



“حرفه‌ای‌ترین ارائه‌دهنده راهکارهای CRM در ایران”



به نام یزدان بخشاينده



# فهرست



۹ راهکار های صنایع



۸ چگونه نرم افزار CRM را انتخاب کنیم؟



۶ CRM از نگاه سامانه های مدیریت



۴ درباره ما



۲۲ خدمات



۲۱ فروش



۲۰ بازاریابی



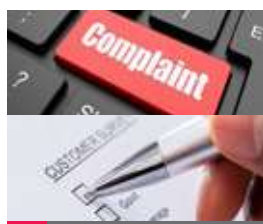
۱۸ محصولات تولید شده بر بستر نرم افزار Dynamics 365 و Microsoft CRM



۲۶ راهکار امتیازدهی و رتبه بندی gradeSys



۲۵ مدیریت وصول مطالبات  
• مدیریت بسته های کاری



۲۴ مدیریت شکایات  
• نظرسنجی



۲۳ انبار



۳۲ راهکار یکپارچگی با تلگرام telegramSys



۳۱ راهکار نمابر faxSys



۳۰ راهکار پیامکی smSys



۲۸ راهکار تلفنی callSys



۳۸ فارسی ساز و تقویم شمسی Microsoft Dynamics CRM Microsoft Dynamics 365



۳۵ راهکار پورتال



۳۴ راهکار موبایلی appSys



۳۳ راهکار ایمیل انبوه mailSys



۴۶ آکادمی CRM سامانه های مدیریت



۴۴ مشاوره CRM



۴۲ یکپارچگی با سایر سیستم ها  
۴۳ خدمات پشتیبانی



۴۰ CRM تحلیلی و هوش تجاری

## درباره ما

سامانه‌های مدیریت، حرفه‌ای‌ترین ارائه‌دهنده راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در ایران، با تکیه بر بیش از دو دهه تجربه در صنعت فناوری اطلاعات، محصولات و خدمات خود را به منظور پیاده‌سازی سامانه جامع و یکپارچه مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان‌ها ارائه می‌نماید. دانش و تخصص، تجربه موفق، رویکرد حرفه‌ای و به کارگیری به روزترین متدولوژی‌های نرم‌افزارهای سفارش مشتری در مراحل شناخت، تحلیل، طراحی، تولید، پیاده‌سازی و استقرار نرم‌افزارهای CRM، تضمین‌کننده موفقیت پروژه‌های CRM سامانه‌های مدیریت است. شرکت سامانه‌های مدیریت با ارائه راهکارها و نرم‌افزارهای استاندارد، پیشرفته و قدرتمند در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری، پشتیبانی مطمئن، خدمات مشاوره CRM و همچنین ارائه خدمات آموزش تخصصی، هر آنچه برای موفقیت پروژه‌های CRM در سازمان‌های کشور مورد نیاز است را یکجا به ارمغان آورده است.

### رویکرد حرفه‌ای

سامانه‌های مدیریت با هدف ایجاد بیشترین ارزش برای مشتریان، راهکارهای CRM خود را منطبق بر آخرین دستاوردهای حوزه علم و فناوری ارائه می‌نماید.

### محصولات و خدمات متمایز

محصولات و خدمات سامانه‌های مدیریت در تراز جهانی و منطبق بر استانداردهای روز حوزه‌های مدیریت، تحلیل سیستم و فناوری اطلاعات ارائه می‌گردد.

### تجربه موفق

تجربه و کارنامه موفق سامانه‌های مدیریت گویای آن است که موفقیت پروژه‌های CRM سازمان‌ها، اصلی‌ترین هدفی است که سامانه‌های مدیریت از ارائه راهکارهای سازمانی خود دنبال می‌کند.

### پشتیبانی مطمئن

تعهد پایدار به همراهی مشتریان، قبل و بعد از پیاده‌سازی و عملیاتی شدن راهکارها، با هدف ایجاد ارزش بیشتر برای مشتریان، جزئی جدایی‌ناپذیر از رویکرد سامانه‌های مدیریت است.





ساماندهای مدیریت  
راهنمای مدیران و مشاوران با مشتری

www.BMSO.ir

از نگاه سامانه‌های مدیریت، CRM قبل از هر چیز یک راهبرد سازمانی است. راهبردهای CRM که در زمره استراتژی‌های رقابتی سازمان‌ها قرار می‌گیرند، اهداف مشخصی را دنبال می‌کنند. برخی از این اهداف عبارتند از: افزایش سطح رضایتمندی مشتریان (ذی‌نفعان)، افزایش سرعت پاسخگویی سازمان به تقاضاهای رقابتی، افزایش نرخ جذب مشتریان بالقوه، ارتقاء سطح کیفی و کمی خدمات، ارتقاء سطح دقت و صحت اطلاعاتی سازمان، سهولت دسترسی به موقع به اطلاعات، انجام یکپارچه امور حوزه مدیریت ارتباط با مشتریان (ذی‌نفعان)، پیش‌بینی فرصت‌ها، افزایش فروش و سهم بازار، شناسایی گلوگاه‌ها، اصلاح انحرافات و بهبود مستمر سیستم‌های سازمانی (به معنای عام) در حوزه‌های رقابتی، گسترش شبکه توصیه‌گران سازمان، مدیریت تجربه مشتریان (ذی‌نفعان) و ... . در یک بیان کوتاه چنین می‌توان گفت که هدف اصلی توجه مدیران سازمان‌ها به مقوله CRM، افزایش ارزش مشتریان (CLV) سازمان است.

شرکت سامانه‌های مدیریت به عنوان حرفه‌ای‌ترین ارائه‌دهنده راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری در ایران، با چنین بینشی از مفهوم CRM راهکارهای خود را ارائه می‌نماید.

## CRM از نگاه سامانه‌های مدیریت

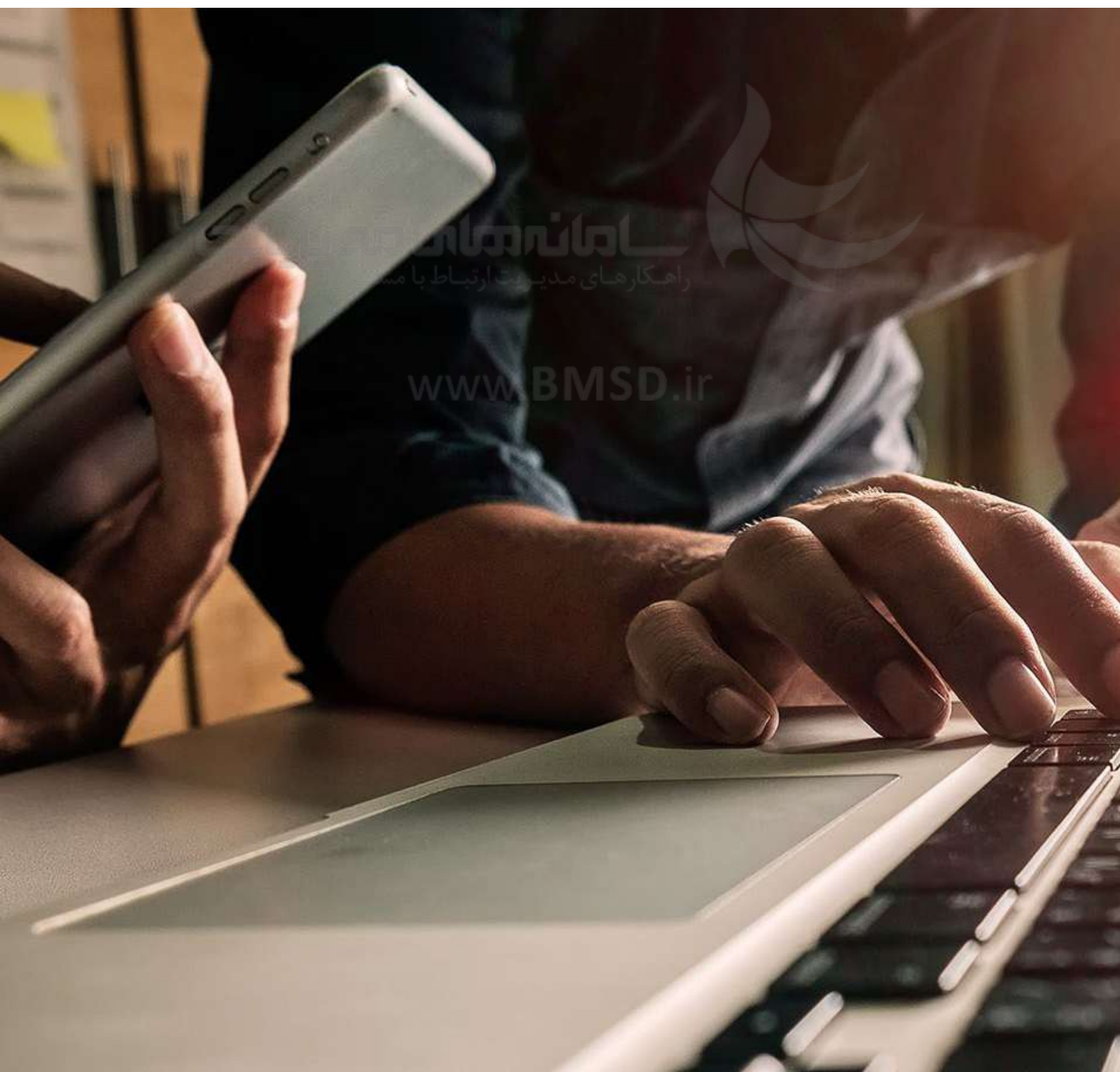


سامانه‌های مدیریت  
راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

www.BMSD.ir

- مشاوره در زمینه اهداف، فرآیندها و سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (بازاریابی، فروش، خدمات و ...)
- طراحی و پیاده‌سازی انواع سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتریان (ذی‌نفعان) متناسب با فرآیندهای سازمان
- یکپارچه‌سازی کلیه کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان (ذی‌نفعان)
- طراحی و پیاده‌سازی انواع پورتال‌ها (پورتال سازمانی، پورتال پشتیبانی، پورتال مشتریان، پورتال همکاران و ...)
- به صورت یکپارچه بر بستر CRM
- طراحی و پیاده‌سازی انواع باشگاه‌های مشتریان به صورت یکپارچه بر بستر CRM
- طراحی و پیاده‌سازی انواع Mobile App برای مشتریان سازمان به صورت یکپارچه بر بستر CRM
- پیاده‌سازی انواع راهکارهای درجه‌بندی، رتبه‌بندی و محاسبه ارزش مشتریان
- ارائه طیف وسیعی از محصولات و خدمات حوزه CRM در تراز جهانی و منطبق بر نیاز صنایع مختلف

## حوزه‌های فعالیت سامانه‌های مدیریت



نرم افزار CRM ابزاری برای به ثمر رساندن استراتژی‌های CRM سازمان است. بنابراین بدون در نظر گرفتن هدف CRM در سازمان و سپس مدل‌سازی صحیح آن به فراخور نیازهای هر سازمان و همچنین بدون به‌کارگیری به‌روش‌ها و تجربیات موفق سازمان‌ها، نباید انتظار تحقق کامل اهداف حوزه مدیریت ارتباط با مشتری سازمان را داشته باشیم. پس از تحلیل سیستمی صحیح، نوبت به نرم افزار CRM می‌رسد! یک نرم افزار CRM قدرتمند باید قادر باشد تا تمامی نیازهای تعاملاتی (مدیریت یکپارچه کلیه کانال‌های ارتباطی سازمان)، عملیاتی (مدیریت یکپارچه کلیه امور بازاریابی، فروش و خدمات سازمان) و تحلیلی (داشبوردها و گزارشات تحلیلی صحیح، دقیق و در لحظه) را به صورت جامع، یکپارچه و هوشمند، با به‌کارگیری آخرین دستاوردهای تکنولوژیکی مرتفع سازد. یک نرم افزار CRM خوب نه تنها باید نیازهای امروز سازمان را پوشش دهد بلکه باید تمامی نیازهای آتی سازمان را با انعطاف‌پذیری بالا و با قابلیت توسعه و بهبود مستمر مرتفع نماید تا از مسیر پیشرفت تکنولوژی و فناوری‌های جدید جا نماند.

