



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**راهنمای سامانه پیامکی ارسال و دریافت SMS به شماره**

**10009977**

مشتری میبایست قبل از باز کردن درب کارتن، بوسیله تلفن همراه خود، کلمه "نصب" را بصورت فارسی یا بصورت لاتین<sup>۱</sup> به سامانه 10009977 پیامک نماید.

این سامانه طوری طراحی شده که بمحض دریافت هر یک از این دو کلمه، بلادرنگ متنی با مضمون زیر را برای همان شماره موبایل در پاسخ ارسال مینماید<sup>۲</sup>:

"باسلام لطفا جهت نصب تلویزیون و بهره مندی از گارانتی، آدرس کامل + نام شهر +تلفن ثابت و همراه، نام خانوادگی و شماره 14 رقمی مندرج بر روی برجسب نقره ای موجود در کنج کارتن را به این شماره پیامک فرمائید و یا با تلفن دفتر مرکزی خدمات 02144516030 داخلی 102 تماس و مشخصات خواسته شده را به اپراتور اعلام فرمائید- با تشکر."



مشتری نیز با دریافت این پیامک اقدام به درج و ارسال مشخصات خواسته شده به سامانه 10009977 مینماید.

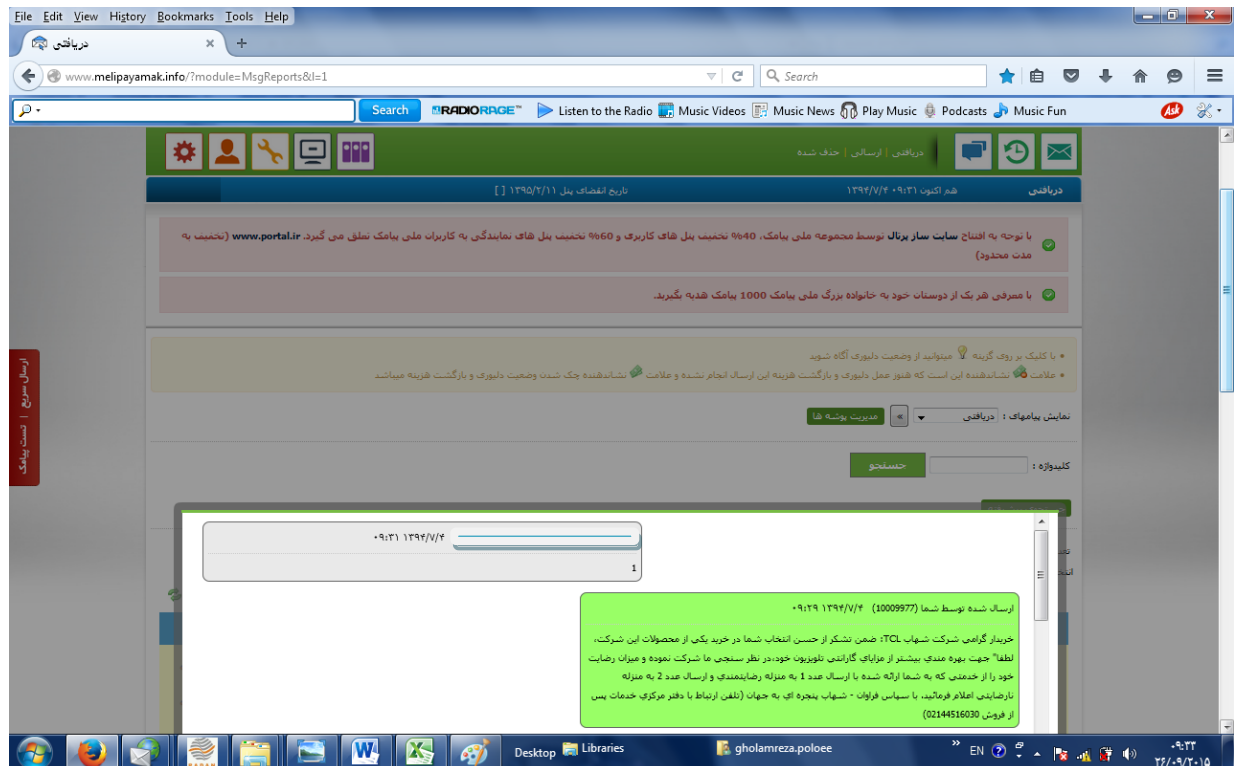
nasb - 1  
automatic reply - 2

پس از اخذ اطلاعات مشتری، مشخصات مشتری به نزدیک ترین نماینده آن محدوده ارسال و بطور همزمان متن دیگری با مضمون زیر برای مشتری جهت آگاهی از نام و تلفن نماینده ارسال خواهد شد:

"مشتری گرامی آدرس حضرتعالی به نماینده ..... با شماره تلفن ..... ارسال شد. چنانچه تا 48 ساعت آینده تاخیری در نصب/تعمیر محصول شما بوجود آمد، مستدعیست مراتب را با شماره تلفن 02144516030 داخلی 102 اطلاع رسانی فرمائید."

فرآیند باینصورت است که پس از 72 ساعت از ثبت درخواست مشتری<sup>3</sup>، پیامکی با مضمون زیر برای این شماره ها ارسال خواهد شد:

"خریدار گرامی شرکت شهاب: TCL ضمن تشکر از حسن انتخاب شما در خرید یکی از محصولات این شرکت، لطفاً جهت بهره مندی بیشتر از مزایای کارانتی تلویزیون خود، در نظر سنجی ما شرکت نموده و میزان رضایت خود را از خدمتی که به شما ارائه شده با ارسال عدد 1 به منزله رضایتمندی و ارسال عدد 2 به منزله نارضایتی اعلام فرمائید. با سپاس فراوان – شهاب پنجره ای به جهان (تلفن ارتباط با دفتر مرکزی خدمات پس از فروش 02144516030)"

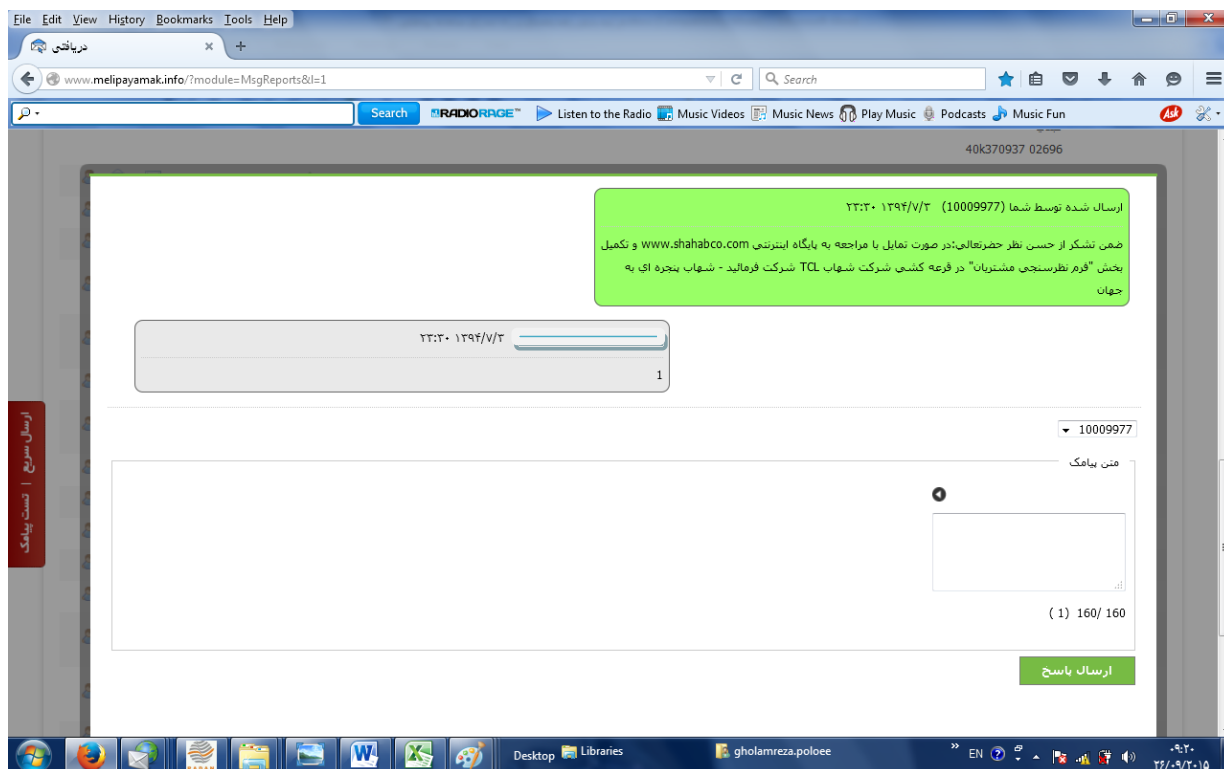


3 - هم درخواست نصب و هم درخواست تعمیر

در صورت پاسخ مشتری، دو حالت متصور است. اگر عدد 1 را reply کند پیام زیر برای ایشان ارسال میشود:

"با تشکر از شما، مستدعیست با مراجعه به پایگاه اینترنتی شرکت شهاب به آدرس [www.shahabco.com](http://www.shahabco.com) و مراجعه به

بخش نظرسنجی مشتریان، ضمن تکمیل و ارسال این فرم، در قرعه کشی شرکت شهاب نیز شرکت فرمائید."



که بدین ترتیب این مشتری در صورت تمایل به سایت رسمی شرکت بصورت آگاهانه و هدفمند هدایت<sup>۴</sup> شده و سوالات بیشتری را پاسخگو خواهد بود و از طرف دیگر در قرعه کشی نیز شرکت داده میشود.

اگر عدد 2 را reply نماید، ضمن ارسال پیام زیر برای ایشان، فوراً<sup>۵</sup> مراتب بصورت ثبت در بخش شکایات<sup>۵</sup> نرم افزار رادان پیگیری و با نامبرده تماس گرفته خواهد شد:

"اگر ناراضیتی شامل موارد زیر است فقط عدد مربوطه را جهت پیگیری فوری به همین سامانه ارسال فرمائید 3 :

اخذ وجه نصب 4 بر خورد نامناسب نماینده 5 عدم آموزش کافی 6 موارد دیگر با سپاس – شهاب پنجره ای به

جهان."

4 - root میشود  
5 - CRM (Customer Relationship Management)

File Edit View History Bookmarks Tools Help

دریافتی

www.melipayamak.info/?module=MsgReports&l=1

Search

RADIO RAGE Listen to the Radio Music Videos Music News Play Music Podcasts Music Fun

ارسال شده توسط شما (10009977) ۱۲:۵۸ ۱۳۹۴/۷/۳

اگر نارضایتی شامل موارد زیر است فقط عدد مربوطه را جهت پیگیری فوری به همین سامانه ارسال فرمائید: 3  
 اخذ وجه نصب 4 برخورد نامناسب نماینده 5 عدم آموزش کافی 6 موارد دیگر با سپس - شهاب بچره ای به  
 جهات

۱۲:۵۸ ۱۳۹۴/۷/۳

10009977

40461094506815

266070330	10009977	9337306577	۱۲:۴۰ ۱۳۹۴/۷/۳	Naab	76
266070293	10009977	9104806343	۱۲:۴۰ ۱۳۹۴/۷/۳	زنان شهرستان خرمدره خیابان ملاصدرا کوچه 10 پلاک 11 کمدعلی مشارف.	77
266069671	10009977	9128486345	۱۲:۲۸ ۱۳۹۴/۷/۳	ش 09104806343 02435526105	78
266066859	10009977	9175680195	۱۲:۲۸ ۱۳۹۴/۷/۳	Naab	79
266066537	10009977	913658625	۱۲:۲۷ ۱۳۹۴/۷/۳	اصفهان، نجف آباد، امیران، خیابان طالقانی کوچه میکانیکاران: 09377388337: ابراهیم جهانگیری: 40371594101930	80

Desktop Libraries gholamreza.poloee EN ۱۳۹۴/۷/۳ ۱۵:۲۸