



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

پرسش نامه رتبه بندی عوامل موثر بر خرید اینترنتی با استفاده از سیستم های فازی

## – بخش اول پرسش نامه

### سوالات جمعیت شناختی :

جنسیت:  زن  مرد

سن:  کمتر از ۲۵ سال  ۲۵-۳۵ سال  ۳۵-۴۵ سال  بالاتر از ۴۵ سال

سابقه فعالیت: کمتر از ۵ سال  ۵-۱۰ سال  ۱۰-۱۵ سال  ۱۵-۲۰ سال  بیشتر از ۲۰ سال

میزان تحصیلات: دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتری و بالاتر

## ۲- بخش دوم پرسش نامه

### رتبه بندی عوامل اصلی :

این بخش مربوط به اولویت بندی عوامل اصلی و موثر در رضایت مشتریان از خرید اینترنتی می باشد. عوامل اصلی استخراج شده و

موثر عبارتند از: سهولت استفاده، کیفیت محصول، قیمت محصول، طراحی وب سایت، سرعت خرید، امنیت وب سایت، پشتیبانی مناسب

کاربران

در جدول زیر، جهت اولویت بندی عوامل فوق، هر یک از دو عامل مطرح شده را با هم مقایسه نموده، دور عامل مهمتر خط کشیده

و به لحاظ میزان برتری آن، عدد ۱ تا ۹ را اختصاص دهید:

جدول (۲) اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت هر یک از عوامل اصلی موثر در رضایت مشتریان از خرید اینترنتی



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عوامل اصلی موثر بر رضایت مشتریان از خرید اینترنتی
									سهولت استفاده - کیفیت محصول
									سهولت استفاده - قیمت محصول
									سهولت استفاده - طراحی وب سایت
									سهولت استفاده - سرعت خرید
									سهولت استفاده - امنیت وب سایت
									سهولت استفاده - پشتیبانی مناسب کاربران
									کیفیت محصول - قیمت محصول
									کیفیت محصول - طراحی وب سایت
									کیفیت محصول - سرعت خرید
									کیفیت محصول - امنیت وب سایت
									کیفیت محصول - پشتیبانی مناسب کاربران
									قیمت محصول - طراحی وب سایت
									قیمت محصول - سرعت خرید
									قیمت محصول - امنیت وب سایت
									قیمت محصول - پشتیبانی مناسب کاربران



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									طراحی وب سایت - سرعت خرید
									طراحی وب سایت - امنیت وب سایت
									طراحی وب سایت - پشتیبانی مناسب کاربران
									سرعت خرید - امنیت وب سایت
									سرعت خرید - پشتیبانی مناسب کاربران
									امنیت وب سایت - پشتیبانی مناسب کاربران

### ۳- بخش سوم پرسش نامه

هدف این بخش، اولویت بندی شاخص های تبیین کننده موانع اصلی فوق الذکر می باشد. هر یک از عوامل اصلی، از یک سری شاخص هایی تشکیل شده اند که این شاخص ها با مطالعات وسیع و جامع و مبانی نظری و پیشینه پژوهشی و نیز در نظر گرفتن ماهیت مطالعه حاضر و استعلام نظر و مصاحبه با خبرگان انتخاب شده اند، لذا در جداول زیر، شاخص های تبیین کننده هر مانع را مقایسه فرمائید:

### ۳-۱- رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل سهولت استفاده:

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل سهولت استفاده در زمینه خرید اینترنتی عبارتند از:

در دسترس بودن اطلاعات محصول، سهولت جست و جو، سهولت استفاده از وب سایت و راحتی خرید، مختصر

و مفید بودن اطلاعات سایت



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

در جدول زیر این شاخص‌ها را با هم مقایسه فرمائید:

جدول (۳) اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت شاخص‌های مربوط به عامل سهولت استفاده

