

شرکت مهرآب ماهان به منظور ارتقاء سطح ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین آب مستقر در منطقه گردشگری هفت باغ علوی اقدام به طراحی و راه اندازی **سامانه ارتباط با مشتری** و همچنین ارتقاء وب سایت شرکت نموده است. از مهمترین مزایای **سامانه ارتباط با مشتری** ارائه خدمات الکترونیکی به متقاضیان به منظور تسهیل در نحوه خدمت رسانی و صرفه جویی در وقت و زمان و انرژی است.

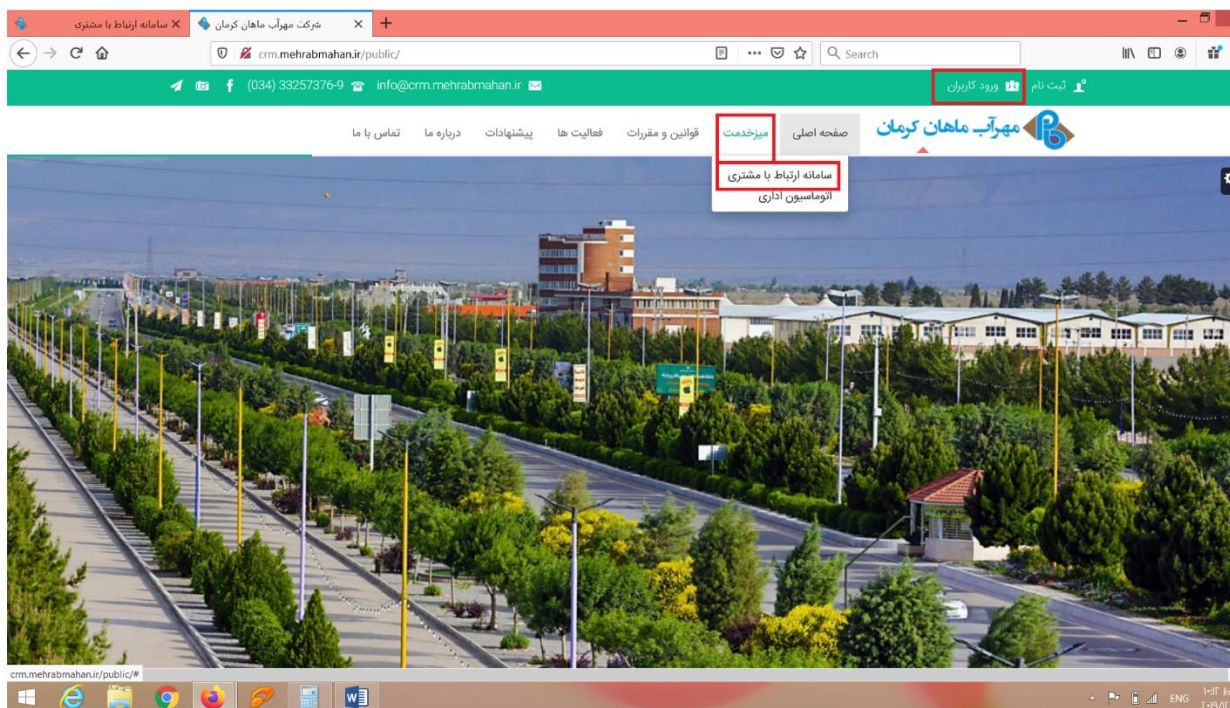
در **سامانه ارتباط با مشتری** سعی بر این شده است که حداکثر ارائه خدمات در بخش های واگذاری انشعاب، خدمات پس از فروش، صدور قبوض آب، پرداخت قبوض بدون حضور فیزیکی در محل شرکت و یا بانک و از طریق اینترنت صورت گیرد

سامانه ارتباط با مشتری در وب سایت جدید شرکت به آدرس **crm.mehrabmahan.ir** قرار گرفته است و هر مشترک با نام کاربری و رمز عبور مربوط به خود میتواند به کلیه اطلاعات اشتراک آب خود دسترسی داشته و کلیه پرداختهای خود را از همین مسیر از طریق اینترنت پرداخت نماید.

راهنمای زیر مربوط به نحوه ورود به سامانه، مشخص شدن نام کاربری و رمز عبور هر مشترک و ورود به **سامانه ارتباط با مشتری** توضیح داده شده است.

