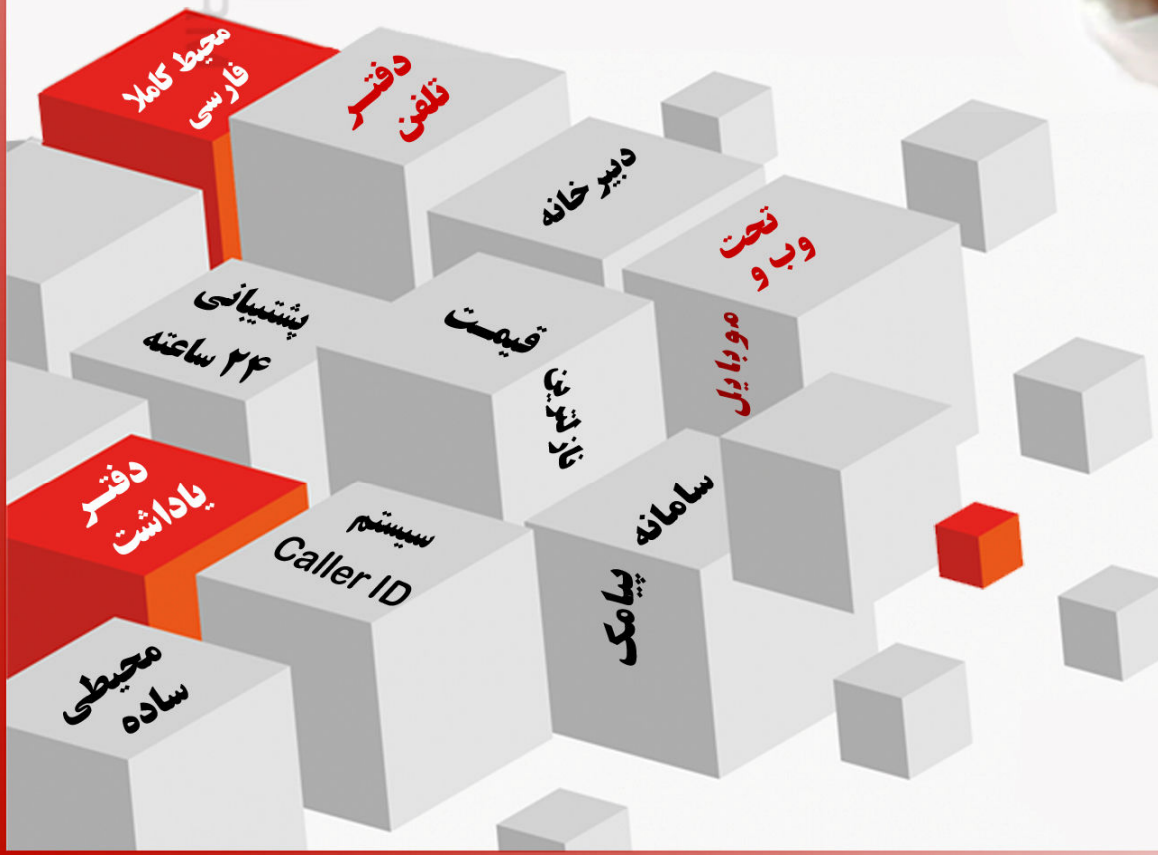
گروه نرم افزاری ما میتوانیم

نـرم افزار مدیریت ارتبـاط با مشتری





درباره CRM

CRM مخفف عبارت Customer Relationships Management به معنای مدیریت ارتباط با مشتریان و همکاران می باشد. CRM نرم افزاری است که به طور خلاصه با به کار گیری تکنولوژی به جمع آوری و مجتمع سازی اطلاعات مشتریان و همکاران پرداخته و کمک می کند تا بازاریابی ، فروش و مدیریت به ساده ترین شکل و با بالاترین سطح کیفی انجام گیرد که این مهم منجر به افزایش تعداد مشتریان و در نتیجه سود دهی و سرعت عمل هرچه بیشتر سازمان خواهد شد.

مزایای استفاده از نرم افزار CRM

- دبیرخانه ای پویا برای ارسال و دریافت نامه ها
- امکان ثبت و ذخیره سازی کلیه اطلاعات اصلی و فرعی مشتریان ، کاربران و همکاران شرکت
- سرعت و سهولت در دسترسی به تمامی اطلاعات کاربران ، مشتریان و همکاران شرکت
- امکان ثبت کلیه قرارداها ، عملکردها و فاکتور ها همراه با تاریخ و دیگر مشخصات
- به روز بودن و ایجاد امکان اطلاع رسانی هرچه بهتر و سریع تر به مشتریان ، کاربران و همکاران
- آشنایی بیشتر با نیازها ، خواسته ها و گرایشات مشتری و برآوردن هرچه بهتر و سریعتر آنها
- امکان ایجاد تعامل و ارتباط دوطرفه توسط پیامک ، نامه نگاری و ...
- کاهش فعالیت ها و اتلاف انرژی کارکنان و در نتیجه مدیریت زمان ، سرمایه های انسانی و مالی سازمان
- ایجاد زمینه هایی برای مراجعه مجدد مشتری و حفظ رضایتمندی آنها با رسیدگی به پیشنهادات و خواسته ها
- ایجاد امکان دسترسی مشتریان و کاربران به اطلاعات شبکه با تعیین محدوده دسترسی توسط شما
-امکان طراحی وب سایت با قابلیت اتصال به سامانه

تحت وب

تحت وب بودن محدودیت استفاده ی کاربران را از این نرم افزار از بین برده و امکان دسترسی را برای تمامی کاربران و همکاران، در هر کجای این کره خاکی فراهم آورده . کاربران تنها با دسترسی به هر نوع اینترنت (تلفن همراه ، سیستم های خانگی ، محل کار و ...) در سراسر دنیا می توانند با سازمان شما ارتباط برقرار نموده و با دسترسی به سامانه از سیستم شما استفاده نمایند در واقع تحت وب بودن نه تنها باعث رضایتمندی مشتری شده بلکه موجبات جلب مشتریان و نمایندگی های جدید را نیز فراهم می آورد.

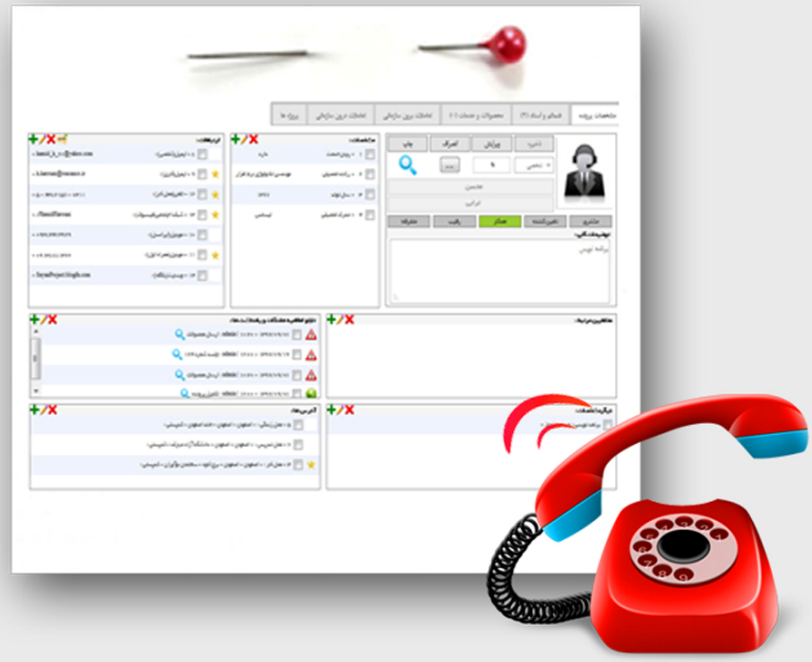






سیستم Caller ID

نرم افزار CRM این امکان را برای شما فراهم می آورد که پیش از پاسخگویی به تماس تلفنی ، کلیه اطلاعات مندرج ، در تمامی سیستم های تحت شبکه مشاهده نمایید. به طور مثال قبل از پاسخگویی به یک تماستلفنی این سیستم تمامی اطلاعات شخص تماس گیرنده را بر روی مانیتور نمایش می دهد و موجبات آمادگی هرچه بیشتر شما را برای پاسخگویی فراهم میکند.



دفتر ارتباطات

این نرم افزار دارای دفتر تلفنی پویا و فعال است که به سادگی امکان دسترسی به تمامی شماره تلفن ها و راههای ارتباطی (از قبیل تلفن همراه ،فکس ، ایمیل و ...) مشتریان را برای اعضا سازمان فراهم می آورد. قابل ذکر است که به محض ورود اطلاعات مشتریان جدید در سیستم راههای تماس یا کاربر جدید به صورت خودکار به دفتر تلفن افزوده می شود. دفتر تلفن قابلیت جستجوی کاربر مورد نظر را نیز دارا میباشد. در ضمنا اطلاعات دریافتی به صورت پویا قابل مدیریت توسط مدیر سیستم می باشد.







مدیریت کاربران

کارکنان و صاحبان سازمان می توانند با استفاده از قابلیت ((مدیریت کاربران)) محدوده دسترسی کاربران و مشتریان را به اطلاعات ثبت شده در سیستم مشخص نمایند . به طور مثال کارکنان میتوانند دسترسی کاربران به مشخصات فردی دیگر اعضـا را آزاد و سایر اطلاعات را از دسترسی آنـها خارج نماینـد. که این مهم به دلخـواه و صلاح دید صاحبان سازمان صورت خواهد گرفت . در واقع مدیران سازمـان می تواننـد نحـوه استفاده ی کاربـران از اطلاعات ثبتـی سیستم را شخصا مدیریت کنند.



قرارداد

این نرم افزار دارای بخش پویا و جامعی است به نام قرارداد که توسط این بخش شما به راحتی قادرید خواهید بود قرارداد های مخاطبین خود را ثبت نمایید. نکته جالب توجه اینکه مدیران شرکتها با ثبت قرارداد مخاطبان در سیستم خود به راحتی میتوانند بر عقد قرارداد ها نظارت داشته و آنها را مدیریت کنند. همچنین با ثبت تاریخ عقد و اتمام قرارداد در این بخش ، سیستم به صورت هوشمند و خودکار با نزدیک شدن به تاریخ اتمام قرارداد به شما هشدار داده و شما را مطلع می سازد. این سیستم با قابلیت هوشمندی خود شما را از تمامی قرارداد های عقد شده میان مخاطبین با دیگر شرکت ها مطلع ساخته و شما را در تصمیم گیری هرچه بهتر یاری می سازد. به طور مثال چنانچه شما قصد بستن قرارداد با شرکت سیر و سفر اصفهان را داشته باشید و شرکت ایران پیمای تهران از پیش قرارداد منعقد کـرده باشد سیستم بـا هشدار خودکار و هوشمند ، شمـا را آگاه می سازد. ایـن سیستـم این امکـــان را نیـــز بـــرای شمـا فراهـم می آورد تـــا تصـویـر نسخـتـه اصـــلی قـــرارداد را در سیستم خود ذخیره کـــرده و به عنـوان پیوست قـــرارداد در سیستم داشته باشید.



دبیرخانه

این بخش از نرم افزار پل ارتباطی است میان کاربران و کارکنان سیستم که امکان ارسال و دریافت پیام ها ، نامه نگاری ها و فایل های مختلف (اسکن مدارک ، تصاویر ، فایل های متفرقه و...) را فراهم می آورد. از مزایای مورد توجه این بخش می توان به پویا بودن آن اشاره نمود که باعث راحتی هرچه بیشتر کـارکنـان در انجام وظایفشان شده و از کاغذ بازی ها و انجام ثبت و صدورهای دست و پاگیر و زمان بر کاسته و همچنین دسترسی آنـا به تمامی پیام های ارسالی و دریافتی ، جوابیه ها و ... را سهل و آسان می نماید . دبیرخانه نه تنها نامه ها را در کم ترین زمان ممکن به افراد ارسال می نماید بلکه با ارسال پیامک ، فرد را از نامه ی ارسالی مطلع نموده تا در اسرع وقت مورد مطالعه قرار گیرد . قابل ذکر است که در صورت تمایل مدیران سازمان ها ، مشتریان و یا سازمان و بخش های تابعه می توانند در سیستم دبیرخانه عضو شده و به تبادل نامه بپردازند.

