

به نام خدا

نرم افزار مدیریت ارتباطات پروژه

تحت وب

نسخه ۱,۱

فهرست

۱.	مقدمه.....	۳
۲.	تعریف پروژه ها.....	۴
۳.	تعریف نقش های هر پروژه.....	۵
۴.	تعریف اشخاص.....	۵
۵.	تعریف اشخاص حقوقی.....	۷
۶.	تعریف ارتباطات پروژه.....	۸
۷.	تعریف وظایف در قبال پروژه.....	۸
۸.	آلارم بر روی اطلاعات جمع آوری شده.....	۱۰
۹.	تعریف فاکتور و پیش فاکتور در قبال پروژه.....	۱۰
۱۰.	تعریف کاربران.....	۱۲
۱۱.	گزارشات.....	۱۳
۱۲.	داشبورد.....	۱۳
۱۳.	ارسال SMS به یک یا گروهی از مخاطبان و پیگیری آن ها.....	۱۴
۱۴.	ارسال فکس به یک ، یا گروهی از مخاطبان.....	۱۴
۱۵.	ارسال نامه به یک ، یا گروهی از مخاطبان و چاپ آدرس.....	۱۴
۱۶.	ارسال ایمیل و خبرنامه به یک ، یا گروهی از مخاطبان.....	۱۵
۱۷.	امکان Caller ID.....	۱۵
۱۸.	امکان ضبط مکالمات تلفنی.....	۱۵
۱۹.	امکان ارتباط با سرور VoIP.....	۱۶
۲۰.	قابلیت Dialing.....	۱۶
۲۱.	ماژول نظرسنجی و رضایت سنجی.....	۱۶

۱- مقدمه:

امروزه یکی از نقاط ضعف سازمان های پروژه محور عدم مدیریت صحیح در ارتباطات پروژه می باشد. تحقیقات نشان می دهد که بیش از ۵۰٪ از زمانی که صرف مدیریت پروژه می گردد مربوط به ارتباطات درون پروژه ای می باشد.

یکی از مهمترین توانمندی های مدیران پروژه ، مدیریت ارتباطات صحیح در تمامی بخش های پروژه می باشد. آیا می توان با مدیریت بهتر ارتباطات در پروژه ، به بهره وری بالاتر در طول مدت انجام یک پروژه دست یافت؟ در شرکت هایی که انجام پروژه به طور کامل یا حتی انجام بخش هایی از یک پروژه در دستور کار قرار می گیرد ، مدیریت ارتباطات بین اجزاء ، افراد و شرکت های مرتبط ، حائز اهمیت می باشد. در این شرایط علاوه بر شخصیت های حقیقی و حقوقی، پروژه هم یک شخصیت مستقل پیدا می کند و ارتباط تمام افراد ، بخش ها و سازمان ها با این شخصیت مستقل، اهمیت بسیاری دارد. اساساً در این سیستم، تمامی تعاملات و ارتباطات یک پروژه (باویژگیهای کاملاً مشخص و تعریف شده) قابل ثبت و پیگیری خواهد بود. مجموعه این اطلاعات وقتی که در کنار اطلاعات پرسنل یک سازمان و تعاملات آن ها با مشتریان و ارتباطات با مشتریان قرار می گیرد این امکان را به مدیریت می دهد تا در هر پروژه به مجموعه ای از تحلیل های اثربخش دست یافته و در نهایت با تکیه بر مستندات بتواند تصمیم های درست در جهت کاهش هزینه یا افزایش بهره وری را اتخاذ نماید .

