



www.Mahanco.com Info@Mahanco.com



CRM

نرم افزار جامع
مدیریت ارتباط با مشتری



مقدمه

نرم افزار CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری «ماهان» یک ارتباط دو جانبه و مطمئن بین سازمان شما و مشتریانانتان برقرار می کند تا به جای بازاریابی انبوه، هر مشتری یا گروه مشتری را تک تک بازاریابی کنید تا هیچ فرصتی برای فروش از دست نرود. در این نرم افزار تمامی اطلاعات مهم و حساس مشتریان، نیازهایشان، وضعیت بازار و فروش، گردآوری و یکپارچه گردیده و با بهره برداری موثر و هدفمند از این اطلاعات، زمینه برای کسب رضایت مشتری، افزایش فروش و تعداد مشتریان فراهم میشود.

سوالات زیر را از خود پرسید تا ارتباط با مشتریان و مخاطبین خود را ارزیابی کنید :

- ✓ آیا در شرکت شما دسترسی به اطلاعات مربوط به مشتریان به سرعت و به آسانی امکان پذیر است ؟
- ✓ آیا کلیه سوابق مشتریان احتمالی و قطعی خود را به صورت صحیح نگهداری می کنید ؟
- ✓ آیا در زمان عدم حضورتان در سازمانتان و یا به هنگام سفرهای ضروری از رخدادهای مهم مطلع می شوید؟
- ✓ آیا می دانید در سازمان شما و در لحظه ای که این اوراق را مطالعه می کنید چه کارهایی توسط چه کسانی با چه کیفیتی در چه مرحله ای و با چه ابزاری در حال انجام است ؟
- ✓ آیا از زمان شروع و خاتمه تمامی وقایع و فعالیت ها مطلع هستید ؟
- ✓ آیا با رفتن یک فروشنده از سازمانتان، ارتباط شما با تمامی مشتریان وی حفظ میشود؟
- ✓ آیا می توانید عملکرد کارشناسان بازاریابی و فروش سازمانتان را در کمتر از چند ثانیه مورد ارزیابی قرار دهید؟
- ✓ آیا از ارتباطات روزانه بین مشتریان و سازمانتان و نتایج آن به درستی واقفید؟
- ✓ آیا افزایش اثربخشی بازاریابان و نیروهای فروش دغدغه همیشگی شماست؟
- ✓ آیا تا کنون قراردملقات با یک مشتری مهم را از دست داده اید؟
- ✓ آیا فراموشی پرسنل در انجام برخی از کارها جزء بحث های همیشگی شماست؟
- ✓ آیا در سازمان شما انجام یک کار خاص مستقل از حضور فردی خاص است یا هیچ کسی غیر از او اطلاعات لازم برای انجام صحیح آن فعالیت را ندارد ؟
- ✓ آیا سرویس دهی مناسب به مشتریان دغدغه همیشگی شماست ؟
- ✓ آیا عوامل عدم رضایت مشتری و یا علت موفقیت فروش در سازمان خود را می دانید؟
- ✓ آیا داشتن آماری دقیق از موضوعی خاص در یک زمان مشخص و تصمیم گیری بر اساس آن از جمله اهداف مدیریتی مجموعه شماست ؟
- ✓ آیا شناسایی فرصتهای فروش و تبدیل آن به درآمد دغدغه ذهنی شماست؟
- ✓ آیا دلایل کاهش مشتریان و عدم ترغیب آنان نسبت به تکرار معامله با مجموعه شما جزء دغدغه همیشگی شماست ؟
- ✓ آیا مدت زمان فروش خدمات یا محصولات سازمان شما طولانی مدت است؟
- ✓ آیا سرعت در تبدیل مشتریان احتمالی به مشتریان قطعی دغدغه همیشگی شماست ؟
- ✓ آیا سازمان شما متحمل هزینه های زیادی جهت فروش و بازاریابی است؟
- ✓ آیا اثر بخشی تبلیغات خود را با سرعت مورد ارزیابی قرار می دهید؟
- ✓ آیا از وضعیت رقبا آشنایی کامل دارید؟

ما در شرکت ماهان بر این باوریم که آنچه تولید کرده ایم پاسخ گوی بسیاری از دغدغه های مدیران در ارتباط موثر و سودآور با مشتریان و مخاطبین است.





