

## بهترین نرم افزار خدمات پس از فروش (۱۴۰۴-۲۰۲۵) | لیست، مقایسه، قیمت و راهنمای انتخاب

**خلاصه مقاله:**نرم افزار خدمات پس از فروش چیست؟ نرم افزار خدمات پس از فروش (After-Sales Service Software) یا سیستم پشتیبانی مشتریان نرم افزاری است که برای مدیریت و بهبود فرآیندهای پشتیبانی مشتریان ارائه می‌شود و به سازمان‌ها کمک می‌کند تمام تعاملات بعد از فروش شامل پشتیبانی برای حل مشکلات مشتریان، مدیریت گارانتی و ...

۷ دقیقه  
زمان مطالعه

۱۴۰۴/۰۹/۰۲  
آخرین بروز رسانی

صبا ضمیری  
کارشناس تولید محتوا



جستجو

### فهرست مطالب

- نرم افزار خدمات پس از فروش چیست؟
- اهمیت نرم افزار خدمات پس از فروش
- نرم افزار خدمات پس از فروش چه کاری انجام می...  
معیارهای انتخاب نرم افزار خدمات پس از فروش
- انواع نرم افزار خدمات پس از فروش+مزایا و معایب...
- بهترین نرم افزار خدمات پس از فروش

اشتراک گذاری

ویژگی‌های مدیریت پشتیبانی در نرم افزارهای CRM با امکاناتی مثل مدیریت تیکتینگ، اتوماسیون پاسخگویی، پایگاه دانش و... تجربه‌ای سریع و بی‌نقص به مشتریان ارائه می‌دهند.  
با این مقاله همراه باشید تا با مزایای سیستم‌های مدیریت خدمات پس از فروش و بهترین مدل آن آشنا شوید.

## نرم افزار خدمات پس از فروش چیست؟

نرم افزار خدمات پس از فروش (After-Sales Service Software) یا سیستم پشتیبانی مشتریان نرم افزاری است که برای مدیریت و بهبود فرآیندهای پشتیبانی مشتریان ارائه می‌شود و به سازمان‌ها کمک می‌کند تمام تعاملات بعد از فروش شامل پشتیبانی برای حل مشکلات مشتریان، مدیریت گارانتی و ... را سازمان‌دهی و در صورت نیاز خودکارسازی کنند.

به زبان ساده، این نرم افزار تضمین می‌کند مشتری بعد از خرید هم احساس رضایتمندی داشته باشد.

## اهمیت نرم افزار خدمات پس از فروش

افزایش رضایت مشتری و رشد درآمد

اگر مشتری بداند در صورت خرید از شما اگر مشکلی پیش بیاید به آن رسیدگی می‌شود، با خیال راحت دوباره از شما خرید کند و حتی شما را به دیگران معرفی کند. این خود باعث افزایش درآمد و سوددهی شما خواهد شد.

کاهش هزینه‌ها

زمان و منابع زیادی در مدیریت دستی شکایات و درخواست‌های مشتریان هدر می‌رود. نرم افزار مدیریت خدمات پس از فروش با ثبت و پیگیری خودکار، هم سرعت کار را بالا می‌برد و هم نیاز به نیروی اضافی را کمتر می‌کند و از این طریق هزینه‌ها را کاهش می‌دهد.

بهبود شهرت برند

در بازار شلوغ امروزی که رقای زیادی برای هر محصول یا خدمات وجود دارد، کسب و کاری می‌تواند به بقا برسد که تجربه‌ای مثبت به مشتریان خود ارائه دهد. با بهبود خدمات پس از فروش خود از طریق تکنولوژی می‌توانید شهرت برند خود را ارتقا دهید و از این طریق در بین رقبای منحصربه‌فرد باشید.

بهبود تصمیم‌گیری‌ها

با استفاده از بهترین نرم افزار خدمات پس از فروش می‌توانید به یک منبع حقیقی از داده درباره‌ی مشتریان خود دست پیدا کنید که می‌تواند شما را در هدایت سبک و کار باری کند. به عنوان مثال می‌توانید بفهمید مشتریان شما در کدام بخش استفاده از محصول بیشترین چالش را دارند و محصول را بهبود ببخشید.

## نرم افزار خدمات پس از فروش چه کاری انجام می‌دهد؟ (تعریف + کاربردها)

نرم افزارهای خدمات پس از فروش به عنوان یک سیستم تمام فرآیندهای پس از خرید شامل پشتیبانی، پاسخ به سوالات، مدیریت گارانتی، مدیریت مرجوعی، تعمیرات و تغییرات را کنترل می‌کند و به کارشناسان بخش پشتیبانی امکان می‌دهد سریع تر و با خطای بسیار کم تر وظایف خود را برنامه ریزی کنند و به انجام برسانند.

### تیکتینگ و پشتیبانی چندکاناله

امکان برقراری ارتباط با مشتری از طریق ایمیل، تلفن، واتساپ، چت آنلاین و... به صورت یکپارچه و ثبت مستقیم تیکت پشتیبانی در نرم افزار در مرحله‌ی بعد می‌توان تیکت‌ها را به کارشناسان فنی مربوطه اختصاص داد، برای حل آنان مهلت زمانی تعیین کرد، بادداشت‌ها و توضیحات لازم را به تیکت اضافه نمود و عملکرد کارشناسان مربوطه را زیر نظر گرفت. (در صورت استفاده و خرید سی آر ام، تیکت‌ها می‌توانند مستقیماً به پروفایل‌های مشتریان متصل شوند و اطلاعات مشتریان نیز در اختیار کارشناسان پشتیبانی قرار گیرد.)

### پایگاه دانش و سلف سرویس

بسیاری از مشکلات ساده نیازی به تماس ندارند. مشتری‌ها می‌توانند جواب سوالات پرتکرار را در پایگاه دانش پورتال خود مشاهده کنند.

### اتوماسیون سازی

شما می‌توانید در نرم افزار خدمات پس از فروش خود تعیین کنید که مثلاً هر تیکت باید حداکثر ظرف ۲ ساعت جواب داده شود. نرم افزار می‌تواند در صورت پاسخ ندادن تیکت‌ها به کارشناسان یادآور ارسال کند. همچنین می‌توانید تخصیص تیکت‌ها را خودکارسازی کنید؛ به عنوان مثال تیکت‌هایی با عنوان پشتیبانی فنی مستقیماً به کارشناسان فنی شما ارسال شوند.

### مدیریت گارانتی، تعمیرات و مرجوعی

نرم افزار امکان ثبت و پیگیری کالاهایی را که خراب شده‌اند یا مشتری آنها را برای گارانتی فرستاده است فراهم می‌کند. می‌توانید مستقیماً مشاهده کنید که کالاها در چه مرحله‌ای از فرآیند تعمیرات قرار دارند. همچنین با اتصال به بخش انبار (با استفاده از سی آر ام) می‌توانید موجودی کالا، قطعات و مرجوعی‌ها را مدیریت کنید.

### برنامه‌ریزی تکسین و سرویس میدانی

برای کسب‌وکارهایی که باید نیروی فنی به محل مشتری اعزام کنند نرم افزارهای ابری بهترین گزینه است. برنامه‌ی کاری تکسین‌ها بر اساس موقعیت و تخصص توسط نرم افزار برنامه ریزی می‌شود.

### پیشنهاد ویژه

شروع رایگان CRM

نرم افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.



## معیارهای انتخاب نرم افزار خدمات پس از فروش

هم راستاب، با نیازهای کسب و کار





بیشتر بخوانید

آشنایی کامل با کمیسین فروش + ترند های افزایش فروش - اوج ابری

## نمونه‌های موفق CRM با همان نرم افزار خدمات پس از فروش

نرم افزار CRM اوج ابری به گونه‌ای توسعه یافته است که کسب و کار شما ارتباطی یکپارچه، شفاف و کارآمد با مشتریان ایجاد کند. مدیریت تیکت‌ها، پرتال مشتریان، اتوماسیون‌سازی، تحلیل عملکرد و یکپارچه‌سازی با بخش‌های انبار و منابع انسانی از ویژگی‌های پایه‌ی ماژول پشتیبانی نرم‌افزاری سی آر ام اوج ابری شمرده می‌شود.

اگر به دنبال راه‌حلی ساده، مقرون به صرفه با قابلیت رشد و امکانات پیشرفته هستید پیشنهاد می‌کنیم با شروع رایگان با CRM اوج ابری تمام امکانات آن را مستقیماً تجربه کنید.

## قیعت بهترین سیستم خدمات پس از فروش

قبل از خرید سی آر ام، بررسی قیمت و تناسب آن با بودجه اهمیت زیادی دارد. در ادامه هزینه‌های نرم‌افزاری سی آر ام اوج ابری را بررسی خواهیم کرد.

### اشتراک و کاربران

اوج ابری علاوه بر ارائه‌ی یک پلن رایگان برای تست و آموزش CRM، در قالب ۳ پکیج اصلی طراحی شده است و هزینه‌ی آن با ترکیب تعداد کاربران و ماژول‌های مورد استفاده محاسبه می‌شود. این سیستم با مدل پرداختی (پرداخت به ازای مصرف) به شما امکان می‌دهد ماژول‌های مورد نیاز خود را تک به تک انتخاب کنید و تنها بر اساس میزان استفاده از آن‌ها هزینه پرداخت کنید.

برای استفاده از نسخه‌ی رایگان به صفحه دانلود نرم‌افزار CRM مراجعه کنید.

### دریافت PDF

دانلود PDF

پی دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

### صبا ضحیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراهم شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



## نظرات کاربران

دیدگاهتان را بنویسید

نام

ایمیل

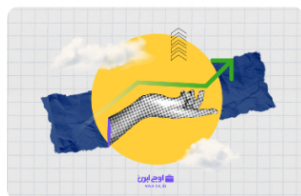
دیدگاه \*

☐ ذخیره نام، ایمیل و وبسایت من در مرورگر برای زمانی که دوباره دیدگاهی می‌نویسم.

فوستاد دیدگاه

عضویت

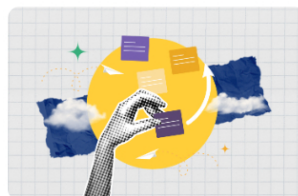
### مقالات پیشنهادی



CRM ۶ دقیقه، ۱۴۰۴/۸/۱۲

CRM عملیاتی چیست و چه مزایایی برای مدیریت فروش و بازاریابی دارد؟

خلاصه مقاله: CRM عملیاتی چیست؟ CRM عملیاتی (Operational CRM) سامانه‌ای است که برای مدیریت و خودکارسازی تمام جنبه‌های ارتباط سازمان با مشتری طراحی شده است. این نوع ...



CRM ۱۴ دقیقه، ۱۴۰۴/۸/۱۳

بهترین نرم افزار CRM در سال ۲۰۲۵ | نظرات کاربران + تحلیل کارشناسان

خلاصه مقاله: بهترین نرم افزارهای CRM ایرانی و بین‌المللی در ادامه جزئیات هر نرم‌افزار را با نگاهی نقادانه بررسی می‌کنیم؛ ولی اگر خودتان هم علاقه داشتید، می‌توانید ...



CRM ۹ دقیقه، ۱۴۰۴/۸/۱۴

مدیریت ارتباط با مشتری چیست و چگونه رشد پایدار سازمان را تضمین می‌کند؟

خلاصه مقاله: مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟ اولین سوالی که باید پاسخ دهیم این است که اصلاً مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management) یعنی چه؟ متأسفانه ...



با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

| ماژول‌ها و امکانات   | CRM برای مشاغل              | منابع و راهنما | شرکت             | راه‌های ارتباطی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------|----------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مخاطبین              | شرکت های بیمه               | مقالات         | پشتیبانی         | مشهد، دستگیرب ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| معاملات              | آژانس‌های مسافرتی           | کتاب‌ها        | تماس با ما       | ایمیل: info@amootsoft.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| پشتیبانی             | بنگاه‌های معاملاتی          | ویدیوها        | مشاوره رایگان    | شماره تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۳۷۰۰                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| کارمندان             | شرکت های بازرگانی           | مقایسه‌ها      | درباره اوج ابری  |     |
| ساعت کارکرد          | رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها    | آکادمی اوج     | توافق نامه       |     |
| مدیریت فروش          | سالن‌ها و کلینیک‌های زیبایی | CRM چیست       | قوانین و مقررات  |     |
| مشاهده تمام ماژول‌ها | مشاهده CRM برای شغل شما     | وبینار         | سیاست حریم خصوصی |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

