

新理财杂志征订开始了  
最新会计课程开班了!  
2012年财会信报征订  
《税务规划》期刊优惠  
轻松搞定会计职称考试



2011年注会考试网络速  
中国CFO的梦想课堂  
陪小艾来一次会计长途  
会计继续教育辅导年检  
会计考试保通过只考一

新闻中心 RSS

热词:



搜索

高级搜索

地方新闻

海外动态

深度阅读

热点新闻

视频新闻

图片新闻

财经新闻

行业新闻

中华财会网 > 新闻中心 > 行业新闻 > 正文

## 畅捷通推出业内首个客户服务保障计划

2011-07-21 11:22 来源: eNet硅谷动力

阅读: 打印

日前,用友旗下畅捷通软件有限公司(以下简称“畅捷通”)推出业内首个“客户服务保障计划”,全面升级服务体系,为中小企业量身打造更为完善的信息化保障服务,为渴望提升信息化管理水平又对后期使用存在顾虑的企业吃下了一颗定心丸。

“客户服务保障计划是畅捷通针对中小企业信息化服务体系的一次重要升级”,畅捷通助理总裁兼服务中心总经理庞立军指出,客户服务保障计划重在“保障”,通过完善的服务体系、标准的服务流程、多元化的服务产品以及分布在全国的信息化辅导站和授权服务机构为客户提供及时、专业、标准的服务,充分保障客户的服务权益和服务质量,为客户信息化服务保驾护航。客户服务保障计划以服务作为软件的延续,在软件的管理、维护和深度应用方面提供细致入微的帮助和支持,让客户购买软件不再有后顾之忧。

据了解,客户服务保障计划拥有三大服务、五大益处和五大保障的特点,为客户提供全方位、尊享级的优质服务。

客户服务保障计划包括三项核心服务。热线服务,通过全国统一的客户服务热线可以得到专家服务团队针对软件应用问题的诊断指导服务;现场服务,畅捷通客户服务保障机构第一时间现场解决;增值服务,由畅捷通与各地客户服务保障认证机构为客户提供工具服务产品,信息化应用培训与认证服务,保障信息数据安全的增值服务等。

三项服务的推出,将让中小企业客户充分享受到尊享级、有保障的信息化服务,给企业带来五大益处。服务可查询,服务合同内容均在畅捷通公司进行备案,可通过官方网站查询;服务有保障,服务合同内容、服务质量和客户满意度均接受畅捷通公司统一监督管理;服务有监督,畅捷通公司将定期提供

### 频道推荐

- 全国职业院校“畅捷通杯”会计专业教师技
- 味千拉面称其骨汤钙含量为牛奶4倍

### 点击排行榜

### 图片新闻

### 其他

客户关怀与服务监督；服务可追溯，畅捷通公司将跟踪协调客户反馈，保障客户服务权益；服务可增值，畅捷通公司将提供企业信息化培训、客户服务、服务产品试用等活动。

“客户服务保障计划注重客户售前、售中、售后的全方位诊断和及时的保障，解决的是“面”问题，充分保障客户在使用软件过程中全程顺利和高效”，庞立军告诉记者。客户服务保障计划五大服务保障，为客户得到最优质的服务上保险。首先是产品保障，通过不断为客户提供最好的服务及产品，保障客户能使用到全生命周期的产品；其次是技术保障，畅捷通公司及各区域客户服务保障认证机构大量通过专业资格认证的中级、高级、服务工程师，充分保证客户的服务质量；再就是服务保障，通过先进的呼叫中心管理、两级响应的服务体系搭建、各区域客户服务保障认证机构的管理，为客户提供全面的服务保障；第四是质量保障，各区域客户服务保障认证机构均接受畅捷通公司统一管理与监督考核，公司将定期检查服务机构的服务质量、服务流程、服务规范等内容；最后是能力保障，畅捷通从三个方面确保了公司的服务能力，包括培训课堂、企业信息化认证和客户服务活动。

目前作为试点的首批客户服务保障计划认证机构已经出炉，包括北京通友时代科技有限公司、北京中达天创信息技术有限公司、上海企通软件有限公司、上海用诚计算机技术有限公司、南京优赛科技有限公司和绵阳北电世纪科技有限公司等6家公司。

通过客户服务保障计划，畅捷通将打造一支‘增强型’服务队伍，进一步完善全程服务体系和服务模式，为行业突破服务瓶颈探索经验，为广大中小企业进一步发展提供坚实有力的后勤保障。

## 相关新闻

## 我要评论

文明上网 理性发言

发表评论

[关于我们](#)

[广告服务](#)

[联系我们](#)

[招聘信息](#)

[网站律师](#)

[网站地图](#)

[合作伙伴](#)

电话：010-88155800 010-88155700 地址：北京市海淀区西四环北路146号三层(100142)

Copyright www.e521.com All Rights Reserved

北京未名集团 中华财会网 版权所有  京ICP证010498号