

RAD Customer Relationship Management

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان راد

راهبرد آرمانی داده ها
طراح و تولید کننده تخصصی
اتوماسیون های مالی و اداری

همواره یکی از مهمترین بخش های هر سازمان واحد بازاریابی و فروش آن است و ورودی های مالی به عملکرد این واحد بستگی دارد. هر سازمان باید بتواند با استفاده از اطلاعات دقیق و به روز، عملکرد و هوش سازمان را در مقابل مشتریان در فرایندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش افزایش دهد و به شکلی موثر و کارآمد با آنها ارتباطی محکم برقرار نماید.

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان در واقع استراتژی شما در خصوص نحوه تعامل و ایجاد بهترین عملکرد با مشتریان است.

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان راد، سازمان شما را بر اساس بهترین شکل فرایندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش طراحی و اتوماتیک می نماید و تجربه و دید مشتریان را در این نظم برقرار شده ترکیب می نماید و هماهنگی کاملی بین تیم های مختلف برقرار می نماید.

بدین ترتیب هر کاربر در هر زمان و مکان دسترسی مستقیم و کاملی به اطلاعات مورد نیاز مشتریان خود دارد و با ایجاد یک دید ۳۶۰ درجه در سازمان شما، با مشکل عدم دسترسی به موقع و از بین رفتن اطلاعات مشتریان مقابله نموده و تمام اطلاعات در جریان را در تمام واحدهای مرتبط با مشتری در یک سبد جامع جمع آوری و نگهداری می نماید تا شما بدون نیاز به هیچ کدام از پرسنل، در هر زمان بتوانید به گزارش ها و اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشید.

قابلیت های ویژه:

- طبقه بندی و سفارشی سازی اطلاعات مشتریان بر اساس سیاست های داخلی به صورت درختواره و تعریف اشخاص مرتبط با یک مشتری
- ایجاد پرونده ای متشکل از تمامی فعالیت های انجام شده در هر واحد برای آن مشتری شامل تماس ها، قراردادهای، فاکتورها، نامه ها و ایمیل ها و...
- تعریف سیکل گردش برگه های جاری در شرکت (مانند سفارش مشتری، پیش فاکتور، حواله، فاکتور فروش)
- کنترل فعالیت های پرسنل در قالب گزارشات آنلاین از کارهای انجام شده و نشده.
- برنامه ریزی تماسها
- گزارشی از تاریخچه ارتباط پرسنل داخلی شرکت با مشتری در بازه زمانی دلخواه به همراه مستندات رد و بدل شده و پیگیری سفارشات مربوطه

- امکان نمایش سابقه مشتری در هنگام صدور فاکتور و نمایش گردش و آخرین قیمت فروخته شده به وی
- دور کاری و امکان اتصال به برنامه خارج از محیط شرکت و اتصال شعب با دفتر مرکزی به صورت آنلاین با استفاده از یک نسخه از نرم افزار
- یادآوری فعالیت های برنامه ریزی شده شامل قرارها ، تماس ها و ... در قالب کارتابل برای همه پرسنل و همچنین یادآوری کارهای آتی
- ارتباط بین هر یک از شعب با دفتر مرکزی جهت کنترل دقیق عملکرد آنها و یکپارچه سازی اطلاعات
- امکان ارتباط با ترمینال های داده راد برای دریافت و ارسال مستقیم فاکس و ایمیل و ثبت در فرایند کاری
- یکپارچگی کامل با راد همراه و امکان دسترسی و انجام تمام فعالیت ها از هر زمان و در هر مکان
- ارتباط با نرم افزار گردش کار برای به گردش درآوردن تمام فعالیت ها و فرایندهای سازمان
- امکان گردش فرم ها و گزارش ها
- مدیریت جلسات و قراردادها
- مدیریت زمان بندی
- مدیریت برنامه ریزی منابع انسانی
- جست و جو و گزارش گیری از مانده مشتریان ، قراردادها ، فاکتورهای ارسالی و دریافتی ، اقلام باز و پرفروش ترین محصولات و بهترین مشتریان و...

تعاریف:

- گروه بندی و رده بندی مشتریان بر اساس موقعیت جغرافیایی،زمینه فعالیت، نوع سازمان و...
- تعریف اشخاص مرتبط با یک مشتری با مشخصات کامل
- تعریف سابقه برای مشتری
- تعریف سطوح مختلف برای مشتریان و تعریف قیمت های مختلف.
- تعریف پرونده های بازاریابی ، فروش ، خدمات پس از فروش و مخاطبین
- تعریف مشتری ، ورود مشخصات مشتریان حقیقی و حقوقی

- طبقه بندی محصولات بر اساس گروه های گوناگون و مختلف بصورت درختواره
- تعریف خدمات و محصولات ارائه شده به مشتریان
- مشخص نمودن حد تخفیف بر روی هر کالا یا خدمت جهت کنترل پرسنل فروش
- تعریف پورسانت پرسنل بر روی هر کالا
- تعریف روشهای حمل و ارسال کالا
- تعریف چارت سازمانی و کاربران و برقراری سطوح دسترسی حرفه ای با هشت فیلتر ترکیبی بر روی اطلاعات ، فرمها و امکانات هر فرم
- تعریف انواع فعالیتهای معمول در روالهای بازاریابی ، فروش ، خدمات پس از فروش و گزارشگیری کلی بر اساس آن فعالیتهای
- تعریف سیکل گردش برگه ها در شرکت (مانند سفارش مشتری-پیش فاکتور-حواله-فاکتور فروش) و انتقال اطلاعات یک برگه به برگه های بعدی
- تعریف فرمتهای بازاریابی ، فروش و خدمات پس از فروش رایج در شرکت جهت همسان سازی سیستم با فعالیت روزانه کاربران و دستورالعملهای ایزو
- تعریف کاربر،مدیر پیش فرض و مدت زمان نرمال برای هر کار و کنترل آن در نرم افزار
- تعریف فایل پیش فرض و شماره سریال جداگانه برای هر یک از انواع اسناد و فعالیتهای
- طراحی گزارش خروجی برای هر یک از برگه ها
- تعریف شکل گرافیکی و رنگ برای هر نوع سند و فعالیت
- تعریف شرح استاندارد جهت حذف تایپ در فیلدهای متنی

امکانات:

- امکان ثبت ارتباط با مشتری
- امکان غیر فعال کردن پرونده مشتری
- مدیریت پرونده های مشتریان از ابتدا تا مرحله نهایی شامل تماسهای اولیه ، قرارداد،فاکتور فروش،دریافت پول و ...
- مدیریت پیگیری مشتریان در مراحل مختلف
- امکان تهیه خلاصه وضعیت کاری فروشندگان در بازه زمانی دلخواه
- پیگیری وضعیت مشتریان و مرحله فعلی پرونده

- امکان قفل کردن یک کار خاص در یک بازه زمانی (مانند بستن فاکتورهای فروش در یک بازه زمانی)
- امکان جمع آوری سوابق مشتری
- امکان جمع آوری اطلاعات پرسنل مرتبط با مشتری
- انجام تمامی امور با استفاده از کلیدهای ترکیبی (Shortcut Key)
- امکان ارزیابی گروه های کاری
- امکان مدیریت محصولات
- امکان پیگیری سفارشات
- ثبت مشخصات تماسها و فعالیتهای پرسنل فروش
- ایجاد پرونده ای متشکل از تمامی اسناد، مکاتبات، تماسها، جلسات، فاکتورها، دریافتها و تمامی فعالیتهای یک مشتری
- امکان ایجاد یک پرونده فرعی در زیر پرونده های هر یک از مشتریان برای کنترل کارهای انجام شده برای یک سفارش خاص
- امکان تخصیص فعالیتهای سازمانی
- وجود سطوح دسترسی برای هر طبقه از اطلاعات به نسبت نقش های سازمانی
- ایجاد دستور کار برای پرسنل
- کنترل عملکرد پرسنل درون سازمانی
- امکان ایجاد چندین کار فرعی مرتبط با یک کار اصلی (تماس، درخواست کالا، سفارش، فاکتور و ...) در زیر شاخه آن
- ثبت گردش کارهای مرتبط با یک مشتری و نمایش دیاگرام جریان کارها
- ثبت زمان ایجاد ، انجام کار ، نمایش کار و تعیین مهلت انجام کار
- پیوست هر نوع فایل ویندوزی به هر فعالیت و نمایش پیوستها در داخل برنامه (PDF-DOC-JPG-...)
- امکان نمایش پیوستها در دو حالت مختلف (درون پرونده و خارج از برنامه)
- امکان تایپ و ذخیره فایل های متنی درون برنامه
- امکان اسکن مستقیم از درون برنامه
- امکان قفل کردن فایل های الصاقی برای جلوگیری از تغییر آنها
- امکان نمایش سابقه مشتری در هنگام صدور فاکتور
- امکان نمایش گردش و آخرین قیمت فروخته شده هر کالا در هنگام صدور فاکتور فروش به آن مشتری
- امکان نمایش اقلام باز مشتری در هنگام دریافت وجه

