

ویرایش تحت وب

یکی از راهکارهای بهره‌گیری از نرم‌افزارهای بزرگ در سازمان‌ها، استقرار نرم‌افزار با معماری تحت وب و نصب آن در سرور مرکزی است. تحت وب بودن یک نرم‌افزار قابلیت استفاده از آن را از طریق یک مرورگر در هر زمان و هر مکان فراهم می‌آورد. نرم‌افزار تحت وب مستقل از سیستم عامل و محیط نرم‌افزاری می‌باشد و امکان استفاده از آن بدون نیاز به نصب نرم‌افزار یا ارتقاء آن بر روی همه سیستم‌ها وجود دارد. ضرورت اتصال به اینترنت برای استفاده از نرم‌افزارهای تحت وب، از اشتباهات رایج در این موضوع می‌باشد.

ویرایش تحت وب نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، با کلیه مرورگرها سازگار می‌باشد و قابلیت اجرا روی انواع دستگاه‌ها اعم از PC، لپ‌تاپ، تبلت و موبایل را دارا می‌باشد و بصورت کاملاً واکنش‌گرا (Responsive) بر روی تمام دستگاه‌ها، قابل استفاده می‌باشد. این کنسول به دو روش، قابل نصب و راه‌اندازی در سازمان می‌باشد:

نصب و راه‌اندازی کنسول نرم‌افزار بر روی سرور و یا کامپیوتری در نقش سرور در درون سازمان.

در این روش نیازی به نصب نرم‌افزار بر روی تک‌تک سیستم‌های کاربران وجود ندارد و ارتباط کاربران سازمان از طریق شبکه داخلی موجود و بدون نیاز به اینترنت می‌باشد.

لازم به ذکر است علاوه بر قابلیت استفاده از نرم‌افزار CRM پیام گستر بدون نیاز به اینترنت، در صورت تمایل مشتری، قابلیت دسترسی به نرم‌افزار برای پرسنل خارج از شرکت، از طریق اینترنت و با اعمال تنظیمات مقتضی نیز وجود دارد.

نصب و راه‌اندازی کنسول نرم‌افزار بر روی سرور اختصاصی در خارج از محیط سازمان.

در این روش نیازی به نصب نرم‌افزار بر روی تک‌تک سیستم‌های کاربران وجود ندارد و ارتباط کاربران سازمان از طریق شبکه اینترنت می‌باشد.

ویژگی‌ها:

- سهولت در به‌روزرسانی نرم‌افزار
- سهولت برقراری ارتباط با وب‌سایت و باشگاه مشتریان
- سهولت در یکپارچگی با سایر محصولات نرم‌افزاری سازمان
- صرفه‌جویی در هزینه‌های کارفرما جهت خرید و نگهداری سیستم‌های کاربران
- عدم نیاز به نصب نرم‌افزار بر روی هر یک از کامپیوترهای مورد نظر
- قابلیت سازگاری با انواع مرورگرها
- قابلیت اجرا بر روی انواع دستگاه‌ها (دسکتاپ، تبلت و موبایل)
- قابلیت اجرا بصورت واکنش‌گرا (Responsive)
- قابلیت دسترسی از طریق شبکه داخلی یا اینترنت
- قابلیت ارتباط با سخت‌افزارهای موجود در محیط سازمان نظیر سانترال، ضبط مکالمات، فکس، P

مدیریت وظایف پیگیری و یادآوری ها

نظر به اینکه یکی از محورهای اصلی هر سازمان حصول نتیجه مطلوب تر در پیشبرد فعالیت ها می باشد و در این مهم، ارجاع وظایف و درخواست های متناسب به افراد و پیگیری آن ها، رسیدن به این هدف را تسهیل می نماید، بهره گیری از یک ابزار کارآمد برای راهبری وظایف و نظارت بر گردش درخواست ها ضرورت می یابد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، مدیریت سیستماتیک وظایف و درخواست ها را بصورت کاربردی و عملیاتی پوشش می دهد و ایجاد پیگیری و یادآوری-های مقتضی را فراهم می نماید .

