



**Vira**  
**Tosira**  
توسعه سیستمهای راه نشان ویرا

مدیریت ارتباط با مشتریان (crm)



## ارتباط با مشتریان (CRM)

تعامل معناداری که شرکت ها با مشتریان خود ایجاد میکنند و نیاز به سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری را بصورت یکپارچگی فرایند های بازاریابی، فروش و پشتیبانی مشتریان تسهیل میکند توسط نرم افزار CRM راه نشان سیستم ویرا تحقق میابد.

در مبحث بازاریابی این نرم افزار میتواند با کمترین هزینه در قالب استفاده از ایمیل و شبکه های اجتماعی شما را در مدیریت مشتریان بالقوه یاری رساند. بدین صورت که دیدی جامع از وضعیت سرنخ های تجاری، نرخ تبدیل مشتریان بالاقوه به فروش های موفق، میزان پیگیری های انجام شده، امتیازدهی به سرنخ های تجاری، مدیریت کانال های بازاریابی، وضعیت فروش های در جریان و موارد دیگر به شرکت ها ارائه دهد.

## برخی از مشخصات نرم افزار CRM

- امکان تعریف همه افراد، سازمانها و مراجع مرتبط با شرکت (این اطلاعات فقط شامل مشتریان نمی باشد. کاربر می تواند همه عواملی را که به نوعی با آنها در ارتباط می باشد در سیستم تعریف نموده و در صورت نیاز از آنها استفاده نماید)
- امکان تعریف پارامترهای موردنظر به عنوان خصوصیات افراد و سازمان های مرتبط شامل انواع فیلدهای انتخابی، توضیحی، عددی، تاریخی و ... با توجه به تعاریف داخلی سازمان و نیازهای خود
- کاربر امکان تعریف اشخاص مربوطه در هر سازمان و تعریف نوع ارتباط به همراه مشخصات مورد نیاز با تعریف پارامتریک و دلخواه
- امکان معرفی هشدار مورد نیاز با روش های مختلف تکرار با تعیین روز دفعات تکرار آلام
- امکان تعریف پرونده های مرتبط مانند پرونده فروش، پرونده بازاریابی، پرونده خدمات پس از فروش و ... با توجه به نیاز داخلی سازمان
- امکان تعریف پارامترهای موردنظر به عنوان خصوصیات پرونده ها شامل انواع فیلدهای انتخابی، توضیحی، عددی، تاریخی و ... با توجه به تعاریف داخلی سازمان و نیازهای کاربر
- امکان تعریف وظایف محوله به تفکیک شخص، پرونده، پرسنل و ... به همراه ثبت اطلاعات موردنظر مانند زمان شروع و پایان، فرد یا افراد مسئول و ... در راستای برقراری ارتباط بهینه بین پرسنل و گروههای کاری
- امکان تعریف پارامترهای موردنظر به عنوان خصوصیات وظایف شامل انواع فیلدهای انتخابی، توضیحی، عددی، تاریخی و ... با توجه به تعاریف داخلی سازمان و نیازهای خود کاربر
- امکان ارسال E-Mail و فکس گروهی
- امکان تهیه و تعریف گزارش های موردنیاز به صورت کاملاً پارامتریک با توجه به نیاز داخلی سازمان و با توجه به اطلاعات ثبت شده در هر کدام از قسمتهای طرف حسابها، پرونده ها و وظایف
- امکان تعیین گزارش های خود اجرا که در ابتدای ورود به برنامه اجرا شده و به کاربر کمک نماید.
- امکان تعریف کاربران و سطوح دسترسی برای اشخاص، پرونده ها، وظایف و ...
- اولویت بندی وظایف برای اجرا از نظر اهمیت آنها
- اختصاصی بودن کارتابل برای هر کاربر و عدم دسترسی سایر کاربران به کارتابل همکاران خود
- امکان دسترسی مدیریت به کارتابل تمامی کاربران زیر دست و مشاهده و بررسی لحظه به لحظه نحوه عملکرد آن
- امکان ثبت ضمیمه و فاکتورهای ثبت شده به عنوان مثال (فاکتور فروش ، پیش فاکتور...) در پرونده هر شخص یا سازمان
- ارجاع دادن وظایف به کاربر دیگر و ثبت شدن در کارتابل و سرعت بخشیدن به امور داخلی سازمان

آدرس دفتر تهران: یوسف آباد، خیابان اسدآبادی،  
نبش کوچه سوم، پلاک ۱۱، طبقه دوم شمالی، واحد ۶



کد پستی: ۱۴۳۳۶۳۳۱۱۷

تلفن: ۰۲۱۸۸۷۱۳۸۰۴

همراه: ۰۹۱۲۸۹۳۱۵۳۱