مزیت های استفاده از این نرم افزار در سازمان شما :

- کاهش هزینه های پروژه
- سرعت در ارتباطات پروژه
- دقت در انتقال اطلاعات بین عوامل پروژه
- مستند سازی کلیه ارتباطات هر پروژه

تعریف پروژه:

فیلدهای زیر برای ثبت هر پروژه قابل تعریف هستند:

۱. کد پروژه
۲. عنوان پروژه
۳. وضعیت پروژه (شروع نشده، در حال انجام، تمام شده و) (قابل تعریف توسط کاربر)
۴. نوع پروژه (ساختمانی، راه سازی، سد سازی و...) (قابل تعریف توسط کاربر)
۵. نوع ساختمان (قابل تعریف توسط کاربر)
۶. نوع سقف (قابل تعریف توسط کاربر)
۷. مکان انجام پروژه (کشور، استان، شهر، منطقه)
۸. فیلدهای ارتباطی پروژه (با قابلیت تعریف به هر تعداد نامحدود) شامل: تلفن، فکس و ...
۹. اهداف پروژه
۱۰. میزان اعتبار
۱۱. حجم بتون ریزی
۱۲. درصد پیشرفت (نمایش به شکل نموداری)
۱۳. رتبه بندی دستی
۱۴. نحوه آشنایی
۱۵. گروه بندی
۱۶. تاریخ شروع
۱۷. تاریخ پایان پروژه
۱۸. تاریخ تحویل
۱۹. تعداد فاز پروژه

۲۰. تعداد واحد های پروژه

۲۱. توضیحات پروژه

۲۲. نوع خدمات و محصولات مورد نیاز پروژه

۲۳. خدمات و محصولات قابل پیشنهاد به پروژه

۲۴. تعریف کارشناس ویژه پروژه

۲۵. تعریف ریسکهای پروژه

۲۶. قابلیت ضمیمه فایل به پروژه

۲- تعریف نقش های هر پروژه :

۱. پرسنل خاص پروژه

۲. کارفرما

۳. پیمانکار

۴. مشاورین

۵. آزمایشگاه

۶. سهامداران

۷. و یا هر نقش دیگری که توسط کاربر تعریف شده باشد.

۳- تعریف اشخاص :

ورود مشخصات کلیه اشخاص حقیقی دخیل در پروژه شامل :

- کد شخص : به صورت اتوماتیک ثبت می گردد و البته قابل ویرایش توسط کاربر می باشد.
- پیشوند (دکتر، مهندس،...)
- نام و نام خانوادگی
- کلیه اطلاعات تماسی به تعداد نامحدود اعم از تلفن و فکس ، موبایل، ایمیل، وب سایت، آدرس
- روانشناسی شخص

- کشور، استان، شهر، منطقه
- شماره شناسنامه
- کدملی
- وضعیت تاهل
- تاریخ تولد
- تاریخ ازدواج
- تصویر شخص
- نوع فعالیت: شامل کلیه فعالیت‌های اقتصادی انجام شده توسط وی
- رشته تحصیلی
- مدرک تحصیلی
- درآمد
- میزان اعتبار
- تعیین رنگ و آیکون (که یافتن و دسته‌بندی اشخاص راحت‌تر انجام خواهد گرفت)
- زبان‌های خارجه همراه با سطح هر یک
- رنگ مورد علاقه
- گواهینامه‌ها
- نحوه آشنایی
- تعیین اولویت : اشخاصی که میزان ارتباط با آن‌ها بیشتر است را در اولویت بالاتر قرار دهیم
- گروه‌بندی اشخاص به صورت شاخه‌ای و n سطحی
- رده‌بندی اشخاص در قالب رتبه‌بندی دستی، تاریخ شروع و پایان این رتبه‌بندی
- تعیین فعال یا غیرفعال بودن
- تعیین کارشناس یا کارشناسان مرتبط با این شخص
- تعیین نقش‌های مختلف برای شخص

۴- تعریف اشخاص حقوقی

ورود مشخصات شخصیت‌های حقوقی (شرکتها و سازمانها با نقش‌های پیمانکار، کارفرما، مشاور، ناظر و ...)

- کد: به صورت اتوماتیک ثبت می‌گردد و البته قابل ویرایش توسط کاربر می‌باشد.
- نام شرکت
- نوع شرکت (سهامی خاص، سهامی عام، دولتی، خصوصی...)
- برند
- کد اقتصادی
- درآمد
- میزان اعتبار
- شماره ثبت
- سال تاسیس و یا تاریخ دقیق تاسیس
- تعداد کارکنان
- تصویر آرم شرکت
- کلیه اطلاعات تماسی به تعداد نامحدود اعم از تلفن و فکس (شامل کد کشور، کد شهر، شماره تلفن، داخلی)، موبایل، ایمیل، وب سایت، آدرس همراه با امکان ثبت آدرس بر روی Google map
- کشور، استان، شهر، منطقه
- نحوه آشنایی
- نوع فعالیت: شامل کلیه فعالیت‌های اقتصادی انجام شده توسط شرکت
- وضعیت مالکیت: استیجاری، سرقفلی...
- گواهینامه‌ها
- گروه‌بندی شرکت‌ها به صورت شاخه‌ای و n سطحی
- رده‌بندی شرکت‌ها در قالب رتبه‌بندی دستی

- تعیین رنگ به شکل دستی (که یافتن و دسته‌بندی شرکت‌ها راحت‌تر انجام خواهد گرفت).
- تعیین اولویت: شرکت‌هایی که میزان ارتباط با آن‌ها بیشتر است را در اولویت بالاتر قرار می‌دهیم
- تعیین فعال یا غیر فعال بودن.
- تعیین کارشناس یا کارشناسان مرتبط با این مشتری
- تعیین نقش‌های مختلف برای شرکت.

۵- تعریف ارتباطات پروژه:

ثبت ارتباطات در هر پروژه می‌تواند مدیریت کارها و عوامل پروژه را با دقت و سرعت بیشتر میسر نماید. کلیه افراد مرتبط با سازمان که دسترسی برای ورود به برنامه را دارند می‌بایست هر گونه ارتباط خود را ثبت و ذخیره نمایند.

۱. موضوع ارتباط
۲. ثبت شخص برقرار کننده ارتباط
۳. ثبت انواع روشهای ارتباطی
۴. ثبت زمان ارتباط (تاریخ و ساعت ارتباط)
۵. ثبت کالا یا خدمت متناسب با ارتباط برقرار شده به تعداد نامحدود و توضیحات ارایه شده
۶. ثبت نتایج حاصل شده در ارتباطات هر پروژه
۷. ثبت اثر ارتباط
۸. امکان attach فایل ارتباطی در هر ارتباط در پروژه
۹. توضیحات کلی این ارتباط

با کلیک راست بر روی نقش‌های هر پروژه امکان تعریف ارتباطات در قبال آن پروژه را خواهید داشت.

۶- تعریف وظایف در قبال پروژه

به همین ترتیب امکان ثبت وظیفه در قبال نقش‌های موجود برای هر پروژه وجود دارد.

هر یک از کاربران سیستم به محض ورود، کلیه کارهای خود را در کارتابل روزانه مشاهده می‌کنند. تمامی وظایف هر شخصی در دسته‌های مختلفی قابل نمایش است: وظایف امروز، وظایف آتی، وظایف سررسیده انجام نشده، وظایف تکمیل شده، وظایف ارجاع شده به کاربر و وظایف ارجاع داده به دیگر کاربران جهت تعریف وظیفه روزانه کاربر مربوط به هر پروژه فیلدهای زیر پر می‌شوند:

۱. کد (به صورت اتوماتیک ثبت میگردد)
 ۲. عنوان وظیفه
 ۳. نوع وظیفه
 ۴. وضعیت وظیفه
 ۵. اولویت وظیفه (بالا، متوسط، پایین)
- شخص مرتبط (شخصی که بایستی با وی تماس حاصل شود)
 - عنوان پروژه ای که این وظیفه مربوط به آن می باشد
 - زمان شروع (تاریخ و ساعت)
 - زمان ارجاع (تاریخ و ساعت)
 - زمان سررسید (تاریخ و ساعت) که بایستی وظیفه در آن زمان انجام شود.
 - زمان یادآوری (تاریخ و ساعت)
 - نام شخص ارجاع دهنده کار
 - نام شخص مسئول انجام کار که وظیفه به وی ارجاع داده شده است.
 - درصد تکمیل
 - زمان تکمیل
 - نتیجه وظیفه
 - توضیحات
 - تعیین رنگ و آیکون (که یافتن و دسته‌بندی وظایف راحت‌تر انجام خواهد گرفت)