سیستم مدیریت اطلاعات

مزایا :

- تسهیل و تسريع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز مشتریان
- تعیین مشتریان هدف و ارزشمند
- تحت کنترل بودن مشتری احتمالی تا تبدیل آن به مشتری قطعی
- به اشتراک گذاشتن اطلاعات مشتری با سایر کارکنان

امکانات :

- تشکیل بانک اطلاعاتی از مشتریان احتمالی و قطعی
- طبقه بندی مشتریان بر اساس نوع مشتری ، فعالیت مشتری ، ارزش مشتری ، نحوه آشنایی مشتری و ...
- تعیین منطقه جغرافیایی مشتری
- تعریف اطلاعات پرسنلی مشتری به همراه سمت و اطلاعات اختصاصی آنان
- ثبت اطلاعات اختصاصی هر مشتری
- امکان اتصال به کلیه نرم افزارهای تحت بانک های اطلاعاتی SQL مانند (سیستم حسابداری- انبار- منابع انسانی و ...)





سیستم مدیریت کانال های تماس

مزایا :

- امکان بررسی کامل اثربخشی تبلیغات و میزان تاثیر آنها بر فروش
- امکان شناسایی میزان تاثیر گذاری کانال های ارتباطی موجود در سازمان

امکانات :

- امکان ارتباط گیری گروهی از طریق ارسال نامه- فکس - پیام کوتاه و پست الکترونیک به صورت اتوماتیک
- ذخیره سازی کانالهای ارتباطاتی مشتریان و مخاطبین با سازمان

سیستم مدیریت اطلاعات تماس

مزایا :

- نگهداری اطلاعات متنوع برای هر تماس مانند تلفن , آدرس , پست الکترونیک و سایر اطلاعات دلخواه
- دسترسی سریع به اطلاعات اشخاص و پرسنل مربوط به هر مشتری

امکانات :

- امکان ایجاد دفترچه تلفن سازمانی برای استفاده منشی و یا بخشی از سازمان با قابلیت تعیین دسترسی کاربران





سیستم مدیریت فروش و بازاریابی

مزایا :

- پی گیری کامل ارتباط با مشتری از مرحله بازاریابی تا زمان انعقاد قرارداد، خدمات پس از فروش و تکرار معامله
- کمک به حفظ و جذب مشتریان ارزشمند
- نگهداری سوابق ارتباط پرسنل با مشتریان
- نظارت و کنترل بر فعالیت شعب و نمایندگی ها
- نظارت و کنترل بر عملکرد پرسنل
- افزایش رضایت و وفاداری مشتریان
- ایجاد تنوع در نحوه برقراری ارتباط با مشتری به تناسب سلیقه مشتری و جایگاه هر مشتری
- جلوگیری از تماس تکراری با مشتری و یا از قلم انداختن یک مشتری خاص
- کاهش هزینه پرسنلی به علت یکپارچه بودن نرم افزار و انجام برخی فعالیت ها به صورت اتوماتیک
- کاهش هزینه های واحد بازاریابی و فروش
- کمک به پرسنل فروش در برقراری ارتباط منظم و مستمر با مشتریان احتمالی و قطعی
- شناسایی فرصت های جدید جهت افزایش فروش
- کاهش مدت زمان فروش
- کمک به افزایش اثر بخشی تیم فروش و نمایندگی ها
- نظارت و کنترل بر مناقصات

امکانات :

- وجود سیستم پیگیری و هشدار خودکار برنامه نسبت به زمان تعیین شده برای پی گیری دوره ای و قرار ملاقات ها
- دارای سیستم یادآوری کارهای روزانه
- دارای سیستم یادآوری تاریخ های تولد، اولین روز همکاری و سایر تاریخ های موثر
- امکان تقسیم بندی و اختصاص مشتریان به کاربران
- مشخص شدن موفقیت و یا عدم موفقیت فروش و توضیحات خاص و گزارشات مرتبط
- مشخص شدن مشتریانی که توسط رقبا جذب شدند و علت آن
- ثبت مناقصات و کلیه پیگیری های مرتبط با آن
- نگهداری کلیه مدارک و اوراق مربوط به هر مناقصه
- ثبت برندگان مناقصه و قیمت های آن





سیستم مدیریت قرارهای ملاقات

مزایا :

- مدیریت و تحت کنترل قرار گرفتن قرارهای ملاقات هر مشتری
- جلوگیری از تداخل تاریخ و ساعات قرار ملاقات

امکانات :

- امکان یادآوری قرار ملاقات به دعوت شدگان جلسه از طریق ارسال پیام کوتاه
- مشاهده همزمان چندین قرار ملاقات در زمان های مشخص به منظور انتخاب بهترین زمان جلسه
- امکان تفویض اختیار به منشی برای تنظیم قرارهای ملاقات
- امکان ثبت دستور جلسه و مدعوین





