

دستیار هوشمند بررسی شکایت مشتریان شرکت فولاد مبارکه

پشتیبانی فنی مشتریان

CTA

محمد بصیر بصیریانی

کارشناس پشتیبانی فنی مشتریان



صندوق
سرمایه‌گذاری
خطرپذیر
فولاد مبارکه



شرح فرآیند مرتبط با چالش

- بررسی، تحلیل و تصمیم گیری در رابطه با ادعای مشتری در مورد محصولات خریداری شده
- بررسی ادعا با توجه به دانش فنی و خبرگی کارشناسان واحد
- دسترسی به داده ها در بیرون از سازمان

فاز اول پروژه

- طراحی و ایجاد سامانه دستیار هوشمند با ورودی "شماره محصول"
 - بررسی شماره سفارش مرتبط با شماره محصول در سامانه **Is Suite**
 - تعیین استاندارد محصول و سال ویرایش
 - نمایش یادداشت های کنترل کیفی
 - نمایش گراف های موجود از جمله گراف ضخامت
 - جستجو در میان بانک اطلاعات استاندارد محصولات (ASTM, EN, JIS, ...) و نمایش محدوده مجاز استاندارد در رابطه با ادعای مربوطه
- به طور خاص

اثرات و پیامدها

- افزایش رضایت مندی مشتریان
- بهبود کمی و کیفی بررسی فرایند ادعا
- حفظ و ارتقای برند سازمانی
- افزایش میزان فروش و سودآوری

داده‌های موجود

- در فاز اول:

- داده‌های از نوع عددی و بعضاً تصویر

- در فازهای بعدی:

- سنسوری

- ویدیو

- تصویری

معیار موفقیت پروژه

شاخص های بهبود یافته:

- ارتقای کیفیت بررسی ادعا
- رضایت مندی مشتریان

مدت زمان اجرا:

- ۲ ماه پایلوت، ۴ ماه اجرا

محدودیت‌ها و الزامات

- دسترسی و دریافت داده‌های موجود در بستر IS Suite
- حفظ محرمانگی داده‌ها توسط تیم مجری

تماس و مسئول پروژه

نام مسئول فنی

• محمد بصیر بصیریانی

• ۰۹۱۳۲۶۵۵۰۶۳

مسئول تصمیم گیر

• محمد علی زمانی

تیم همراه

• کارشناسان واحد CTA

باتشکر از توجه شما



صندوق
سرمایه گذاری
خطرپذیر
فولاد مبارکه

