

# سامانه پشتیبانی آنلاین مشترکان ایرانسل راه اندازی شد - دیجیاتو

پیام ادیب | یکشنبه، ۳۰ خرداد ۱۳۹۵

این روزها بحث پشتیبانی مشتریان از جمله مباحث مهم کسب و کاری است که در جذب و نگهداشت مشتریان برندها نقش بسیار مهمی دارد. برند های ارتباطی کشورمان نیز از این قاعده مستثنی نیستند و روز به روز باید در ارائه ی خدمات متمایز نسبت به رقبا و همراهی مشتریان خود کوشا تر عمل کنند. در همین راستا اپراتور دوم موبایل کشورمان از راه اندازی سامانه ی گفت و گوی آنلاین با مشترکان ایرانسل روی وبسایت این اپراتور خبر داده است. آنچه در ادامه می خوانید بیانیه ی رسمی ایرانسل در همین ارتباط است:

«با توسعه ی سامانه ی گفت و گوی آنلاین مشترکان ایرانسل، امکان دسترسی به پشتیبانی آنلاین در تمامی صفحات وبسایت این اپراتور برای مشترکان فراهم شد.

به گزارش روابط عمومی ایرانسل، این اپراتور به عنوان بزرگ ترین اپراتور دیتای ایران، در راستای تحقق تجربه ی زندگی دیجیتال برای مشترکان خود و با هدف توسعه و بهبود فرایند پشتیبانی مشترکان، اقدام به توسعه ی سامانه ی گفت و گوی آنلاین (Chat) در وبسایت خود نموده است.

با استفاده از این قابلیت، مشترکان ایرانسل و بازدید کنندگان از تمامی صفحات وبسایت این اپراتور می توانند با کارشناسان مرکز ارتباط با مشتریان ایرانسل در ۲۴ ساعت شبانه روز و هفت روز هفته به صورت آنلاین گفت و گو کنند و با طرح پرسش ها، مشکلات و درخواست های خود، پاسخ مربوطه را در همان زمان دریافت کنند.

بر این اساس، علاوه بر امکان دسترسی به صفحه ی گفت و گوی آنلاین از طریق لینک موجود در پایین صفحه ی وبسایت، در صورتی که بازدیدکننده ای حداقل ۲ دقیقه در وبسایت ایرانسل حضور داشته باشد، پنجره ی پشتیبانی آنلاین به صورت خودکار ظاهر خواهد شد تا وی بتواند به سرعت با کارشناس مرکز ارتباط با مشتریان ایرانسل گفت و گو کند.

ایرانسل پیش از این نیز با هدف برقراری ارتباط مؤثر با مشترکان خود، نسبت به راه اندازی نخستین مرکز ارتباط با مشتریان شبانه روزی یک اپراتور تلفن همراه در ایران، نخستین سامانه ی کنترل حساب اینترنتی مشترکان تلفن همراه (e-care)، نخستین نرم افزار کاربردی کنترل یکپارچه ی حساب کاربری (ایرانسل من) و نخستین سامانه های پشتیبانی مشترکان در شبکه های اجتماعی اقدام کرده بود.»