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد انواع وظایف و درخواست های درون سازمانی با قابلیت ارجاع به کاربران سیستم
- قابلیت مشاهده سوابق گردش هر یک از وظایف و درخواست ها
- قابلیت تأیید و یا رد وظایف و درخواست ها
- قابلیت ثبت گردش وظایف و درخواست ها بین کاربران سیستم با قابلیت ثبت توضیحات
- قابلیت الصاق فایل و افزودن انواع فیلد دلخواه (شخصی سازی)
- قابلیت ایجاد انواع وظایف مرتبط با روند اجرای پروژه های کاری، مرتبط با هر مشتری، با قابلیت ارجاع به کاربران سیستم
- قابلیت تعیین زمان شروع و موعد مقرر زمان اجرای وظایف و درخواست های محوله
- قابلیت فیلتر کردن بر اساس وضعیت و مرحله اجرایی وظایف و درخواست ها
- قابلیت ایجاد زمان پیگیری برای رسیدگی و پیشبرد کار
- قابلیت نمایش لیست پیگیری ها و وظایف ارجاع شده به کاربر در همه صفحات به تفکیک معوقه، روز و زمان های آتی
- قابلیت یادآوری بصورت پاپ آپ با قابلیت لینک به مبدأ
- قابلیت به تعویق انداختن زمان پیگیری به زمان های مشخص دیگر
- قابلیت ایجاد پیگیری و یادآوری در کلیه قسمت های سیستم نظیر تماس، قرار ملاقات، فاکتور، دریافت و ...
- قابلیت نمایش گزارش وضعیت وظایف و پیگیری های کاربران در چارت سازمانی برای مدیران هر دپارتمان

بسته ارتباط با مشتری (مدیریت سوابق)

نظر به اینکه دسترسی سریع و آسان واحدهای سازمان به اطلاعات مخاطبین جهت پاسخگویی مناسب تر، یکی از پایه ای ترین اهداف استقرار نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری می باشد و پیش نیاز این امر در اختیار داشتن پایگاه داده ای یکپارچه، از اطلاعات مخاطبان است، نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، سازمان را در رسیدن به این هدف کمک می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد انواع پروفایل/پرونده برای مخاطبان (تأمین کنندگان، مشتریان بالفعل یا بالقوه، پرسنل و ...)
- قابلیت یکپارچه سازی در دستیابی به سوابق مشتری
- الحاق انواع فایل به پرونده هر مشتری اعم از صوتی، تصویری، نوشتاری، اسکن مدارک و...
- ثبت محتوای تماس های تلفنی
- ثبت مراجعات و بازدیدهای حضوری در قالب قرار ملاقات
- ثبت یادداشت و کامنت های حائز اهمیت برای هر پرونده
- ثبت یادآوری های انبوه (امکان برنامه ریزی برای ارسال خودکار فکس، ایمیل و پیام کوتاه متناظر با وقایع آتی)
- ثبت زمان مشخص برای پیگیری هر پرونده با قابلیت نمایش در موعد سررسید
- ثبت پرونده مجزا برای هر پرسنل، متصل به اطلاعات شرکت مرتبط
- ثبت خودکار کلیه سوابق ارتباطی از طریق رسانه هایی نظیر فکس، ایمیل، پیامک و وایبر (ارسال و دریافت) در پرونده هر مخاطب
- قابلیت دسترسی به سایر سوابق مخاطب در حوزه های فروش، مالی، انبار، وظایف، فرم ها، درخواست و...
- قابلیت نمایش و چاپ تجمیعی کلیه سوابق ثبت شده توسط اپراتور

افزودن فیلهای اطلاعاتی دلخواه

همواره دسترسی به بانک اطلاعاتی جامع و کامل از مخاطبان با اطلاعات مورد نیاز و دلخواه، متناسب با نوع فعالیت و سیاست رفتاری، از دارایی های قابل ملاحظه برای هر سازمان محسوب می شود. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با بهره مندی از امکانات این ماژول، ثبت اطلاعات تکمیلی روی پرونده مشتریان را سازماندهی می نماید و بهره گیری های آتی از این اطلاعات را مسیر می سازد.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد انواع فیلد نظیر لیست، چک باکس، تاریخ، متن، فایل و ... روی پرونده مخاطبان
- قابلیت ایجاد بانک اطلاعاتی جامع، کامل و دلخواهی از مخاطبان سازمان
- قابلیت استفاده از فیلهای ایجاد شده در پارامترهای جستجو
- قابلیت استفاده از فیلهای ایجاد شده در پارامترهای هوشمند جهت ایجاد ارتباط مؤثرتر
- قابلیت استفاده از فیلهای ایجاد شده در گزارش ساز پیام گستر

ارتباط با مرکز تماس CallerId

نظر به اینکه اصلی ترین راه ارتباطی مخاطبان با سازمان، برقراری تماس تلفنی می باشد، دسترسی به اطلاعات و سوابق تماس های ورودی، خروجی و از دست رفته، مسیر گردش تماس ها در داخل سازمان و سایر جزئیات مرتبط با هر تماس، رسیدگی به درخواست های مخاطبان را تسهیل نموده و پایش نحوه پاسخگویی به درخواست ها را میسر می نماید. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با قابلیت برقراری ارتباط با کلیه مراکز تماس اعم از VoIP، سانترال، خطوط مستقیم شهری و ضبط مکالمات، علاوه بر ایجاد بستر کنترلی جهت افزایش کیفیت پاسخگویی و بررسی نحوه استفاده پرسنل از خطوط تلفن، رسیدگی سریع و مؤثر به درخواست های مخاطبان را فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- قابلیت ثبت خودکار لاگ تماس به محض دریافت تماس توسط نرم افزار
- قابلیت گزارش گیری از مسیر و گردش تماس بین داخلی های متفاوت
- قابلیت تفکیک تماس های دریافتی، خروجی و از دست رفته
- قابلیت مشاهده مشخصات تماس گیرنده در صفحه نمایشگر
- قابلیت دسترسی راحت و مستقیم به پرونده مرتبط با تماس دریافتی
- قابلیت ثبت خودکار تماس های ناشناس در پرونده های مجزا (مخاطبان ناشناس)
- قابلیت نمایش مدت زمان مکالمه
- قابلیت نمایش آخرین داخلی پاسخگو بر روی صفحه نمایشگر
- قابلیت نمایش مدت زمان مکالمه هر داخلی و زمان انتظار مخاطب پشت خط
- قابلیت الصاق فایل صوتی مکالمه هر تماس (نیازمند سخت افزار)
- قابلیت پخش فایل صوتی متناظر با هر تماس از لاگ تماس ثبت شده توسط سیستم
- قابلیت ثبت شرح تماس از صفحه نمایشگر در پرونده مرتبط با آن مخاطب
- قابلیت ایجاد وظیفه یا درخواست مرتبط با مخاطب متناسب با تماس ورودی
- قابلیت ایجاد یادداشت مرتبط با هر تماس بر روی پرونده تماس گیرنده
- قابلیت گزارش گیری از تماس های ورودی و خروجی مرتبط با هر داخلی، کاربر، شرکت، شماره و ...
- قابلیت اضافه کردن شماره تماس از پنجره نمایشگر به پرونده های ثبت شده در سیستم (بروز رسانی اطلاعات تماس پرونده)
- قابلیت نمایش هویت رنگی انتخاب شده برای مشتری در صفحه نمایشگر
- قابلیت نمایش تماس های ورودی بصورت لیست با قابلیت انتخاب تعداد تماس مورد نمایش
- قابلیت برقراری ارتباط بصورت مستقیم از شماره های ذخیره شده در پروفایل مشتریان (click to call برای VoIP)

مدیریت مخاطبان ناشناس

مدیریت مؤثر ارتباطات با مخاطبان، بطور مستقیم وابسته به اطلاعات در دسترس می باشد؛ ثبت، نگهداری و توسعه اطلاعات ارتباطی نیز در همین راستا حائز اهمیت است. مدیریت هوشمند آن دسته از اطلاعات جدید دریافتی که در پایگاه داده سازمان ذخیره نشده اند، از جهت توسعه اطلاعات مخاطبان فعلی و همچنین ثبت اطلاعات ارتباطی برای مخاطب جدید، ارزشمند می-باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر (CRM) با امکانات ارائه شده در این ماژول، ثبت و طبقه بندی داده های ارتباطی ذخیره نشده را متناظر با رسانه های ارتباطی، جهت بهره برداری های آتی فراهم می سازد.

ویژگی ها:

- قابلیت ثبت تماس گیرنده جدید و ایجاد پرونده بصورت خودکار
- قابلیت ایجاد پرونده بصورت خودکار برای ایمیل های ثبت نشده
- قابلیت ایجاد پرونده بصورت خودکار برای فکس های دریافتی
- قابلیت ایجاد پرونده بصورت خودکار برای پیام های کوتاه دریافتی
- قابلیت انتخاب دسته متناسب برای آدرس دهی به مخاطب جدید متناظر با رسانه ورودی

فرم ساز

مدیریت فرایندها و سفارشی سازی گردش کار در سازمان از طریق فرم ها صورت می گیرد. ایجاد فرم های سفارشی در راستای پوشش فرایندهای خاص؛ با رویکرد داخلی (مانند: نظرسنجی، شکایت، مرخصی و...) و یا مرتبط با مشتری (درخواست تغییرات، درخواست خدمات و...) و همچنین ثبت و گردش اطلاعات مورد نیاز سازمان و حفظ یکپارچگی فرایند اطلاعاتی در سازمان، ضرورت دارد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، قابلیت گسترش امکانات سیستم بر اساس نیازهای خاص اطلاعاتی سازمان را فراهم می آورد و شخصی سازی نرم افزار با هدف ارتباط با سایر سیستم ها و گزارش گیری از گردش اطلاعات دلخواه را میسر می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد و مدیریت انواع فرم های درون سازمانی نظیر مرخصی، مأموریت، اضافه کاری و...
- قابلیت ایجاد و مدیریت انواع فرم های مرتبط با پروژه های اجرایی و مرتبط با مشتری نظیر سفارش، نظرسنجی، رضایت مندی، پشتیبانی، انتقادات، پروفرما و...
- قابلیت ایجاد انواع فیلهای مورد نیاز نظیر تاریخ، فایل، لیست، چک باکس، متن، فاکتور و...
- قابلیت فیلترینگ بر اساس فیلهای تعریف شده در فرم
- قابلیت تعریف ادمین برای انواع فرم ها
- قابلیت عمومی کردن فرم (استفاده از فرم در وب سایت مشتری یا لینک مورد نظر)
- قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش فرم تا زمان مشخص شده
- قابلیت ایجاد دسترسی برای ایجاد و مشاهده فرم
- قابلیت تعریف قالب نمایش بر اساس ورد یا تصویر
- قابلیت ثبت فرم و ایجاد پروفایل متناظر با آن از طریق وب سرویس / سایت
- قابلیت ایجاد فرم از طریق ایمیل با امکان شروع یک چرخه کاری
- قابلیت ایجاد فرم از طریق فکس با امکان شروع یک چرخه کاری
- قابلیت ایجاد فرم از طریق پیام کوتاه با امکان شروع یک چرخه کاری
- قابلیت ورود اطلاعات یک فیلد از طریق پیام کوتاه ، ایمیل، وایبر ، تلگرام
- قابلیت تکمیل فرم های ایجاد شده در باشگاه مشتریان
- قابلیت تعریف سطح دسترسی برای نمایش یا عدم نمایش فرم در باشگاه مشتریان
- امکان تعریف سطح دسترسی بر روی فیلهای فرم از طریق چرخه کاری
- امکان ایجاد فرم های مستقل و بدون ارتباط با پرونده های موجود در سیستم
- امکان استفاده از فیلهای تعریف شده در فرم به عنوان پارامترهای قابل استفاده در ابزار ارتباطی نظیر ایمیل، پیام کوتاه، فکس، وایبر

