



خدمت : عرضه تولیدات فرهنگی برای کودکان

تولیدات خدمت شامل: انتشار کتاب، تولید فیلم‌های کوتاه و بلند، پویانمایی، موسیقی، تئاتر، سرگرمی‌های سازنده و اسباب‌بازی و نرم‌افزارهای آموزشی رایانه‌ای از آن جمله به شمار می‌روند. دستگاه بعد از تولید محصولات آنها را در مراکز و فروشگاه آنلاین خود و همچنین سایر فروشگاه‌ها در اختیار مخاطبین قرار می‌دهد.

ارائه خدمت به صورت فروش محصولات بر روی سایت دیجی کانون انجام می‌گیرد.

در این گزارش ابتدا به شرح روند کار فروشگاه دیجی کانون اشاره می‌شود. سپس به شرح موارد زیر می‌پردازد:

- تحلیل نظر سنجی مردمی درباره مراحل مختلف (فروش کالا به متقاضی تا تحویل اجناس)
- صورتجلسه بررسی کارشناسی تحلیل نظرات مردمی (بهبود فرایند)
- تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی تغییرات روی سایت دیجی کانون (بهبود فرایند)
- نمایش نمودار رشد مخاطبین پس از فروش (بهبود فرایند)



بعد از فروش کالا به متقاضی و تحویل اجناس به مخاطب برای آنها لینک نظرسنجی ارسال می شود در پیوست تحلیل نظرسنجی قرار گرفته است.



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

سوالات نظر سنجی:

○ تا چه میزان از سفارش خود رضایت داشتید؟

○ تنوع محصولات را چگونه ارزیابی میکنید؟

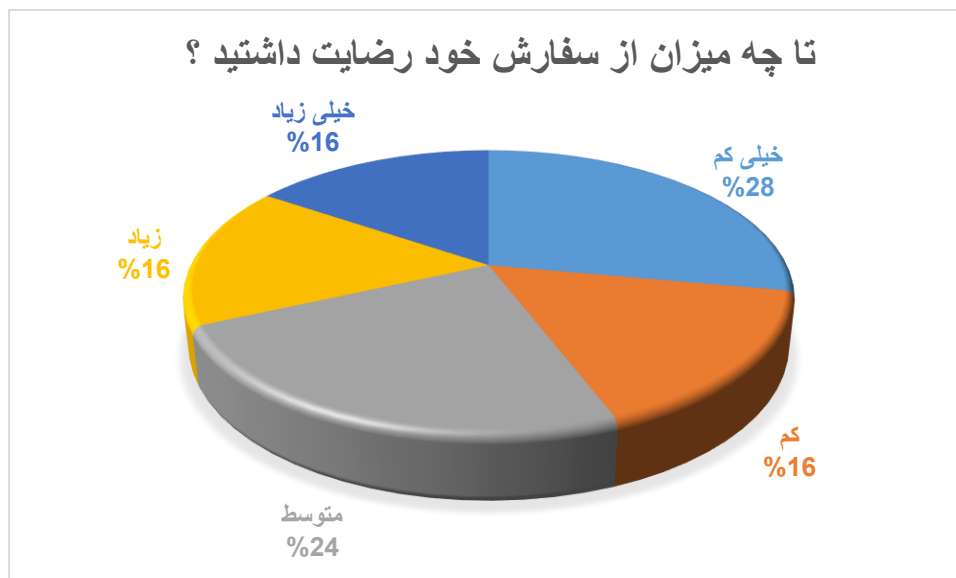
○ از مدت زمان ارسال محصول چه میزان رضایت داشتید؟

○ از بسته بندی محصولات چه میزان رضایت داشتید؟

○ آیا در سفارش شما نقصی وجود داشت؟

○ تا چه میزان از فرآیند ثبت سفارش در سایت رضایت داشتید؟

○ تا چه میزان ظاهر سایت را می پسندید؟





تا چه میزان از سفارش خود رضایت داشتید؟

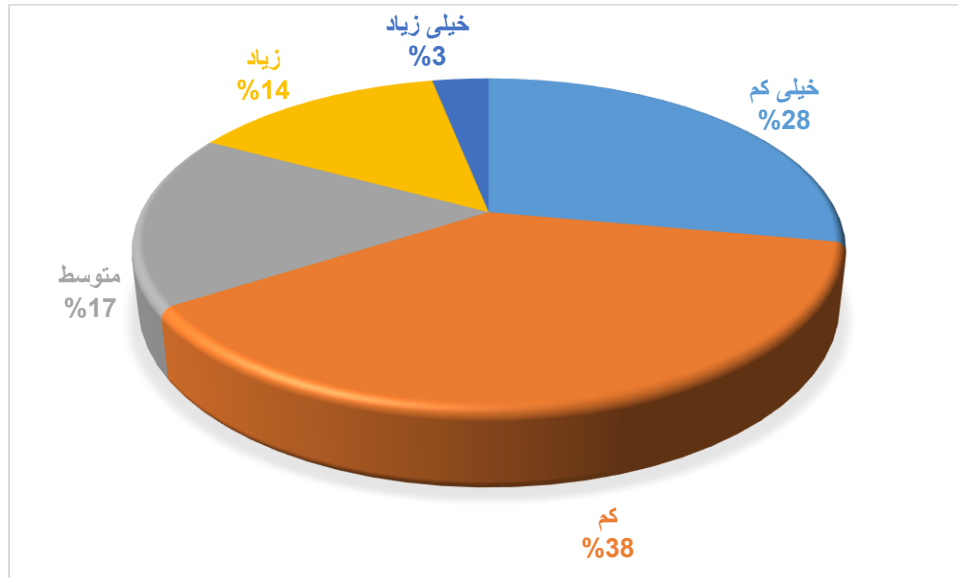
36	خیلی کم
21	کم
31	متوسط
21	زیاد
20	خیلی زیاد

تنوع محصولات را چگونه ارزیابی می کنید؟

36	خیلی کم
49	کم
22	متوسط
18	زیاد
4	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

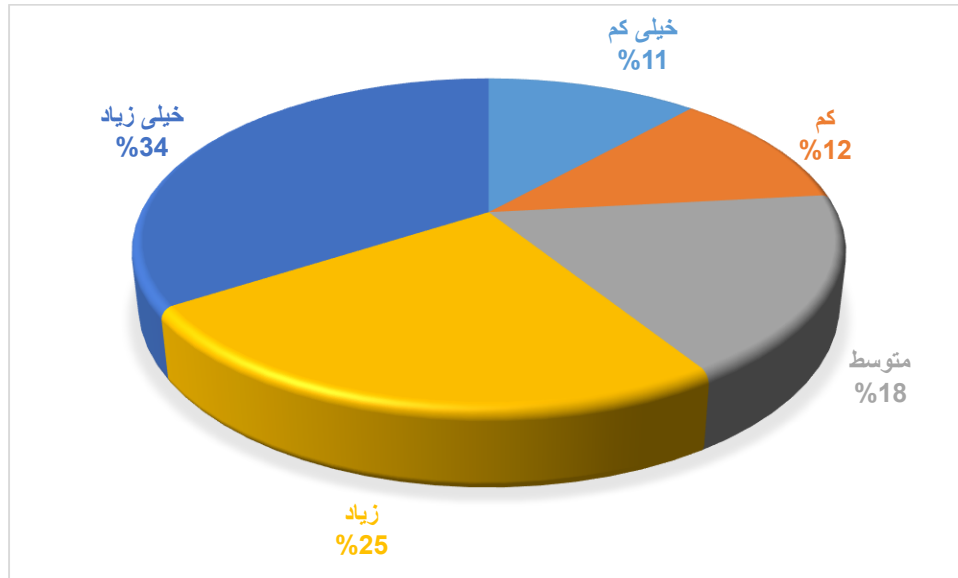


از مدت زمان ارسال محصول چه میزان رضایت داشتید؟

15	خیلی کم
15	کم
23	متوسط
32	زیاد
44	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

