

کارپای

KārPāy

معرفی

کارپای نرم افزاری است که با الگوریتمی خاص نسبت به رسیدگی کردن به تقاضای ارائه خدمات مشتریان اقدام می کند. این الگوریتم از نظر عملکرد پوشش دهنده فعالیت آن دسته از شرکت هایی است که بر اساس تقاضای مشتریان با حضور در محل نسبت به ارائه خدمت اقدام می کنند و یا بر اساس یک قرارداد با مشتری در بازه های زمانی خاص جهت ارائه خدمات در محل حاضر می شوند، مانند شرکت های ارائه دهنده خدمات پس از فروش و گارانتی و یا ارائه خدمات نگهداری و سرویس در محل .

این نرم افزار شامل واحدهای زیر است :

- ۱- مشخصات مشتریان
- ۲- مشخصات سرویسکارها
- ۳- تماسهای صورت گرفته
- ۴- برگه های سرویس
- ۵- کارتابل

الگوریتمهای مورد نظر در ضمیمه آمده اند.

مزایا

- وجود کارتابل باعث می شود تا مدیر خدمات همواره از برنامه کاری و مراحل آن با خبر باشد.
- وجود کارتابل باعث می شود که درصد اشتباهات در مورد فراموش کردن انجام خدمات کاهش یابد.

- قرار داشتن اطلاعات مربوط به مشتریان و پرسنل در سیستم از بارها و بارها وارد کردن مشخصات تکراری آنها در اسناد مختلف که در سیستم دستی مرسوم است جلوگیری می‌کند.
- اطلاعات مربوط به هریک از خدمات صورت گرفته مرحله به مرحله وارد می‌شود و بار کاری را کاهش می‌دهد.
- سرعت عمل سیستم چندین برابر سیستم دستی است.
- ارائه آمار به صورت جداول و رسم نمودارهای آماری مختلف در این سیستم به مدیر خدمات کمک می‌کند تا عملکرد هریک از پرسنل و بازگشت مالی حاصل از هریک از قراردادهای خود را بررسی کرده و در مورد آنها تصمیم‌گیری کند.
- عملکرد این سیستم، تحت شبکه بوده و باعث می‌شود تا مراحل مختلف کار در بخشهای مختلف کاری و تحت مسئولیت افراد مختلف صورت گیرد. (مثلاً منشی خدمات تماسها را در سیستم ثبت می‌کند، مدیر خدمات مجوز پیگیری‌ها را صادر می‌کند و ...)
- تعریف چندین کاربر باعث می‌شود که عامل هر تغییر و ثبتي در سیستم همواره مشخص و قابل استناد باشد.
- دوری از کاغذ بازی و بایگانی‌های حجیم با این سیستم امکان پذیر است هرچند می‌توان در کنار این سیستم از بایگانی دستی نیز استفاده کرد.
- هماهنگی این سیستم با عملکرد دستی. بدین ترتیب که اسناد مربوط به خدمات ارائه شده به هر مشتری در داخل سیستم اسکن می‌شود و بعدها بدون نیاز به مراجعه به سند اصلی قابل بازیابی و استناد است.
- نصب آسان و سریع سیستم از مزایای دیگر آن است.
- رضایت مشتری و جلب اطمینان وی یکی از مهمترین مزایای سیستم‌های مکانیزه است و جهت تبلیغات قابلیت مانور بالایی دارد.

ضمیمه الگوریتم عمل

تعاریف

پیگیری: عبارتست از درخواست مشتری جهت انجام خدمات که هنوز مورد تایید واقع نشده و طبعاً بدین ترتیب قابل رسیدگی نمی باشد. پس از تایید تبدیل به یادآور می شود. لیست پیگیری ها در کارتابل موجود است.

یادآور: نشان دهنده پیگیری تایید شده توسط مدیر خدمات و یا نشان دهنده خدمات بازه زمانی می باشد و بیانگر مجوز انجام خدمت مورد نظر است. یادآور معمولاً در بر گیرنده مشخصات پرسنل مسئول این خدمات نیز می باشد. یادآور دو گونه است، یادآور بازه زمانی و یادآور تکمیلی. پیگیری ها پس از تایید یادآور تکمیلی را تشکیل می دهند (الگوریتم ۱) و یادآورهای بازه زمانی از خدمات قرارداد شده که در هر بازه زمانی مطابق قرارداد اجرا می شوند تشکیل می گردد (الگوریتم ۲). لیست یادآورها در کارتابل موجود است.

الگوریتم ۲

در بازه زمانی مشخص شده
یادآورهای لازم جهت رسیدگی
به صورت خودکار در سیستم
ایجاد شده ، رسیدهای خام چاپ
می شود و در اختیار پرسنل
مربوط قرار می گیرد تا در زمان
مشخص شده به خدمت مورد نظر
رسیدگی کنند

انجام خدمت مورد نظر و تهیه
رسید انجام فعالیت توسط پرسنل
مسئول و تحویل آن به شرکت

تبدیل یادآور به برگه رسید و
وارد کردن اطلاعات برگه رسید
در نرم افزار

الگوریتم ۱

تماس مشتری جهت
دریافت خدمات

ثبت تماس در سیستم و ایجاد یک
پیگیری در کارتابل بر اساس آن

تبدیل پیگیری موجود به یک
یادآور

مشخص کردن فرد مورد نظر
جهت انجام خدمات

انجام خدمت مورد نظر و تهیه
رسید انجام فعالیت توسط پرسنل
مسئول و تحویل آن به شرکت

تبدیل یادآور به برگه رسید و
وارد کردن اطلاعات برگه رسید
در نرم افزار

در صورتی که خدمات به صورت
کامل انجام نگرفته باشد و یا حین
انجام خدمات مورد جدیدی از
سوی مشتری درخواست شده
باشد در رسید ثبت شده و به
صورت خود کار به عنوان یک
پیگیری ثبت می شود