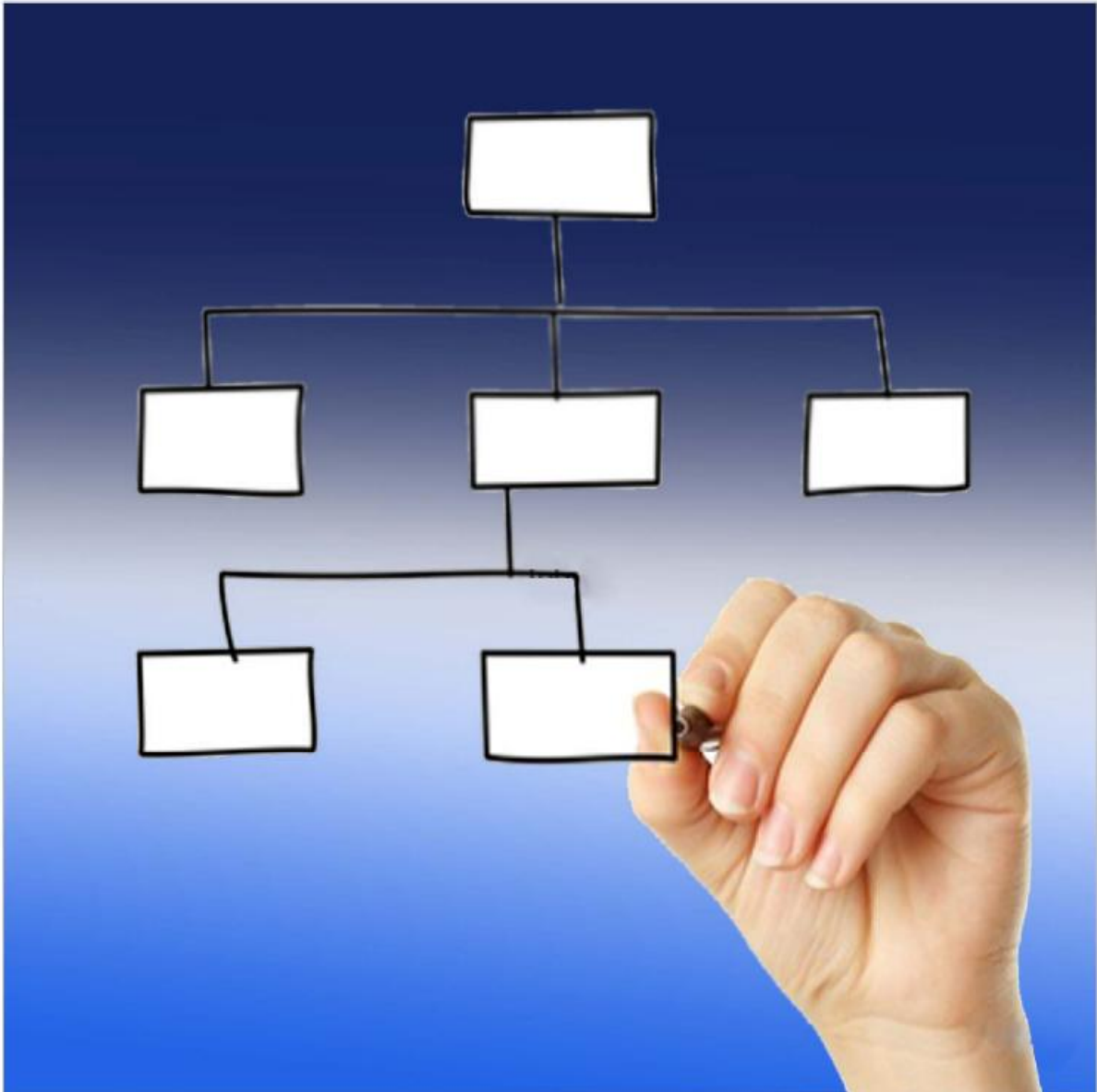




نرم افزار ویژه بانک ها و موسسات مالی

www.Mahanco.com Info@Mahanco.com



سیستم مدیریت اطلاعات

- تشکیل بانک اطلاعاتی از مشتریان (مشتریان احتمالی و قطعی) - همکاران (داخل شعبه و خارج از شعبه) و پرسنل مشتریان
- طبقه بندی مشتریان بر اساس ارزش آنها
- تعیین مشتریان هدف و ارزشمند
- تسهیل و تسریع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز



مدیریت کانال های تماس

- امکان ارتباط گیری تکی و گروهی از طریق ارسال نامه - فکس - پکیج - کارت پستال و پیام کوتاه به صورت اتوماتیک
- امکان شناسایی میزان تاثیر گذاری کانال های ارتباطی موجود در سازمان
- ذخیره سازی ارتباطات مشتریان و مخاطبین با سازمان
- امکان بررسی کامل اثرسنجی تبلیغات و میزان تاثیر آنها بر فروش



سیستم پیگیری ها جهت کنترل روند کار از مرحله بازاریابی تا زمان افتتاح حساب، معرفی تسهیلات جدید و شناسایی نیازهای پنهان