## چگونه نرم افزار CRM را انتخاب کنیم؟



## متدولوژی و مسیر موفقیت

پیاده‌سازی سیستم‌های سفارش مشتری، به‌ویژه CRM، بدون داشتن یک نقشه راه مطمئن و علمی امری پر مخاطره است. مؤید این نکته، پروژه‌های بی‌شماری است که در حوزه CRM با اهداف مشخص تعریف شده و درصد قابل توجهی از آنها با شکست مواجه شده‌اند.

سامانه‌های مدیریت با هدف ایجاد ارزش بیشتر و پیاده‌سازی موفق CRM و همچنین با درک و شناخت چالش‌های متعددی که سازمان‌ها در مسیر پیاده‌سازی موفق CRM با آنها مواجه‌اند، با به‌کارگیری روش‌های استاندارد شناخت و تحلیل سیستم‌های سازمانی و با استفاده از روش‌های روز و استاندارد پیاده‌سازی نرم افزارهای سفارش مشتری و همچنین مدل‌های مدیریت تغییر و بومی‌سازی آنها مطابق با نیازها و شرایط سازمان‌های کشور، در مسیر پیاده‌سازی موفق پروژه‌های CRM گام برمی‌دارد.



## راهکارهای صنایع



راهکار صنعت آسانسور



راهکار صنعت بیمه



راهکار امداد بانکی



راهکار دانشگاهی



راهکار شرکت های بازرگانی



راهکار صنعت ساختمان



راهکار صنعت نرم افزار



راهکار صنعت نشر



راهکار شرکت های خدماتی

راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری



سایر راهکارها

www.BIMSD.ir

## راهکار امداد بانکی

سامانه‌های مدیریت بر پایه تجربیات خود و به‌روش‌های شکل گرفته در سازمان‌های مختلف در حوزه امداد، اقدام به ارائه راهکار مدیریت ارتباط با مشتریان در حوزه امداد بانکی نموده است. این راهکار تجربه موفقیت‌آمیز پیاده‌سازی در سازمان‌های مختلف بانکی را در کارنامه خود داشته و می‌تواند به عنوان بستری قدرتمند جهت مدیریت درخواست‌های انواع مشتریان شامل مشتریان عمومی، پذیرندگان، شعب و ... به کار گرفته شود. کلیه جزئیات مورد نیاز اعم از الگوهای ارائه خدمات، SLA ها، فرآیندهای اطلاع‌رسانی و ... در این بستر پیاده‌سازی شده و کلیه الزامات مجموعه شاپرک (شبکه الکترونیکی پرداخت کارتی) را در گام نخست پوشش خواهد داد.



- قابلیت داشتن پورتال مشتریان، مناطق، شعب و پذیرندگان
- یکپارچگی با مراکز تماس
- پوشش سایر کانال‌های ارتباطی (ایمیل، پیامک، تلگرام، فکس و ...)
- طراحی Mobile App اختصاصی جهت امداد مشتریان بانک
- پوشش کامل چرخه درخواست‌های پشتیبانی
- قابلیت تدوین الگوهای مورد نیاز، جهت مدیریت مؤثرتر درخواست‌ها
- قابلیت ایجاد انواع نظر سنجی از کانال‌های مختلف ارتباطی و پایش رضایت مشتریان
- امکان ثبت و انتشار دانش در حوزه پشتیبانی جهت ارائه خدمات مؤثرتر
- مدیریت اطلاعات POS، ATM، IPG، PinPad و سایر تجهیزات بانکی
- قابلیت یکپارچه‌سازی با نرم افزار بانکداری
- طراحی و پیاده‌سازی انواع باشگاه‌های مشتریان، پذیرندگان و ...
- قابلیت پیاده‌سازی مکانیزم‌های امتیازدهی و درجه‌بندی
- قابلیت پیاده‌سازی سایر فرآیندهای بانک (نظیر حوزه بازاریابی، روابط عمومی و ...)
- استفاده از سیستم مدیریت شکایات یکپارچه
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...



## راهکار صنعت بیمه

یکی از حساس‌ترین صنایع نسبت به تغییرات ارتباطات مشتریان، صنعت بیمه است. مشتری در این صنعت مشخص‌کننده و جهت‌دهنده سیاست‌های سازمانی و رفتاری یک سازمان بیمه‌ای است. از همین رو لزوم رصد و کنترل ارتباطات مشتریان به امری حیاتی در یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای بدل خواهد شد. راهکار مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت‌های بیمه، با هدف ایجاد بیشترین وفاداری مشتریان به سازمان بیمه‌گر خود، طراحی و توسعه داده شده است. این راهکار با مدیریت چرخه کامل بازاریابی، فروش و خدمات در همه رشته‌های مختلف بیمه‌ای و رسیدگی به کلیه درخواست‌های مشتریان یک سازمان بیمه‌گر، گامی ارزشمند در جهت افزایش ارزش طول عمر مشتریان سازمان است.



- مدیریت هر یک از رشته بیمه‌ها متناسب با فرآیند جاری فروش آن
- صدور و ثبت انواع بیمه نامه
- مدیریت کلیه درخواست‌ها و تعاملات مشتریان
- یکپارچه‌سازی انواع کانال‌های ارتباطی با مشتریان
- ثبت کلیه پرونده‌های خسارت، دریافت‌ها و پرداخت‌های مشتریان
- قابلیت نمایش لیست بیمه نامه‌های مشتری به تفکیک رشته بیمه در پروفایل مشتری
- قابلیت پیاده‌سازی پورتال جامع مشتریان به صورت یکپارچه با سیستم CRM سازمان
- قابلیت پیاده‌سازی انواع پورتال شعب بیمه، پورتال کارگزاران و نمایندگان، کارگزاران و ...
- قابلیت یکپارچگی با سیستم اصلی بیمه‌گری سازمان
- قابلیت طراحی Mobile App اختصاصی برای ارائه خدمات به مشتریان بیمه
- قابلیت پیاده‌سازی سایر فرآیندهای اختصاصی سازمان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...





## راهکار صنعت آسانسور

راهکار مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت‌های آسانسوری با هدف پوشش کامل نیازمندی‌های بخش بازاریابی، فروش و خدمات شرکت‌های فعال این حوزه ارائه شده است. این راهکار امکانات بسیار گسترده‌ای نظیر مدیریت یکپارچه سرنخ‌ها، مشتریان، پروژه‌ها، ساختمان‌ها و آسانسورها را فراهم می‌سازد. سامانه‌های مدیریت در این راهکار با بهره‌گیری از به‌روشی‌های متعدد صنایع مختلف و همچنین در نظر گرفتن ملاحظات خاص این صنعت قادر به توانمندسازی شرکت‌های فعال در صنعت آسانسور است.

- امکان تعریف انواع ذی‌نفعان شامل مشتریان، همکاران، مالکان، نصابان و ...
- امکان تعریف ساختمان‌ها با مشخصاتی همچون وضعیت ساختمان، نوع سازه، تعداد طبقات، تعداد توقف‌ها و ...
- امکان تعریف آسانسورها
- پوشش کامل فرآیندهای فروش، مدیریت پروژه‌ها و درخواست‌های مشتریان
- مدیریت لیست‌ها و کمپین‌های بازاریابی
- مدیریت وصول مطالبات و یکپارچگی با نرم افزارهای مالی
- یکپارچگی کلیه کانال‌های ارتباطی با ذی‌نفعان
- امکان طراحی Mobile App برای کلیه انواع ذی‌نفعان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...



## راهکار صنعت ساختمان

راهکار مدیریت ارتباط با مشتریان حوزه کسب و کار املاک و مستغلات با هدف مدیریت امور شبکه بازاریابی و فروش شرکت‌های فعال در صنعت ساخت و فروش ساختمان ارائه شده است. با استفاده از نرم افزار CRM املاک و مستغلات می‌توان کلیه امور بازاریابی، پیش فروش و فروش انواع پروژه‌های ساختمانی اعم از مسکونی، تجاری و ... را به آسانی مدیریت نموده و از قابلیت‌های ارزشمند این راهکار جهت ایجاد ارزش بیشتر برای سازمان استفاده نمود.

- امکان تعریف پروژه‌ها، بلوک‌ها، طبقات، واحدها و ...
- امکان تعریف خریداران، نمایندگان فروش، پیمانکاران و ...
- مدیریت کامل چرخه فروش و بازاریابی
- امکان تعریف انواع طرح‌های فروش
- پیش‌بینی پتانسیل بازار با تحلیل بر روی فرصت‌های ایجاد شده
- ایجاد سریع و آسان مبایعه نامه
- مدیریت وصول مطالبات
- مدیریت کلیه کانال‌های ارتباطی با ذی‌نفعان
- مدیریت درخواست‌های مشتریان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...





## راهکار شرکتهای بازرگانی

مشتری یکی از مهم‌ترین اجزای هر شرکت بازرگانی است. مدیریت بهتر مشتری در یک شرکت بازرگانی به مثابه مدیریت بهتر کل مجموعه است. با توجه به اهمیت این حوزه، شرکت سامانه‌های مدیریت راهکاری جامع و یکپارچه را جهت مدیریت کلیه امور مشتریان در شرکت‌های بازرگانی پیشنهاد می‌کند. گستره این راهکار از پوشش نیازمندی‌های بازاریابی مجموعه آغاز شده و کلیه فرآیندهای فروش، وصول مطالبات، فاکتورها، مدیریت موجودی انبار، مدیریت قطعات، فرآیندهای گارانتی و خدمات پس از فروش، پورتال‌های فروش و خدمات پس از فروش، باشگاه مشتریان و یکپارچگی با سیستم‌های مالی را پوشش می‌دهد.