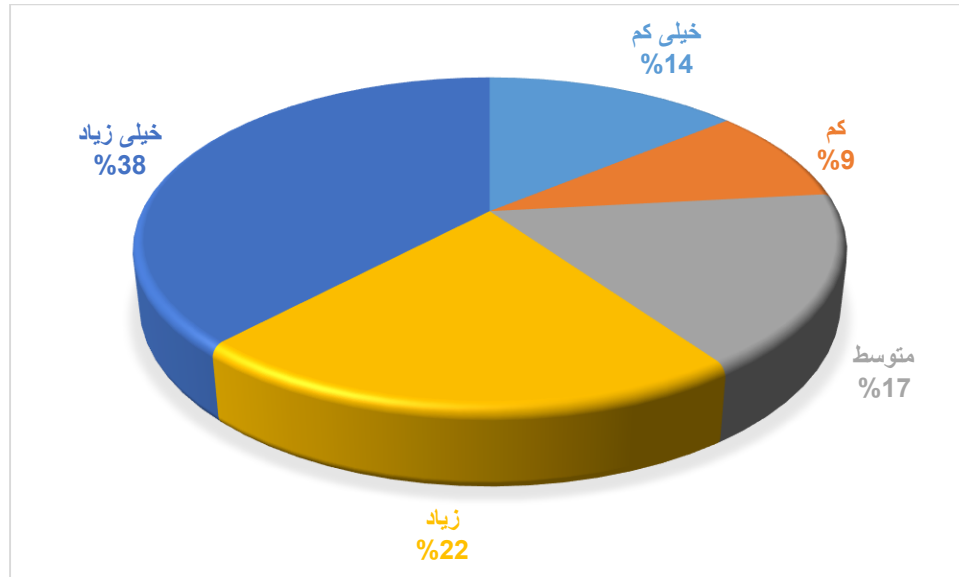


از بسته بندی محصولات چه میزان رضایت داشتید؟

18	خیلی کم
12	کم
22	متوسط
28	زیاد
49	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

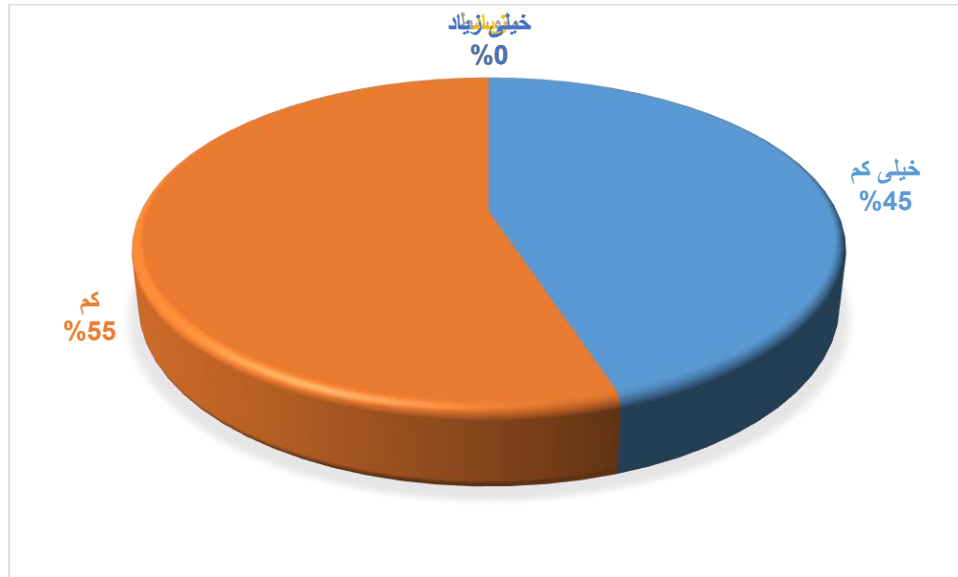


آیا در سفارش شما نقصی وجود داشت؟

58	خیلی کم
71	کم
0	متوسط
0	زیاد
0	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

