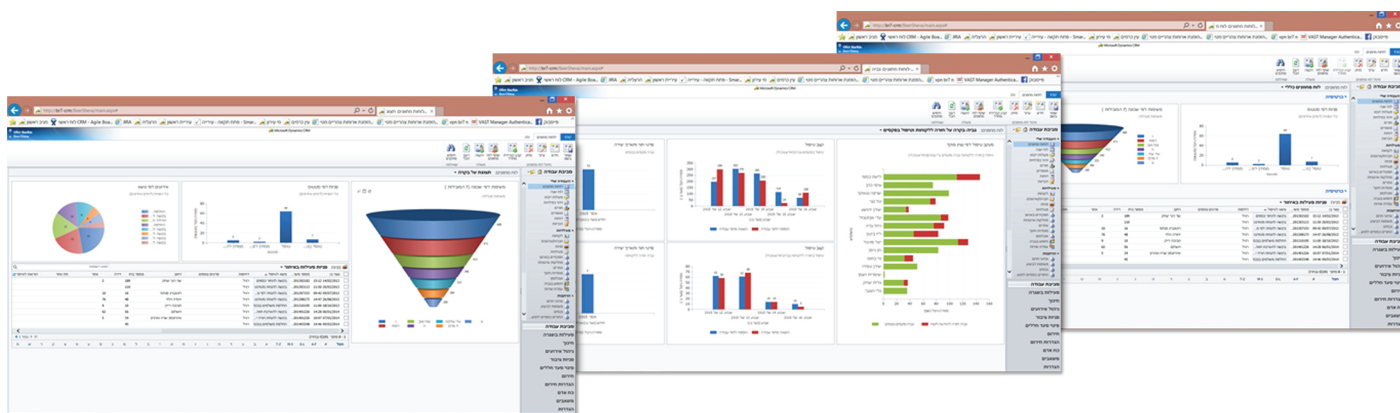


City CRM+

מערכת לניהול שירות לקוחות - מבוססת Microsoft Dynamics

- כלי ליישום אסטרטגיית השירות, בכל המחלקות. קבלת תמונות מלאה 360°, ניהול הקשר עם כל בעלי העסקים והתושבים, ניהול פניות ומנגנוני ניהול ובקרה אחר הטיפול.
- הגדלת יכולות הפיקוח והבקרה על הפעילויות מול התושב לצורך הפקת דוחות תפעוליים וניהוליים בחתכים שונים אשר ישפרו את יכולות הניתוח והמידע של האירגון.
- סביבת העבודה היא סביבת Microsoft, סביבה ידידותית ואינטנסיבית למשתמשים.
- מנגנון לניהול Workflow, המאפשר ביצוע תהליכים באופן מובנה. המערכת מקיימת מעקב שוטף על סטטוס התהליכים השונים ומחוללת התראות ותהליכי הסלמה (Escalation)



המודולים המרכזיים במערכת

גביה

ליווי ותיעוד כלל תהליכי השרות במחלקת הגביה תוך התממשקות המערכת למערכת הגביה העירונית ושמירת היסטוריית פניות לכל אחד מהגורמים בנפרד.

- התממשקות מלאה למערכת ניהול מסמכים האירגונית.

מוקד 106

תיעוד וניהול תהליכי השרות במוקד העירוני משלב פניית הלקוח ועד לסגירת הטיפול בפנייתו, תוך מתן זמני ביצוע (SLA) הן ללקוח והן למחלקות העירוניות המבצעות. אפשרות לניתוב מוגדר מראש של משימות לגורם הרלוונטי, לפי כתובת ונושא הבעיה. כולל מודול סולרי להינול משימות.

פניות הציבור

מערכת City CRM+, תומכת בכלל הדרישות של אמות מידה הנהוגות בישראל.

- מכתב אישור קבלת הפניה, מכתב על תחילת הטיפול, מכתב על עיקוב בטיפול ומכתב על סיום הטיפול.

חירום

בזמן חירום המוקדן יפעיל תרחיל ייחוס המתאר את אירוע החירום מתוכו ייגזרו משימות והפעלות לגורמים השונים.

- חישוב שטח היקף האירוע ולתפעל את הגורמים הרלוונטיים באותו הטווח בהתאם לתרחיש הייחוס GIS



לפרטים נוספים וליצירת קשר: 03-9275171
www.ladpc.co.il | info@ladpc.co.il