

FARAN

s u s t a i n i t ...



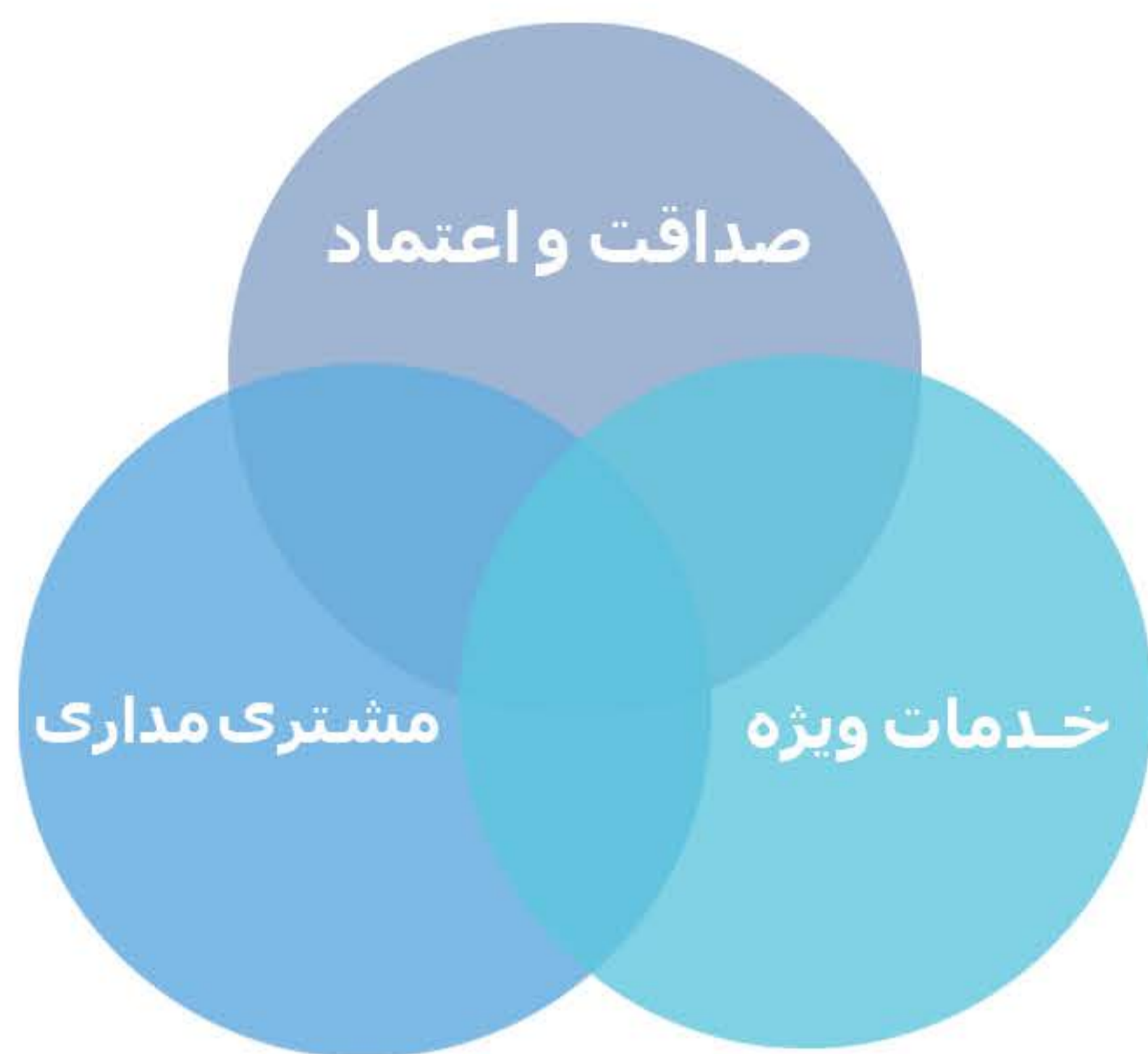
AFTER SALES SUPPORT



keeping everything running.