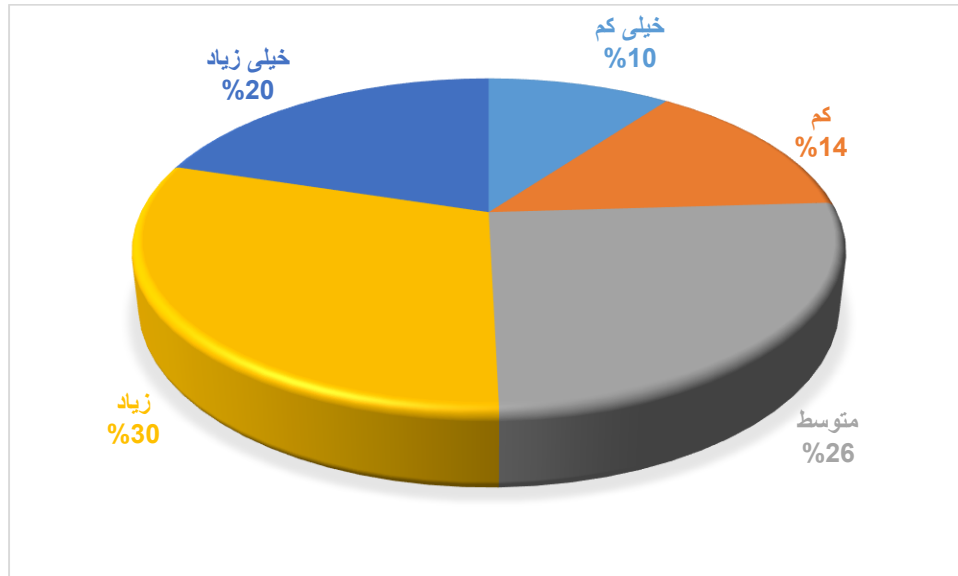


تا چه میزان از فرآیند ثبت سفارش در سایت رضایت داشتید؟

13	خیلی کم
18	کم
33	متوسط
39	زیاد
26	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱

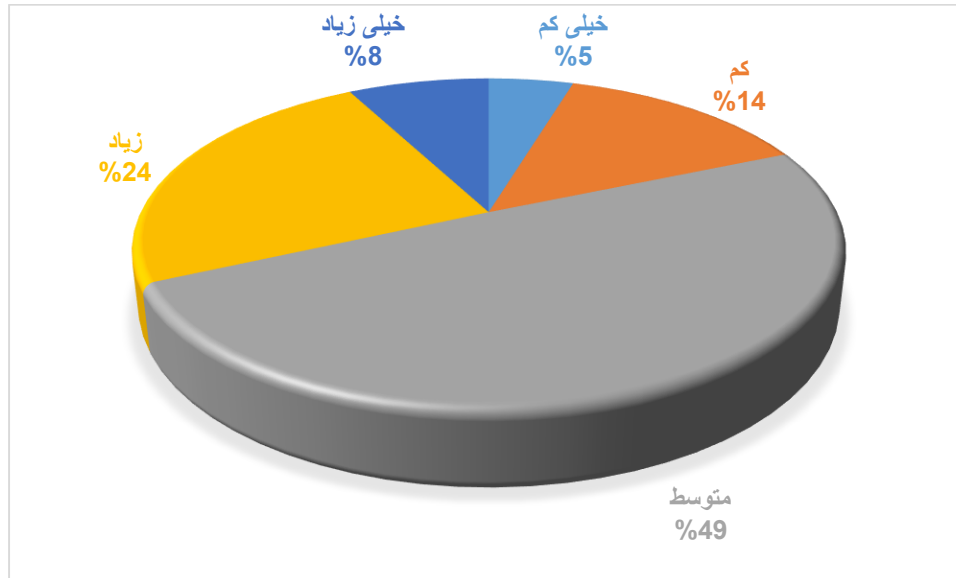


تا چه میزان ظاهر سایت را می پسندید؟

6	خیلی کم
18	کم
64	متوسط
31	زیاد
10	خیلی زیاد



نتایج نظر سنجی فروش محصولات روی سایت دیجی کانون نیمه دوم سال ۱۴۰۱



بهبود فرایند :

بعد از تحلیل رفتار مخاطبین و طرح مسئله در جلسه‌ای با حضور کارشناسان تولید و بازرگانی و حضور مدیران؛

(پیوست (۱) صورتجلسه)

با توجه به رشد مخاطبین خرید محصولات کانون از طریق سایت دیجی کانون جهت بهبود فرایند خدمت، سیستم به (گفتگوی آنلاین) تجهیز شد.

به دنبال این اتفاق با رشد در میزان رضایت مشتری از خرید کالا روبرو شدیم.



تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۵
شماره: ۵۱۷۹۱
پیوست:

صور تجلسه شورای راهبری دیجی کانون

حاضرین: حامد آخوندی، مجتبی دانشور، مهرداد قیصر، نسترن امیری پریان، پروانه کیانیان

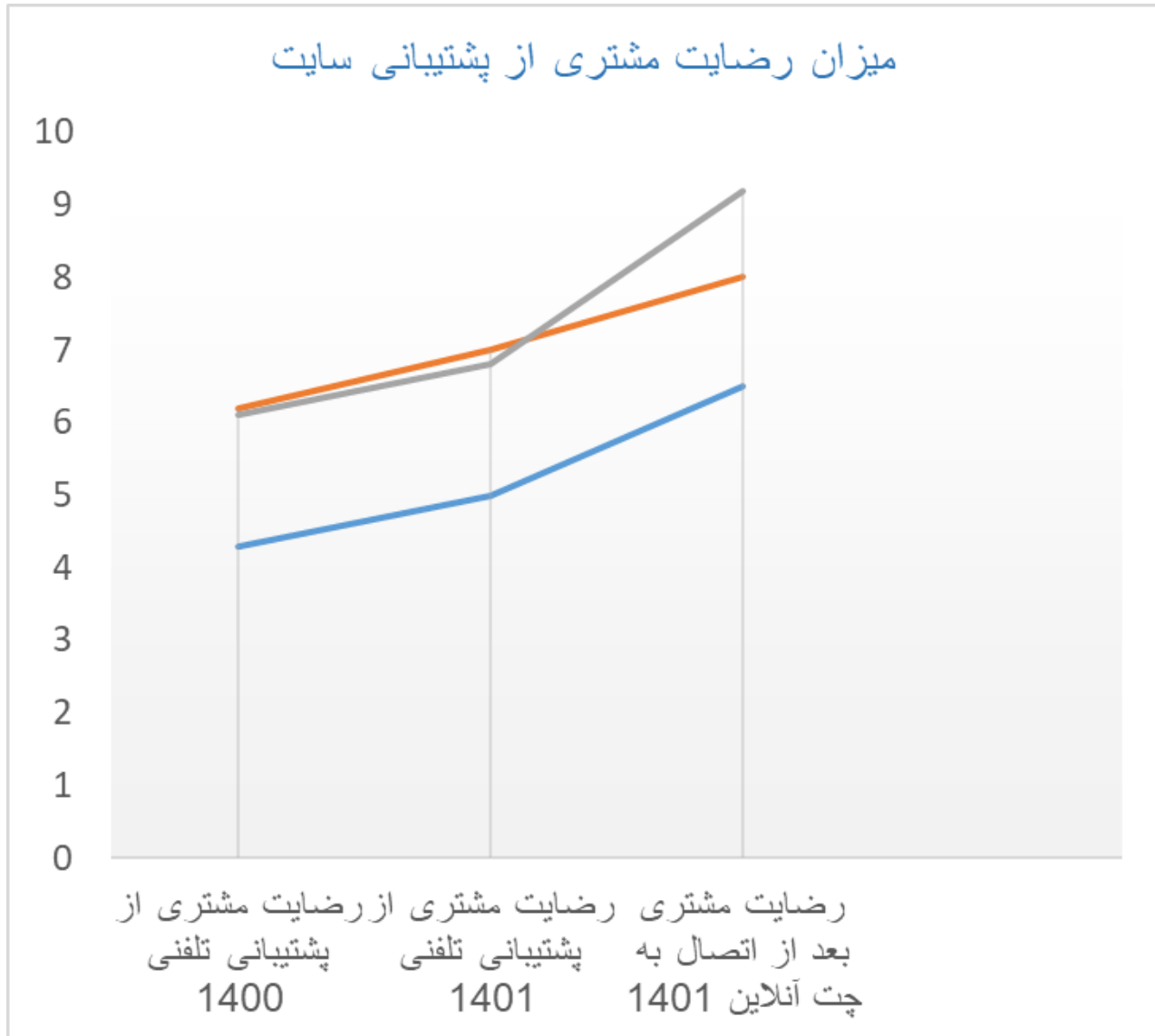
در ابتدای جلسه گزارش تحلیلی نظرات مخاطبین که تا تاریخ ۱۴۰۱/۱۱/۱ جمع آوری شده بود توسط سرکار خانم کیانیان ارائه شد و تحلیل آن نشان می‌دهد که مخاطبین در ارتباط با بخش پشتیبانی چه به لحاظ پرسش و پاسخ در خصوص محصولات و چه از نظر پیگیری خرید دچار مشکل هستند.

لذا تصمیم گرفته شد بخش گفتگوی آنلاین در سایت و نمایش کد رهگیری خرید در پروفایل کاربر فعال شود تا امکان ارتباط مستقیم با مخاطبین فراهم شود.

مصوبات:

ردیف	مصوبه	مسئول پیگیری
۱	ایجاد بخش گفتگوی آنلاین	دفتر فناوری اطلاعات
۲	ایجاد بخش پیگیری خرید در پروفایل کاربر	دفتر فناوری اطلاعات

محل امضا:





پیگیری محصول پس از خرید:

امکان پیگیری محصول خریداری شده توسط مخاطب فراهم شد.

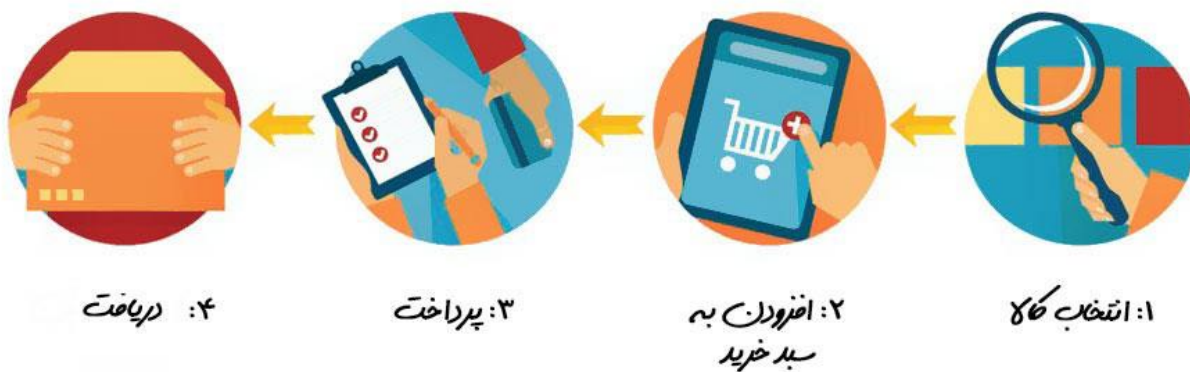
این مرسوله توسط دیجی کانون و از طریق ارسال با پست پیشتاز (بین ۱ تا ۶ روز کاری)

با هزینه ارسال تحویل خواهد شد.

وضعیت مرسوله



در صف بررسی





افزودن امکان گفتگوی آنلاین:

