

بازخورد کاربران در نتایج قرعه کشی دوره چهارم گردونه شانس

مقدمه

قرعه‌کشی دوره چهارم گردونه شانس در تاریخ ۱۱ شهریور ۱۴۰۴ برگزار شد و اطلاعیه معرفی برنده در تاریخ ۲۷ شهریور منتشر گردید. در این فاصله ۱۶ روزه، بخش قابل توجهی از ارتباطات کاربرانی که با موضوعیت گردونه پیگیری داشته‌اند به اعلام نتایج اختصاص داشته است.

آمار تعاملات کاربران

چت‌بات: ۳۴٪ از کل پیام‌ها (۱۹۵ پیام از ۵۶۵ پیام) مربوط به پرسش درباره نتایج قرعه‌کشی بوده است.

تماس‌های دریافتی: ۴۱٪ تماس‌ها (۹ مورد از ۲۲ تماس) به گردونه شانس اختصاص داشته است.

تیکت‌های پشتیبانی: ۱۰ تیکت در موضوعات دیگر (نظیر قبله‌نما) ثبت شده اما محور اصلی آنها نیز پیگیری نتایج قرعه‌کشی بوده است.

این آمار نشان می‌دهد بیش از یک سوم کل تعاملات کاربران در رابطه با گردونه شانس در این بازه صرف پرسش درباره نتیجه قرعه‌کشی شده است.

تحلیل وضعیت

تأخیر ۱۶ روزه در اعلام نتایج منجر به افزایش مراجعات کاربران از طریق چت‌بات، تماس تلفنی و تیکت شده است.

در بررسی کیفی ۹ تماس تلفنی مشخص شد که کاربران نسبت به تأخیر در اطلاع‌رسانی احساس نارضایتی داشته و برای دریافت پاسخ ناچار به پیگیری مستقیم بوده‌اند.

این شرایط علاوه بر افزایش هزینه‌های پاسخگویی، می‌تواند منجر به کاهش اعتماد و رضایت کاربران گردد.

پیشنهادهای اصلاحی

کاهش زمان اطلاع‌رسانی: نتایج در کوتاه‌ترین زمان ممکن پس از انجام قرعه‌کشی اعلام گردد.

اطلاع‌رسانی مرحله‌ای: اعلام اولیه مبنی بر برگزاری و آغاز فرآیند بررسی، سپس اعلام رسمی نام برنده.

تنوع کانال‌های اطلاع‌رسانی: استفاده همزمان از اعلان درون‌برنامه‌ای، پوش‌نوتیفیکیشن و شبکه‌های اجتماعی رسمی برای افزایش شفافیت.

جمع‌بندی

اجرای موارد پیشنهادی می‌تواند ضمن کاهش مراجعات کاربران به واحد پشتیبانی، از افزایش هزینه‌های پاسخگویی جلوگیری کرده و در عین حال موجب ارتقای اعتماد و رضایت کاربران شود. این اقدام در نهایت به تقویت جایگاه برند بادصبا خواهد انجامید.

لینک سند در کانفلوئنس:

[بازخورد کاربران در نتایج قرعه‌کشی دوره چهارم گردونه شانس CRM - Confluence -](#)

شماره نامه داخلی: 14203