

فلوچارت بررسی شکایات مشتری

نماد	اقدام کننده	شرح فعالیت
شروع		شروع
↓ ۱	مشتری	۱- مطرح کردن شکایات از طریق شماره تلفن ۲۷۰۰ یا ثبت در پنجره ی " ارتباط با ما " قسمت " ارسال پیغام / انتقادات و پیشنهادات " همین سایت
↓ ۲	کارشناس CRM	۲- دریافت شکایت و اختصاص کد رهگیری
↓ ۳	کارشناس CRM	۳- پیامک نمودن اعلامیه وصول به همراه کد رهگیری به مشتری
↓ ۴	کارشناس CRM	۴- ارجاع شکایت به مدیر سیستمها و روشها
↓ ۵	مدیر سیستمها و روشها	۵- پیگیری موضوع و تهیه جوابیه و اعلام آن به کارشناس CRM ظرف حداکثر ۴۸ ساعت و صدور اقدام اصلاحی در سیستم جهت جلوگیری از تکرار مشکل
↓ ۶	کارشناس CRM	۶- اعلام جوابیه به مشتری ظرف مدت ۲ ساعت پس از دریافت آن و پیگیری آن تا راضی شدن مشتری
↓ ۷	مدیر سیستمها و روشها	۷- نظرسنجی از فرآیند رسیدگی به شکایات و اطمینان از رضایت ایشان
پایان	-	پایان