- تعیین اولویت (به طور مثال در وظایف با اولویت بالا تعدادی از وظایف بایستی ابتدا انجام گیرند).
- امکان نمایش وظایف در قالب نمودار گانت چارت

۷- آلام بر روی اطلاعات جمع آوری شده

مشخصاتی که نرم افزار بر روی آن‌ها آلام میدهد و می توان با توجه به آن مجددا با عوامل پروژه ارتباط برقرار نمود:

۱. در هنگام ارجاع یک وظیفه به یک کاربر
۲. در هنگام تکمیل شدن وظایف ارجاعی که به ارجاع دهنده آلام داده می شود
۳. در صورت عدم تکمیل یک وظیفه ارجاع شده در زمان سررسید که به ارجاع دهنده و ارجاع شونده آلام داده می شود
۴. تاریخ یادآوری وظایف
۵. تاریخ تاسیس شرکت
۶. تاریخ اتمام قرارداد
۷. تاریخ سررسید اقساط
۸. تاریخ سررسید چک ها
۹. ...

که این تاریخ‌ها می‌توانند با استفاده از ارسال‌های گروهی نرم افزار و متون پیش فرض به افراد و شرکت‌ها اطلاع رسانی شوند.

۸- تعریف فاکتور و پیش فاکتور در قبال پروژه

با تعریف فاکتور و پیش فاکتور در قبال هر پروژه ، میزان تراکنش مالی با یک پروژه مشخص خواهد شد.

پیش فاکتور شامل:

۱. ثبت شماره پیش فاکتور
۲. ثبت تاریخ صدور پیش فاکتور

۳. ثبت تاریخ پایان اعتبار پیش فاکتور
۴. عنوان پیش فاکتور (پیش فاکتور فروش، درخواست خرید کالا، سفارش کالا)
۵. قالب (فرمت چاپی مورد استفاده)
۶. شخص صادر کننده
۷. عنوان پروژه ای که این هزینه می خواهد در آن انجام شود.
۸. میزان تخفیف (مبلغ یا درصدی از قیمت)
۹. مالیات بر ارزش افزوده
۱۰. لیست کالاهای ارائه شده
۱۱. ثبت نحوه پرداخت توافق شده شامل نقد، چک، اقساط، POS
۱۲. امکان چاپ پیش فاکتور با فرمت مناسب انتخاب شده
۱۳. قابلیت تبدیل پیش فاکتور به فاکتور
۱۴. قابلیت ایجاد فرمت های مختلف چاپی برای پیش فاکتور

فاکتور:

۱. ثبت شماره فاکتور
۲. ثبت شماره پیش فاکتور مبدل شده به فاکتور
۳. ثبت تاریخ صدور فاکتور
۴. عنوان فاکتور (فاکتور فروش، صورتحساب فروش کالا)
۵. قالب (فرمت چاپی مورد استفاده)
۶. شخص صادر کننده
۷. عنوان پروژه ای که این هزینه در آن انجام شده است .
۸. میزان تخفیف (مبلغ یا درصدی از قیمت)
۹. مالیات بر ارزش افزوده
۱۰. شماره بارنامه

۱۱. شماره خروج

۱۲. لیست کالاهای ارائه شده (نام کالا، تعداد کالا، قیمت فروش، شماره سریال، بارکد، زمان تحویل، زمان شروع

گارانتی، زمان پایان گارانتی، میزان تخفیف بر اساس درصد یا مبلغ)