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص‌های مربوط به عامل سهولت استفاده
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- سهولت جست و جو
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- تسهیلات متنوع
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- راحتی خرید
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- سهولت استفاده از وب سایت
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- قابل فهم بودن خدمات ارائه شده
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- مختصر بودن اطلاعات سایت
									در دسترس بودن اطلاعات محصول- سودمندی
									سهولت جست و جو - تسهیلات متنوع
									سهولت جست و جو - راحتی خرید
									سهولت جست و جو - سهولت استفاده از وب سایت
									سهولت جست و جو - قابل فهم بودن خدمات ارائه شده
									سهولت جست و جو - مختصر بودن اطلاعات سایت
									سهولت جست و جو - سودمندی



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

									تسهیلات متنوع - راحتی خرید
									تسهیلات متنوع - سهولت استفاده از وب سایت
									تسهیلات متنوع - قابل فهم بودن خدمات ارائه شده
									تسهیلات متنوع - مختصر بودن اطلاعات سایت
									تسهیلات متنوع - سودمندی
									راحتی خرید- سهولت استفاده از وب سایت
									راحتی خرید- قابل فهم بودن خدمات ارائه شده
									راحتی خرید- مختصر بودن اطلاعات سایت
									راحتی خرید- سودمندی
									سهولت استفاده از وب سایت- قابل فهم بودن خدمات ارائه شده
									سهولت استفاده از وب سایت- مختصر بودن اطلاعات سایت
									سهولت استفاده از وب سایت- سودمندی
									قابل فهم بودن خدمات ارائه شده - مختصر بودن اطلاعات سایت
									قابل فهم بودن خدمات ارائه شده - سودمندی
									مختصر بودن اطلاعات سایت- سودمندی



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

### ۳-۲-رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل کیفیت محصول:

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل کیفیت محصول عبارتند از:

**کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول، کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)، تنوع تکنولوژی**

**برای نمایش کیفیت محصولات، مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت**

در جدول زیر این شاخص ها را با هم مقایسه فرمائید:

جدول (۴) اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت شاخص های مربوط به عامل کیفیت محصول

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل کیفیت محصول
									کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول - کسب اطلاعات در خصوص کیفیت کالا و خدمات
									کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول - کیفیت دسترسی به اینترنت و سرعت فرایندها
									کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول - کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)
									کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول - تنوع تکنولوژی برای نمایش کیفیت محصولات
									کمیت و کیفیت اطلاعات مربوط به محصول - مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

								کسب اطلاعات در خصوص کیفیت کالا و خدمات-کیفیت دسترسی به اینترنت و سرعت فرایندها
								کسب اطلاعات در خصوص کیفیت کالا و خدمات-کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)
								کسب اطلاعات در خصوص کیفیت کالا و خدمات-تنوع تکنولوژی برای نمایش کیفیت محصولات
								کسب اطلاعات در خصوص کیفیت کالا و خدمات-مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت
								کیفیت دسترسی به اینترنت و سرعت فرایندها- کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)
								کیفیت دسترسی به اینترنت و سرعت فرایندها- تنوع تکنولوژی برای نمایش کیفیت محصولات
								کیفیت دسترسی به اینترنت و سرعت فرایندها- مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت
								کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)- تنوع تکنولوژی برای نمایش کیفیت محصولات
								کیفیت ظاهری (نظیر جذابیت، سازماندهی)- مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت
								تنوع تکنولوژی برای نمایش کیفیت محصولات- مقایسه محصولات با کیفیت متفاوت



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

**۳-۳-رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل قیمت محصول:**

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل قیمت محصول در زمینه خرید اینترنتی عبارتند از:

**کاهش هزینه های جست و جو، کارایی جست و جو، حذف هزینه های جابه جایی، مقایسه قیمت ها و تصمیم****گیری مناسب،**

در جدول زیر این شاخص ها را با هم مقایسه فرمائید:

جدول (۵) شاخص های مربوط به عامل قیمت محصول

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل قیمت محصول
									کاهش هزینه های جست و جو - کارایی جست و جو
									کاهش هزینه های جست و جو - حذف هزینه های جابه جایی
									کاهش هزینه های جست و جو - حذف محدودیت های مربوطه
									کاهش هزینه های جست و جو - مقایسه قیمت ها و تصمیم گیری مناسب
									کاهش هزینه های جست و جو - جوی اطلاعات اقلام جدید
									کارایی جست و جو - حذف هزینه های جابه جایی
									کارایی جست و جو - حذف محدودیت های مربوطه
									کارایی جست و جو - مقایسه قیمت ها و تصمیم گیری مناسب





tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									کارایی جست و جو - جست و جوی اطلاعات ارقام جدید
									حذف هزینه های جابه جایی - حذف محدودیت های مربوطه
									حذف هزینه های جابه جایی - مقایسه قیمت ها و تصمیم گیری مناسب
									حذف هزینه های جابه جایی - جست و جوی اطلاعات ارقام جدید
									حذف محدودیت های مربوطه - مقایسه قیمت ها و تصمیم گیری مناسب
									حذف محدودیت های مربوطه - جست و جوی اطلاعات ارقام جدید
									مقایسه قیمت ها و تصمیم گیری مناسب - جست و جوی اطلاعات ارقام جدید

**۳-۴-رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل طراحی وب سایت:**

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل طراحی وب سایت در زمینه خرید اینترنتی عبارتند از:

زیبایی شناختی وب سایت، ارائه جزئیات محصولات، جامع بودن خدمات ارائه شده، مشخصات فنی طراحی

سایت، دقیق و صحیح بودن اطلاعات، به روز بودن اطلاعات

جدول (۶) شاخص های مربوط به عامل طراحی وب سایت

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل طراحی وب سایت
									زیبایی شناختی وب سایت- ارائه جزئیات محصولات



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

زیبایی شناختی وب سایت - انطباق پذیری وب سایت

زیبایی شناختی وب سایت - تبلیغ محصول

زیبایی شناختی وب سایت - جامع بودن خدمات ارائه شده

زیبایی شناختی وب سایت - مشخصات فنی طراحی سایت

زیبایی شناختی وب سایت - دقیق و صحیح بودن اطلاعات

زیبایی شناختی وب سایت - به روز بودن اطلاعات

ارائه جزئیات محصولات - انطباق پذیری وب سایت

ارائه جزئیات محصولات - تبلیغ محصول

ارائه جزئیات محصولات - جامع بودن خدمات ارائه شده

ارائه جزئیات محصولات - مشخصات فنی طراحی سایت

ارائه جزئیات محصولات - دقیق و صحیح بودن اطلاعات

ارائه جزئیات محصولات - به روز بودن اطلاعات

انطباق پذیری وب سایت - تبلیغ محصول

انطباق پذیری وب سایت - جامع بودن خدمات ارائه شده

انطباق پذیری وب سایت - مشخصات فنی طراحی سایت

انطباق پذیری وب سایت - دقیق و صحیح بودن اطلاعات



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									انطباق پذیری وب سایت-به روز بودن اطلاعات
									تبلیغ محصول -جامع بودن خدمات ارائه شده
									تبلیغ محصول -مشخصات فنی طراحی سایت
									تبلیغ محصول -دقیق و صحیح بودن اطلاعات
									تبلیغ محصول -به روز بودن اطلاعات
									جامع بودن خدمات ارائه شده-مشخصات فنی طراحی سایت
									جامع بودن خدمات ارائه شده-دقیق و صحیح بودن اطلاعات
									جامع بودن خدمات ارائه شده-به روز بودن اطلاعات
									مشخصات فنی طراحی سایت - دقیق و صحیح بودن اطلاعات
									مشخصات فنی طراحی سایت -به روز بودن اطلاعات
									دقیق و صحیح بودن اطلاعات- به روز بودن اطلاعات

### ۳-۵- رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل سرعت خرید:

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل سرعت خرید اینترنتی عبارتند از:

**سرعت تحویل خدمات، سرعت اتصال به سایت؛ سرعت انجام تراکنش ها، سرعت بارگذاری صفحات سایت**



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

جدول (۷) شاخص های مربوط به عامل سرعت خرید

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل سرعت خرید
									سفارش از راه اینترنت - سرعت تحویل خدمات
									سفارش از راه اینترنت - روشهای متنوع خدمات تحویل
									سفارش از راه اینترنت - سرعت اتصال به سایت
									سفارش از راه اینترنت - سرعت انجام تراکنش ها
									سفارش از راه اینترنت - سرعت بارگذاری صفحات سایت
									سرعت تحویل خدمات - روشهای متنوع خدمات تحویل
									سرعت تحویل خدمات - سرعت اتصال به سایت
									سرعت تحویل خدمات - سرعت انجام تراکنش ها
									سرعت تحویل خدمات - سرعت بارگذاری صفحات سایت
									روشهای متنوع خدمات تحویل - سرعت اتصال به سایت
									روشهای متنوع خدمات تحویل - سرعت انجام تراکنش ها
									روشهای متنوع خدمات تحویل - سرعت بارگذاری صفحات سایت
									سرعت اتصال به سایت - سرعت انجام تراکنش ها
									سرعت اتصال به سایت - سرعت بارگذاری صفحات سایت



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

سرعت انجام تراکنش ها-سرعت بارگذاری صفحات سایت

**۳-۶- رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل امنیت وب سایت:**

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل امنیت وب سایت عبارتند از :

امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید، شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین، عدم آشکار سازی معامله

آنلاین ، دقت و صحت انجام تراکنش ها، عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر، حداقل سازی

اشتباهات فرآیندی و عملیاتی

جدول (۸) شاخص های مربوط به عامل امنیت وب سایت

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل امنیت وب سایت
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-عدم آشکار سازی معامله آنلاین
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-اعتماد به خرید اینترنتی
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-امنیت حریم خصوصی
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-دقت و صحت انجام تراکنش ها



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									امضای الکترونیکی جهت امنیت خرید-حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-عدم آشکار سازی معامله آنلاین
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-اعتماد به خرید اینترنتی
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-امنیت حریم خصوصی
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-دقت و صحت انجام تراکنش ها
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									شخصی نمودن معاملات در محیط آنلاین-حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									عدم آشکار سازی معامله آنلاین-اعتماد به خرید اینترنتی
									عدم آشکار سازی معامله آنلاین-امنیت حریم خصوصی
									عدم آشکار سازی معامله آنلاین-دقت و صحت انجام تراکنش ها
									عدم آشکار سازی معامله آنلاین-عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									عدم آشکار سازی معامله آنلاین-حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									اعتماد به خرید اینترنتی-امنیت حریم خصوصی
									اعتماد به خرید اینترنتی-دقت و صحت انجام تراکنش ها



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									اعتماد به خرید اینترنتی - عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									اعتماد به خرید اینترنتی - حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									امنیت حریم خصوصی - دقت و صحت انجام تراکنش ها
									امنیت حریم خصوصی - عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									امنیت حریم خصوصی - حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									دقت و صحت انجام تراکنش ها - عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر
									دقت و صحت انجام تراکنش ها - حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی
									عدم ارائه اطلاعات شخصی کاربر به سایت دیگر - حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی

**۳-۷- رتبه بندی شاخص های مربوط به عامل پشتیبانی مناسب کاربران:**

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل پشتیبانی مناسب کاربران عبارتند از:

پشتیبانی از فرآیند خرید، قابلیت برگشت یا جایگزینی کالا، پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان، سیستم

پاسخگویی و دریافت اینترنتی شکایات کاربران، پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن.

جدول (۹) شاخص های مربوط به عامل پشتیبانی مناسب کاربران



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	مقایسه زوجی شاخص های مربوط به عامل پشتیبانی مناسب کاربران
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران
									پاسخ دهی و قابلیت اعتماد- پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن
									ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان- افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات
									ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان- پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی
									ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان- پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان
									ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان- سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران
									ارائه بخش پشتیبانی از مشتریان- پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن
									افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات- پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی
									افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات- پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان
									افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات- سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران
									افزودن سرویسهای جدید پشتیبانی خدمات- پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن





tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

									پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی - پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان
									پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی - سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران
									پشتیبانی از فرآیند خرید، برگشت یا جایگزینی - پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن
									پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان - سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران
									پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مشتریان - پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن
									سیستم دریافت اینترنتی شکایات کاربران - پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن

