

به نام خدا

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان طلوع تحت وب

نسخه ۴,۱

در جهان رقابتی امروز با عنایت به گسترش رقابت در تجارت، شاهد افزایش توجه بیشتر به مشتری، یا به عبارت دیگر گسترش مفهوم مشتری محوری هستیم. این امر استفاده از سیستم های مکانیزه و یکپارچه در این زمینه را اجتناب ناپذیر کرده است، سیستم هایی که از بازاریابی شروع شده و فروش، خدمات پس از فروش و رضایت سنجی از مشتریان را به صورت یکپارچه ارائه می نمایند.

در شرایطی که مفهوم مشتری محوری در دنیا جای خود را کاملاً باز کرده است، در کشور ما نیز روز به روز این مفهوم رو به گسترش است.

قوانین ذیل برای محوریت مشتری وفادار در دنیای به شدت رقابتی امروز ارائه شده است:

- قانون پارتو: ۲۰ درصد مشتریان، ۸۰ درصد سود آوری سازمان را ایجاد می کند.
- فروش به مشتری جدید نیاز به ۴ تا ۵ برابر تماس بیشتر دارد تا فروش جدید به مشتریان قدیم.
- جذب مشتری جدید تا ۸ برابر گرانتر از تکرار معامله با مشتری قدیم است.
- مشتری راضی به ۳ تا ۵ نفر احساس مثبت خود را منتقل می کند و یک مشتری ناراضی به ۸ تا ۱۱ نفر احساس منفی خود را انتقال می دهد.
- طبق نظر ریچهدل با افزایش ۵٪ در میزان وفاداری مشتریان به میزان ۲۵ تا ۱۰۰٪ به میزان درآمد سازمان افزوده خواهد شد.

CRM برگرفته از عبارت Customer Relationship Management بوده و در ایران با نام مدیریت ارتباط با

مشتری شناخته می شود. با بهره گیری از CRM، ارتباط مشتریان با سازمان و نیازمندی های آنها مورد بررسی و تجزیه

و تحلیل اصولی قرار می گیرد. CRM در واقع فرآیندی است جهت گردآوری و یکپارچه سازی اطلاعات به منظور

بهره برداری مؤثر و هدفدار از آنها. این اطلاعات می تواند در رابطه با مشتریان، فروش، بازاریابی مؤثر، حساسیت و یا

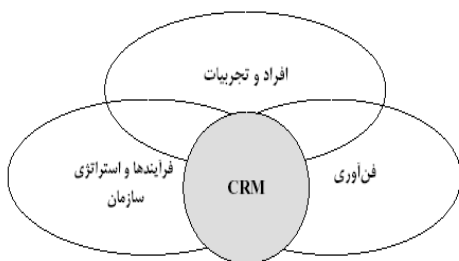
نیازهای بازار باشد.

CRM بخشی از استراتژی یک سازمان جهت شناسایی مشتریان، راضی نگهداشتن آنها و تبدیل آنها به مشتری دائمی می‌باشد. همچنین CRM در راستای مدیریت ارتباطات مشتری با سازمان و به منظور به حداکثر رساندن ارزش هر مشتری، سازمان را یاری می‌نماید.

ارتباطات مشتریان با سازمان از طرق مختلف از جمله کارشناسان فروش، بازاریابان، وب، تلفن، اس ام اس، مراکز فروش، توزیع کنندگان و شبکه های همکار می‌تواند صورت پذیرد. وظیفه اصلی CRM تسهیل در برقراری ارتباط مشتری با سازمان (به هر صورتی که مشتری تمایل دارد) بدون محدودیت زمانی، مکانی و ملیتی می‌باشد به نحوی که مشتری احساس نماید با سازمان واحدی در تماس می‌باشد که وی را می‌شناسند، برای وی ارزش قائل هستند و نیازهای او را به سرعت و با آسانترین روش ارتباطی مرتفع می‌نمایند.

CRM نوعی استراتژی بازاریابی است که هدف آن صرفاً به بالا بردن معاملات، که در حقیقت بالا بردن سوددهی بطور مقطعی می‌باشد، محدود نمی‌گردد بلکه CRM سعی دارد به دیدگاهی منحصر بفرد و یکپارچه از مشتری دست یابد که باعث بالا رفتن رضایت مشتری و افزایش سود شرکت در بلندمدت گردد.

CRM استراتژی کسب و کار است جهت بهینه سازی سوددهی، درآمد زایی و رضایت مشتری که بر اساس مبانی زیر طراحی می‌گردد:



- ساماندهی ارائه خدمات و محصولات بر اساس نیازهای مشتری
- بالا بردن سطح رضایت مشتریان مطابق اصول مشتری‌مداری
- پیاده سازی فرایندهای مشتری محور

تحقق اصول CRM در یک سازمان، تنها با بکارگیری ابزارها، تکنولوژی و روال های مناسب ممکن می باشد که این امر منجر به بالا رفتن ارتباط سازمان با مشتری و در نتیجه افزایش رضایت مشتری و بالا رفتن میزان فروش می گردد. بنابراین CRM تکنولوژی محض نمی باشد بلکه اصول کلی فلسفه کسب و کار را نیز در بر می گیرد.