- امکان تشکیل لیست‌های بازاریابی و مدیریت کمپین‌ها
- یکپارچگی کلیه کانال‌های ارتباطی اعم از ایمیل، تلفن، پیامک، فکس، تلگرام و ...
- امکان پیاده‌سازی انواع فروشگاه اینترنتی یکپارچه با بستر CRM
- امکان پیاده‌سازی پورتال مشتریان
- مدیریت سرخ‌ها و فرصت‌های فروش
- مدیریت محصولات و لیست‌های قیمت و تخفیف
- مدیریت سفارشات
- مدیریت قطعات محصول و گارانتی محصولات
- مدیریت موجودی انبار و ثبت انواع حواله ورود و خروج
- مدیریت کلیه درخواست‌های خدمات پس از فروش مشتریان
- مدیریت وصول مطالبات و یکپارچگی با نرم افزارهای مالی
- امکان طراحی Mobile App برای مشتریان سازمان یکپارچه با CRM
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...



- یکپارچگی و مدیریت کلیه کانال‌های ارتباطی نظیر ایمیل، تلفن، پیامک، تلگرام، فکس و ...
- پورتال یکپارچه دانشجویان جهت ارتباط مؤثرتر و ساده‌تر دانشجویان با دانشگاه
- مدیریت کامل چرخه درخواست‌های دانشجویان
- قابلیت یکپارچه‌سازی با سیستم آموزشی، اتوماسیون اداری و سایر نرم‌افزارهای دانشگاه
- امکان ایجاد نظرسنجی‌های متنوع از دانشجویان و پایش نتایج
- انعطاف‌پذیری و پویایی در حوزه فرآیندهای دانشگاه با بهره‌گیری از ابزارهای مدیریت فرآیند
- امکان طراحی Mobile App جهت ارائه خدمات به دانشجویان به‌صورت یکپارچه با سیستم
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...

## راهکار حوزه دانشگاهی

شرکت سامانه‌های مدیریت با شناخت و تحلیل مؤلفه‌های موجود در حوزه ارتباط با دانشجویان و اساتید دانشگاهی از یک سو و معماری نرم‌افزارهای موجود در دانشگاه از سوی دیگر، اقدام به ارائه طیف وسیعی از محصولات و خدمات خود جهت برقراری ارتباط مؤثرتر و ارزش‌زاتر برای حوزه دانشگاهی نموده است.

راهکار مدیریت خدمات دانشجویان که از آن به عنوان SRM یا Student Relationship Management می‌توان نام برد، کلیه ارتباطات با دانشجویان را در حوزه‌های آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و مالی، در پورتالی یکپارچه با سیستم آموزشی دانشگاه و سایر کانال‌های ارتباطی در اختیار مجموعه و دانشجویان قرار می‌دهد.



# راهکار شرکتهای خدماتی

شرکتهای خدماتی در استانداردسازی خدمات قابل ارائه و همچنین کنترل و مدیریت سطح خدمات و رضایتمندی مشتریان خود با معادلات و پیچیدگی‌هایی روبرو هستند. به منظور پاسخگویی به این مسائل شاهد ظهور چارچوب‌ها و رویکردهایی جهت مدیریت خدمات هستیم. شرکت سامانه‌های مدیریت به منظور پوشش نیازمندی‌های رو به رشد شرکتهای خدمات‌محور و با بهره‌گیری از به‌روش‌های این حوزه، اقدام به ارائه راهکارهای CRM ویژه این سازمان‌ها نموده است. تعریف کاتالوگ خدمات، قیمت‌گذاری، فرآیند بازاریابی و فروش، مدیریت درخواست‌های مشتریان، کنترل سطح خدمت و عملیات، یکپارچه‌سازی درگاه‌های ارتباطی و ... برخی از بخش‌هایی هستند که در این راهکار پوشش داده می‌شوند.

- مدیریت بازاریابی شامل بخش‌بندی مشتریان، کمپین‌ها و ...
- مدیریت فروش شامل سرنخ‌ها، فرصت‌ها، پیشنهادات قیمت، قراردادهای سفارشات و ...
- مدیریت وصول مطالبات و یکپارچگی با سیستم‌های حوزه مالی
- مدیریت درخواست‌های مشتریان و سایر فرآیندها و گردش‌های کاری
- امکان تعریف KPIهای مختلف و مدیریت سطوح توافقات و عملیات (SLAها و OLAها)
- یکپارچگی کلیه کانال‌های ارتباطی نظیر ایمیل، تلفن، پیامک، تلگرام، فکس و ...
- انواع پورتال‌ها و باشگاه‌های مشتریان
- امکان طراحی و پیاده‌سازی Mobile App یکپارچه با CRM برای مشتریان سازمان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا و ...



## راهکار صنعت نشر

شرکت سامانه‌های مدیریت با شناخت و تحلیل نیازمندی‌های این صنعت و با تکیه بر تجربیات موفق خود در پیاده‌سازی راهکارهای CRM در شرکت‌های حوزه نشر، راهکارهای خاص منظره این صنعت را ارائه نموده است. مدیریت ارتباط با انواع ذی‌نفعان شامل مؤلفین، مشتریان، دیران، ویراستاران و ... به همراه مدیریت حوزه‌های بازاریابی، فروش و مدیریت وظایف از قسمت‌های کلیدی این راهکار هستند.

- یکپارچگی کلیه کانال‌های ارتباطی با ذی‌نفعان شامل ایمیل، تلفن، پیامک، تلگرام، فکس و ...
- امکان تعریف انواع دسته‌بندی‌ها برای محصولات و ذکر جزئیات هر محصول
- مدیریت شرایط همکاری با اجزای شبکه توزیع شامل نحوه همکاری، قیمت و تخفیفات
- مدیریت فرآیند بازاریابی شامل بخش‌بندی بازار و مدیریت کمپین‌ها
- مدیریت فرآیند فروش شامل سرنخ‌ها، فرصت‌ها، پیش‌فاکتورها و سفارشات
- مدیریت موجودی انبار و کنترل موجودی حین فرآیند فروش
- مدیریت وصول مطالبات و یکپارچگی با سیستم‌های حوزه مالی
- پورتال‌های فروش محصولات و ارتباط با ذی‌نفعان به صورت یکپارچه با CRM
- امکان طراحی و پیاده‌سازی Mobile App یکپارچه با CRM برای مشتریان سازمان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا و ...



## راهکار صنعت فناوری اطلاعات

سامانه‌های مدیریت بر پایه شناخت کامل و تجربیات موفق آمیز خود در شرکت‌های فناوری اطلاعات و همچنین بستر نرم افزاری قدرتمند Microsoft CRM، امکان پیاده‌سازی کلیه فرآیندهای حوزه مشتری را به صورت بهینه بر پایه به‌روشنی‌های موجود در شرکت‌های نرم افزاری فراهم نموده است. CRM پیشنهادی سامانه‌های مدیریت برای شرکت‌های حوزه فناوری اطلاعات از بازاریابی آغاز شده و کلیه فرآیندهای فروش، خدمات پس از فروش، مدیریت سفارشات مشتری، Issue Tracking، وصول مطالبات و ارتباط با سیستم مالی و حسابداری را پوشش می‌دهد.

- مدیریت انواع لیست‌های بازاریابی و کمپین‌ها
- مدیریت سرخ‌ها و فرصت‌های فروش، پیشنهادات قیمت و قراردادهای
- مدیریت ثبت و اجرای سفارشات و یک لاگ‌های محصولات و خدمات
- مدیریت فاکتورها و وصول مطالبات و یکپارچگی با سیستم مالی
- امکان پیش‌بینی نقدینگی سازمان بر اساس تعهدات فعلی
- امکان برنامه‌ریزی و انجام کلیه امور مربوط به خدمات فنی
- پشتیبانی مشتریان و پیگیری یک مورد در مسیر فرآیند پشتیبانی و توسعه محصول
- مدیریت توافقات‌های سطوح خدمات (SLAها)
- پیاده‌سازی انواع پورتال‌های مشتریان به صورت کاملاً یکپارچه با CRM
- یکپارچگی و مدیریت کلیه کانال‌های ارتباطی شامل ایمیل، تلفن، پیامک، تلگرام، فکس و ...
- پیاده‌سازی انعطاف‌پذیر سایر فرآیندهای سازمان
- امکان طراحی و پیاده‌سازی Mobile App یکپارچه با CRM برای مشتریان سازمان
- امکان بهره‌گیری از CRM با استفاده از APP موبایل برای کارکنان
- بهره‌گیری از انواع گزارشات، نمودارها و داشبوردهای در لحظه و پویا
- و ...

## محصولات تولید شده بر بستر نرم افزار Microsoft CRM و Dynamics 365

نرم افزار Microsoft Dynamics CRM با هدف پوشش نیازهای نرم افزاری سازمان‌ها در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری توسط شرکت مایکروسافت، برای اولین بار در سال ۲۰۰۳ به بازار جهانی عرضه شد و تاکنون ده‌ها هزار سازمان بزرگ که بسیاری از آنها از مطرح‌ترین سازمان‌ها در جهان هستند از این نرم افزار قدرتمند برای پوشش نیازهای نرم افزاری‌شان در حوزه CRM استفاده می‌نمایند. شرکت سامانه‌های مدیریت به عنوان حرفه‌ای‌ترین ارائه‌دهنده راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری در ایران، محصولات متنوعی را در تراز جهانی بر روی پلتفرم نرم افزار Microsoft Dynamics CRM و Microsoft Dynamics 365 تولید کرده و فرصت استفاده کارآمد و اثربخش از این پلتفرم را برای سازمان‌های کشور فراهم نموده است.

کلیه محصولات شرکت سامانه‌های مدیریت دارای کد منبع (source code) مجزا در سامانه‌های مدیریت می‌باشند. تولید کامل این محصولات در شرکت سامانه‌های مدیریت سبب شده است تا بدون هرگونه محدودیت ابزاری، پیاده‌سازی CRM در سازمان مشتریان با حداکثر کارایی و انعطاف‌پذیری انجام گیرد. همچنین با توجه به تولید استاندارد محصولات سامانه‌های مدیریت، این محصولات با تمامی نسخه‌های موجود و آتی نرم افزارهای Microsoft Dynamics CRM و Microsoft Dynamics 365 سازگار و قابلیت نصب و استفاده را داشته باشد.



# CRM

مدیریت ارتباط با مشتری

www.BMSD.ir



## بازاریابی

راهکار بازاریابی در راستای ایجاد بستری سیستمی جهت دستیابی به اهداف بازاریابی سازمان در یکپارچگی کامل با سایر بخش‌های نرم افزار CRM ارائه می‌گردد. در این راهکار امکان بخش‌بندی بازار بر اساس شاخص‌های مختلف عملکردی و مشخصاتی، طرح‌ریزی و مدیریت کمپین‌های بازاریابی، دریافت بازخورد کمپین‌ها و انجام تحلیل اثربخشی هر کمپین بر اساس کلیه اطلاعات سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد.