- سیستم پیگیری ها جهت کنترل روند کار از مرحله بازاریابی تا زمان افتتاح حساب، معرفی تسهیلات جدید و شناسایی نیازهای پنهان
- کمک به حفظ و جذب مشتریان ارزشمند
- نگهداری سوابق ارتباط پرسنل با مشتریان
- نظارت و کنترل بر عملکرد پرسنل
- افزایش رضایت و وفاداری مشتریان
- مدیریت صحیح فرآیندها (تعریف فرایندها و روالهای انجام کار در سازمان و تحت کنترل قرارداد کارهای محوله)
- جلوگیری از تماس تکراری با مشتری و یا از قلم انداختن یک مشتری خاص
- کاهش پرسنل به علت یکپارچه بودن نرم افزار و انجام برخی فعالیت ها به صورت اتوماتیک
- کاهش هزینه های بازاریابی و فروش
- کمک به کمیته بازاریابی 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 کمیته بازاریابی و شعبات



دسترسی سریع به اطلاعات مصوبات
هر جلسه و نتیجه آن

بهبود خدمات رسانی به مشتریان
افزایش وفاداری مشتری



سیستم مدیریت قراردادهای ملاقات و جلسات

مدیریت و تحت کنترل قرارگرفتن قراردادهای ملاقات هر مشتری

جلوگیری از تداخل تاریخ و ساعات قرار ملاقات

مدیریت جلسات هر مشتری

دسترسی سریع به اطلاعات مصوبات هر جلسه و نتیجه آن

تحت کنترل بودن مصوبات جلسه

سیستم رضایت سنجی و مدیریت
انتقادات و پیشنهادات مشتریان

بهبود خدمات رسانی به مشتریان

شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان

افزایش وفاداری مشتری

کمک به جذب مشتری

کمک به افزایش اعتماد مشتری

مدیریت انتقادات و پیشنهادات کلیه مشتریان اعم از : (مشتریان
احتمالی و قطعی) - همکاران (داخل شعبه و خارج از شعبه) و پرسنل
مشتریان به صورت یکپارچه

مدیریت پاسخ به انتقادات - شکایات و پیشنهادات مشتریان



تبلیغات و اطلاع رسانی به مشتریان و همکاران

ایجاد ارتباط دو طرفه بین سازمان و مشتریان

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

مثال :

مدیریت - روابط عمومی - انفورماتیک - تبلیغات - امور

کارشناسی - کمیته بازاریابی - امور مشتریان و ...



امکان ارجاع پیامها به
واحدهای مربوطه

شناسایی نقاط ضعف و قوت
سازمان

کمک به افزایش اعتماد
مخاطبین به سازمان

- امکان ارجاع پیامها به واحدهای مربوطه
- امکان یادآوری جهت پاسخ به پیامها
- انجام بعضی از عملیات و یادآوری ها به صورت خودکار
- بهبود خدمات رسانی به مخاطبین
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- افزایش رضایت مخاطبین
- کمک به افزایش اعتماد مخاطبین به سازمان
- ایجاد یک کانال دو طرفه ارتباطی بین سازمان و مخاطبین
- ارائه گزارش های تحلیلی و آماری از رضایت مخاطبین
- امکان گزارش گیری از انتقادات، پیشنهادات و شکایات های مخاطبین
- کاهش هزینه های ارتباط با مخاطبین



مهمترین خصوصیت نرم افزار ارسال پیام کوتاه

قابلیت ارسال پیام کوتاه به صورت متن Builder

قابلیت ارسال پیام کوتاه به صورت متن Builder (بدین معنی که ارسال پیام، همراه با نام، نام خانوادگی و سمت شخص به صورت خودکار ارسال می گردد)

از آنجایی که در حال حاضر پیام های 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 از سوی 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 :

به صورت خودکار

جناب آقای محمد محمدی

مدیر عامل محترم شرکت X

خجسته میلاد خاتم انبیا حضرت محمد(ص) بر شما مبارک باد " این متن به صورت ثابت با آیتم های خودکار مشخصات گروه مخاطبین ارسال خواهد شد"



داشبورد مدیریتی
و گزارشات
عملیاتی

از جمله گزارشات مهم داشبورد مدیریتی

- 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

- گزارش عملکرد پرسنل و کاربران
- گزارش عملکرد پرسنل در ماه های مختلف سال
- گزارش جامع پیگیری ها- جلسات و قرار ملاقات ها(مشتریان - پرسنل و همکاران)
- گزارش تداوم پیگیری مشتریان
- گزارش مربوط به شناسایی نیازهای پنهان
- گزارش مقایسه ای نحوه ی آشنایی مشتریان
- گزارش مقایسه فعالیتهای صورت گرفته برای تک تک مشتریان
- گزارش انتقادات و پیشنهادات مشتریان

www.Mahanco.com Info@Mahanco.com



شرکت ماهان - مدیریت جامع اطلاعات

Mahan

www.mahanco.com
info@mahanco.com