برخی از دستاوردهای کلی CRM عبارتند از :

- ارائه خط مشی های موثرتر در برقراری، حفظ و تداوم ارتباطات
 - گردآوری داده های ارزشمندی مانند اطلاعات تفصیلی مشتری، تاریخچه سفارشات و خدمات و محصولات ارائه شده به مشتری
 - تهیه و ایجاد وضعیت و اطلاعات مربوط به مشتری، مانند مزایا و تخفیفات ویژه تعلق گرفته به مشتری و سایر موارد
 - شناسایی فرصت های جدید فروش
 - انتخاب مشتری براساس مفهوم ارزش طول حیات مشتری: در CRM این اصل به شدت مورد توجه است که مشتریان مختلف، ارزش متفاوتی برای سازمان دارند و بنابراین باید سودآورترین آنها جذب و حفظ شوند.
- پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان می تواند بر اساس استراتژی هر سازمان و نیازهای خاص خود در سه بخش از سازمان به صورت منفک و یا به صورت همزمان مورد استفاده واقع شود.

۱. بازاریابی

۲. فروش

۳. خدمات پس از فروش

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان طلوع تحت وب در یک نگاه:

مزیت ها:

- کاهش هزینه های بازاریابی، فروش و نیروی انسانی
- افزایش فروش و در نتیجه افزایش سودآوری سازمان
- افزایش رضایتمندی مشتریان
- سرعت در ارائه خدمات به مشتریان
- حفظ و نگهداری مشتری به عنوان سرمایه مهم هر سازمان

قابلیتها:

- مدیریت کامل بخش بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- قابلیت ثبت کلیه اطلاعات مشتریان حقیقی (اشخاص) و حقوقی (شرکتها)
- قابلیت تعریف سرخ های تجاری و تبدیل هوشمند به فرصت های تجاری
- قابلیت ثبت کلیه فعالیت ها و ارتباطات با مشتریان به همراه ثبت زمان پیگیری مجدد
- قابلیت تعریف وظیفه در کارتابل کاربران همراه با آلامر دهی در زمان تعیین شده
- امکان مدیریت دسترسی سریع به اطلاعات در داشبورد کاربران
- قابلیت ثبت سفارش مشتری قبل از صدور پیش فاکتور
- قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور مبتنی بر موجودی انبار
- امکان محاسبه پورسانت بازاریاب و کارشناس فروش
- قابلیت مدیریت انبارهای مرکزی، فرعی و موجودی انبار و کاردکس کالاها (تحت وب)
- قابلیت مدیریت خدمات پس از فروش (تیکتینگ)
- امکان مدیریت جلسات و قرار ملاقات ها

- قابلیت ارسال اس ام اس، ایمیل، فکس به شکل گروهی و با نام خود مشتری
- قابلیت دریافت اس ام اس، ایمیل، فکس و ثبت در پرونده مشتری به صورت اتوماتیک
- قابلیت شناسایی مشتریان تماس گیرنده (تشخیص کالر آی دی)
- قابلیت ذخیره فایل مکالمات تلفنی در پرونده مشتری
- قابلیت ارتباط با سیستم VOIP
- قابلیت ثبت و نمایش آدرس مشتری بر روی Google Map
- امکان چت میان کاربران سیستم
- سیستم مدیریت نظرسنجی و رضایت سنجی مشتریان
- قابلیت ارتباط با وب سایت
- قابلیت ارتباط با سیستم های مالی جهت ایجاد فضای یکپارچه اطلاعات
- امکان ایجاد گردش کار (Workflow)
- قابلیت بومی سازی نرم افزار بر مبنای نیاز هر سازمان
- قابلیت کار با برنامه در محیط های تبلت و موبایل
- قابلیت ارتباط با باشگاه مشتریان و مدیریت سیستم های امتیاز دهی
- قابلیت حذف منطقی اطلاعات و بازگرداندن اطلاعات حذف شده
- قابلیت ثبت تاریخچه کلیه عملیات های انجام شده بر روی رکوردها
- قابلیت یکپارچه شدن با سیستم باشگاه مشتریان (Tolue Club)
- قابلیت یکپارچه شدن با سیستم فروشگاه الکترونیکی (Tolue Eshop)
- قابلیت یکپارچه شدن با سیستم حسابداری طلوع

امکانات نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان طلوع تحت وب

۱. امکان ثبت اطلاعات مشتریان (اشخاص و شرکت ها)

- امکان ثبت کلیه اطلاعات اشخاص شامل: نام و نام خانوادگی، پیشوند، منطقه، کشور، شهر، روانشناسی شخص، کلیه اطلاعات تماسی به تعداد نامحدود اعم از تلفن و فکس (شامل کد کشور، کد شهر، شماره تلفن، داخلی)، موبایل، ایمیل، وب سایت، آدرس، شماره شناسنامه، کد ملی، تاریخ ازدواج، تاریخ تولد، نحوه آشنایی، تصویر مشتری، تعریف مسولیت و واحد سازمانی آن
- امکان ضمیمه کردن فایل های مرتبط با شخص در پرونده هر شخص به صورت مستقل شامل کلیه فایل ها و اسناد مربوط به این شخص از قبیل تصویر شناسنامه، تصویر کارت ملی و ... با فرمت و حجم دلخواه
- امکان ثبت اطلاعات کلیه شرکتهای شامل: نام شرکت، نوع شرکت (سهامی خاص، عام، دولتی، خصوصی)، برند، کد اقتصادی، شناسه ملی، درآمد، میزان اعتبار، شماره ثبت، سال و تاریخ دقیق تاسیس، تعداد کارکنان، تصویر آرم شرکت، کلیه اطلاعات تماسی به تعداد نامحدود اعم از تلفن و فکس (شامل کد کشور، شهر، شماره تلفن، داخلی)، موبایل، ایمیل، وب سایت، آدرس، وضعیت مالکیت (استیجاری، ملکی..)، گواهینامه ها
- امکان ضمیمه کردن فایل های مرتبط با شرکت در پرونده هر شرکت به صورت مستقل شامل کلیه فایل ها و اسناد مربوط به این شرکت از قبیل تصویر مجوزهای تولید، تصویر گواهینامه ها و ... با فرمت و حجم دلخواه
- امکان جستجو در لیست مشتریان بر اساس کلیه فیلدهای فوق (جستجوی مشابه و جستجوی برابر با مقدار وارد شده)
- امکان چاپ از لیست اطلاعات
- چاپ بر اساس جستجوی دلخواه از لیست اطلاعات و یا بر اساس مرتب سازی لیست اطلاعات