سیستم مدیریت جلسات

مزایا :

- مدیریت جلسات هر مشتری
- دسترسی سریع به اطلاعات مصوبات هر جلسه و نتیجه آن
- تحت کنترل بودن مصوبات جلسات

امکانات :

- ثبت کامل جزئیات جلسه
- امکان پیوست هر نوع فایل مرتبط با جلسه
- امکان ثبت صورتجلسه و مصوبات آن
- ثبت اطلاعات افراد حاضر در جلسه
- ثبت نتیجه و اقدامات بعدی مربوط به جلسه





سیستم کنترل قراردادهای

مزایا :

- در دسترس داشتن کلیه اطلاعات قراردادهای و نظارت بر انجام آنها
- کمک به هماهنگی کارها بین واحد فروش ، سفارشات و تولید
- کمک به تصمیم گیری درباره عقد قراردادهای خرید و کنترل فعالیت پیمانکاران و وضعیت قراردادهای منعقد شده

امکانات :

- امکان ثبت انواع قرارداد ، زمان قرارداد
- امکان ثبت انواع فاکتور، پیش فاکتور و چاپ آن
- امکان ثبت قراردادهای مختلف با پیمانکاران و دریافت ریز اطلاعات قرارداد از طریق سفارشات مختلف
- امکان ثبت ریز مفاد قرارداد و همچنین تعیین شرایط پرداخت مبلغ قرارداد به صورت درصدی و مبلغی





سیستم مدیریت وظایف، تخصیص کار، یادآوری

امکانات :

- تعیین مهلت انجام کار و یادآوری کارها به صورت اتوماتیک
- تعریف فرایندها و روال های انجام کار در سازمان
- تعریف و انتساب کار و مشخص نمودن فرد پیگیری کننده
- تحت کنترل قرار دادن کارهای محوله



سیستم مدیریت کاربران

امکانات :

- امکان تعریف هر تعداد کاربر در کمترین زمان
- امکان تعریف انواع گروه های کاربری با توجه به سیستم های موجود
- امکان تعیین دسترسی به ریزترین عملیات در هر سیستم، برای هر تعداد از کاربران





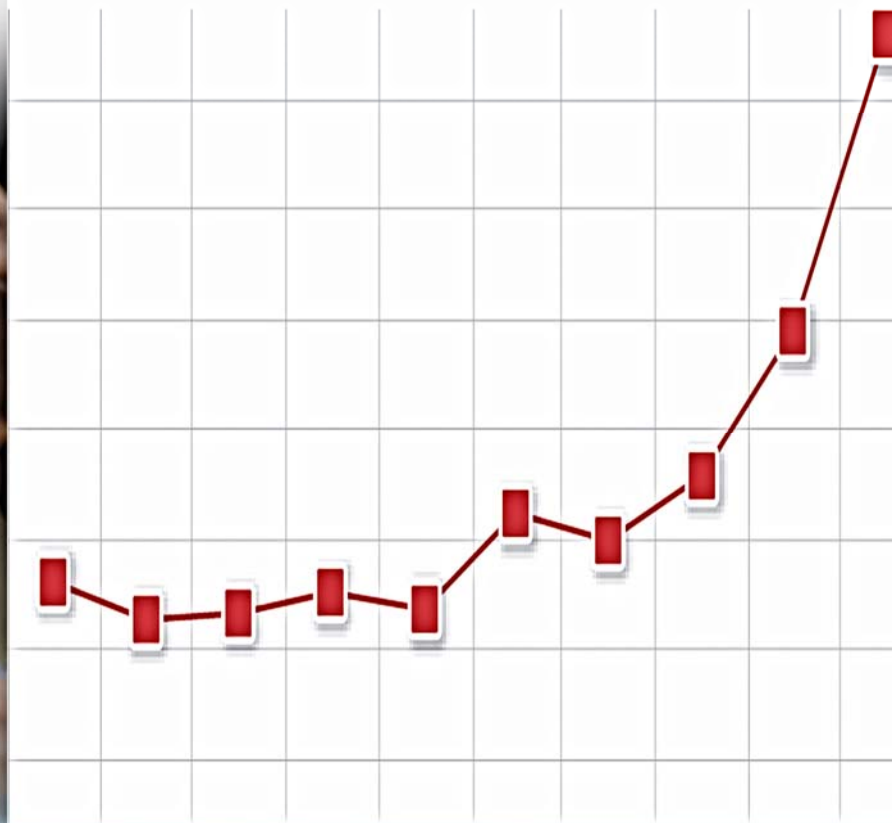
سیستم رضایت سنجی و مدیریت انتقادات و پیشنهادات مشتری

