



شرکت فناوری اطلاعات فراسان

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

FARASUN CRM



www.farasunict.com



درباره شرکت فراسان



شرکت فراسان به پشتوانه بیش از ۱۰ سال سابقه و فعالیت در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از شرکت های بزرگ و مطرح این حوزه در حال ارائه خدمات وسیع و موثر می باشد. فعالیت عمده این شرکت در زمینه مشاوره و اجرای اتوماسیون های سخت افزاری و نرم افزاری، پیاده سازی سامانه های جامع نرم افزاری تحت وب و ایده پردازی در خصوص برندینگ، بازاریابی، تبلیغات و فروش می باشد. آن چیزی که ما را نسبت به سایر شرکت های موجود در این حوزه متمایز کرده است، امکان ارائه خدمات بهینه به شرکت های بزرگ و برند و پاسخ گویی به موقع، مؤثر و سریع می باشد. بهره گیری از ظرفیت های علمی و تجربی متخصصین و دانش آموختگان علوم مهندسی و امکان ارائه سرویس ها و خدمات تخصصی از دیگر ویژگیهای فراسان است که خود باعث افزایش ظرفیت این شرکت در پاسخ گویی به شرکت ها، سازمان ها و نهادهای مختلف گردیده است. در حال حاضر فراسان با بیش از ۳۰ نفر متخصص و به عنوان یکی از شرکت های موفق در حوزه کار آفرینی، به توسعه و بومی سازی صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات می پردازد.



سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management System)

فضای کسب و کار کنونی تفاوت های بسیاری با گذشته دارد و رقابت در آن نقش ویژه ای پیدا کرده است در این فضا، بدون شک مهمترین عامل متمایز کننده بین رقبای پس از کیفیت؛ زمان و هزینه ارائه کالا و خدمات ارزش افزوده است، ارزش افزوده ای که از طریق ایجاد یک ارتباط پایدار و مستمر با مشتری پدید می آید. مدیریت ارتباط با مشتریان، مهمترین اقدام در ایجاد این ارزش افزوده است. به زبان ساده ضرورت استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری «CRM» در حد استفاده از یک نرم افزار حسابداری مهم و تأثیر گذار می باشد.

همانگونه که نرم افزار حسابداری با شفاف سازی حساب ها و کنترل مطالبات مالی، موجبات سودآوری شرکت را فراهم می سازد، نرم افزار CRM هم با ایجاد تمرکز بر روی فایل های مشتریان، عاملی سودآور در جهت منافع شرکت می باشد. مسلماً شما تا به حال از مفهوم CRM بصورت پنهانی و درونی استفاده نموده اید، چرا که CRM چیزی نیست جز انجام پیشرفته و تکنیکی روال فروش که تا به حال به صورت دستی و سنتی انجام داده اید. هزینه نرم افزار CRM نیز در برابر کاری که انجام می دهد بسیار ناچیز بوده و خیلی زود پس از استفاده و راه اندازی بانظمی که به امور می بخشد چندین برابر هزینه خود را جبران می کند!



● سیستم مدیریت ارتباط با مشتری ● (Customer Relationship Management System)

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را به اختصار می توان چنین تعریف کرد:

- ◆ یک متدلوژی: رسیدن به رشد تجاری با مدیریت کارآمد روابط با مشتریان بالقوه و بالفعل.
- ◆ یک استراتژی: رسیدن به اهداف تجاری با مشخص کردن نقاط هدف، پیاده سازی طرح تجاری و اندازه گیری نتایج توسط یک سیستم.
- ◆ یک مفهوم: زیرساخت و ابزارهای صحیح که ما را قادر به تعریف و افزایش ارزش افزوده برای مشتری و افزایش مشتریان وفادار می سازد.
- ◆ یک سیستم: تمام قابلیت های یک سیستم از جمله سخت افزار، نرم افزار، فرآیند و... را شامل می شود.
- ◆ اتوماسیون فرآیندهای تجاری: فروش، مدیریت موجودی و محصولات، پشتیبانی و....

در ادامه صفحات، با معرفی امکانات سامانه مدیریت ارتباط با مشتری فراسان، با ما همراه باشید.



● مدیریت ارتباطات و ابزارهای تعاملی سامانه ●

Interactive Tools and Communication Management System

سیستم مدیریت اطلاعات:

- قابلیت تشکیل بانک اطلاعاتی از کلیه مخاطبین سازمان اعم از مشتریان بالقوه و دائمی، تأمین کنندگان، همکاران، رقبا، پرسنل، ادارات و سازمانهای مرتبط و ذی ربط و ...
- امکان ایجاد هر نوع طبقه بندی مخاطبین اعم از نوع مخاطب، فعالیت مخاطب و ...
- ثبت اطلاعات پرسنل و منابع انسانی سازمان و گروه بندی آن.
- امکان تخصیص مشتری به کاربر و تغییر مسئول انجام مشتریان.
- قابلیت جستجوی اطلاعات تماس مخاطبین در قالب دفترچه تلفن.
- تشکیل پرونده الکترونیک برای کلیه مخاطبین و تشخیص کلیه ارتباطات انجام شده با مخاطبین بر اساس فعالیت های انجام شده.
- امکان دسترسی به پیشنهادات، انتقادات، شکایات، دریافتی ها، پرداختی ها، وضعیت مالی، سفارشات فروش و پیام های مخاطب.



● مدیریت ارتباطات و ابزارهای تعاملی سامانه ●

Interactive Tools and Communication Management System

● سیستم مدیریت اطلاعات تماس:

- قابلیت نگهداری اطلاعات متنوع برای هر تماس مانند تلفن، آدرس، پست الکترونیک و سایر اطلاعات.
- امکان دسترسی سریع به اطلاعات اشخاص و مخاطبین.
- امکان ایجاد دفترچه تلفن سازمانی با قابلیت تعیین دسترسی کاربران.



● مدیریت ارتباطات و ابزارهای تعاملی سامانه ●

Interactive Tools and Communication Management System

سیستم مدیریت قرارهای ملاقات:

- مدیریت، کنترل و ثبت کلیه قرارهای ملاقات مخاطبین.
- امکان تنظیم قرار ملاقات با مشخصات تاریخ قرار ملاقات.
- ساعت شروع و پایان، هدف از قرار ملاقات و موضوع قرار ملاقات.
- امکان مشخص نمودن افراد جهت حضور در جلسات.
- امکان ارجاع قرار ملاقات به کاربران.
- قابلیت ارسال ایمیل یا اس ام اس جهت یادآوری قرار ملاقات.
- امکان پیوست مستندات مربوط به جلسات.



● مدیریت ارتباطات و ابزارهای تعاملی سامانه ●

Interactive Tools and Communication Management System

● سیستم مدیریت وظایف، تخصیص کار و یادآوری: ●

- امکان ثبت رویداد در جهت ایجاد نظم و انضباط در فرآیند وظایف پرسنلی.
- امکان تعریف و ایجاد تغییر در رویدادها، شامل رویداد تماس تلفنی، رویداد ارسال ایمیل، رویداد جلسه و ...
- افزودن تمامی پست های الکترونیکی مرتبط با مشتری در نرم افزار CRM به منظور ارجاع سریع در آینده.
- ذخیره کردن تمامی جزئیات ملاقات ها و گفتگوهای تلفنی مشتری.
- امکان تعریف وظیفه و ارجاع کار روزانه به کاربران نرم افزار CRM به منظور پیاده سازی فرآیند ارتباط با مشتری و فروش کارآمد.



● مدیریت بازاریابی ●

(Marketing Management)

● ماژول‌های کلیدی:

- تعریف کمپین تبلیغاتی و ارسال دسته ای ایمیل و پیام کوتاه برای مشتریان.
- بازاریابی از طریق ایمیل و پیام کوتاه و مدیریت ایمیل ها بر اساس اطلاعات موجود از متقاضیان، مشترکین و مخاطبین.
- گرفتن اطلاعات مشتریان مستقیماً از وب سایت و انتقال آن به نرم افزار.
- وارد کردن فهرست متقاضیان از منابع خارجی مثل اینترنت، نمایشگاه‌های تجاری سمینارها، نامه های ارسالی و ...

● سیستم پیام کوتاه:

- امکان ارسال پیام کوتاه به یک مشتری یا گروهی از مشتریان.
- اضافه نمودن متن های پیش فرض برای جلوگیری از تایپ مجدد (تبلیغاتی تبریک تولد، ازدواج، آغاز همکاری و...).
- امکان ارسال پیام فوری.



● مدیریت فروش ●

(Sales Management)

از جمله امکانات کاربردی این بخش می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- ارائه گزارشات تحلیلی از وضعیت فروش شرکت.
- امکان ارائه گزارش از عملکرد فروشندگان و بررسی نقاط ضعف و قوت آنها.
- امکان مشاهده محصولات خریداری شده مشتریان و نیز آخرین خرید مشتری.
- قابلیت بررسی میزان فروش موفق و ناموفق فروشندگان.
- قابلیت صدور فاکتور و پیش فاکتور برای مشتری.
- امکان تعریف قرارداد های مشتریان و مراحل وضعیت قرارداد.
- ثبت سوابق مشتری و امکان مشاهده کامل سوابق.
- دارای اتوماسیون گردش کار و ارجاع مراحل سفارش جهت مدیریت بهتر اخذ سفارش تولید و اتمام آن.



● مدیریت فروش ● (Sales Management)

پیش فاکتور فروش / فاکتورها:

- قابلیت افزودن اقلام خطی به پیش فاکتورها / فاکتورها، به روز رسانی مقادیر جمع جزء مالیات ها و محاسبه جمع کل.
- امکان انتخاب قیمت های مختلف برای یک محصول بر طبق نیاز مشتری.
- قابلیت ایجاد پیش فاکتورهای فروش / فاکتور با قابلیت چاپ آسان و تحویل آن به مشتریان احتمالی از طریق ایمیل.
- امکان گرفتن خروجی PDF از فاکتور / پیش فاکتور با فرمت دلخواه.



مدیریت موجودی ها و محصولات (انبار)

Inventory Management

از جمله قابلیت های این بخش می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- قابلیت ایجاد هر نوع طبقه بندی از محصولات، تعریف مقادیر و فیلدهای مجموعه محصولات.
- امکان ایجاد فیلد سفارشی محصول بر طبق احتیاجات سازمان و قابلیت آپلود تصاویر محصولات جهت شناسایی آسان.
- قابلیت ضمیمه کردن مدارک ویژه به محصولات نظیر تضمین های خرید توافقات مربوط به قرارداد و غیره.
- امکان دریافت خروجی از جزئیات محصولات تحت قابلیت های Excel.
- ایجاد لیست قیمت ها بر طبق سفارشات مشتری و ارتباط دادن محصولات با لیست قیمت آنها.
- ضمیمه کردن عکس هر محصول به منظور شناسایی آسان.
- قابلیت ورود دسته جمعی محصولات و جزئیات محصولات به سامانه از طریق دیگر نرم افزارها.



● مدیریت خدمات پس از فروش و پشتیبانی (پورتال مشتریان) ●

After Sales Services and Support Management (Customer Portal)

● مدیریت تیکت ها، نظرسنجی و مدیریت انتقادات و پیشنهادات: ●

- پیگیری تمام تیکت های مشکلات فنی مرتبط با مشتریان از ابتدای ارائه سرویس پشتیبانی تا انتهای آن.
- ارائه پاسخ و راه حل برای مشکلات فنی مشتریان از طریق پورتال.
- ارسال خودکار ایمیل پس از به روز آوری وضعیت تیکت ها و پس از پاسخ به آنها.
- امکان ارائه آمار نرم افزاری به مدیران برای بهتر شدن روند پاسخ گویی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات.
- تشخیص وضعیت پاسخ به انتقاد و پیشنهاد توسط مشتری.
- قابلیت پیگیری کامل ارتباط با مشتری از مرحله ایجاد شکایات، ثبت انتقاد پیشنهاد و پاسخ به آن.



مدیریت خدمات پس از فروش و پشتیبانی (پورتال مشتریان)

After Sales Services and Support Management (Customer Portal)

پورتال خدمات رسانی مشتریان:

- دسترسی ایمن به پورتال خدمات رسانی مشتری.
- مطلع کردن مشتریان از طریق ارسال ایمیل اتوماتیک، همزمان با ایجاد به روز رسانی در تیکت های ثبت شده.
- امکان پیگیری ادامه دار و ارائه پاسخ مجدد توسط مسئول پشتیبانی سیستم و مشتری تا حصول نتیجه.
- ارتباط یکپارچه با بخش مدیریت پروژه سامانه و مشاهده در صد پیشرفت پروژه.
- امکان مشاهده کلیه محصولات و خدمات خریداری شده به همراه فاکتور و پیش فاکتور های صادر شده.



● سایر کارکردها و ابزارهای سامانه

Other System Functions and Tools

- امکان برخورداری از اپلیکیشن موبایل جهت مدیریت برنامه و ابزارهای آن از طریق دستگاه های موبایل و تبلت.
- قابلیت اتصال به مرکز تلفن تحت شبکه (VoIP) جهت برقراری تماس تحت شبکه، مشاهده ی تماس های ورودی و خروجی و امکان ضبط مکالمات.
- برنامه اتصال به سیستم و سرور استریسک (Asterisk) جهت برخورداری از امکانات مرکز تلفن تحت شبکه.
- مدیریت ایمیل در جهت ایجاد و یا بایگانی سابقه ارسال و دریافت ایمیل های کاربران CRM با مشتریان بالقوه، مخاطبین، سازمان ها، فرمت ها و نیز امکان ضمیمه اسناد به ایمیل از بخش اسناد CRM.
- امکان ارسال گروهی و تکی ایمیل یا پیام کوتاه به مخاطبین.



● سایر کارکردها و ابزارهای سامانه ●

Other System Functions and Tools

- امکان مشاهده تاریخچه و زمان های ورود و خروج کاربران به CRM.
- برخورداری از تقویم شمسی جهت ثبت کلیه برنامه ریزی های زمانی و روزانه بر اساس ساعت، روز، ماه و سال و نیز بر اساس دسته بندی وظایف، فعالیت ها مخاطبین، پروژه ها و سایر اطلاعات قابل اهمیت ثبت شده.
- امکان دریافت خروجی و وارد نمودن اطلاعات به کلیه بخشهای برنامه از طریق فایل اکسل.
- امکان تعریف فعالیت ها و روال های خودکار و اتوماتیک (Work Flow) برای کلیه ماژول های برنامه.
- برخورداری از داشبورد حرفه ای جهت مشاهده اطلاعات کیفی از ماژول های برنامه.
- قابلیت استقرار به هر دو صورت آفلاین یا آنلاین یا هر دو، تحت سرور داخلی یا آنلاین.



● سایر کارکردها و ابزارهای سامانه ●

Other System Functions and Tools

- انعطاف پذیری بسیار بالا در تعریف انواع فیلدهای اطلاعاتی و سفارشی سازی فیلترها، دسته بندی ها، لیست ها و مجموعه بانک های اطلاعاتی نرم افزار.
- گزارش ساز بسیار قدرتمند در جهت ساخت انواع گزارش های نموداری و اطلاع رسانی از اطلاعات و آمار ثبت شده در سامانه.
- قابلیت تعریف انواع کاربران و استقرار نقش ها و دسترسی های سامانه براساس سلسله مراتب سازمانی و تخصیص دسترسی یا عدم دسترسی به کلیه ماژول ها و امکانات ذیل آن.
- قابلیت توسعه و ارتقاء بر اساس ساختار سفارشی و مورد نیاز سازمان های خاص.



FARASUN^{ICT}

هدیه فراسان به مشتریان خود: کسب و کار خوب، توأم با فروش بالا و هدفمند

اصفهان، خیابان مشتاق دوم، ابتدای حمزه جنوبی، روبروی تقاطع علامه امینی

بن بست تخت جمشید (کوچه شماره ۸)، ساختمان فراسان

تلفن: ۰۳۱-۳۲۶۵۶۸۵۰ | همراه: ۰۲۶۸۲ ۰۰۰ ۰۹۱۳

www.farasunict.com | info@farasunict.com

 :farasunict