت دپارتمان به سازمان کمک می کند تا تیم های پشتیبانی را بر اساس تخصص یا نوع خدمات تفکیک و سازمان دهی کند. مدیر هر دپارتمان می تواند پرسنل مرتبط را مدیریت و فرآیندها را بهینه سازی کند. تعریف، ویرایش و حذف دپارتمان ها و نیز اختصاص پرسنل در این بخش انجام می شود. این ماژول ساختار سلسله مراتبی سازمان را در سیستم پیاده سازی می کند. همچنین امکان گزارش گیری تفکیکی برای هر دپارتمان فراهم است.



سازمان دهی تیم پشتیبانی بر اساس حوزه کاری.
صنایع مرتبط:

شرکت های چند محصولی یا دارای تیم های تخصصی
ویژگی ها:

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

مدیریت پرسنل

ماژول مدیریت پرسنل امکان تعریف، ویرایش و سازمان دهی کارکنان پشتیبانی را فراهم می سازد. در این بخش می توان نقش ها، سطوح دسترسی، امضای دیجیتال و تصویر پرسنل را ثبت کرد. امکان فعال یا غیرفعال سازی کاربران نیز از طریق این ماژول صورت می گیرد. این ابزار به مدیران اجازه می دهد تا تیم پشتیبانی را به صورت ساختاریافته مدیریت کنند. همچنین با اختصاص دقیق دسترسی ها، امنیت سامانه افزایش می یابد.



تعریف پرسنل، تخصیص نقش، امضا، تصویر و مدیریت دسترسی ها. صنایع مرتبط:

کلیه سازمان ها با تیم پشتیبانی

ویژگی ها:

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

مدیریت اعلانات

ماژول اعلانات، امکان ارسال پیام های عمومی یا اختصاصی به کاربران را فراهم می کند. وضعیت خواندن پیام ها ثبت شده و سوابق قابل پیگیری است. ابزاری سریع، بی واسطه و کاربردی برای اطلاع رسانی درون سازمانی است.

صنایع مرتبط: کلیه سازمان ها
ویژگی ها:

- اعلان های اختصاصی یا عمومی
- وضعیت خوانده شده
- ثبت تاریخچه اعلان
- ارسال پیام اضطراری



مدیریت دسترسی

نقش های مختلفی مثل مشاهده یا مدیریت کامل قابل تعریف اند. امنیت سامانه با کنترل سطح دسترسی ها تضمین می شود. تغییرات ساختاری سازمان به راحتی قابل اعمال است. از خطاهای انسانی و نشت داده جلوگیری می شود.

صنایع مرتبط:

سازمان های با ساختار سلسله مراتبی

ویژگی ها:

- تعریف سطح دسترسی مجاز
- ویرایش سطح دسترسی ها
- مستندسازی دسترسی ها
- 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:

سازمان های داده محور و KPI محور

ویژگی ها:

- گزارش عملکرد دپارتمان
- گزارش رضایت مشتری
- خروجی اکسل/نمودار
- تحلیل پاسخ دهی
- پایش راه حل های موفق

مدیریت حساب ها

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

صنایع مرتبط:

فروشگاه ها، شرکت های B2B و خدماتی

ویژگی ها:

- ثبت کامل اطلاعات تماس
- دسته بندی مشتریان
- ثبت کارمندان مشتری
- ثبت شبکه های اجتماعی و ایمیل ها
- مشاهده و ویرایش جزئی اطلاعات



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 خوانده شده
دسترسی‌ها	نقش‌ها، مجوزها، کنترل امنیتی

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 به صورت 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 به صورت 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 به صورت جامع و طبقه‌بندی‌شده ذخیره می‌شود؟

بله، اطلاعات شامل مشخصات، شماره تماس، ایمیل، شبکه‌های اجتماعی و کارمندان هر مشتری به صورت 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

031-91002636



taral.ir

taralco

