



# رایانگهر

داده پرداز

سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان  
"پایش"

**Customer Relationship Management System**  
**(Payesh™ - CRM)**  
Version 4.08



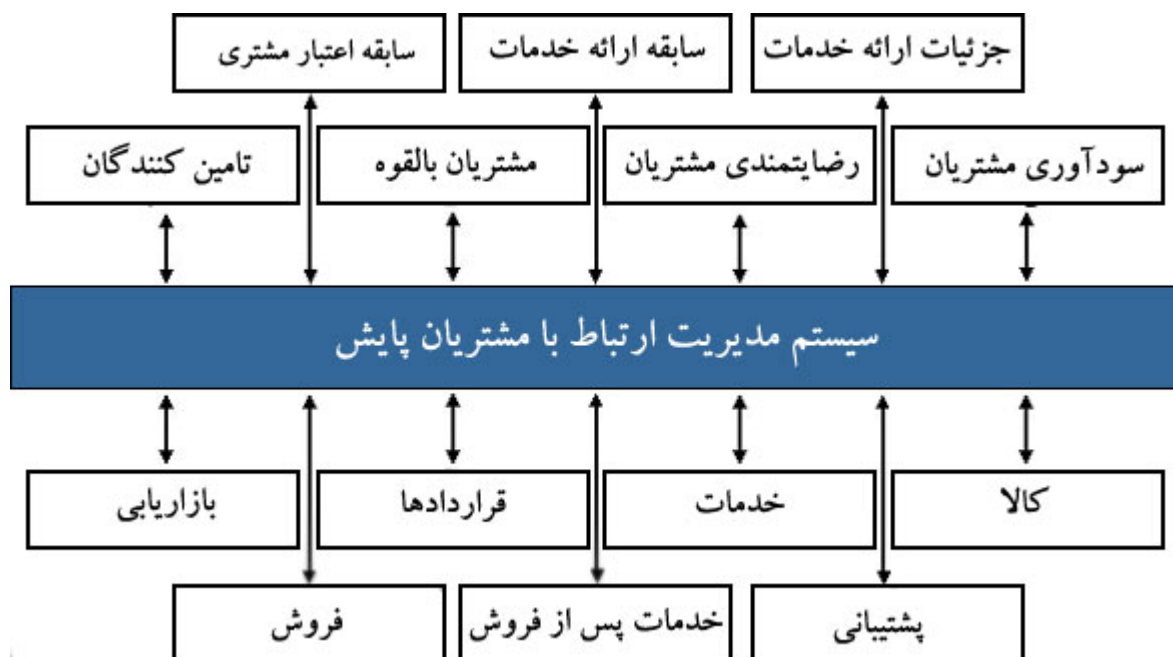
### معرفی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پایش:

مدیریت ارتباط با مشتریان عبارت است از مجموعه گام‌هایی که به منظور ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه‌سازی روابط طولانی‌مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان برداشته می‌شود تا مشتری در مرکز تجارت سازمان قرار داده شود. و در واقع فرآیند یا روشی است که به جهت جمع‌آوری اطلاعات بیشتر درباره نیازها و وضعیت مشتریان، برای توسعه ارتباط قویتر با آنها استفاده می‌گردد تا بتوانیم بهترین و سود ده‌ترین آنها را برای خود حفظ نماییم.

سیستم نرم افزاری پایش ابزاری است در جهت تحقق اهداف تکنولوژی مدیریت ارتباط با مشتریان که از جمله مزایای استفاده از آن میتوان به ایجاد بانک اطلاعات مشتریان بالقوه/بالفعل، مکانیزه کردن و نظارت بر فعالیت های سازمان در بخش های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش در قالب شکل دادن به اطلاعات و حذف فرم ها کاغذی و روال های مرسوم سازمان در فرایند، سرعت بالا در دسترسی به اطلاعات، افزایش دقت و سرعت در روند انجام وظایف، مدیریت بر نحوه عملکرد این وظایف، ارائه گزارشات تحلیلی و پویا از وضعیت های اقدامات در فعالیت های انجام شده و در حال انجام و ... در راستای اخذ تصمیمات مدیریتی و راه بردی سازمان با تکیه بر داده های اطلاعاتی در این سیستم نرم افزاری نام برد.