۲. امکان اختصاص کارشناس یا بازاریاب به هر مشتری

- امکان اختصاص چند کارشناس به یک مشتری
- امکان تخصیص تعداد مشخصی از مشتریان به یک کارشناس خاص
- امکان تغییر کارشناس چند مشتری به صورت یکجا
- امکان تعریف سطح دسترسی به مشتریان بر اساس سطح دسترسی کارشناس مربوطه

۳. امکان ثبت ارتباطات کلیه اشخاص و شرکتهای

- امکان ثبت ارتباطات با مشتریان در مراحل مختلف بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- امکان ثبت ارتباطات به صورت اتوماتیک (در صورت تهیه ماژول های مربوطه)

۴. امکان پیگیری ارتباطات هر مشتری در زمان مشخص توسط کاربر

- امکان نمایش پیگیری های امروز، پیگیری های آتی و پیگیری های باز

۵. امکان مدیریت دسترسی سریع به اطلاعات در داشبورد کاربران

- قابلیت جستجو و نمایش اطلاعات ارتباطی و فروش در بلاک مربوطه
- قابلیت چینش بلاک ها توسط هر کاربر
- قابلیت تعریف سطح دسترسی بلاک ها برای هر الگوی دسترسی
- قابلیت باز کردن و یا بستن بلاک ها
- قابلیت ایجاد بلاک های گرافیکی از بخش گزارشات
- قابلیت بروز رسانی بلاک ها
- قابلیت نمایش بلاک ها از یک ستون تا چهارستون در صفحه
- قابلیت تعریف یادداشت روزانه برای هر کاربر
- قابلیت دسترسی به تقویم و ماشین حساب

۶. امکان ضمیمه کردن فایل های مورد نیاز به پرونده ارتباطات مشتری

- امکان ضمیمه کردن کلیه فایل ها و اسناد مربوط به این شخص
- امکان درج توضیحات برای هر فایل (شناسنامه، کارت ملی و ...)
- امکان جستجو بر اساس توضیحات هر فایل ضمیمه شده

۷. امکان مدیریت وظایف در بخش کار تابل کاربران

- با امکان تعریف وظیفه، نمایش وظایف امروز، آتی، و وظایف تکمیل شده و وظایف تکمیل نشده، مشاهده وظایف تمام کاربران توسط مدیران سیستم و ارجاع وظیفه به دیگر کاربران
- امکان نظارت بر عملکرد کارکنان توسط مدیر
- امکان پیوست کردن فایل ضمیمه در هر وظیفه
- امکان بررسی سوابق یک وظیفه توسط مدیر
- امکان تعریف آلام برای هر وظیفه
- امکان تعریف زمان شروع، ارجاع، سررسید، یادآوری، تکمیل برای هر وظیفه
- امکان تعیین اولویت برای هر وظیفه با توجه به درجه اهمیت آن

۸. امکان تنظیم آلام بر روی فعالیت‌ها و تاریخ‌های مهم:

- امکان تنظیم و فعال نمودن آلام در هنگام ارجاع یک وظیفه به یک کاربر
- امکان آلام به ارجاع دهنده وظیفه در هنگام تکمیل شدن وظایف ارجاعی
- امکان آلام به ارجاع دهنده و ارجاع شونده در صورت عدم تکمیل
- امکان تنظیم آلام برای یادآوری وظایف
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ تولد
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ ازدواج
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ تاسیس شرکت
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ اتمام قرارداد
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ سررسید اقساط
- امکان تنظیم آلام بر اساس تاریخ سررسید چک‌ها
- امکان استفاده از آلام‌های فوق در ارسال‌های اتوماتیک پیام‌های پیش فرض

۹. امکان تعریف خدمات و محصولات

- امکان گروه بندی چند سطحی خدمات و محصولات
- امکان تعریف تامین کننده کالا

- امکان تعریف بارکد محصول
- امکان تعریف شماره سریال برای هر محصول
- امکان تعریف گروه و زیرگروه برای هر محصول
- امکان انتخاب واحد اندازه گیری برای هر محصول
- امکان تعریف مدت زمان گارانتی برای هر محصول بر حسب ماه و یا سال
- امکان تعریف نوع و کیفیت محصول

۱۰. امکان صدور پیش فاکتور و فاکتور

- امکان صدور پیش فاکتور و فاکتور
- امکان تعریف تعیین نحوه پرداخت در فاکتور
- امکان نمایش میزان مانده حساب هر فاکتور
- امکان ورود هزینه حمل و نقل، هزینه نصب در فاکتور و پیش فاکتور
- امکان ثبت درصد مالیات ارزش افزوده در فاکتور و پیش فاکتور
- امکان تبدیل پیش فاکتور به فاکتور
- امکان تعریف قالب چاپی فاکتور
- امکان چاپ امضای صادر کننده فاکتور
- امکان چاپ فاکتور استاندارد مورد قبول وزارت دارایی با مالیات ارزش افزوده
- امکان شماره گذاری فاکتور های رسمی از فاکتور های غیر رسمی
- امکان دسته بندی فیلدهای خاص در گزارش ها
- امکان ارسال مستقیم پیش فاکتور و فاکتور از طریق امکاناتی مانند ایمیل و فکس
- امکان چاپ بارکد کالا بر روی قالب چاپی فاکتور و یا پیش فاکتور
- امکان ضمیمه نمودن فایل فاکتور و یا پیش فاکتور به فاکتور و یا پیش فاکتور
- امکان تعیین پیش فاکتور های تبدیل شده به فاکتور