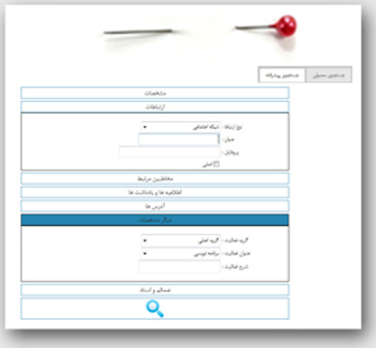






بایگانی

این نرم افزار آرشیو جامع ، کامل و پویای از مشتریان و همکاران تهیه و تنظیم نموده و برای استفاده به ساده ترین روش در اختیار کارکنان قرار می دهد. این قسمت شامل تمامی اطلاعات ضروری و مورد نیاز از قبیل (مشخصات فردی ، مشخصات ظاهری، مدت زمان اعتبار قرارداد مشتری در سازمان ، آدرس ، تلفن تماس و راههای ارتباطی و...) می باشدکه موجبات صرفه جویی در هزینه های جاری سازمان و همچنین عدم اشغال فضا برای پرونده های مشتریان را فراهم می آورد. به طور مثال اطلاعات مورد نیاز شما از یک شخص یا کاربر دلخواه از قبیل تصاویر،فایل ها اطلاعات ضمیمه شده و صدها گزینه ی مورد نیاز دیگر توسط این سیستم قابل دسترسی و استفاده می باشد . لازم به ذکر است که این سیستم به دلیل پویایی ، محدودیتی برای نحوه مدیریت اطلاعات قائل نخواهد شد. به طور مثال مدیریت یک سازمان طبق صلاحدید خود مایل به درج اطلاعات جزئی و مختصر از مشتریان و کاربران می باشد و سازمان دیگر متمایل به ثبت اطلاعات با کلیه جزئیات از قبیل مشخصات ظاهری ، تعداد فرزند و ... می باشد که ما در این سیستم این امکان را فراهم آورده ایم تا نحوه ثبت اطلاعات بسته به سلیقه مدیران سازمان قابل تغییر باشد.







سامانه پیامک

این نرم افزار با دارا بودن سامانه پیامکی این امکان را فراهم آورده تا کارکنان سازمان بتوانند به هر تعداد از مشتریان که مایلند به سهولت پیامک ارسال نمایند . همچنین این سامانه امکان ارسال پیامک های تکی ، جمعی و حتی گزینشی را در اختیار شما قرار میدهد که در این صورت اطلاع رسانی و ارتباط با مشتریان به سادگی صورت می پذیرد. به طور مثال به منظور اطلاع رسانی تاریخ ، زمان و مکان جلسه ای با مشتریان می توان با سیستم پیامکی این نرم افزار به سهولت کلیه کاربران و مشتریان را در اسرع وقت مطلع ساخت.







سامانه اطلاعیه

این سامانه ترتیبی می دهد تا کارکنان پیام ها ، اطلاعیه ها ، مناسبت ها ، خبر ها و ... مربوط به سازمان را در اسرع وقت به اطلاع مشتریان و کاربران برسانند . به طور مثال سازمان از این طریق می تواند پایان مدت اعتبار قرارداد همکاری مشتری با سازمان را به اطلاع وی برساند.







هوشمند بودن

این سیستم تمامی نرم افزار ها ی تولیدی شرکت ما را به صورت هوشمند پشتیبانی می کند و به تمامی اصناف ، شرکت ها ، ارگان ها و، سازمانها و ... که از نرم افزار های ما استفاده می کنند متصل می باشد.برای مثال اگر سازمان انجمن های صنفی برای شرکت های مسافربری پیامی ارسال نماید چنانچه آن شرکت از نرم افزار ترمینال ما استفاده نماید آلارم آن نرم افزار شرکت را از پیام ارسالی انجمن صنفی مطلع ساخته و آن را نمایش می دهد. نکته قابل توجه اینکه این سامانه برای شما هیچ گونه محدودیت و مشکلی ، در اتصال و استفاده همزمان از دیگر نرم افزارها ایجاد نخواهد کرد . به طور مثال چنانچه شما از یک نرم افزار حسابداری خاص استفاده می نمایید نصب ، راه اندازی و استفاده از نرم افزار crm ما هیچ گونه مشکلی برای نرم افزار حسابداری شما بوجود نخواهد آورد و به راحتی با آن هماهنگ خواهد شد.

همگانی بودن



این نرم افزار مختص سازمان خاص با تکنولوژی خاص و یا فعالیت خاص نیست بلکه تمامی اصناف ، بخش ها و ارگانهای دولتی و خصوصی می توانند به منظور سهولت در ارتباط با مشتری و دستیابی هرچه بیشتر به اصل مشتری مداری ، از این نرم افزار استفاده نمایند. . در واقع استفاده از این نرم افزار نیازمند دانش کامپیوتری گسترده ای نبوده و هر کاربر با حداقل آشنایی با کامپیوتر می تواند از آن استفاده کند.

نصب سریع و آسان



تمامی اطلاعات این سیستم بر روی یک سیستم مادر (server) ذخیره و مدیریت می شود و کاربران تنها کافی است توسط مرورگر خود (هر نوع مرورگر و سیستم عاملی قابل استفاده می باشد) به سیستم متصل شده و با وارد کردن نام کاربری خود از سیستم استفاده نمایید. .حداقل سیستم سرور می تواند یک پنتیوم۴ (pentium 4) باشد و نکته قابل توجه این است که سیستم به صورت هوشمند و خودکار از فایل های وارد شده در سیستم پشتیبانی (Backup) می گیرد . بنابراین برای استفاده از این سیستم به هیچ گونه تجهیزات پیشرفته و گسترده ای نیاز نیست و به ساده ترین روش قابل نصب بوده و با کمترین هزینه و تجهیزات قابل استفاده می باشد.

امنیت بالا



این نرم افزار دارای پروتکل و تکنولوژی امنیتی قدرتمندی است که امنیت اطلاعات کاربران ، مشتریان و همکاران شما را در مقابل تهدیدات مختلف تضمین خواهد کرد . سیستم امنیتی این نرم افزار امکان هر گونه هک و تخریب را منتفی ساخته و به شما این اطمینان را می دهد که تمامی اطلاعات وارد شده در سیستم از دسترسی هرگونه هکر مصون خواهد ماند. لازم به ذکر است ، با توجه به اینکه راه اندازی و شروع به کار این سیستم با آموزشها و مشاوره های گروه پشتیبانی ما همراه خواهد بود ، در صورت دسترسی اعضا ناوارد و توجیه نشده به سرور، بروز هرگونه مشکل از حیطه پشتیبانی ما خارج خواهد بود .

قابل توجه مشتریان گرامی :

این سیستم قابلیت هرگونه تغییر را دارا میباشد . ما میتوانید سیستم را آنگونه که دلخواه و متناسب با فعالیت های سازمان شماست تغییر داده و تنظیم نمایید.

گزیده ای از دیگر محصولات گروه نرم افزاری ما میتوانیم :


سامانه جامع صدور صورت وضعیت بر خط کل کشور


نرم افزار جامع پایانه ها


سامانه مدیریت پلیس راه های کشور


سامانه مدیریت اطلاعات شورای حل اختلاف


سامانه تشخیص پلاک خودرو


نرم افزار جامع مینی بوسی و سواری


نرم افزار مدیریت انجمن های مسافربری


نرم افزار باربری های کشور


نرم افزار مدیریت دفاتر زیارتی


نرم افزار حسابداری مریم


نرم افزار انبارداری ترمینال ها


خرید بلیط اتوبوس توسط موبایل (USSD)

گروه نرم افزاری ما میتوانیم

آدرس : اصفهـان . خیـابان کـاوه . حد فاصل پل چمران و بـرج کاوه . ساختمان نوآوران . طبقه دوم . واحد ۵

تلفن دفتر پشتیبانی: ۴۴۱۱۳۸۲ - ۴۵۹۴۷۸۰ - ۴۵۹۳۶۳۸ - ۰۳۱۱

تلفن دفتر فنی: ۲۶۴۷۴۸۸-۰۳۱۱ مدیـریـت : ۰۹۱۳۲۰۱۹۴۲۵ حمیدرضا مسائلی

پشتیبانی : ۰۹۱۳۱۲۶۵۰۶۸احسان ارشی مسئول فروش نرم افزار: ۰۹۱۳۳۱۶۹۱۳۱ مجید زاده احمدی

وب سایت : www.wecanco.ir پست الکترونیک : info@payaneha.com