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پایش از سه بخش کلی بازاریابی، فروش، خدمات پس از فروش تشکیل شده است. تصویر ذیل نشان دهنده کلیات پوشش تعاملات بین واحد های مختلف عملیاتی و مشتریان در نرم افزار پایش می باشد. طراحی پایش بگونه ای می باشد که هر یک از بخش ها بطور مستقل عملیاتی و در صورت اضافه شدن بخش های دیگر بسته به نیاز سازمان، مکمل یکدیگر می باشند.

هر یک از بخش های اصلی پایش کارکرد و قابلیت های کاملا تخصصی و جامع خود را دارا می باشند.





### مزایای بکارگیری نرم افزار پایش :

- ✓ ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه سازی روابط طولانی مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان
- ✓ تدوین راهبرد کسب و کار به منظور انتخاب و مدیریت ارزشمندترین ارتباطات با مشتریان/خدمات گیرندگان
- ✓ ایجاد و اجرای یک راهبرد موثر که به کاهش هزینه ها و شناخت بهتر از فعالیت های آتی منجر می شود
- ✓ هدایت یک فرایند کسب و کار مشتری مدار / هدف گرا
- ✓ پشتیبانی از یکپارچه سازی عملکردهای مختلف در فرایندهای عملیاتی واحد ها در سازمان
- ✓ افزایش کارایی سازمان از طریق اتوماسیون فرایندهای جاری
- ✓ به اشتراک گذاردن منابع و اطلاعات در سازمان
- ✓ بهبود پیگیری ها و ارتباطات نسبت به مشتریان / خدمات گیرندگان
- ✓ بهبود پیگیری ها و انجام فعالیت ها در کارهای روزانه واحد ها
- ✓ صرفه جویی در زمان انجام فعالیت ها
- ✓ بازنگری فرایندها و طراحی فرایندهای جدید
- ✓ تحولاتی مفید و مؤثر در سازمان
- ✓ اطلاع از اقدامات و فعالیت ها در هر یک از بازار ها و یا گروه های هدف و جلوگیری از انجام فعالیت هادر زمینه های دیگر
- ✓ خارج کرن فرایندهای عملیاتی از فرد محوری و حرکت به سمت سیستم محوری ( سیاست های کلان واحد ها در رسیدن به اهداف برنامه ریزی شده)
- ✓ پوشش بیشتر اهداف برنامه ریزی شده در فعالیت ها
- ✓ جلوگیری از فرایند رد و بدل کردن فرم های کاغذی در فرایندهای پیگیری
- ✓ گردش اطلاعات بصورت الکترونیک بین کلیه افراد مسئول
- ✓ برآورد راندمان واحد های عملیاتی
- ✓ برآورد راندمان پرسنل واحد عملیاتی به تفکیک افراد بخش در وضعیت های مختلف اقدامی
- ✓ انجام خدمات بطور دقیق و نظارت بر روند انجام
- ✓ در اختیار داشتن گزارشات مدیریتی بدون اتلاف زمان در هر زمان دلخواه
- ✓ اتخاذ تصمیمات مدیریتی با توجه به روند فعالیت ها در جهت اصلاح و بهبود استراتژی کنونی و یا اتخاذ استراتژی جدید
- ✓ شفاف سازی اقدامات و فعالیت های انجام شده در واحد ها
- ✓ کاهش هزینه های اداری شرکت ها/سازمان ها در استفاده از ملزومات اداری
- ✓ کاهش چشمگیر زمان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ✓ عدم نیاز به سایر نرم افزارهای جانبی



**رایانگاره**  
داده پرداز

### اهم امکانات و قابلیت ها (بخش پایه سیستم)

- ✓ قابلیت گروه بندی مشتریان در ساختار درختی
- ✓ قابلیت تعریف درجات اهمیت/اولویت در تخصیص منابع
- ✓ قابلیت تعریف وضعیت های مختلف اقدامی یک واحد/سازمان شامل : تهیه اطلاعات ، ارسال ، پیگیری، جلسه ، پیش فاکتور و....
- ✓ قابلیت تعریف وضعیت های مختلف منابع در فعالیت ها
- ✓ قابلیت تعریف و چیدمان پست های سازمانی مسئول در سیستم
- ✓ قابلیت نگهداری اطلاعات تماس شرکت ها/واحدها
- ✓ قابلیت نگهداری اطلاعات منابع بالقوه و بالفعل شرکت بطور دقیق
- ✓ قابلیت سیستم آلامر هوشمند اعلان وظایف و پیگیری های روزانه و یا تاریخ های دلخواه جهت استفاده بهینه از زمان
- ✓ قابلیت ثبت و نگهداری فرایند پیگیری های انجام شده در تاریخ های مختلف
- ✓ قابلیت ثبت و نگهداری مستندات در انجام فعالیت ها/پیگیری ها
- ✓ قابلیت ساخت و ایجاد پوشه فعالیت های منابع بصورت الکترونیکی
- ✓ قابلیت رویت آخرین وضعیت های اقدامی در فعالیت های صورت گرفته
- ✓ قابلیت جستجو اطلاعات منابع/ فعالیت ها/ پیگیری ها و کاهش زمان چشمگیر در رسیدن به اطلاعات دلخواه
- ✓ قابلیت پیگیری دقیق فرایند ها در انجام فعالیت ها
- ✓ قابلیت ارجاء وظایف به افراد واحد و پیگیری وظایف توسط مدیریت
- ✓ قابلیت رویت و بررسی فرایند های انجام شده در ارائه محصولات/خدمات شرکت از زمان شروع فعالیت تا آخرین اقدام ممکن
- ✓ قابلیت پرینت نامه ، لیبل با مشخصات انتخابی (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت ارسال پست الکترونیک به صورت تک/انبوه (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت ارسال فکس بصورت تک/انبوه (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت ارسال پیام کوتاه بصورت تک/انبوه (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت ایجاد سیستم دبیرخانه الکترونیکی با الصاق نامحدود مستندات از هر فرمت دلخواه (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت سنجش کارایی پرسنل در انجام وظایف (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت ارائه گزارشات آنالیزی از فعالیت ها براساس پارامترهای تعریف شده در سیستم (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور بصورت یکپارچه در سیستم (ماژول اضافه شونده)
- ✓ قابلیت گروه بندی چند سطحی اطلاعات به دلخواه کاربر
- ✓ قابلیت چیدمان ستون های اطلاعاتی در نمایش های لیستی اطلاعات به دلخواه کاربر
- ✓ قابلیت ارسال اطلاعات به نرم افزار اکسل
- ✓ قابلیت فیلترینگ دلخواه لیست اطلاعات بر پایه نرم افزار اکسل
- ✓ قابلیت پرینت اطلاعات با انواع چیدمان دلخواه توسط کاربر
- ✓ قابلیت ساخت گزارشات نموداری دلخواه توسط کاربر
- ✓ قابلیت ایجاد نسخه پشتیبان از بانک اطلاعات
- ✓ قابلیت استفاده در محیط شبکه و پوشش دسترسی کاربران همزمان
- ✓ قابلیت تعیین سطح و حدود دسترسی به بخشهای مختلف سیستم برای کاربران
- ✓ قابلیت پیگیری فعالیت کاربران در بازه های زمانی دلخواه
- ✓ کاربری بسیار آسان سیستم در عین کارایی بالا
- ✓ و .....

وب سایت : [Http://www.mdpc.com](http://www.mdpc.com) - پست الکترونیک : [Info@mdpc.com](mailto:Info@mdpc.com)