۱۱. امکان مدیریت مانده حساب ، اسناد دریافتی و پرداختی مشتریان

- ثبت بدهی مشتری از طریق ثبت فاکتور به صورت خودکار
- امکان ثبت اسناد دریافتی از مشتری و محاسبه مانده حساب

۱۲. امکان تعریف کاربران در الگوهای دسترسی

- امکان اختصاص هر کاربر سیستم به یک الگوی خاص نظیر admin، فروش و مدیریت و ...
- امکان تعیین نحوه دسترسی به هر فرم برای هر الگو
- تعیین سطح دسترسی هر کاربر به فرم های مختلف نظیر ویرایش ، حذف ، حذف دائم و
- امکان دسترسی administrator به همه فرم ها به صورت کامل
- امکان تعیین سطح دسترسی بر روی فرم هایی که کارشناس به آنها اختصاص یافته
- امکان اختصاص کاربر به فرم های اشخاص ، شرکتها ، ارتباطات و وظایف

۱۳. امکان تعریف سطح دسترسی بر روی منوها و بلاک ها و گزارشات

- دسترسی برای ورود رکورد جدید
- دسترسی برای ویرایش رکورد های قبلی
- دسترسی به حذف منطقی
- دسترسی به حذف فیزیکی
- دسترسی به گزارشها
- دسترسی به آمار
- دسترسی به تعیین کارشناس مربوطه
- دسترسی به ارسال ها
- دسترسی به خروجی های Excel و word
- دسترسی به چاپ
- دسترسی به غیر فعال سازی رکوردها

۱۴. گزارشات متنوع از مشتریان حقیقی

- امکان دریافت گزارش از مشتریان بر اساس استان، شهر، منطقه، جنسیت، و ...
- امکان دریافت گزارش از نرخ ورود مشتریان جدید در بانک اطلاعات
- امکان دریافت گزارش از کارشناس مربوطه مشتریان جدید در بازه های زمانی دلخواه
- امکان دریافت گزارش های نموداری و مقایسه ایی بر اساس پارامترهای اشخاص حقیقی

۱۵. گزارشات متنوع از مشتریان حقوقی

- امکان دریافت گزارش از شرکت های بر اساس گروه، منطقه، نوع فعالیت، نحوه آشنایی و ...
- امکان دریافت گزارش بر اساس کارشناس مربوطه
- امکان دریافت گزارش های نموداری و مقایسه ایی بر اساس پارامترهای مشتریان حقوقی

۱۶. گزارشات متنوع از بخش وظایف

- امکان دریافت گزارش بر اساس کارشناس مربوطه
- امکان دریافت گزارش عملکرد سازمان در خصوص وظایف یک مشتری و یا گروهی از مشتریان
- امکان دریافت گزارش های نموداری و مقایسه ایی بر اساس پارامترهای مختلف در بخش وظایف

۱۷. گزارشات متنوع از بخش ارتباط با مشتریان

- امکان دریافت گزارش ارتباطات بر اساس کارشناس مربوطه
- امکان دریافت گزارش ارتباطات بر اساس یک مشتری مشخص
- امکان دریافت گزارش ارتباطات برای فروش یک کالای مشخص
- امکان ارزیابی عملکرد کارکنان به صورت روزانه ، هفتگی ، ماهانه و ...
- امکان بررسی کانالهای ارتباطی در بازه زمانی مشخص
- امکان ارزیابی میزان اثربخشی ارتباطات در گزارش اثر ارتباط
- امکان دریافت گزارشهای نموداری و مقایسه ایی بر اساس پارامترهای مختلف در بخش ارتباطات

۱۸. گزارشات متنوع پیش فاکتورها و فاکتورها

- امکان دریافت گزارش فروش بر اساس کارشناس مربوطه
- امکان دریافت گزارش مقایسه ایی در تبدیل پیش فاکتور به فاکتور
- امکان دریافت گزارش فروش بر اساس اقلام کالاهای فروخته شده
- امکان دریافت گزارش فاکتور هایی که مانده حساب دارند
- امکان دریافت گزارش های نموداری و مقایسه ای بر اساس پارامترهای مشتریان حقوقی

۱۹. رده بندی اشخاص و شرکتهای در قالب رتبه بندی دستی

- امکان دسته بندی و تفکیک مشتریان با توجه به اهمیت
- امکان اختصاص رنگ برای رتبه بندی ها و انتقال آن به مشتری در آن رتبه
- سهولت در کار با برنامه با استفاده از روانشناسی رنگها

۲۰. امکان تعریف نحوه آشنایی مشتری با سازمان

- امکان مدیریت تمامی کانال های ارتباطی مشتری با ما
- امکان ارزیابی میزان اثربخشی یک روش تبلیغات بر اساس ثبت نحوه آشنایی مشتری با سازمان

۲۱. امکان تعریف نوع فعالیت مشتری

- امکان درج توضیحات برای هر مشتری به صورت جداگانه
- امکان انتخاب یک یا چند نوع فعالیت برای یک مشتری

۲۲. امکان گروه بندی چند سطحی اشخاص و شرکتهای

- قابلیت تعریف گروه بندی چند سطحی
- امکان انتخاب یک و یا چند گروه برای یک شرکت و یا شخص

۲۳. قابلیت ایجاد تنظیمات جهت کاربری آسان

- تعریف رنگ و آیکون برای هر یک از اشخاص و شرکتهای
- قابلیت تعریف رنگ برای رتبه بندی و شاخص گذاری یک شرکت و یا شخص
- استفاده از آیکون جهت نمایش تصویر برای مشخص بودن نوع شرکت و یا جنسیت اشخاص
- امکان ایجاد رکورد مشابه به تعداد قابل انتخاب برای اطلاعات یک رکورد و ویرایش آن

• امکان فعال و یا غیر فعال کردن رکورد ها

• امکان کنترل مشابهت اطلاعات در زمان ورود اطلاعات (عدم ثبت اطلاعات مشابه)

۲۴. امکان ثبت اطلاعات بازاریابان

• امکان تعریف نقش بازاریاب و ایجاد منوی مربوطه در سیستم

• امکان اختصاص ثبت سفارش و پیش فاکتور و فاکتور به این بازاریاب

۲۵. امکان ثبت ارتباطات بازاریابان در پرونده هر بازاریاب

• امکان بررسی کلیه ارتباطات یک کارشناس فروش

۲۶. امکان مدیریت وظایف در بخش کار تابل ویژه بازاریابان

• امکان ارجاع گروهی از مشتریان به یک بازاریاب خاص

• امکان ارزیابی و نظارت بر عملکرد هر بازاریاب به صورت آنلاین

• امکان تغییر بازاریاب یک گروه از مشتریان در یک بازار هدف خاص به یک بازاریاب دیگر

۲۷. امکان ثبت اطلاعات تأمین کنندگان

• امکان تعریف تأمین کنندگان با کلیه جزئیات موجود در بخش اشخاص و یا شرکت ها

۲۸. امکان ثبت ارتباطات در پرونده تأمین کنندگان

• امکان ثبت ارتباط با تأمین کنندگان و بررسی فرایند تأمین کالا

۲۹. امکان مدیریت وظایف در پرونده هر تأمین کننده

• امکان مدیریت پیگیری های خرید از تأمین کنندگان

۳۰. امکان ثبت اطلاعات نمایندگان

• امکان درج تمامی اطلاعات نماینده به همراه درج مستندات در پرونده نماینده

۳۱. امکان ثبت ارتباطات در پرونده نمایندگی ها

• امکان بررسی میزان فعالیت های هر نماینده به صورت مجزا

• امکان بررسی نوع ارتباطات در پرونده هر نماینده

۳۲. امکان مدیریت وظایف در پرونده نمایندگی ها

• امکان مدیریت و ارزیابی پیگیری های درون سازمانی در خصوص فروش از طریق نمایندگی ها

۳۳. امکان ثبت اطلاعات رقبا

- امکان مدیریت و ثبت اطلاعات رقبا

- شناسایی رقبا در صورت تماس مجدد با سازمان

۳۴. امکان ثبت ارتباطات در پرونده رقبا

- با تعریف رقبا در سیستم ، می توان ارتباطات رقبا با مشتریان را ثبت و رصد نمود.

۳۵. امکان مدیریت وظایف در پرونده رقبا

- امکان ارجاع وظیفه به کارشناسان مربوطه در خصوص یک رقیب خاص

۳۶. امکان تعریف سرنخ های تجاری و فرصت های تجاری

- امکان تعریف اولیه مشتریان در قالب سرنخ و یا مشتریان بالقوه و سپس در صورت بازاریابی و

نزدیک شدن به مرحله فروش ، تغییر وضعیت آنها به فرصت و سپس در صورت انجام فروش تغییر

وضعیت آنها به مشتری)

۳۷. امکان تبدیل اتوماتیک سرنخ به فرصت با اولین پیش فاکتور

- امکان نمایش لیستی همه شرکت های در نقش فرصت

- امکان کنترل سریع تر مشتریانی که در شرف خرید هستند

- امکان اعمال یک استراتژی واحد برای مشتریان فرصت

۳۸. امکان تبدیل اتوماتیک فرصت به مشتری با اولین فاکتور

- ورود به طیف مشتریان خرید کرده به صورت اتوماتیک

- امکان استفاده از امکانات تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش مشتریان بالفعل

۳۹. امکان اختصاص نقش های متفاوت به اشخاص و شرکت ها بدون محدودیت نوع نقش

- امکان تعریف نقش های متفاوت برای اشخاص (مشتری، پرسنل، تامین کننده، نمایندگی بازاریاب)

- امکان تعریف نقش های متفاوت برای شرکتها (مشتریان، تامین کنندگان، نمایندگی ها، رقبا، ..)

- امکان تخصیص چند نقش به صورت همزمان

- امکان نمایش تاریخچه ای از نقش های مختلف یک شخص

- امکان ارتباط میان شرکتها با شرکت ها (مثلا یک شرکت نماینده شرکت دیگری می باشد)

- امکان ارتباط میان شرکتها و اشخاص (مثلا یک شخص پرسنل یک شرکت می باشد)

- امکان ارتباط میان اشخاص با اشخاص (مثلا یک شخص پدر یک شخص دیگر است)
- امکان ثبت تاریخ شروع و پایان هر نقش به صورت جداگانه

۴۰. امکان خروجی اکسل

- امکان دریافت خروجی اکسل در بخش لیست پس از فیلتر کردن
- امکان مرتب سازی بر روی یک ستون خاص در زمان دریافت خروجی
- امکان دریافت خروجی در تمامی گزارشات

۴۱. قابلیت نمایش تاریخچه رکوردها در بخش هیستوری

- امکان نگهداری و نمایش تاریخچه اطلاعات شامل زمان ایجاد ، کاربر ایجاد کننده
- امکان ثبت و نمایش تغییرات و حذف های انجام شده
- امکان تعیین سطح دسترسی به اطلاعات بخش هیستوری

۴۲. ثبت زمان تردد کاربران

- امکان ثبت تاریخ و ساعت ورود و خروج کاربران سیستم
- امکان ثبت IP هر کاربر در زمان اتصال
- امکان گزارشگیری از ورود و خروج هر کاربر در بازه زمانی دلخواه

۴۳. امکان تعریف یادداشت برای هر کاربر

- امکان درج یادداشت توسط هر کاربر
- امکان نمایش آن در داشبورد مدیریتی هر کاربر
- امکان بررسی همه یادداشت های موجود در سیستم توسط مدیریت
- امکان درج یادداشت برای دیگر کاربران
- امکان ارسال یک یادداشت برای همه کاربران و یا گروهی از کاربران توسط مدیریت

۴۴. پشتیبان گیری از اطلاعات نرم افزار

- امکان پشتیبان گیری از بانک اطلاعاتی سیستم به دو شکل اتوماتیک و دستی

۴۵. امکان کار با برنامه به صورت شبکه

- امکان نصب برنامه روی سرور داخل سازمان شما
- امکان کار با برنامه در اینترنت داخلی سازمان
- امکان کار با برنامه بدون نیاز به نصب برنامه روی کلاینت ها

۴۶. امکان کار با برنامه به صورت تحت وب

- امکان نصب برنامه روی سرور های تحت وب
- امکان اتصال از بیرون سازمان به برنامه در صورت فعال شدن IP Valid
- امکان کار با برنامه با استفاده از مرورگرهای اینترنتی (فایر فاکس ، کروم)

۴۷. امکان استفاده از نرم افزار در محیط های گوشی های موبایل و تبلت

- امکان کار با برنامه در محیط های گوشی های موبایل در صورت اتصال به اینترنت
- امکان کار با برنامه با سیستم عامل های Windows ، Android

امکانات تکمیلی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان طلوع تحت وب

۱. امکان استفاده برای کاربر اضافه علاوه بر کاربرهای پیش فرض

- قابلیت تعریف کاربر به صورت نامحدود در سیستم وجود دارد.

۲. امکان ارسال اس ام اس به یک مشتری یا گروهی از مشتریان

- امکان تعریف قالب ارسال اس ام اس در سیستم
- جایگذاری اطلاعات مشتری در متن اس ام اس از قبیل نام و نام خانوادگی
- امکان ارسال اس ام اس از طریق کارگزاران اینترنتی از قبیل ایرانیان، رهیاب، آتیه داده پرداز و...
- امکان ارسال به مشتریان فیلتر شده در لیست مشتریان
- امکان ارسال به مشتریان نمایش داده شده در گزارشات
- امکان ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک

۳. امکان ارسال ایمیل به یک مشتری یا گروهی از مشتریان

- امکان تعریف قالب ارسال ایمیل در سیستم
- جایگذاری اطلاعات مشتری در متن ایمیل از قبیل نام و نام خانوادگی
- امکان ارسال ایمیل از طریق smtp سرور تعریف شده در سیستم
- امکان ارسال به مشتریان فیلتر شده در لیست مشتریان
- امکان ارسال به مشتریان نمایش داده شده در گزارشات
- امکان ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک

۴. امکان ارسال فکس به یک مشتری یا گروهی از مشتریان

- تعریف قالب ارسال فکس در Word
- جایگذاری اطلاعات مشتری در متن فکس
- امکان ارسال فکس از طریق سیستم VoIP
- امکان ارسال فکس از طریق Win fax
- امکان ارسال به مشتریان فیلتر شده در لیست مشتریان
- امکان ارسال به مشتریان نمایش داده شده در گزارشات

- امکان ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک

۵. امکان ارسال نامه به یک مشتری یا گروهی از مشتریان و چاپ لیبل های پستی

- امکان تعریف قالب ارسال نامه و یا برجسب پستی در سیستم
- جایگذاری اطلاعات مشتری در متن نامه و یا برجسب پستی (نام و آدرس مشتری)
- امکان ارسال به چاپگر و چاپ مجزا در هر صفحه
- امکان ارسال به مشتریان فیلتر شده در لیست مشتریان
- امکان ارسال به مشتریان نمایش داده شده در گزارشات
- امکان ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک

۶. امکان دریافت اس ام اس

- ثبت به عنوان یک دریافت جدید
- ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک
- امکان دریافت از طریق کارگزاران اینترنتی از قبیل ایرانیان ، رهیاب ، آتیه داده پرداز و ...

۷. امکان دریافت ایمیل

- ثبت به عنوان یک دریافت جدید
- ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک
- امکان دریافت ایمیل از طریق POP3 سرور تعریف شده

۸. امکان دریافت فکس دریافت از طریق سیستم VoIP

- ثبت به عنوان یک دریافت جدید
- ثبت یک ارتباط برای مشتری به صورت اتوماتیک
- امکان دریافت از طریق سیستم VoIP

۹. امکان پاسخ اتوماتیک به دریافت پیام کوتاه بر اساس الگوی دلخواه

- بر اساس الگوی تعریف شده (مثلا ارسال کد ۱ برای دریافت قیمت یک محصول خاص و ...)
- امکان ارسال اطلاعات خود مشتری با توجه به الگوی تعیین شده
- امکان اطلاع رسانی دسته بندی شده مورد نیاز مشتری براساس درخواست مشخص

۱۰. امکان ارسال پیام کوتاه هوشمند بر اساس تاریخ تولد، ازدواج، تشکر از خرید و تماس هر مشتری