۱۳. ثبت نحوه پرداخت شامل نقد، چک، اقساط،

۱۴. امکان چاپ فاکتور با فرمت مناسب انتخاب شده

۱۵. امکان تعریف فرمت های چاپی مختلف برای فاکتور

۹- تعریف کاربران :

هر یک از اشخاص و شرکتها (پرسنل شرکت، پیمانکاران ، مشاوران ، ناظران و....) که قصد استفاده از نرم افزار را داشته باشند با سطح دسترسی تعیین شده می توانند از بخش های مختلف نرم افزار استفاده کنند. تنها کافی است نام کاربری، رمز عبور و الگوی دسترسی ایشان تعریف شود.

دو نوع سطح دسترسی در سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان طلوع قابل تعریف می باشد:

I. سطح دسترسی به فرم ها :

در سطح دسترسی به فرم ها ، برای هر الگوی دسترسی و در نتیجه برای کلیه کاربران عضو در این الگو ، نحوه دسترسی به این فرم تعیین می شود. این دسترسی ها شامل :

- دسترسی به ورود رکورد جدید
- دسترسی به ویرایش رکود 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

II. سطح دسترسی به رکوردها:

- در صورتی که دسترسی بر مبنای کارشناس مربوطه باشد، در این صورت کاربر فقط به رکوردهایی دسترسی دارد که این کاربر به عنوان کارشناس مربوطه آن تعیین شده باشد.
- در صورتی که دسترسی بر مبنای الگوی مربوطه باشد، در این صورت کاربر به کلیه رکورد هایی دسترسی دارد که این کاربر، به عنوان کارشناس مربوطه آن تعیین شده باشند.

۱۰- گزارشات:

نرم افزار مدیریت ارتباطات پروژه طلوع، امکان تهیه گزارش بر حسب تمامی پارامترهای ورودی را دارد. انواع گزارشات در موجودیت های مختلف قابل تعریف و دسترسی هستند. این گزارشات در قالب گزارشات داده ای و یا نموداری در اختیار کاربران قرار می گیرند. هر گزارش دارای یک فرم گزارش است، که کاربر می تواند با تعریف شرایط و فیلترینگ های مورد نظر خود، گزارش مورد نیاز را بگیرد.

نمونه گزارشات آماده در این سیستم:

- گزارشات مربوط به شرکتها
- گزارشات مربوط به اشخاص
- گزارشات مربوط به ارتباطات
- گزارشات مربوط به پیش فاکتور
- گزارشات مربوط به وظایف
- گزارشات مربوط به تاریخچه رکوردها

۱۱- داشبورد

داشبورد این سیستم دارای قابلیت های زیر می باشد:

- 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

۱۲- ارسال SMS به یک یا گروهی از مخاطبان و پیگیری آن ها

برای ارسال SMS به نام مخاطبان گروه مدنظر خود و قالب پیام را انتخاب و نسبت به ارسال اقدام نمایید بعد از ارسال SMSها ارتباطی به صورت اتوماتیک برای این شخص/شرکت ثبت می گردد. جهت ارسال SMS می توان از account سایت های سرویس دهنده استفاده نمود. همچنین برای این منظور میتوان از دستگاه GSM Modem استفاده کرد

۱۳- ارسال فکس به یک ، یا گروهی از مخاطبان

ارسال فکس به نام هر مشتری به صورت اتوماتیک برای مثال مانند فرمت ذیل

حضور محترم مدیر پروژه شرکت X

جناب آقای مهندس Y

شروع میکند و اسامی، سمت ها، جنسیت ها،... را یک به یک عوض می کند. این امکان می تواند در متن فکس هم وجود داشته باشد که متنی مشخص یا متنی داینامیک برای مشتریان ارسال گردد.

۱۴- ارسال نامه به یک ، یا گروهی از مخاطبان و چاپ آدرس

ارسال گروهی نامه دقیقا شبیه ارسال گروهی فکس می‌باشد به این ترتیب که نرم افزار، متن و عناوین نامه‌ها را دقیقا مطابق قالب تعریف شده پرینت می‌کند.