- تکمیل فایل های پیش فرض فروش و فرم های ایجاد شده در سیستم و گردش آن ها در قالب نرم افزار
- انجام کارها و دسترسی به اطلاعات، کار تابلها، قرارها و گزارشات بدون نیاز به حضور در محل کار، با استفاده از سیستم Web Application
- امکان ثبت ارسال نامه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و چاپ آدرس
- امکان انتخاب محدوده تاریخی مورد بازدید در هنگام ورود به برنامه
- یادداشت ، پیام ، تابلوی اعلانات ، صورتجلسات ، تقویم ، دفتر تلفن و آلبوم کارت ویزیت

کارتابل ها:

- برقراری جریان کار در کار تابل های شخصی گروه های کاری مختلف
- یادآوری کارهای روزانه شامل قرارها ، تماسها و ... در قالب کارتابل برای همه پرسنل، کارتابل کارهای انجام نشده پرسنل ، جهت اطلاع مدیران بخشها از کارکرد پرسنل زیر شاخه خود
- کارتابل یادآوری روزانه به منظور تماس با مشتریان
- امکان کنترل کارکرد پرسنل زیر مجموعه یک مدیر از درون کارتابل مدیر ، بدون نیاز به گزارش گیری
- ثبت زمان دیده شدن کار توسط پرسنل جهت پیگیری های آتی برای مدیران
- نمایش کارهای آتی پرسنل جهت اطلاع از برنامه کارهای روزهای آینده و نمایش کارهای از تاریخ گذشته جهت انجام

گزارشات:

- گزارش گیری کامل مشتریان و سفارشهای آنها به صورت گرافیکی و نموداری
- گزارش گیری و تحلیل آمار کامل مشتریان و سفارشهای آنها به صورت گرافیکی.
- گزارش گیری های مختلف در اطلاعات موجود در مورد مشتریان و سفارشها و بررسی سود کالا در هر انبار.
- گزارش مانده مشتریان با استفاده از زیر سیستم ها
- گزارش قراردادها
- گزارش فاکتورهای ارسالی و دریافتی با استفاده از زیر سیستم ها
- گزارش ارقام باز با استفاده از زیر سیستم ها

- گزارش خلاصه کارها برای اطلاع سریع از وضعیت نهایی یک مشتری
- گزارشات کارکرد پرسنل
- امکان نمایش پرفروش ترین محصولات و بهترین مشتریان
- امکان آمارگیری از محصولات و مشتریان
- انواع گزارشات بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- گالری گزارشات جهت اضافه نمودن گزارشات تولید شده از سایر بانک های اطلاعاتی به آن برای استفاده های آتی
- قراردادن کلیه فیلدها در اختیار کاربر
- امکان صدور گزارش (Export) به اکسل
- ایجاد انواع گزارشات مورد نیاز مدیران با امکان فرمتینگ کامل
- ارائه گزارشات ترکیبی از جدولهای مختلف برنامه
- امکان ایجاد انواع فیلترینگ و گروه بندی گزارشات بر اساس هر یک از فیلدها با استفاده از گزارش ویژه مدیران جستجوی پیشرفته سفارشات، محصولات، مشتریان
- جستجوی کامل ترکیبی بر روی تمامی فیلدهای اطلاعاتی
- جستجوی محصولات بر اساس مشخصات آن

نتایج:

- افزایش بهره وری سازمان در زمانی کوتاه
- استاندارد نمودن فرآیندها و سیستمهای کاری
- جلوگیری از ورود تکراری اطلاعات با همسو نمودن اطلاعات کل سازمان
- کاهش اتلاف وقت مشتریان و پرسنل
- افزایش رضایتمندی مشتریان
- شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- دسترسی سریع و آسان به اطلاعات در کل سازمان
- تسریع در امور فروش و بازاریابی
- جلب مشتری جدید
- از بین بردن فاصله بین اهداف تا عقد قرارداد

- شناسایی عملکردهای قوی و ضعیف با گزارشهای کامل و نمودارهای آماری
- مدیریت زمانبندی شده گروه ها
- تمرکز اطلاعات سازمان در یک نقطه
- تجزیه و تحلیل آسان عملکرد فروش
- جذب سریعتر مشتری و پاسخ صحیح به نیاز مشتری
- پیگیری قراردادهای مشتری با سازمان و انجام یکپارچه آن