۱۱. امکان ارسال پیام کوتاه هوشمند بر اساس مبلغ بدهی با توجه به حداکثر اعتبار هر مشتری

- امکان ارسال اتوماتیک بر اساس برنامه تعیین شده از قبل

- امکان ثبت اتوماتیک در پرونده مشتری

۱۲. امکان پاسخ اتوماتیک به دریافت ایمیل

- امکان تعریف یک پروژه فروش

- امکان ثبت اتوماتیک در پرونده مشتری

- امکان ارسال قالب مشخص

۱۳. امکان ایجاد گزارش جهت استفاده در ارسال ها

- امکان استفاده در همه انواع ارسال ها

- امکان ذخیره این گزارش و استفاده مجدد از آن

- امکان ثبت ارتباط در پرونده مشتری

۱۴. امکان کالر آیدی با امکان نمایش شماره، آخرین ارتباطات مشتری

- امکان دسترسی به ثبت مشتری جدید

- امکان اضافه نمودن شماره به مشتری از قبل تعریف شده

- امکان دریافت کالر آیدی از سانترال های پاناسونیک

- امکان دریافت کالر آیدی از segal modem

- امکان دریافت کالر آیدی از سرور VoIP Asterisk

۱۵. برقراری ارتباط تلفنی از طریق نرم افزار (Calling)

- امکان کلیک بر روی شماره تلفن و یا موبایل مشتری و شماره گیری سیستم

- امکان calling از طریق VoIP

- امکان calling از طریق مودم موجود بر روی کامپیوتر کاربر

۱۶. امکان مدیریت توزیع تماس های ورودی به کارشناسان مربوطه (ACD)(نیازمند سیستم VoIP)

- امکان اتصال تماس های ورودی بدون دخالت اپراتور (منشی)
- امکان ثبت در تماس در بخش تماس های دریافتی
- امکان مدیریت بهتر در توزیع تماس ها و توزیع به صورت عادلانه
- امکان اتصال تماس مشتری به کارشناس مربوطه به صورت هوشمند در صورت آزاد بودن خط

۱۷. امکان ذخیره فایل صوتی مذاکره با مشتری و درج در پرونده ارتباطات (نیازمند سیستم VoIP)

- امکان درج در پرونده ارتباطات با مشتری
- امکان ذخیره فایل صوتی از طریق سرور VoIP
- امکان دسترسی به اطلاعات با توجه به سطح دسترسی تعیین شده

۱۸. خدمات پس از فروش (تیکت)

- امکان تعریف تیکت با کلیه جزئیات مورد نیاز
- امکان ثبت ارتباط برای هر تیکت به دفعات تا اتمام یک تیکت
- امکان تعریف وظیفه برای پیگیری درون سازمانی در کارتابل کارشناس مربوطه
- امکان ثبت پیش فاکتور و فاکتور در پرونده تیکت
- امکان گروه بندی تیکت ها

۱۹. نظر سنجی و رضایت سنجی مشتریان

- امکان ایجاد بانک سوالات نظر سنجی
- امکان ایجاد نظر سنجی های متفاوت با استفاده از بانک سوالات
- امکان انتقال پاسخ های نظر سنجی در پرونده هر مشتری

۲۰. امکان تعریف و مدیریت وظیفه بازاریابی و فروش برای هر مشتری

- امکان بررسی مشتریانی که برای آنها وظیفه فروش تعریف شده در یک لیست
- امکان دسترسی به جزئیات پرونده هر مشتری از طریق وظیفه فروش

۲۱. امکان ارسال اتوماتیک نظرسنجی از طریق پیام کوتاه و ایمیل

- امکان ارسال نظرسنجی از اس ام اس سرور
- امکان ارسال نظرسنجی از طریق ایمیل سرور

۲۲. امکان دریافت اتوماتیک نظرسنجی از طریق پیام کوتاه و ایمیل

- امکان ذخیره نتایج دریافت شده در بخش نظرسنجی
- امکان ذخیره نتایج دریافت شده در پرونده هر مشتری
- امکان ثبت اتوماتیک در پرونده مشتری

۲۳. امکان مدیریت جلسات و قرار ملاقات ها

- تعریف جلسه
- تعریف تاریخ جلسه
- تعریف شرکت کنندگان جلسه
- امکان ارسال پیام کوتاه یادآوری
- ثبت موضوع جلسه
- ثبت نتیجه جلسه

۲۴. امکان محاسبه پورسانت بازاریاب و کارشناس فروش

- امکان محاسبه بر اساس فرمول و درصد های مشخص شده هر کالا و یا هر بازاریاب
- امکان گزارشگیری برای هر بازاریاب در بازه زمانی دلخواه

۲۵. امکان ثبت سفارش مشتری قبل از صدور پیش فاکتور

- امکان چاپ ثبت سفارش با فرمت دلخواه
- امکان تعریف محل تحویل کالا
- امکان تعریف زمان تحویل کالا
- امکان نمایش لیست کالاهای تحویلی امروز
- امکان تبدیل اقلام انتخاب شده سفارش به پیش فاکتور

- امکان تعریف نحوه تسویه حساب

۲۶. امکان مدیریت قراردادها

- امکان ثبت قرارداد در پرونده هر مشتری
- امکان تعریف فرمت های چاپی پیش قرارداد و قرار داد بر اساس فرمت دلخواه
- امکان تبدیل پیش قرارداد به قرارداد

۲۷. امکان مدیریت و ثبت ضمانت نامه های هر قرارداد

- امکان آلام دهی روی تاریخ عودت ضمانت نامه ها
- امکان پیوست مستندات ضمانت نامه ها در پرونده هر مشتری