علاوه بر آن پاکت‌های پستی نیز قابل چاپ هستند. آدرس، کدپستی، صندوق پستی، نام شخص گیرنده نامه و هر نوع اطلاعاتی که در قالب مدنظر شما وجود داشته باشد روی پاکت‌های پستی چاپ می‌گردند.

۱۵- ارسال ایمیل و خبرنامه به یک ، یا گروهی از مخاطبان

ارسال گروهی ایمیل، به صورت آنلاین قابل انجام است که Subject ایمیل‌ها، متن ایمیل‌ها و فایل attach قابل ثبت هستند. این ایمیل‌ها با توجه به قالب تعریف شده از سوی شما می‌تواند به صورت داینامیک بنا به نیاز شما تغییر کند.

فرمت تمامی ایمیل‌ها قبل از ارسال ایمیل توسط نرم افزار چک می‌شوند و بدین طریق می‌توان از معتبر یا نامعتبر بودن این ایمیل‌ها قبل از ارسال، توسط نرم افزار اطمینان حاصل کرد.

همچنین با توجه به تکنولوژی به کار رفته در ارسال، این ایمیل‌ها حتما به inbox ارسال می‌گردند.

۱۶- امکان Caller ID :

با قابلیت نمایش خلاصه اطلاعاتی از شخص تماس گیرنده در هنگام تماس ، موجب هوشمندی سازمان شما در تعامل و شروع ارتباط خواهد شد.

- شماره تماس گیرنده
- گروه تماس گیرنده
- شخص تماس گیرنده
- نمایش مختصری از اطلاعات و ارتباطات

۱۷- امکان ضبط مکالمات تلفنی

قابلیت ضبط کلیه مکالمات ورودی و خروجی، به صورتی که فایل‌های ضبط شده به صورت اتوماتیک در بخش ارتباطات مشتری attach می‌شوند. همچنین قابلیت گزارش گیری روی مکالمات ضبط شده، تماس های از دست رفته و پیگیری های صورت گرفته وجود خواهد داشت.

۱۸- امکان ارتباط با سرور VoIP

در بسیاری از پروژه ها با توجه به دور بودن محل اجرای پروژه از دفتر مرکزی از سیستم VoIP برای کاهش هزینه ارتباط تلفنی استفاده می شود. در صورتی که در سازمان شما از این سیستم استفاده بشود، می توان ارتباطات این سیستم را در داخل نرم افزار مدیریت ارتباط پروژه مدیریت نمود.

قابلیت های زیر برای ارتباط با سرور VOIP فراهم شده است:

- قابلیت Dial در داخل نرم افزار CRM و شماره گیری
- قابلیت نمایش اطلاعات تماس گیرنده
- قابلیت وصل کردن اتوماتیک تماس ورودی به یک کاربر خاص
- قابلیت ارسال فکس
- قابلیت دریافت فکس های رسیده

۱۹- قابلیت Dialing

در نرم افزار مدیریت ارتباط پروژه طلوع کاربر می تواند با کلیک بر روی شماره های تلفن، فکس و موبایل های موجود، شماره گیری انجام شود و سپس کاربر با برداشتن گوشی تلفن با شخص مرود نظر صحبت نماید.

در صورت عدم وجود سیستم VoIP لازم است کامپیوتر کاربر دارای کارت مودم باشد و گوشی تلفن به آن متصل باشد.

۲۰- مازول نظرسنجی و رضایت سنجی

- امکان ایجاد انواع فرمهای نظرسنجی

- امکان ایجاد سوالات تستی و تشریحی
- امکان ایجاد گزینه های تستی و پاسخهای تشریحی
- امکان پاسخگویی به فرمها توسط خود مخاطبان از طریق وب سایت و یا کنترل پنل ایشان
- امکان گزارش گیری از میزان رضایت و نظرات یک شخص خاص و یا گروهی از افراد

"به مشتری خدمت کن".... به همین سادگی