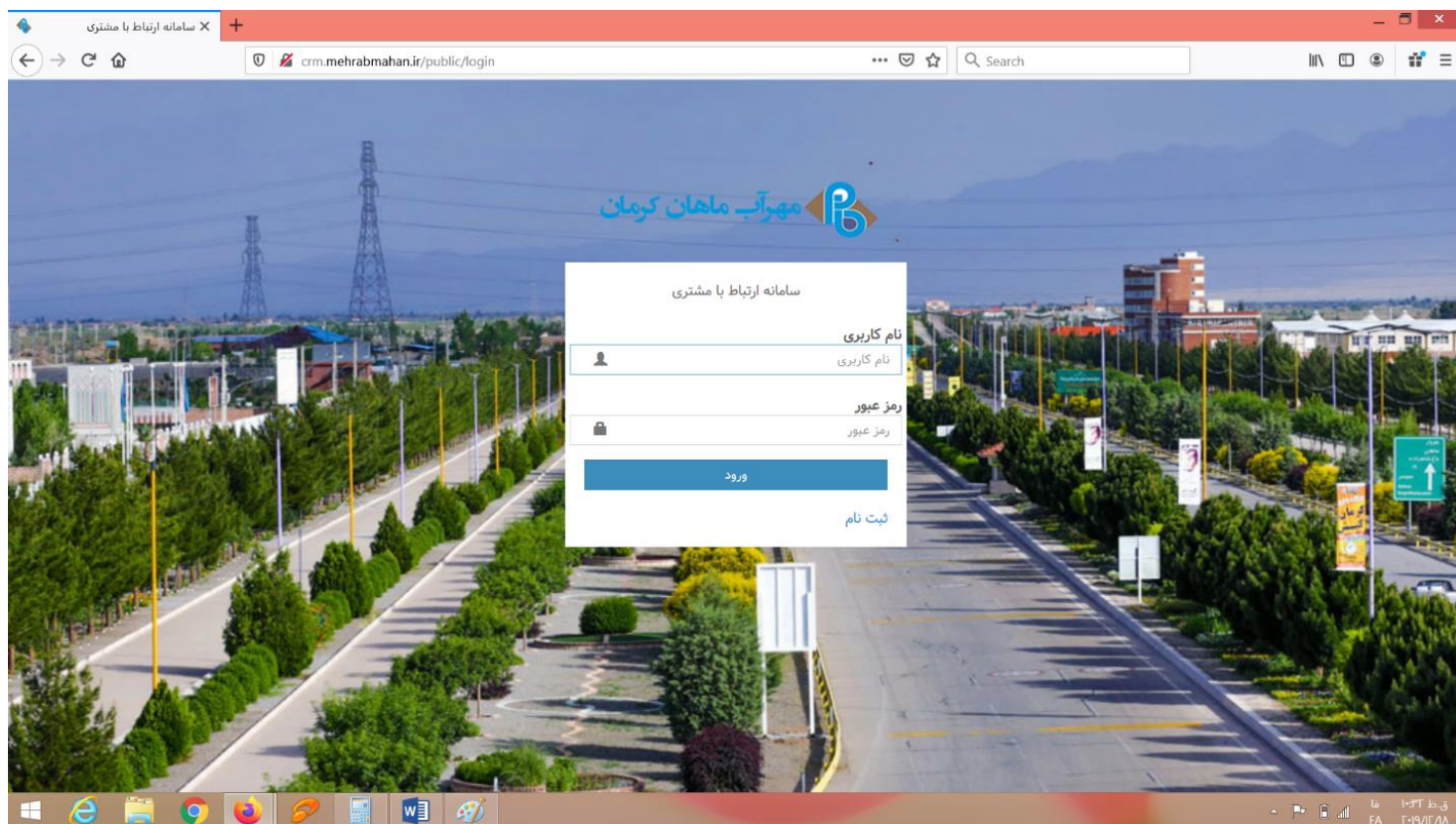
راهنمای ورود به سامانه ارتباط با مشتری

با یکی از مرورگرهای مرورگرهای google chrome یا firefox به وب سایت جدید شرکت به آدرس (crm.mehrabmahan.ir) دسترسی پیدا خواهد شد. تصویر شماره 1 صفحه اصلی وب سایت شرکت مهرآب ماهان و راههای ورود به **سامانه ارتباط با مشتری** که با کادر قرمز مشخص گردیده است را نشان می دهد.



تصویر شماره 1

پس از انتخاب هریک از راههای اعلام شده ، به صفحه اصلی **سامانه ارتباط با مشتری** وارد می شویم که در تصویر شماره 2 نشان داده شده است .



تصویر شماره 2

مشخص نمودن نام کاربری و رمز عبور:

برای هر مشترک آب منطقه هفت باغ علوی جهت ورود به سامانه نام کاربری و رمز عبور تعیین شده است که بشرح زیر است:

- نام کاربری: شماره اشتراک آب
- رمز عبور: شماره موبایل مشترک که در سیستم ثبت شده است و پیامکهای شرکت به آن ارسال می گردد.