- امکان بخش‌بندی و هدف‌گذاری بازار به واسطه تعریف لیست‌های بازاریابی
- امکان تعریف لیست‌های بازاریابی استاتیک و پویا
- تعریف کمپین و کمپین سریع بازاریابی
- امکان تعریف مدیریت کلیه فعالیت‌های مربوط به یک کمپین
- امکان تقسیم‌بندی فعالیت‌های کمپین و تخصیص به اشخاص مختلف
- امکان زمان‌بندی فعالیت‌ها و ارسال یادآور
- امکان مشخص کردن پاسخ‌های کمپین
- امکان تحلیل میزان اثربخشی کمپین‌های برگزار شده
- استفاده از پاسخ‌های کمپین و تبدیل به سرنخ فروش
- یکپارچگی کامل با فروش و سایر قسمت‌های سازمان

داشتن رویکرد مناسب و ارتباط مؤثر با مشتریان، متضمن رسیدن به اهداف مالی شرکت است. از زمانی که سرخ به فرآیند فروش شرکت وارد می‌شود تا وقتی که فروش قطعی به وی محقق شود، فرآیند فروش یک شرکت را شکل می‌دهد که بسته به حوزه فعالیت، نوع محصولات و خدمات و یا نوع مشتریانی که مخاطب شرکت هستند، کاملاً متفاوت خواهد بود. لزوم داشتن ارتباط مؤثر در مراحل فروش، پیاده‌سازی صحیح فرآیند اختصاصی هر سازمان در سیستم CRM آن است، با پیاده‌سازی سیستم فروش، قابلیت‌های ذیل برای شرکت قابل استفاده خواهد بود:

- مدیریت محصولات، خدمات، لیست‌های قیمت و تخفیف
- امکان تعیین لیست قیمت و تخفیف مجزا برای هر گروه از مشتریان
- امکان تبدیل فعالیت‌هایی مانند تماس تلفنی به یک فرصت بالقوه فروش
- مدیریت سرخ‌ها و مشتریان بالقوه
- امکان ایجاد هم‌زمان مشتری، شخص و فرصت برای یک سرخ
- پیش‌بینی پتانسیل بازار با تحلیل بر روی فرصت‌های ایجاد شده
- ایجاد سریع و آسان پیش‌فاکتور بر اساس فرصت ثبت شده با استفاده از کاتالوگ محصولات و لیست قیمت‌های تعریف شده
- بازنگری پیش‌فاکتورها تا تأیید نهایی مشتری و حفظ نسخه‌های قبلی
- ایجاد سفارش بر اساس پیش‌فاکتور تأیید شده
- ایجاد فاکتور بر اساس سفارش ایجاد شده
- تعریف اهداف مورد نظر سازمان و ردیابی آنها به کمک معیارهای سنجش اهداف
- امکان ارزیابی عملکرد ناحیه‌های فروش مختلف

## فروش

امکان‌های مدیریت  
راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

www.BMSD.ir





راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

## خدمات

اگر سازمان شما یک سازمان خدمت‌دهنده باشد باید ارتباط شما با مشتریان‌تان به‌صورت مستمر و در یکپارچگی با سایر قسمت‌های سازمان مانند فروش ادامه یابد. علاوه بر آن می‌بایست به منظور ارائه خدمات مناسب، یکپارچگی کاملی بین واحدهای مختلف خدمات سازمان برقرار باشد. نرم افزار CRM به شما کمک می‌کند تا بهره‌وری سازمان خدمات خود را به کمک قابلیت‌های زیر افزایش داده و ارزش بیشتری را برای سازمان خلق کنید.



- امکان تعریف و مدیریت خدمات قابل ارائه سازمان
- ایجاد و برنامه‌ریزی فعالیت‌های خدماتی بر اساس خدمات تعریف شده
- ایجاد و برنامه‌ریزی منابع مختلف مورد نیاز بخش خدمات
- تعریف گروه‌های کاری بر اساس تخصص و تخصیص خودکار موارد
- ثبت موارد و درخواست‌های مشتریان از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف
- مدیریت درخواست‌های مشتریان
- ایجاد پایگاه دانش از طریق حفظ مستندات و دانش به‌دست آمده و استفاده در موارد مشابه
- مدیریت توافقنامه‌های سطوح خدمات و عملیات (SLAها و OLAها)
- امکان تعریف توافقنامه سطح خدمات (SLA) اختصاصی برای هر مشتری
- امکان تعریف و پایش اهداف خدمات بر اساس شاخص‌های قابل تعریف
- ثبت قراردادهای به کمک قالب‌های از پیش تعریف شده
- انجام اقدامات لازم بر اساس بندهای قرارداد
- مشاهده تقویم خدمات سازمان و ثبت قرار ملاقات‌ها
- و ...



## انبار

انبار فروش جز لاینفک فروش در بسیاری از شرکت‌ها می‌باشد که متأسفانه به دلیل محدودیت‌های سیستمی، همیشه توسط سیستم‌های حسابداری مدیریت شده است، در حالی که انباری با اطلاعات دقیق، یکپارچه با فرآیند فروش، همراه با قابلیت‌های رزرو محصولات برای مشتریان از موارد کلیدی و تأثیرگذار یک فروش موفق است. شرکت سامانه‌های مدیریت با درک صحیح از لزوم وجود این سیستم در واحد فروش برای مدیریت و عملکرد بهتر و همچنین ارتباط تنگاتنگ فروش با موجودی کالا، اقدام به تولید این محصول یکپارچه با سایر بخش‌های CRM سازمان نموده است. برخی از امکانات این راهکار عبارتند از:

- امکان تعریف تعداد نامحدود انبار کالا
- امکان ثبت دستگاه‌ها یا محصولات انبار
- امکان بررسی موجودی فروش در هنگام ثبت سفارش
- امکان ثبت خودکار و یا دستی مجوز انبار جهت ورود و یا خروج کالا
- امکان تکمیل تدریجی یک مجوز انبار طی چند حواله
- امکان کاهش موجودی منطقی انبار پس از رزرو یک دستگاه خاص برای یک مشتری
- امکان مشاهده محصولات انبار و موجودی هر یک بر روی هر انبار
- امکان مشاهده میزان موجودی هر محصول در انبارهای مختلف
- امکان ثبت حواله ورود، خروج و بین انبار برای محصولات انبار
- امکان مشاهده انواع حواله‌های مربوط به یک محصول انبار بر روی فرم محصول انبار
- امکان چاپ حواله‌های ورود، خروج و بین انبار با قالب مشخص
- امکان مشخص نمودن یک انبار پیش فرض فروش به‌ازای کلیه سفارشات
- امکان گزارش‌گیری از کلیه محصولات انبار و موجودی منطقی و فیزیکی هر یک
- مشاهده میزان موجودی هر محصول انبار از طریق نمودارها و داشبوردهای مختلف
- امکان تعریف انواع اطلاع‌رسانی‌های انبار به صورت خودکار با استفاده از قابلیت‌های CRM
- امکان توسعه و یکپارچه‌سازی با فرآیند تدارکات سازمان
- امکان توسعه و یکپارچه‌سازی با سیستم مالی سازمان
- و ...

## مدیریت شکایات

راهکار مدیریت شکایات سامانه‌های مدیریت به صورت کاملاً یکپارچه بر بستر نرم افزار Microsoft CRM و Dynamics 365 تولید شده است. هدف این نرم افزار، مدیریت اثربخش حوزه شکایات است. این راهکار که منطبق بر الزامات ایزو ۱۰۰۰۲ یا همان استاندارد بین‌المللی رسیدگی به شکایات مشتریان تولید شده است، به شما این امکان را می‌دهد تا بتوانید شکایات مشتریان خود را از انواع کانال‌های ارتباطی دریافت نموده و به مدیریت آنها بپردازید. نحوه رسیدگی به شکایات در این راهکار به صورتی است که نه تنها سازمان، بلکه مشتری شما نیز به راحتی می‌تواند از وضعیت شکایات‌های خود اطلاع حاصل نماید.

- امکان ثبت شکایت، انتقاد و پیشنهاد از طریق راه‌های ارتباطی مختلف
- امکان طبقه‌بندی شکایات در سازمان بر اساس ساختارهای موجود
- امکان ثبت پیگیری شکایت بر روی هر شکایت ثبت شده در سیستم
- ایجاد کد پیگیری بر روی هر شکایت و اطلاع‌رسانی به مشتری از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف
- امکان مدیریت چرخه گردش کار شکایات در سازمان بر اساس مؤلفه‌های گوناگون
- امکان اطلاع‌رسانی به مشتری پس از تغییر وضعیت هر شکایت در سازمان
- امکان گزارش‌گیری و بهره‌گیری از نمودارها و داشبوردهای گوناگون در حوزه شکایات
- و ...



## نظر سنجی

راهکار نظر سنجی سامانه‌های مدیریت به صورت یکپارچه با نرم افزار Microsoft CRM و Dynamics 365 جهت پوشش نیازمندی‌های بسیار گسترده و البته کاربردی این حوزه تولید شده است. نظر سنجی تماس‌های تلفنی (به عنوان مثال پس از اتمام مذاکره تلفنی یک کارشناس)، نظر سنجی در عملیات‌های مختلف (به عنوان مثال بعد از حل یک مورد مشتری و یا انجام یک سفارش) و نظر سنجی‌های عمومی (با تکمیل دستی و یا تکمیل توسط مشتری از طریق پورتال) نمونه‌های مختلفی از انواع نظر سنجی‌ها هستند که توسط راهکارهای این حوزه شرکت سامانه‌های مدیریت به صورت یکپارچه با نرم افزار CRM پوشش داده می‌شود. نظر سنجی‌ها می‌توانند از طریق کانال‌های ارتباطی گوناگون نظیر پورتال، تلفن، پیامک و تلگرام از کلیه ذی‌نفعان سازمان انجام شود.

- امکان آماده‌سازی و ساخت فرم‌های نظر سنجی بر اساس موضوعات مختلف در محیط CRM
- ثبت کلیه اطلاعات نظر سنجی‌ها در پروفایل مشتری
- امکان مدیریت فرم‌های پاسخگویی مشتریان بر اساس پاسخ‌های ارائه شده توسط مشتری
- امکان برقراری شرط در هنگام پاسخگویی به سؤالات توسط طراح نظر سنجی
- امکان ارائه گزارشات تحلیلی و در لحظه از داده‌های نظر سنجی‌ها
- امکان گرفتن خروجی نظر سنجی‌ها در قالب فرمت‌های اکسل و ورد و ...
- بهره‌برداری از انواع نمودارها و داشبوردها بر روی نظر سنجی‌های مختلف
- امکان ثبت نظر سنجی از کانال‌های مختلف از قبیل پورتال، پیامک، تلفن، تلگرام و ...
- امکان تعریف گردش کار بر اساس اطلاعات ثبت شده در نظر سنجی
- و ...





## مدیریت بسته‌های کاری

مدیریت وظایف همواره یکی از دغدغه‌ها و چالش‌های مهم در هر سازمان است. سامانه‌های مدیریت به منظور مدیریت هر چه بهتر تعهدات سازمان (مخصوصاً حوزه مشتریان) برای سازمان‌های گوناگون راهکاری را تحت عنوان مدیریت بسته‌های کاری ارائه می‌نماید. با تکیه بر این راهکار می‌توان بر اساس استانداردها و متدولوژی سازمان به‌ازای سفارشات و اقلام و سفارشات تعهدی سازمان، اقدام به برنامه‌ریزی و ایجاد خودکار بسته‌های کاری و تخصیص این موارد به متولیان مربوطه نمود. بدین صورت علاوه بر اینکه مقدمات لازم جهت محاسبه هزینه و حتی فایده هر حوزه تعهدی و یا بسته کاری فراهم می‌شود، در هر لحظه می‌توان از آخرین وضعیت هر تعهد انجام شده به مشتری آگاه شد.

سایر امکانات این راهکار عبارتند از:

- امکان تعریف الگوی بسته‌های کاری بر مبنای هر خدمت و یا محصول
- تعریف خودکار بسته‌های کاری و تخصیص به متولیان مربوطه
- امکان تعریف انواع بسته‌های کاری و تعیین متولی نوع بسته کاری
- امکان تعیین مهلت، متولی انجام و وضعیت برای هر بسته کاری
- امکان مدیریت سطوح خدمت (OLA) برای هر نوع بسته کاری
- امکان اجرای گردش کار و اطلاع‌رسانی برای محدوده‌های هشدار و اتمام مهلت مجاز
- امکان تعریف بسته‌های کاری به صورت سلسله مراتبی
- و ...

## مدیریت وصول مطالبات

راهکار مدیریت وصول مطالبات در پی پاسخگویی به یکی از مشکلات بسیار رایجی است که اکثر سازمان‌ها با آن رو به رو هستند. این نرم افزار با هدف مدیریت تعهدات پرداخت‌های مشتری و به صورت کاملاً یکپارچه با نرم افزار مایکروسافت CRM تولید شده است. هنگامی که یک سفارش در سازمان به وجود می‌آید، پیرو این سفارش تعهدات پرداختی نیز برای مشتری به وجود خواهد آمد. مدیریت کارآمد و اثربخش این پرداخت‌ها آن چیزی است که سیستم مدیریت وصول مطالبات به دنبال آن است. علاوه بر موارد فوق برخی اطلاعات مالی مشتری در تعیین و مسیردهی فرآیندها و تصمیمات سازمان بسیار مؤثر و کاربردی است. با بهره‌گیری از این راهکار، اطلاعات مالی حوزه مشتری همواره مؤثر و در دسترس هستند.

از جمله مزایای دیگری که با به کارگیری نرم افزار وصول مطالبات به دست خواهد آمد عبارتند از:

- امکان هدف‌گذاری برای تیم‌ها و واحدهای مختلف سازمان بر اساس میزان دریافت‌های مالی
- پیش‌بینی میزان نقدینگی سازمان بر اساس تعهدات فعلی
- برآورد و محاسبه مجموع دریافت‌های مالی از یک مشتری در یک بازه زمانی مشخص
- امکان مقایسه دریافت‌های تعهد شده با دریافت‌های واقعی
- امکان تعریف انواع مراحل پرداخت برای سفارشات مشتریان
- امکان ثبت ضمانت‌نامه‌های مربوط به سفارشات
- امکان ثبت و پایش کلیه کسورات مالی قراردادهای
- محاسبه مانده تراز حساب مشتری بر اساس اطلاعات سفارشات و دریافت‌ها
- امکان تعریف انواع گردش‌های کاری بر اساس رویدادهای مالی حوزه مشتری
- امکان یکپارچه‌سازی با راهکارهای مالی سازمان در صورت نیاز
- و ...



## راهکار امتیازدهی و رتبه‌بندی gradeSys

اتخاذ سیاست‌های ویژه در تعامل با مشتریان مختلف، با توجه به ویژگی‌های هر مشتری، یکی از مهم‌ترین روش‌هایی است که سازمان‌ها در جهت افزایش ارزش مشتریان خود به کار می‌گیرند. رفتار با گروه‌های مختلف مشتریان بر اساس ویژگی‌های خاص هر گروه، بازاریابی را هدفمندتر، فروش را مؤثرتر و خدمات را ارزش‌زاتر خواهد ساخت. سیستم gradeSys به سازمان این امکان را می‌دهد که با تعریف شاخص‌های مدنظر، امتیاز و درجه برای هر موجودیتی را در مایکروسافت CRM محاسبه نماید. به عنوان مثال امتیاز و درجه مشتریان را محاسبه، پروژه‌ها را امتیازدهی و یا سفارشات مشتری را اولویت‌دهی کنند.

- قابلیت امتیازدهی پویا
- امکان ارائه مجموع امتیازات در هر لحظه
- قابلیت نمایش امتیازات به تفکیک منشأ امتیاز
- قابلیت دریافت انواع توابع جهت امتیازدهی
- قابلیت درجه‌بندی مشتریان بر اساس شاخص‌های مختلف
- قابلیت درجه‌بندی هر موجودیت به  $n$  درجه مختلف
- محاسبه و اختصاص امتیازات جدید به صورت اتوماتیک و اعمال در لحظه امتیازات
- در پروفایل مشتری
- امکان اولویت‌بندی خودکار رسیدگی در درخواست‌های ذی‌نفعان بر اساس رتبه و امتیاز کسب شده





راهکارهای ارتباطی  
CRM تعاملی



call **Sys**

www.BMSD.ir

## راهکار تلفنی callSys

اطلاعات، ارزشمندترین چیزی است که یک سازمان از مشتریان خود دارد، به هر میزان که اطلاعاتی از مشتری و یا وقایع رخ داده برای او از دست داده شود، به همان میزان نیز فرصتهایی که از آن اطلاعات به دست می آمد نیز، از دست خواهد رفت. در یک آرمانشهر سازمانی می توان چنین گفت که یکی از بهترین اتفاقاتی که می تواند برای یک سازمان رخ دهد آن است که هیچ اطلاعاتی در آن سازمان از دست نرود. یکی از کانال های ارتباطی بسیار مرسوم سازمان ها که بسیاری از تعاملات با ذی نفعان شان از طریق آن صورت می گیرد کانال ارتباطی تلفن است. راهکار callSys به شما کمک می کند تا از طریق یکپارچگی سیستم تلفنی با محصول Microsoft CRM و Dynamics 365، به تمام آنچه که برای یکپارچه نمودن اطلاعات خود در تماس های تلفنی نیاز دارید دست پیدا کنید. این راهکار قابلیت یکپارچگی با انواع مختلف مراکز تماس را دارا بوده و با کلیه نسخ نرم افزار مایکروسافت CRM نیز سازگار است. نرم افزار callSys امکان هوشمندسازی مرکز تماس تلفنی را برای سازمان ها فراهم نموده است.



- مدیریت تماس‌های تلفنی ورودی انواع مخاطبین از قبیل مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، کاربران (Users) و سرنخ‌ها یا مشتریان بالقوه (Leads)
- انطباق با ساختارهای پیش‌فرض و سفارشی‌شده در Microsoft CRM
- امکان مشاهده اطلاعات تماس گیرنده به‌صورت خودکار و به محض رخ دادن یک تماس تلفنی قبل از پاسخگویی به تماس از طریق POP-UP
- پشتیبانی از تمامی شماره تلفن‌های موجود بر روی انواع موجودیت‌های مربوط به مخاطب
- مشاهده POP-UP برای تماس‌های قرارگرفته در پشت خط
- امکان پاسخگویی به تماس، به سادگی و با کلیک بر روی شماره مشاهده شده روی POP-UP
- امکان ایجاد و ثبت یک فعالیت تماس تلفنی به محض برقراری تماس
- ایجاد یک فعالیت تماس تلفنی با عنوان «بی پاسخ» در صورت عدم پاسخگویی و یا رد تماس
- مشاهده اطلاعات تماس‌ها از قبیل نام، شماره تماس، زمان تماس و مدت زمان مکالمه در محیط callSys
- دستیابی به اطلاعات تماس‌ها و طراحی انواع گزارش‌ها و داشبوردها با بهره‌گیری از یکپارچگی کامل راهکار callSys و بستر Microsoft Dynamics CRM
- امکان تبدیل تماس‌های ورودی و بی پاسخ از طریق محیط callSys به موجودیت‌های مورد (Case)، فرصت بالقوه فروش (Lead)، شخص (Contact)، شرکت (Account) و تماس تلفنی (Phone Call) در Microsoft Dynamics CRM و همچنین قابلیت ذخیره شماره تماس به‌صورت جداگانه
- مدیریت تماس‌های تلفنی خروجی انواع مخاطبین از قبیل مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، کاربران (Users) و فرصت‌های بالقوه (Leads)
- امکان برقراری تماس‌های خروجی بدون نیاز به شماره‌گیری با تلفن و تنها از طریق کلیک تماس بر مخاطب مربوطه
- امکان تعیین خط مورد نظر حین برقراری تماس‌های خروجی
- امکان مشاهده تمامی شماره تلفن‌های مخاطب و انتخاب شماره مورد نظر برای شماره‌گیری
- امکان تبدیل تماس‌های خروجی از طریق محیط callSys به موجودیت‌های مورد (Case)، مشتری بالقوه فروش (Lead)، شخص (Contact)، شرکت (Account) و تماس تلفنی (Phone Call)
- امکان گزارش‌گیری از کلیه تماس‌ها به تفکیک ورودی و خروجی در بستر Microsoft Dynamics CRM
- قابلیت‌های پیکربندی بر روی سرور
- قابلیت اضافه نمودن شماره‌های پیشنهادی

## راهنمای پیامکی smSys



این راهنما، راه ارتباطی پیامک را به Microsoft CRM و Dynamics 365 اضافه می‌کند. با استفاده از این راهنما می‌توان در هر مرحله از فرآیندها با استفاده از قالب‌های پیش‌فرض تعریف شده و پویا با ذی‌نفعان ارتباط دو سویه پیامکی برقرار نمود.

- ارسال پیامک به کاربران (Users) و مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، سرخ‌ها (Leads) با درج مشخصات (نام، نام خانوادگی، سمت و غیره) به صورت خودکار
- دریافت پیامک از مشتریان و اجرای عملیات مورد نیاز به صورت خودکار بدون نیاز به سخت افزار جانبی
- انطباق با ساختارهای پیش‌فرض و سفارشی‌شده در CRM
- تعریف شماره‌های اختصاصی برای هر کاربر هنگام ارسال و دریافت پیامک
- استفاده از Workflow و Dialog جهت اجرا عملیات مورد نیاز مانند ایجاد و ارسال خودکار پیامک
- انواع گزارش‌گیری از پیامک‌های ارسالی و دریافتی
- ارسال پیامک گروهی به فهرست‌های بازاریابی و کمپین‌های مختلف
- امکان استفاده از قالب پیش‌فرض برای ارسال پیامک
- تعریف نامحدود قالب‌های پیش‌فرض پیامک جهت سهولت در استفاده مجدد
- انعطاف در تعریف قالب برای رسیدن به مشخصات مورد نیاز مشتری از روی هر کدام از موجودیت‌های موجود در CRM جهت قرار گرفتن خودکار آنها در متن پیامک
- استفاده از چندین سرویس‌دهنده پیامک و سهولت در تعیین و تغییر سرویس‌دهنده پیش‌فرض
- مشاهده میزان شارژ ریالی باقی‌مانده در محیط تنظیمات بدون رجوع به پنل سرویس‌دهنده
- امکان غیرفعال کردن پیامک دریافتی توسط کاربران تنها با ارسال یک پیامک
- تفکیک کلمات متن پیامک ورودی و استفاده از آنها در سناریوهای مختلف
- رهگیری و به‌روزرسانی وضعیت پیامک از لحظه ارسال به مخابرات تا لحظه رسیدن به تلفن همراه کاربر مورد نظر به صورت خودکار (مطلع شدن از آخرین وضعیت پیامک)



## راهنمای کاربر faxSys

این محصول در کنار نرم افزار Microsoft CRM یا Dynamics 365 این امکان را ایجاد می کند تا مدیریت کلیه فعالیت های ارسال و دریافت نمایر به صورت خودکار، از طریق CRM و در یکپارچگی کامل با سیستم های ارتباطی صورت پذیرد.

با راه اندازی محصول faxSys، فکس های دریافتی به صورت خودکار به پرونده مشتری مربوطه ضمیمه خواهد شد و برای ارسال فکس تنها کافیست تصویر سند خود را ضمیمه کرده و آیکون ارسال را کلیک نمایید.



- پشتیبانی از ارسال به شخص (Contact)، شرکت (Account)، کاربر (User) و سرخ (Lead)
- ارسال از طریق سرویس فکس ویندوز یا فکس الکترونیک (Hyla Fax)
- ارسال فکس از طریق workflow
- ارسال فکس به صورت زمان بندی شده
- امکان ارسال مجدد با قابلیت تنظیم فاصله زمانی تکرار
- پشتیبانی از ارسال به داخلی مستقیم فکس پشت سانترال
- امکان فعال سازی چند سرور ارسال کننده و انتخاب نوع سرور برای ارسال
- امکان انتخاب خط داخلی برای ارسال
- امکان مشخص نمودن سرور فکس پیش فرض برای ارسال
- ثبت جزئیات مراحل ارسال فکس و وضعیت لحظه ای فکس مانند مشغول بودن خط مشتری یا عدم پاسخ
- عدم امکان ثبت فکس برای مخاطبینی که شماره فکس ندارند
- تولید خودکار موضوع فکس
- امکان دریافت فکس از طریق سرویس فکس ویندوز یا فکس الکترونیک (Hyla Fax)
- اتصال خودکار فکس دریافتی به پروفایل شخص یا شرکت ارسال کننده
- امکان یکپارچه سازی با سایر سیستم های ارسال و دریافت فکس

**FaxSys**



## راهکار یکپارچه‌گی با تلگرام telegramSys

امروزه شبکه‌های اجتماعی به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان‌ها تبدیل شده است و به دلیل راحتی کاربری و گستردگی آن، جای خود را در کسب‌وکارها باز کرده‌اند. بدیهی است که استفاده از امکاناتی که مشتریان با آن احساس راحتی و نزدیکی می‌کنند برای سازمان‌ها ارزش افزوده ایجاد خواهد کرد و موجب رضایتمندی بیشتر مشتریان‌شان خواهد شد. شرکت سامانه‌های مدیریت با درک این نیاز مشتریان، اقدام به تولید راهکار یکپارچه‌سازی نرم‌افزار تلگرام و نرم‌افزار Microsoft CRM و Dynamics 365 کرده است.

telegram **Sys**



- امکان ارسال و دریافت پیام تلگرام از طریق CRM
- امکان چک کردن وجود شماره ذی‌نفعان در تلگرام
- Sync شدن پیام‌های تلگرام در صورت ارسال از یک client دیگر
- ثبت پیام‌های ارسالی و دریافتی از کانال، گروه و شخص
- وجود تنظیماتی برای ثبت اعضای گروه در صورت عضو شدن در آن گروه
- ساخت کانال و گروه از CRM و عضو کردن اشخاص CRM در آنها
- امکان اضافه شدن عکس پروفایل اشخاص در CRM
- امکان ایجاد زمان‌بندی در ارسال پیام‌ها
- امکان دیدن تعداد نفراتی که پست کانال را مشاهده کرده‌اند
- امکان جواب دادن (reply کردن) پیام‌ها و ثبت پیام‌های reply شده
- امکان ارسال پیام تلگرام با استفاده از گردش‌های کاری در فرآیندهای گوناگون
- امکان برگزاری نظرسنجی‌های تلگرامی و ثبت پاسخ افراد در CRM
- و ...



mail **Sys**

## راهکار ایمیل انبوه mailSys

- بهره‌گیری از سرویس ارسال ایمیل انبوه MailChimp
- ارسال ایمیل انبوه به صورت خودکار
- Sync شدن خودکار مخاطبین لیست‌های بازاریابی با لیست‌های MailChimp
- امکان بهره‌گیری از لیست‌های بازاریابی پویا جهت مشخص نمودن مخاطبین ایمیل انبوه
- دریافت کلیه اطلاعات مربوط به فعالیت‌های صورت گرفته بر ایمیل
- ثبت کلیه فعالیت‌های انجام شده مخاطبین در پروفایل ایشان (باز کردن ایمیل، کلیک‌ها، فورواردها، عدم دریافت‌ها و ...)
- مشخص شدن لینک‌های کلیک شده توسط هر مخاطب
- قابلیت پردازش اطلاعات فعالیت‌های رخ داده بر ایمیل‌ها و ارائه گزارش‌ها و داشبوردهای متنوع
- بهره‌گیری از امکانات و گزارشات تحلیلی در بستر MailChimp
- امکان ارسال تستی کمپین برای چند ایمیل نمونه
- امکان بهره‌برداری از قالب‌های ایمیل MailChimp در طراحی قالب ایمیل
- و ...

امروزه بازاریابی ایمیلی یکی از روش‌های مرسوم بازاریابی است. اثربخشی این روش بازاریابی تنها زمانی تضمین خواهد شد که قادر باشیم رفتار مخاطبان را در قبال ایمیل‌های دریافتی به صورت دقیق مشخص نموده و تحلیل نماییم. با استفاده از راهکار ایمیل انبوه mailSys سامانه‌های مدیریت (که در یکپارچگی با Microsoft CRM یا Dynamics 365 فعالیت می‌کند) قادر خواهید بود تا علاوه بر مدیریت انواع کمپین‌های ایمیلی، پاسخ مخاطبان را به صورت کاملاً دقیقی رصد نمایید، به عنوان مثال اطلاع دقیق از افرادی که ایمیل را مشاهده کرده‌اند، افرادی که روی مسیری خاص کلیک نموده و یا درخواست حذف از لیست ایمیل شما را دارند، نمونه‌ای کوچک از اطلاعاتی است که پس از ارسال ایمیل‌ها به راحتی در اختیار خواهید داشت.

بستر قدرتمند، پر استفاده و محبوب تلفن‌های همراه هوشمند موجب شده است تا شرکت‌ها و سازمان‌ها از این بستر جهت بهبود ارتباطات خود با مشتریان‌شان استفاده کنند و عدم استفاده از این امکان به معنای عقب ماندن از لبه تکنولوژی دنیا خواهد بود. از همین رو سامانه‌های مدیریت با شناسایی و تحلیل عمیق این نیازمندی، اقدام به ارائه محصول خود در زمینه Application‌های موبایل (appsys) نموده است. این سیستم به مشتریان شرکت‌ها این امکان را می‌دهد تا در هر نقطه و هر زمان که نیازی داشتند با سازمان ارتباط بگیرند و ثبت درخواست داشته باشند.





## راهکارهای پورتال

پورتال پشتیبانی مشتریان  
پورتال های شکایات نظرسنجی  
باشگاه مشتریان  
پورتال فروش

## راهکار پورتال

پورتال راه ارتباطی نوینی است که به کمک آن می‌توان کلیه ارتباطات را با گروه خاصی از ذی‌نفعان (به عنوان مثال مشتریان، همکاران، شعب، نمایندگان و...) مدیریت نمود.

این راه ارتباطی مبتنی بر منطق تعاملی است و بسیاری از فرآیندها می‌توانند به گونه‌ای به مراتب کم هزینه‌تر و البته اثربخش‌تر در سازمان پیاده شوند. به عنوان مثال مشتریان سازمان شما می‌توانند درخواست پشتیبانی جدید ثبت نمایند یا وضعیت موردهای پشتیبانی خود را پیگیری نمایند، خرید جدیدی انجام داده و وضعیت سفارش خود را در سازمان پیگیری نمایند.

سیستم مدیریت محتوای پورتال سامانه‌های مدیریت راه ارتباطی پورتال را به نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) شما اضافه می‌کند به گونه‌ای که شما برای به‌روزرسانی پورتال خود از این پس از بستر بسیار قدرتمند، انعطاف‌پذیر و یکپارچه Microsoft CRM یا (Dynamics 365) استفاده خواهید نمود.

## پورتال پشتیبانی مشتریان

این پورتال به نیازهای گسترده حوزه ارائه خدمات و پشتیبانی پاسخ می‌دهد؛ مشتریان سازمان می‌توانند در هر لحظه از طریق این درگاه با سازمان ارتباط برقرار کرده و همچنین کلیه اطلاعات مورد نیاز خود را مشاهده و در صورت نیاز ویرایش نمایند. معمولاً با راه‌اندازی این کانال، از حجم فشار راه‌های ارتباطی دیگر مانند تلفن تا میزان زیادی کاسته خواهد شد و این به مدیریت خدمات و پشتیبانی شرکت این امکان را می‌دهد که در فضایی مناسب‌تر منابع خود را به گونه‌ای کارا تر و اثربخش‌تر مدیریت نماید.

پورتال پشتیبانی سامانه‌های مدیریت دارای امکان مدیریت موارد پشتیبانی (Case Management یا اصطلاحاً Ticketing) یکپارچه و انعطاف‌پذیری است، به گونه‌ای که کاربران پورتال می‌توانند در صورت داشتن دسترسی‌های مربوطه اقدام به ایجاد Case نموده و در هر لحظه با ورود به پورتال، وضعیت آن را پیگیری نمایند. همچنین محیط ایجاد و ویرایش Case تا میزان بسیار خوبی قابل سفارشی‌سازی است و راهبران سازمان می‌توانند سیاست‌های جدید را به صورت یکپارچه به سادگی بر روی آن اعمال نمایند. همچنین این محیط به صورت تعاملی بوده و کارشناسان سازمان و کاربران پورتال می‌توانند اقدام به رد و بدل کردن اطلاعات نمایند.

## پورتال‌های شکایات و نظرسنجی

دریافت شکایات مشتریان و یا به صورت کلی ذی‌نفعان از کانال ارتباطی پورتال یکی از روش‌های مرسوم و بسیار کارآمد در حوزه مدیریت شکایات است. مشتری می‌تواند در هر لحظه اقدام به ثبت و پیگیری شکایات خود نماید. همچنین در ساختار پورتال سامانه‌های مدیریت امکان ایجاد نظرسنجی از انواع مختلف ذی‌نفعان به صورت یکپارچه با سایر کانال‌های ارتباطی وجود دارد. پورتال‌های نظرسنجی، بهترین ابزار برای انجام نظرسنجی‌های چند سؤالی و با بزرگتر از مشتریان است.

## باشگاه مشتریان

با شکل‌گیری فرآیندهای سازمان، سامان یافتن ارتباطات حوزه مشتریان و یا به‌صورت کلی پیاده‌سازی CRM عملیاتی، زیرساخت اولیه لازم جهت پیاده‌سازی مکانیزم‌های سیستماتیک باشگاه مشتریان در سازمان فراهم خواهد شد. سامانه‌های مدیریت با تکیه بر نرم افزار CRM، راهکارهای پورتال، درجه‌بندی مشتری و ... آمادگی لازم را جهت پیاده‌سازی یکپارچه انواع باشگاه‌های مشتریان با بستر CRM را دارد.

## پورتال فروش

در پورتال فروش سامانه‌های مدیریت کلیه محصولات مشخص شده در نرم افزار CRM جهت نمایش در پورتال و اطلاعات کامل آنها در دسترس خواهد بود. مشتریان سازمان نیز با عضویت در فروشگاه اینترنتی قادر به تشکیل انواع سبدهای خرید خواهند بود. همچنین ایشان با تکمیل سبد خرید و ایجاد پیش فاکتور و اتمام فرآیند پرداخت، سفارش جدیدی را ایجاد خواهند نمود و در هر لحظه می‌توانند وضعیت سفارش خود را تا تحویل پیگیری نمایند.



علاوه بر پورتال‌های نام برده شده، ممکن است سازمان شما نیاز به نوع دیگری از پورتال‌های یکپارچه با CRM و یا افزودن قابلیت‌هایی به پورتال‌های موجود داشته باشد. برای این منظور سامانه‌های مدیریت آماده است تا انواع پورتال‌های اختصاصی را با توجه به نیازمندی سازمان شما به صورت یکپارچه با بستر Microsoft CRM و Dynamics 365 طراحی و ارائه نماید.



# فارسی ساز و تقویم شمسی

سیستم فارسی ساز و تقویم شمسی شرکت سامانه‌های مدیریت منطبق بر آخرین استانداردهای ارائه شده توسط شرکت مایکروسافت جهت تأمین نیازهای کاربران فارسی زبان طراحی و تولید شده است. این سیستم همانند سایر Language Pack‌های ارائه شده توسط شرکت مایکروسافت تولید شده است و در به‌روزرسانی‌های این نرم افزار کاملاً سازگار عمل می‌کند. امکان انتخاب مجزای تقویم و زبان در این سیستم، موجب سهولت کاربری آن با توجه به نیاز کاربران می‌شود. همچنین این سیستم امکان استفاده از تقویم شمسی در کلیه بخش‌های مورد نیاز از جمله فرم‌ها، نماها، فعالیت‌ها (پست الکترونیک، پیامک، تلفن و ...)، نمودارها، گزارش‌ها و خروجی‌های نرم افزار را برای کاربران فراهم کرده است.

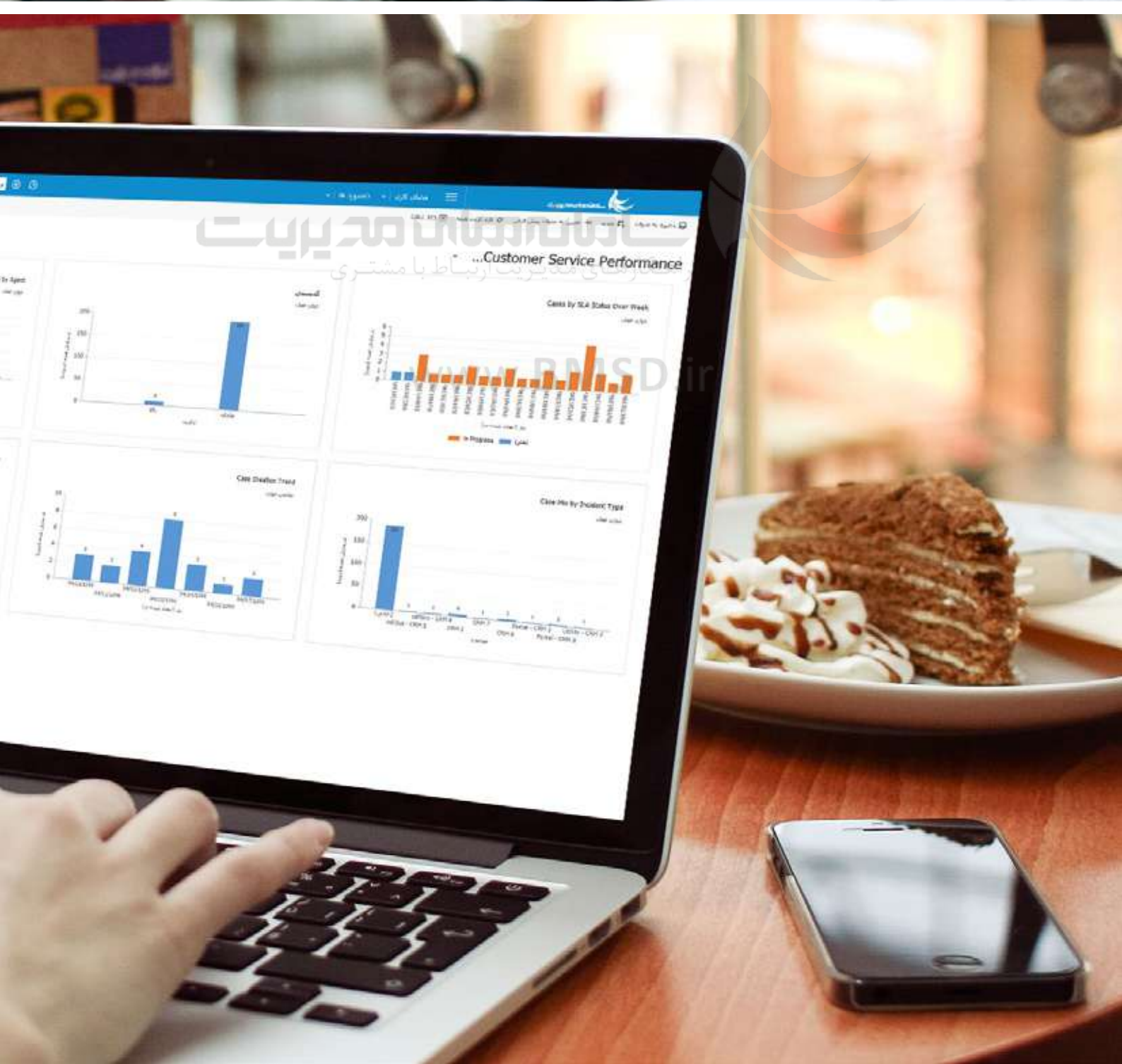
ترجمه دقیق، صحیح و سلیس واژگان و اصطلاحات در این سیستم، سبب سهولت بیشتر در استفاده از نرم افزار برای کاربران شده است. از دیگر ویژگی‌های نرم افزار فارسی ساز و تقویم شمسی سامانه‌های مدیریت، طراحی و تولید استاندارد این محصول است که از هرگونه تأثیر نامطلوب این سیستم بر عملکرد و کاهش سرعت نرم افزار Microsoft CRM (و همچنین Dynamics 365) جلوگیری کرده است. این سیستم از Microsoft Outlook و نسخه موبایل نرم افزار مایکروسافت CRM نیز پشتیبانی می‌نماید.

علاوه بر قابلیت‌های ذکر شده، پشتیبانی مطمئن و به‌روزرسانی‌های سیستم فارسی ساز و تقویم شمسی شرکت سامانه‌های مدیریت در راستای پوشش نیازها و ایجاد بیشترین ارزش برای مشتریان، بستر استفاده گسترده و مطمئن از این محصول را برای سازمان‌ها فراهم می‌نماید.



# Microsoft Dynamics CRM Microsoft Dynamics 365

- ترجمه صحیح، دقیق و سلیس لغات به فارسی
- امکان نصب هم زمان فارسی‌ساز و سایر بسته‌های زبانی
- قابلیت تفکیک کامل Language Pack و Calendar (که امکان استفاده از تقویم شمسی در زبان انگلیسی و بالعکس را ایجاد می‌نماید)
- امکان استفاده از API تاریخ شمسی جهت استفاده در Script
- پشتیبانی از نسخه موبایل نرم افزار
- امکان استفاده از لایسنس با کاربران محدود و افزایش تعداد کاربران در هنگام توسعه نیروی انسانی شرکت (در صورت نیاز)
- منطبق با استانداردهای میکروسافت در پیاده‌سازی بسته‌های زبان
- قابلیت تغییر ترجمه‌ها توسط راهبران خود شرکت، متناسب با اصطلاحات رایج در کسب‌وکار شرکت
- اجرای آسان و تحت سرور برنامه و عدم نیاز به اجرای جانبی در سیستم‌های کاربران
- پشتیبانی از تاریخ شمسی در ثبت، ارسال و دریافت و تاریخچه ایمیل، پیامک، تماس‌های تلفنی و کلیه فعالیت‌های دیگر CRM
- پشتیبانی و نمایش تاریخ شمسی در گزارش‌ها، داشبوردها، نمودارها و ...
- پشتیبانی از محیط Microsoft Outlook
- پشتیبانی از سایر بسته‌های زبانی نصب شده بر سیستم و عدم ایجاد اختلال در اجرای آنها
- پشتیبانی از خروجی‌های نرم افزار و نمایش تقویم شمسی در خروجی
- عدم استفاده از کد زبان عربی و دارای کد زبان فارسی- جمهوری اسلامی ایران
- نصب و اجرا با ایجاد حداقل تغییرات در ساختار نرم افزار و عدم ایجاد اختلال در کارکرد آن
- پشتیبانی از تقویم‌های شمسی و میلادی
- پشتیبانی از کلیه مرورگرها
- پشتیبانی از کلیه به‌روزرسانی‌های انجام شده در نرم افزار



## CRM تحلیلی و هوش تجاری

می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین و جذاب‌ترین بخش‌های سیستم CRM برای مدیران یک سازمان، داشبوردها، گزارش‌ها و اطلاعاتی است که می‌توانند از آن استخراج کنند. پیاده‌سازی صحیح CRM در یک سازمان، به نحوی که کلیه فرآیندهای جاری سازمان به شکل صحیح تحلیل شده باشد و سازمان به مثابه یک سیستم به درستی مدل‌سازی شده و مبنای پیاده‌سازی نرم افزاری قرار گرفته باشد؛ در کنار یکپارچه شدن کلیه کانال‌های ارتباطی سازمان، می‌تواند به عنوان پشتیبانی برای تصمیم‌گیری مدیران سازمان قرار گیرد.

امکانات گسترده و قدرتمند CRM برای تهیه انواع داشبوردهای مدیریتی، در کنار ابزارهای قدرتمند هوش تجاری (نظیر QlikView، Power BI و ...)، موجب می‌شود تا مدیران روی جزئی‌ترین اطلاعات شکل گرفته در سیستم گزارش داشته باشند و به واسطه ارتباطاتی که داده‌ها با یکدیگر دارند از آنها برای تحلیل و بررسی وضعیت بخش‌های مختلف سازمان‌شان یاری گیرند، این داده‌ها پس از رسیدن سازمان به بلوغ اطلاعاتی مناسب در CRM، می‌تواند به مدیران یک سازمان قدرت پیش‌بینی بدهد، برای مثال مدیران خواهند توانست با امکان رسیدن به نرخ‌های زمانی مختلف در مورد هر یک از موجودیت‌های سیستم، وضعیت آن موجودیت را در بازه زمانی مشابه پیش‌بینی نمایند و این پیش‌بینی‌ها، پشتیبانی قابل اتکا برای تصمیمات مدیران سازمان در بخش‌های مختلف بازاریابی، فروش، خدمات و ... قرار خواهند بود.

سامانه مدیریت  
بازارهای دیجیتال

[www.BMSD.ir](http://www.BMSD.ir)



### یکپارچگی با اتوماسیون اداری

برای بسیاری از سازمان‌ها به‌ویژه نهادهای دولتی، نرم افزار اتوماسیون اداری نقش بسیار مهمی را در برقراری ارتباطات سازمانی ایفا می‌نماید. برای این منظور امکان یکپارچگی نرم افزار CRM با اتوماسیون اداری بسیار ارزش‌زا است.

### یکپارچگی با سیستم حسابداری

با توجه به اینکه برای تحقق یک CRM کامل نیاز به استفاده از قابلیت‌های فروش در قالب نرم افزار CRM وجود دارد و یکپارچگی عمیق این حوزه با نرم افزارهای مالی، امکان یکپارچه‌سازی نرم افزار CRM با حسابداری به‌صورت کامل فراهم می‌شود. تجربیات متعدد سامانه‌های مدیریت در این حوزه پشتیبان شما در جهت انجام یک پیاده‌سازی موفق خواهد بود.

### یکپارچگی با سیستم‌های ERP

برخی از سازمان‌ها برای فرآیندهای Back Office خود از نرم افزارهای ERP استفاده می‌نمایند در حالی که این مجموعه نیازمندی‌های حوزه مشتریان را به‌گونه مناسبی پوشش نمی‌دهد. برای این منظور و بر پایه تجربیات قبلی این امکان در حوزه‌های ارزش‌زای مورد نیاز سازمان توسط سامانه‌های مدیریت فراهم می‌شود.

... 9



## یکپارچگی با سایر سیستم‌ها

با پیاده‌سازی نرم افزار CRM در سازمان و یکپارچه‌سازی کلیه سیستم‌ها و فرآیندهای مشتری محور، نیازمندی‌ها و مسائل دیگر نیز در سازمان‌ها، مانند یکپارچگی با حوزه مالی، انبار و ... نیز پر رنگ‌تر می‌شود. این نیازمندی‌ها در بعضی از اوقات تا اندازه‌ای برجسته هستند که عملاً بدون در نظر گرفتن ملاحظات مربوطه به یکپارچه‌سازی نرم افزار CRM با سایر نرم افزارهای سازمان، پیاده‌سازی CRM امکان‌پذیر نیست. این مسئله به خصوص در مورد سازمان‌های ایرانی که الزامات قانونی و فرآیندی خاصی نیز در حوزه‌های مالی دارند اهمیت دو چندان پیدا می‌کند. به این منظور و با تکیه بر به‌روشنی، تجربیات متعدد و موفق سامانه‌های مدیریت در این حوزه، امکان یکپارچه‌سازی سیستم با سایر نرم افزارهای سازمان مانند نرم افزارهای حسابداری، انبار، اتوماسیون اداری، ERP، راهکارهای بانکداری، بیمه‌گری و ... به‌صورت ارزش‌زا و حرفه‌ای وجود دارد. همچنین بر پایه تجربیات قبلی، برای بسیاری از نرم افزارهای مرسوم این حوزه نیز سامانه‌های مدیریت اقدام به تولید محصولات یکپارچگی استاندارد نموده است که انجام پیاده‌سازی را در سریع‌ترین و مطمئن‌ترین زمان ممکن محقق می‌نماید.

سامانه‌های مدیریت ارتباط با مشتری

www.takbook.com

## خدمات پشتیبانی

- امکان داشتن تخفیف‌های تعریف شده متناسب با نمره کسب شده توسط راهبران سازمان در آزمون راهبری
- دسترسی به دانش و تجربه کارشناسان سامانه‌های مدیریت
- دسترسی به به‌روش‌ها و روش‌های آزموده شده
- جلوگیری از بروز مشکلات شناخته شده
- حداقل کردن درگیری‌های جانبی و حداکثر کردن مزایای سیستم
- استفاده از به‌روزرسانی‌های نرم افزارها و راهکارهای گوناگون شرکت
- اعزام کارشناس توسط شرکت سامانه‌های مدیریت در مواقع لزوم جهت حل مشکل

پس از راه‌اندازی سیستم Microsoft CRM و Dynamics 365 به مرور زمان به دلایل مختلف از جمله تغییر پارامترهای محیطی مانند نسخه سیستم‌عامل، دستکاری کاربران و یا راهبران، عدم رعایت نکات ایمنی و امنیتی سیستم، تغییرات و یا معایب سخت افزاری و شبکه، تغییر در فرآیندهای کاری و ... ممکن است فعالیت سیستم در سایت مشتری دچار مسائلی شده و نیاز به بررسی دقیق‌تر و تخصصی باشد. همچنین مشتریان نیاز به اطمینان از رفع سریع و یا ارائه راهنمایی در کم‌ترین زمان ممکن برای مسائل خود دارند. پشتیبانی سامانه‌های مدیریت در حوزه کلیه کارکردهای وظیفه‌مند و غیر وظیفه‌مند مورد انتظار از نرم افزار CRM است که در قالب بسته‌های مختلف با سطح‌های خدمتی (SLA) مختلف ارائه می‌شود و هر سازمان می‌تواند بسته به شرایط و میزان توانمندی راهبران خود اقدام به انتخاب یکی از بسته‌ها نموده و خدمات پشتیبانی را دریافت نماید.

سامانه‌های مدیریت  
راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

www.BMSD.ir





## مشاوره CRM

یک نکته بسیار ضروری که باید مورد توجه مدیران سازمان‌ها قرار گیرد آن است که، سازمان آزمایشگاه و محل آزمون و خطا نیست. به عبارت دیگر هر تصمیمی که در سازمان اتخاذ و عملیاتی می‌شود به‌صورت مستقیم و غیر مستقیم حوزه‌ها و عناصر متعددی در سازمان را متأثر می‌سازد. در میان تصمیماتی که مدیران سازمان‌ها اتخاذ می‌کنند، تصمیم‌گیری‌های حوزه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یکی از مهم‌ترین تصمیمات است. چرا که هر راهکاری که برای سازمان در حوزه CRM اتخاذ شود به‌صورت مستقیم نه تنها مشتریان (ذی‌نفعان) سازمان را در بر می‌گیرد، بلکه کلیه عملیات بازاریابی، فروش و خدمات سازمان و اهداف حیاتی که سازمان از اتخاذ استراتژی‌های CRM دنبال می‌کند را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

با توجه به توسعه دانشی مفهوم CRM و همچنین وجود به‌روش‌هایی (Best Practice) که بارها در سازمان‌های موفق امتحان شده‌اند، همچنین با توجه به نیاز به تحلیل سیستمی صحیح و دقیق با هدف شناسایی عناصر درگیر و روابط میان این عناصر و نیز پیوندی که راهکارهای منطقی با فناوری‌هایی که روز به روز توسعه می‌یابند دارند امروزه نیاز به مشاوره CRM در سازمان‌ها به یک نیاز ضروری تبدیل شده است.



شرکت سامانه‌های مدیریت با تکیه بر تجربه و دانش نیروهای متخصص خود در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری و به عنوان حرفه‌ای‌ترین ارائه‌دهنده راهکارهای CRM در ایران، خدمات تخصصی مشاوره CRM را برای تصمیم‌گیری بهتر مدیران سازمان‌ها و در راستای ایجاد ارزش هر چه بیشتر، ارائه می‌نماید.

## آکادمی CRM سامانه‌های مدیریت

خدمات آموزشی شرکت سامانه‌های مدیریت، با هدف توانمندسازی مدیران و کارکنان سازمان‌ها در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری و پرورش راهبران متخصص و مسلط بر نرم افزارهای CRM از جمله Microsoft Dynamics CRM و همچنین آموزش مفاهیم و راهبردهای حوزه مدیریت ارتباط با مشتری، ارائه می‌شوند. سامانه‌های مدیریت، خدمات آموزشی خود را با رویکرد ایجاد ارزش حداکثری برای سازمان‌ها، از طریق آموزش و بهسازی نیروهای دانشی، کاهش هزینه‌های سازمانی، افزایش استقلال و دانش اجرایی در درون سازمان‌ها ارائه می‌نماید. برگزاری دوره‌های موفق و متعدد آموزشی CRM و همکاری با دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی برتر کشور، بخشی از فعالیت‌های آکادمی CRM سامانه‌های مدیریت در جهت تربیت نیروهای دانشی، متخصص و کارآمد در سازمان‌های کشور است.

سامانه‌های مدیریت  
راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری

www.BMSD.ir



- آموزش به شیوه کارگاهی و کاملاً تعاملی
- سرفصل‌های استاندارد و هدفمند
- اساتید مجرب و کار آزموده
- رویکرد ارزش افزا
- منطبق بر به‌روزترین دستاوردهای حوزه علم و فناوری
- اعطای گواهینامه
- امکان ثبت نام به‌صورت فردی و سازمانی
- و ...



## برخی از مشتریان







تهران، میدان ونک، خیابان ونک، مجتمع آینه ونک، طبقه ۵، واحد ۵۰۳  
تلفن: ۰۲۱ - ۴۳ ۹۱۹ ۰۰۰ ، فکس: ۰۲۱ - ۴۳ ۹۱۹ ۱۱۱  
وبسایت: [www.BMSD.ir](http://www.BMSD.ir) ، ایمیل: [info@bmsd.ir](mailto:info@bmsd.ir)