مزایا :

- بهبود خدمات رسانی به مشتریان
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- افزایش وفاداری مشتری
- کمک به جذب مشتری
- کمک به افزایش اعتماد مشتری

امکانات :

- تشکیل بانک سوال و گروه بندی سوالات
- تشکیل بانک گزینه های مورد نظر
- انجام نظر سنجی و ورود داده ها
- ارائه گزارش های تحلیلی و آماری از رضایت مشتریان
- امکان گزارش گیری از انتقادات، پیشنهادات و شکایات های مشتریان





سیستم پیام کوتاه

مزایا :

- تبلیغات و اطلاع رسانی به مشتریان
- تبریک مناسبت های مختلف بر اساس اطلاعات موجود در بانک جهت بالا بردن وفاداری مشتری
- ایجاد ارتباط دو طرفه بین سازمان و مشتریان

امکانات :

- تقسیم بندی مشتریان و ارسال پیام به گروه های انتخاب شده و ارسال جداگانه پیام های متفاوت برای هر گروه
- ارسال پیام به صورت پیشرفته (بدین معنی که با تنظیم فیلتری جهت دستیابی به گروهی از مشتریان با مشخصات خاص ارسال پیام صورت خواهد گرفت)
- ارسال پیام کوتاه به صورت خودکار در زمان های مشخص برای مشتریان، نمایندگی ها، همکاران و پرسنل شرکت
- گزاری کامل از پیام های ارسالی و دریافتی بر اساس زمان و تعداد آنان
- اضافه نمودن متن های پیش فرض برای جلوگیری از تاپیپ مجدد (تبلیغاتی، تبریک، تولد، ازدواج ، آغاز همکاری و)
- مدیریت پیام های دریافت شده، ارسال شده ها و ارسال نشده ها
- ذخیره سازی کلیه پیام های ارسالی و دریافتی مخاطبین ، مشتریان احتمالی و قطعی در پرونده آنان
- یادآوری هوشمند با تقویم شمسی
- جستجو در پیام های دریافتی و ارسالی
- پاسخ خودکار به پیام های دریافتی مشتریان
- امکان برگزاری نظرسنجی های متعدد و بررسی نتایج هر نظرسنجی
- ارسال و دریافت پیام های بصورت فارسی و لاتین و همچنین هماهنگ با تمامی سیم کارتهای کشور

ویژگی مهم سیستم پیام کوتاه

قابلیت تنظیم و ارسال پیام کوتاه با درج نام ، نام خانوادگی و سمت شخص به صورت خودکار از آنجایی که در حال حاضر پیام ها ی ارسالی برای مخاطبین به صورت گروهی و رندومی بوده و متن پیام برای تمامی مخاطبین یکسان است؛ لذا ارتباط خوبی بین فرستنده و گیرنده پیام برقرار نمی شود و حتی در مواقعی فرستنده با عدم خواندن متن پیام ازسوی مخاطب مواجه می شود به همین دلیل این نرم افزار دارای قابلیت ارسال یک پیام همراه با درج مشخصات فردی مخاطبین یعنی (نام، نام خانوادگی، سمت و ...) به صورت خودکار می باشد.

به عنوان مثال :

جناب آقای دکتر محمدی
مدیر عامل محترم شرکت توزیع برق جنوب } به صورت خودکار
خجسته میلاد خاتم انبیا حضرت محمد(ص) بر شما مبارک باد
روابط عمومی شرکت ماهان



داشبورد مدیریتی و گزارشات عملیاتی

مزایا :

- کمک به مدیران جهت تصمیم گیری در شرایط خاص
- کمک به کنترل و نظارت بر عملکرد پرسنل و واحد های سازمان
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- نظارت سریع، دقیق و روشن بر اهداف و فرآیندهای کاری سازمان
- گروه مشتریان، نوع پیگیری و نتیجه پیگیری

امکانات :

- گزارش جامع اطلاعات مشتریان احتمالی و قطعی
- گزارش وضعیت مشتریان
- گزارش اطلاعات پرسنل مشتریان، اشخاص و افراد با نفوذ
- گزارش پرونده همکاران و اطلاعات همکاران
- گزارش جامع پیگیری های بازاریابی، فروش و پس از فروش
- گزارش از انتقادات، پیشنهادات و شکایات مشتریان و پاسخ های مربوط به آن
- گزارش جلسات و قرار ملاقات

گزارش از عملکرد پرسنل

- گزارش از تاریخ های موثر در یک بازه زمانی خاص
- گزارش از لیست پیام های ارسالی و وضعیت آنان
- گزارش لیست پیگیری های انجام شده و انجام نشده
- گزارش قرارداد- فاکتور فروش- پیش فاکتور

- گزارش مقایسه ای نحوه ی آشنایی مشتریان احتمالی و قطعی
- گزارش های تحلیلی و آماری از نظرسنجی های صورت گرفته
- گزارش مقایسه ای هزینه تبلیغات و میزان فروش
- مقایسه عملکرد کاربران

مقایسه عملکرد کاربران در ماههای مختلف سال به تفکیک فعالیت

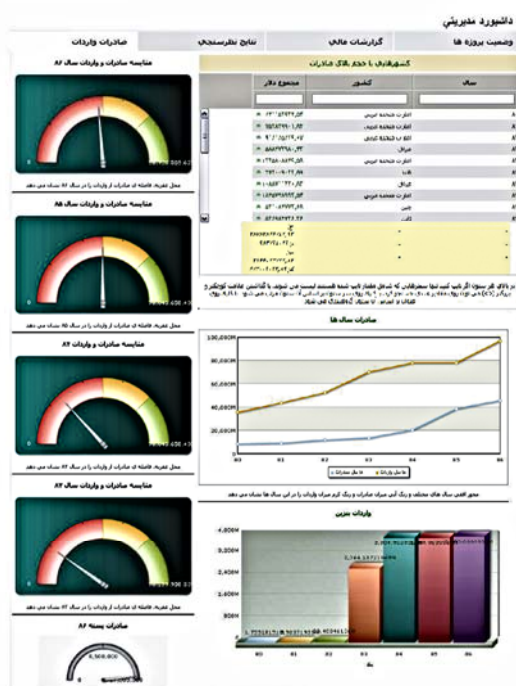
مقایسه فعالیت های صورت گرفته برای مشتریان

گزارش از تاریخ های موثر در یک بازه زمانی خاص

سنجش تدوam پیگیری مشتریان احتمالی تا تبدیل آنان به مشتریان قطعی

امکان ساخت گزارش های تخصصی و مورد نیاز (طبق درخواست و در زمان خدمات پس از فروش)

خروجی کلیه گزارشات با فرمت PDF-TIFF-Email- BMP-JPEG-GIF-Excel





سیستم گزارش ساز

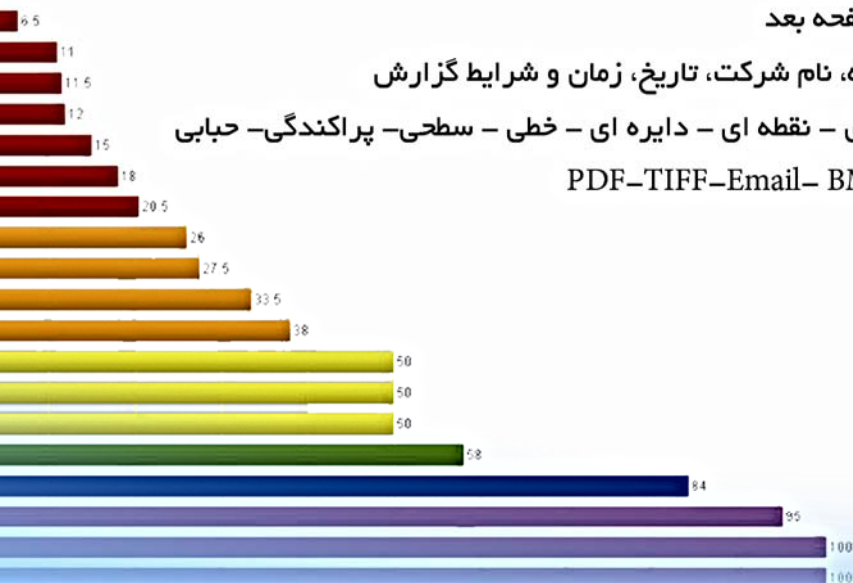
این محصول یک ابزار بسیار کارآمد برای تهیه گزارش‌های متنوع و دلخواه مدیریتی از اطلاعات موجود در مخزن اطلاعاتی سازمان می‌باشد.