FARAN After Sales Service

(خدمات و پشتیبانی مشتریان)



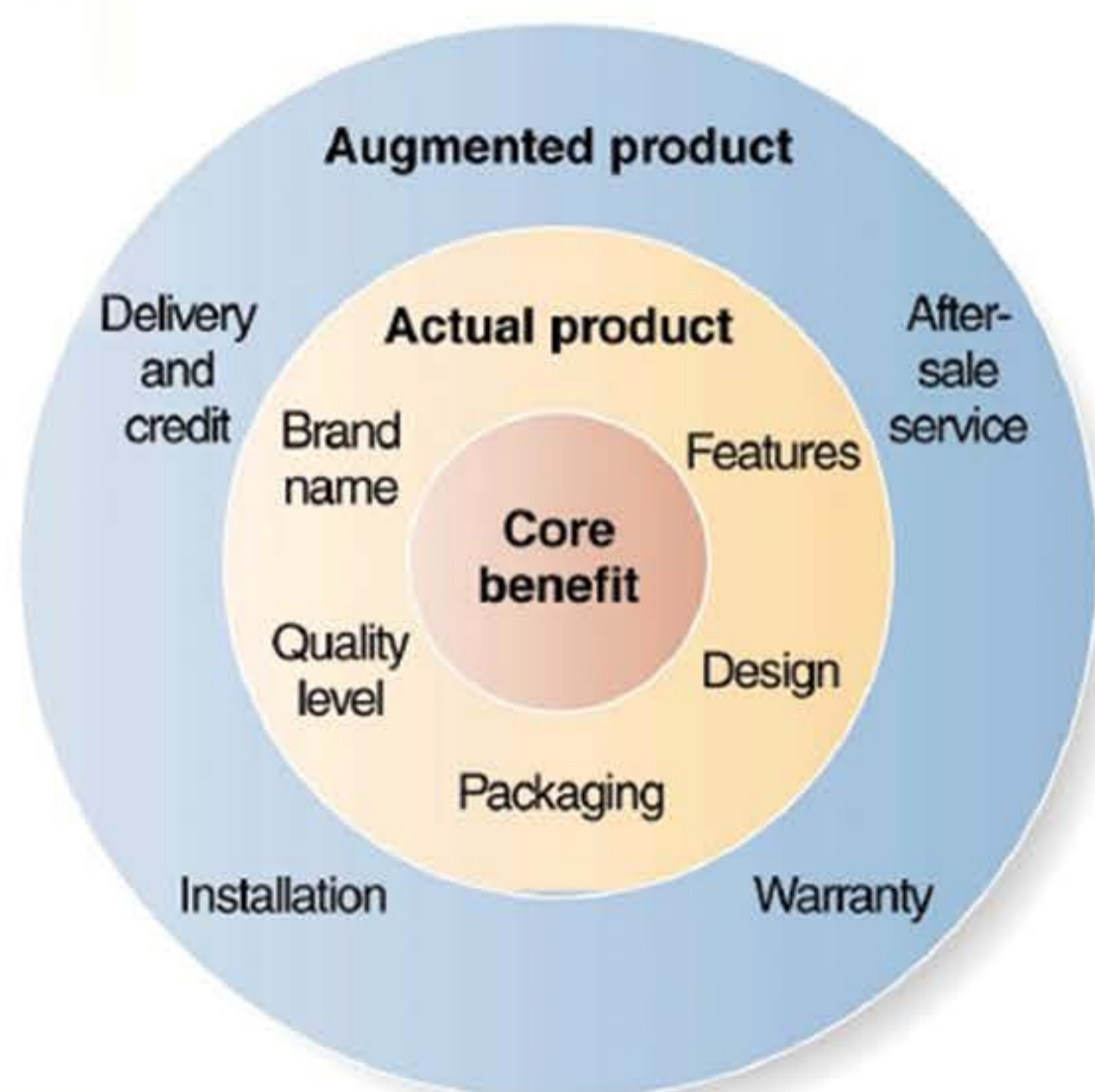
تاریخچه واحد خدمات مشتریان صنایع الکترونیک فاران

واحد پشتیبانی و خدمات مشتریان صنایع الکترونیک فاران با بهره گیری از تجربه ای بالغ بر 27 سال خدمات فنی و مهندسی، برخورداری از کادر تخصصی و پرسنل ستادی در دفتر مرکزی واقع در پارک علم و فناوری پردیس و نیز مرکز خدمات مشتریان در کارخانه کرمانشاه و همچنین نمایندگان مستقر در مراکز استانها، نیروهای سیار و مجهز به کلیه ابزار و تجهیزات پیشرفته، آماده ارائه خدمات سرویس و نگهداری منحصر به فرد در حداقل زمان ممکن در اقصی نقاط ایران می باشد.