۲۸. امکان مدیریت اسناد

۲۹. امکان ثبت سند بدهکاری و بستنکاری

۳۰. امکان مدیریت انبار و موجودی انبار و کاردکس کالاها

- امکان تعریف انبار
- امکان تعریف فرمت های مختلف چاپ سند انبار
- امکان رزرو کالا در انبار از طریق پیش فاکتور
- امکان دریافت کالا از انبار
- امکان خروج کالا از انبار و کاهش موجودی کالا از انبار
- امکان مرجوع نمودن کالا با باطل شدن فاکتور
- امکان نمایش موجودی کالا در انبار هنگام ثبت سفارش
- امکان نمایش کاردکس کالاها در انبار

۳۱. امکان صدور حواله

- امکان تعریف فرمت های چاپی حواله براساس فرمت های دلخواه
- امکان اطلاع رسانی به مشتری در هنگام صدور حواله

۳۲. امکان ثبت و مدیریت ارتباطات در پروژه‌ها برای سازمان‌های پروژه محور

- تعریف پروژه ها
- تعریف نقش ها در پروژه از قبیل کارفرما، پیمانکار، سهامدار و...
- ثبت ارتباطات برای هر نقش به صورت جداگانه
- ثبت وظیفه در قبال هر نقش به صورت جداگانه
- ثبت پیش فاکتور و فاکتوردر قبال هر نقش به صورت جداگانه
- امکان انتخاب وضعیت پروژه و ثبت درصد پیشرفت پروژه از وضعیت انتخابی
- امکان گزارش گیری بر روی هر پروژه
- امکان تعریف محصولات مورد نیاز و یا محصولات پیشنهادی به هر پروژه

۳۳. امکان ایجاد گردش کار (Workflow)

- قابلیت تعریف گردش کار به تعداد نامحدود
- قابلیت تعریف مراحل انجام گردش کار
- قابلیت تعریف مالک یا مالکین هر مرحله گردش کار با قابلیت انجام و ارجاع به مرحله بعد
- قابلیت تعریف بیننده و یا بیننده های هر مرحله گردش کار
- قابلیت تعریف انجام عملیات بر اساس نیاز در هر مرحله از گردش کار به صورت اتوماتیک
- قابلیت تعریف ارسال های اتوماتیک در هر مرحله از گردش کار

۳۴. امکان تخصیص کارتهای اشتراک یا کارت تخفیف به مشتریان

- امکان چاپ کارت اشتراک و کارت تخفیف
- امکان اتصال به سیستم امتیاز و حجم خرید مشتری

۳۵. امکان مدیریت کارت های گارانتی

- تعریف کارت های گارانتی
- اختصاص هر کارت گارانتی به یک محصول
- اختصاص کارت گارانتی به مشتری به شکل دستی

- اختصاص کارت گارانتی از طریق ارسال اطلاعات پیامکی توسط مشتری
- تنظیم زمان گارانتی و اطلاع رسانی به مشتری از طریق اس ام اس و یا ایمیل

۳۶. امکان تخصیص امتیاز به مشتریان با توجه به حجم خرید برای هر مشتری

- امکان اعمال روش محاسبه امتیاز با توجه به حجم خرید
- امکان اعمال تخفیف در زمان خرید بعدی

۳۷. امکان ورود اطلاعات از فایل های اکسل به فرم مشتریان حقیقی

- امکان انتقال اطلاعات اشخاص در قالب فرمت استاندارد
- ورود اطلاعات اشخاص حقیقی در مدت زمان کوتاه به برنامه
- اطلاع مشتری از فرایندهای مرتبط با خود به صورت آنلاین

۳۸. امکان ورود اطلاعات از فایل های اکسل به فرم مشتریان حقوقی

- امکان انتقال اطلاعات شرکت ها در قالب فرمت استاندارد تعریف شده
- ورود اطلاعات شرکت ها با توجه به اطلاعات مرتبط با پرسنل هر سازمان در برنامه

۳۹. امکان ارتباط و انتقال اطلاعات بین نرم افزارهای مالی و CRM

- امکان انتقال اطلاعات به صورت آنلاین بین نرم افزارهای مالی و crm
- امکان انتقال اطلاعات نمایندگی ها و خرید های آنها
- امکان انتقال اطلاعات کلیه محصولات
- امکان انتقال و نمایش آنلاین موجودی انبار
- امکان انتقال و نمایش اطلاعات پیش فاکتورها
- امکان انتقال و نمایش اطلاعات فاکتورها
- امکان انتقال و نمایش اطلاعات حواله ها
- امکان انتقال و نمایش اطلاعات اسناد انبار
- امکان انتقال و نمایش اطلاعات حمل بار به همراه مستندات پیوست

۴۰. امکان چت آنلاین Messenger

- امکان چت آنلاین میان کاربران و ثبت کلیه تراکنش های میان کاربران در سیستم
- امکان بررسی متن های درج شده توسط مدیر

۴۱. امکان نمایش نقشه آدرس مشتریان از طریق گوگل مپ

- امکان انتخاب و نمایش و چاپ آدرس مشتری با استفاده از گوگل مپ
- امکان ذخیره فایل مورد نظر و استفاده از آن در بخش های مختلف

۴۲. امکان فعال شدن برنامه روی سرور ایده پرداز طلوع سالیانه

- عدم نیاز به سرور در داخل سازمان
- کاهش هزینه های نگهداری سرور در داخل سازمان
- امکان دسترسی به اطلاعات در هر مکان صرفا با دسترسی به اینترنت

"به مشتری خدمت کن" به همین سادگی