با استفاده از این ابزار قادر خواهیم بود در یک زمان به انواع پایگاه داده‌های SQL Server متصل شده و گزارشات متنوع مورد نظر را جهت اخذ تصمیمات مدیریتی و کارشناسی ایجاد و مورد استفاده قرار دهیم. همچنین بر اساس نوع گزارش قادر خواهیم بود از انواع توابع عام و خاص جهت ایجاد خروجی مورد نظر استفاده نموده و در نهایت خروجی را به صورت جداول مورد نظر و یا نمودارهای مختلف مشاهده نماییم.

در این سیستم نیز مانند سایر نرم‌افزارها امکان ارائه انواع مجوزهای امنیتی بر روی گزارشات وجود داشته و می‌توانیم مجوز تولید و یا مشاهده گزارشات را به افراد مورد نظر اعطا نموده و با داشتن مجوز مشاهده گزارش پرسنل می‌توانند آن را در سیستم خود اجرا و مشاهده نمایند.

امکانات :

- تنظیم صفحه بندی گزارش طبق سطوح گزارش
- انتخاب کلیه اقلام اطلاعاتی از تمامی سطوح گزارش و همچنین افزودن عبارتهای ثابت
- استفاده از الگو و تصویر
- استفاده از اشکال هندسی و خطوط دایره
- انتخاب اندازه و رنگ و نوع قلم در سطح برای هر ستون و هر عبارت
- تنظیم طول و عرض و ارتفاع برای کلیه اقلام اطلاعاتی در صفحه
- امکان محاسبه و چاپ جمع هر صفحه وانتقال مانده به صفحه بعد
- امکان استفاده از متغیرهای سیستمی مانند شماره صفحه، نام شرکت، تاریخ، زمان و شرایط گزارش
- ساخت انواع گزارشات نموداری شامل نمودارهای میله ای - نقطه ای - دایره ای - خطی - سطحی- پراکندگی- حبابی
- خروجی کلیه گزارشات با فرمت PDF-TIFF-Email- BMP-JPEG-GIF-Excel





پشتیبانی و خدمات پس از فروش

- رفع مشکلات و سوالات کاربران بصورت تلفنی
- اعزام کارشناس به محل سایت مشتری در مواقع لزوم
- ارائه آموزش مجدد کاربران در صورت نیاز
- ارائه ویرایش های جدید نرم افزار در زمان پشتیبانی





مشتری



مرکز تماس

مدیریت انتقادات و پیشنهادات

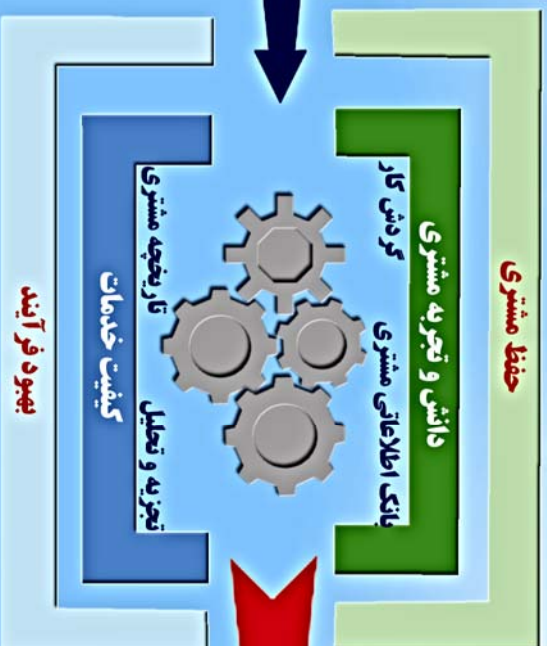


واحد بازار یابی

بخش بندی بازار هدف

شاخص فروش

سیاست های مالی



رضایت مشتری

مدیریت درخواست خدمات
رضایت سنجی مشتری



پشتیبانی و خدمات پس از فروش

مدیریت فعالیت ها و یادآوری ها



واحد فروش

اطلاعات فروش

برنامه ریزی

مدیریت فروش

مدیریت فرآیندهای فروش

مدیریت فعالیت های فروش



MAHAN CRM

کرمان - خیابان فلسطين - ساختمان شیدا
طبقه چهارم - واحد ۱۱ تلفن : ۰۳۴۱ ۲۲۶۹۷۱۷ - ۰۳۴۱ ۲۲۶۳۱۴۵
فکس : ۰۳۴۱ ۲۲۶۴۶۴۲



شرکت ماهان - مدیریت جامع اطلاعات