نحوه شناسایی شماره اشتراک آب:

در سنوات گذشته و از سیستم قبل اطلاعات قبوض صادره برای هر مشتری توسط پیامک همانند تصویر شماره 3 ارسال می گردید که در خط چهارم پیامک شماره اشتراک 12 رقمی ذکر گردیده است که همه این 12 رقم در سیستم قبل به عنوان اشتراک شناخته می گردید. ترکیب این شماره دوازده رقمی بشکل زیر می باشد:

| | | |
|----------------------------|-----------------------------|---|
| یک رقم به عنوان رقم کنترلی | 9 رقم به عنوان شماره اشتراک | یک عدد دو رقمی (11) که معرف شرکت بوده |
|----------------------------|-----------------------------|---|

اما در سامانه جدید ارتباط با مشتری فقط شماره اشتراک بدون احتساب صفرهای قبل از آن مد نظر است که به عنوان مثال در تصویر شماره 3 با کادر قرمز مشخص گردیده است.

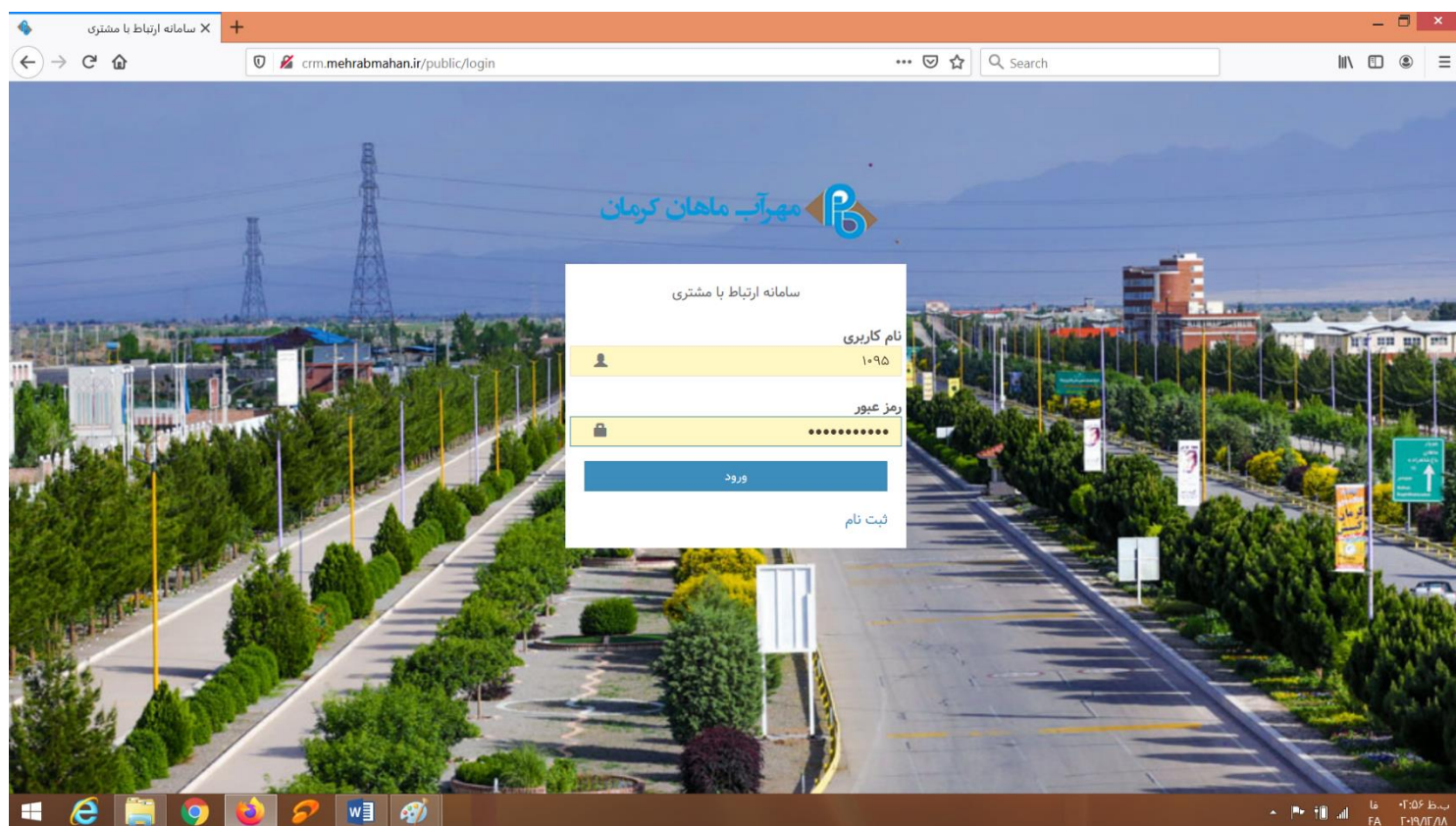


تصویر شماره 3

در نتیجه:

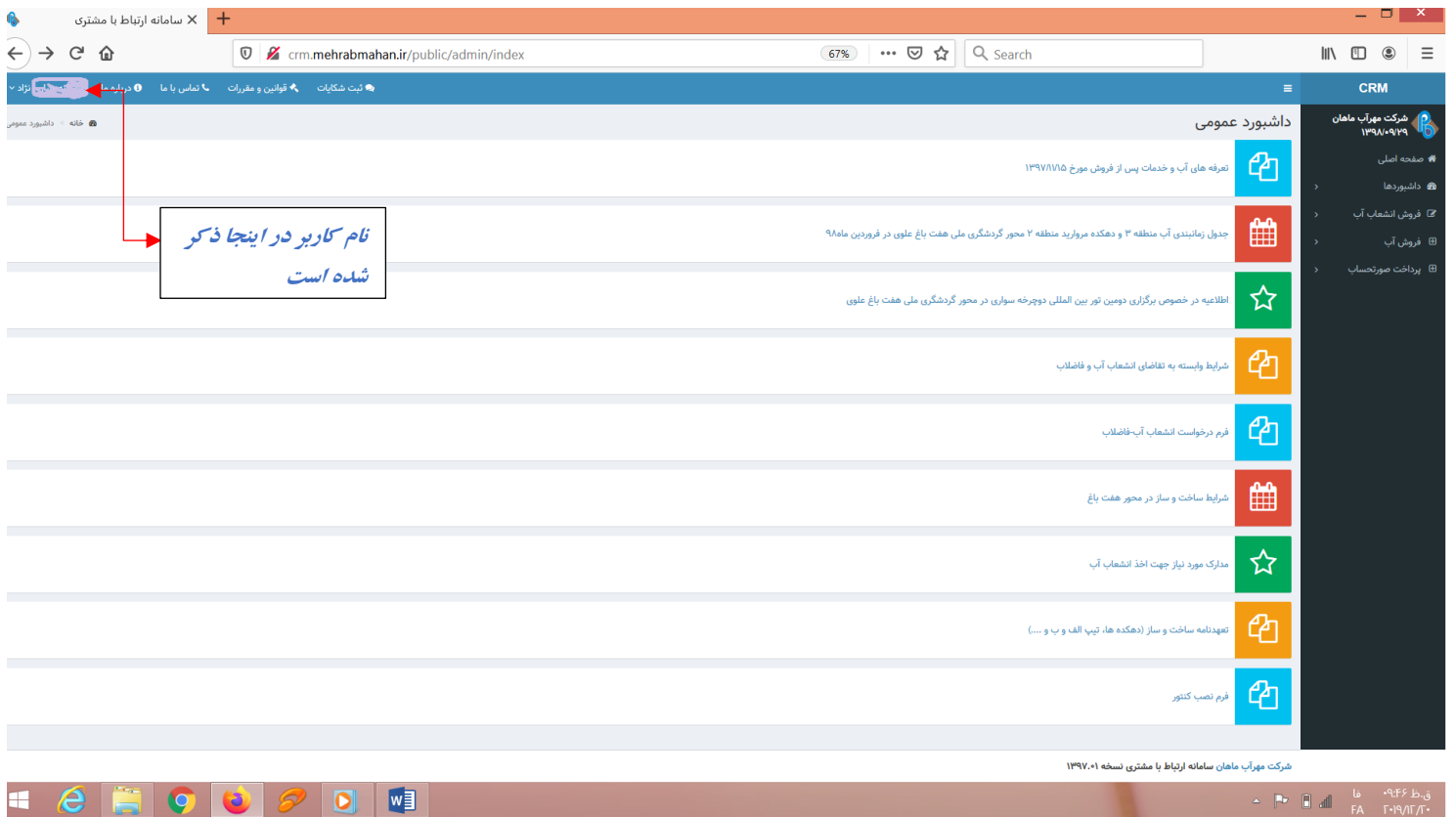
- نام کاربری: شماره ای که با روش بالا مشخص گردیده، می باشد.
- رمز عبور: شماره موبایلی که پیامکهای شرکت به آن ارسال می گردد.

با مشخص شدن نام کاربری و رمز عبور، اطلاعات فوق را در کادر مورد نظر ثبت نموده و با انتخاب کلید ورود، امکان دسترسی به محیط سامانه ارتباط با مشتری میسر خواهد گردید. تصویر شماره 4 نمونه ای از ورود اطلاعات را نشان می دهد.



تصویر شماره 4

پس از ورود به سامانه ارتباط با مشتری صفحه اصلی سامانه همانند تصویر شماره 5 باز می گردد.



تصویر شماره 5