امکانات و خدمات

- ◀ مجهز به مرکز تماس
- ◀ سامانه ثبت خرابی
- ◀ سامانه پشتیبانی
- ◀ مرکز مجهز تعمیرات
- ◀ ارائه خدمات و سرویس مناسب در اسرع وقت برای مشتریان در سراسر کشور (نصب و راه اندازی - پشتیبانی و خدمات پس از فروش - دارای نمایندگی خدمات پس از فروش در سراسر کشور)
- ◀ خدمات گارانتی طلایی فاران (18 ماه گارانتی محصول - 7 سال خدمات پس از فروش)
- ◀ پشتیبان تکنیکی و تأمین قطعات یدکی
- ◀ برگزاری دوره های آموزشی (نمایندگان- مشتریان)
- ◀ ارائه فرم نظرخواهی به مشتریان
- ◀ ارائه سرویس های دوره ای
- ◀ ارتباط با کاربران
- ◀ ثبت سوابق مشتریان

Levels of a Product



هسته مرکزی ستادی :

- A. مانیتورینگ و کنترل
- B. مرکز پاسخگویی (Call Center)
- C. واحد فنی و مهندسی خدمات مشتریان
- D. مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

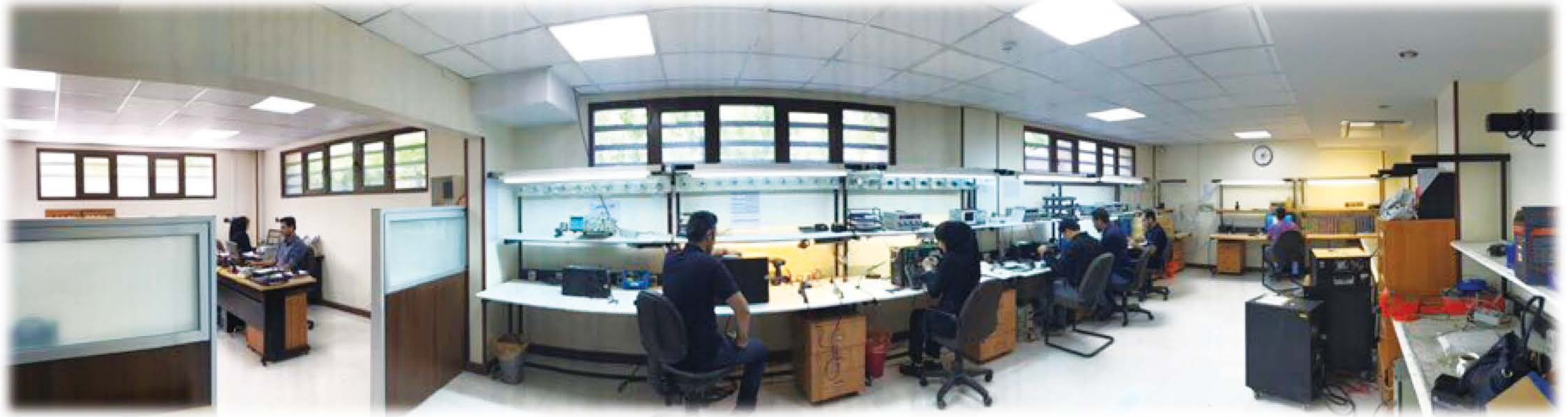
واحد خدمات مشتریان (واقع در دفتر مرکزی شرکت فاران)



تیم واحد خدمات مشتریان



Join Us in Telegram



A. مانیتورینگ و کنترل

در این بخش با مدد گرفتن از شبکه مانیتورینگ و ticketing مورد استفاده در شبکه های بانکی کشور "واحد شبکه خدماتی سراسری فاران" (مرکز ستادی، مراکز اصلی پشتیبانی و نمایندگی های خدماتی استانی) نصب گردیده و ارسال نتایج و گزارشات عملکردی مربوطه در سیستم کنترل و مانیتورینگ انجام می شود که نسبت به برنامه ریزی گردش عملیات و کلیه روندهای مربوطه زیرمجموعه اقدام شود.

B. مرکز پاسخگویی (Call Center)

در این بخش، گردش داخلی روندهای عملیاتی و اجرایی سراسری در شبکه ی خدماتی فاران (مرکز ستادی، مراکز اصلی پشتیبانی و نمایندگی های خدماتی استان) بر مبنای سیستم سراسری پاسخ گویی و پیگیری و مبتنی بر کدهای رهگیری واحد موسوم به Operative INTS می باشد .
شایان ذکر است، محل استقرار مرکز عملیاتی این سیستم در مرکز ستادی عملیات سرویس و خدمات واقع در دفتر مرکزی شرکت صنایع الکترونیک فاران است.

C. واحد فنی و مهندسی خدمات مشتریان

واحد خدمات پس از فروش صنایع الکترونیک فاران با بهره گیری از تجربه خدمات فنی و مهندسی و برخورداری از کادر تخصصی، پرسنل ستادی، نمایندگان مستقر در مراکز استانها، نیروهای سیار و مجهز به کلیه ابزارآلات و تجهیزات پیشرفته، شبکه خدمات رسانی وسیع و توانمندی را در سطح کشور در راستای ارائه خدمات سرویس و نگهداری منحصر به فرد در حداقل زمان ممکن فراهم نموده است.
این شبکه با دارا بودن سرپرستی های استانی و دوایر اجرایی و کنترلی، در حال حاضر با هدف خدمات رسانی یکپارچه به بسیاری از سازمانها، نهادها، شبکه های بانکی و ارگانهای اجرایی، توانسته است گام مهمی را در کسب رضایتمندی و قابلیت اطمینان خدماتی در مشتریان خود و کاربران این دستگاهها (فارغ از نوع و برند تجهیزات مورد استفاده) ایجاد نموده و با هدف گذاری های پیوسته ی بلند مدت، امکان رشد و تعالی همواره خود را فراهم ساخته است. که در این راستا مفتخر به اخذ لوح تقدیر از ششمین اجلاس سراسری رضایت مندی مشتری در سال 95 شده ایم.

D. مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

در نگاه استراتژیک به مدیریت ارتباط با مشتری، CRM یک استراتژی محوری و کلیدی است و در مدیریت ارتباط با مشتری، هر فرایندی که به نوعی با مشتری مرتبط است، با استفاده از سیستمهای نرم افزاری، به ابزارهای اتوماتیک تجهیز شده است.
در نگاه تحلیلی به مدیریت ارتباط با مشتری، CRM ابزاری برای تحلیل هوشمندانه داده ها و اطلاعات مربوط به مشتری با هدفهای استراتژیک و یا عملیاتی است. هدف این سیستم ایجاد ارزش برای مشتریان و همکاران سازمان است لذا به راهکارهای عملی برای تدوین و پیاده سازی CRM در سازمان توجه ویژه ای نموده ایم.



مراکز خدماتی چهارگانه

- ◀ تهران سطح یک
- ◀ کرمانشاه سطح یک
- ◀ مرکز خدمات شرق کشور سطح 2
- ◀ مرکز خدمات شمالغرب کشور سطح 2

ساختار سازمانی خدمات

- ◀ مدیر خدمات مشتریان
- ◀ سرپرست عملیاتی خدمات
- ◀ واحد آنالیز و آمار
- ◀ واحد کنترل و مانیتورینگ گردش عملیات خدمات
- ◀ واحد تامین و گردش قطعات و تجهیزات
- ◀ سرپرستی نمایندگی ها و مراکز پشتیبانی
- ◀ سرپرستی تعمیرات و خدمات فنی
- ◀ سرپرستی اسناد مالی اداری

www.farancorp.com

◀ کارخانه: ایران - کرمانشاه - شهرک صنعتی (جاده سنندج) - خیابان دهخدا (خیابان اول)
تلفن: ۵-۳۴۲۷۷۴۴۴ (۰۸۳) فکس: ۳۴۲۷۰۴۶۶ (۰۸۳)

◀ دفتر مرکزی: تهران - اتوبان شهید بابایی - آزاد راه تهران پردیس - پارک فناوری پردیس
خیابان نوآوری ۲۰ - ساختمان فاران
تلفن: (۰۲۱) ۷۶۲۵۰۸۱۸ (خط)، فکس: (۰۲۱) ۷۶۲۵۰۸۲۸
خدمات مشتریان: (۰۲۱) ۷۴۲۹۱