مدیریت تقویم های کاری و عملیاتی

در راستای مدیریت عملیات و ردیابی کلیه وظایفی که تخصیص داده شده است و همچنین مدیریت منابع در دسترس جهت برگزاری منظم وقایع و جلسات، بهره گیری از یک ابزار کاربردی ضروری می باشد. از منظر مدیریت ارتباط با مشتریان، ردیابی کلیه عملیات و جلسات مرتبط با یک مخاطب نیز حائز اهمیت است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با ارائه داشبورد کاربردی از تقویم های کاری و عملیاتی، بستر لازم برای اعمال سیاست های مقتضی جهت برگزاری منظم جلسات، مدیریت زمان، ارزیابی عملکرد پرسنل و تصمیم سازی های آتی مبتنی بر اطلاعات مفید را فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- قابلیت ثبت قرارها، بازدید، جلسات معرفی و... با انتخاب گرافیکی از روی تقویم بر اساس روز مورد نظر و ساعت انتخابی
- قابلیت مشاهده وظایف و درخواستها بصورت گرافیکی از روی تقویم بر اساس روز مورد نظر
- قابلیت ایجاد چندین نوع تقویم برای منابع فیزیکی در دسترس
- قابلیت ایجاد چندین نوع تقویم برای گروه های کاری موجود در سازمان
- قابلیت ایجاد تقویم اختصاصی برای هر پرسنل
- قابلیت ثبت قرار ملاقات در تقویم، توسط خود فرد و یا شخص دارای مجوز
- قابلیت اعمال چرخه کاری بر روی قرار ملاقات
- قابلیت اطلاع رسانی به طرفین حاضر در جلسه از طریق پیام سیستمی، پیامک، فکس، ایمیل، وایبر و...
- قابلیت مشاهده قرارهای ملاقات روزانه هر فرد در صفحه اصلی خودش
- قابلیت گزارش گیری از برنامه های جلسات متناسب با منابع فیزیکی، گروه و فرد
- قابلیت تعریف سطوح دسترسی نسبت به تقویم های مختلف برای هر کاربر
- ویژگی های تقویم عملیاتی:
- قابلیت ایجاد گزارش کاری روزانه به تفکیک پرسنل به صورت خودکار
- قابلیت نمایش اقدامات انجام شده روی موجودیت های مختلف سیستم (وظایف، تماس ها، فاکتور و ...) بصورت درختواره
- قابلیت مقایسه عملکرد چند پرسنل نسبت به هم
- قابلیت مشاهده عملکرد پرسنل در بازه زمانی انتخابی
- قابلیت نمایش گزارش عملکرد کلیه پرسنل برای مدیر و عملکرد هر پرسنل برای خودش

باشگاه مشتریان

باشگاه مشتریان سکوی اثربخش برقراری ارتباط میان فعالیت های بازاریابی یک سازمان را فراهم می آورد و از مؤثرترین روش های افزایش نرخ وفاداری مشتریان است. طراحی فرایندهای عملیاتی سازمان در باشگاه، بستر لازم برای مدیریت تجربه مشتریان را فراهم می آورد و تحکیم و تقویت فعالیت های بازاریابی را به دنبال دارد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، پل ارتباطی قوی مخاطب با سازمان و اتصال به سوابق مالی و اطلاعاتی را فراهم می نماید و بهبود روابط با مشتریان را تضمین می کند.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد تعداد نامحدود حساب کاربری برای مشتریان شرکت
- قابلیت دسترسی مشتری به داشبورد خود از طریق اینترنت
- قابلیت مشاهده فاکتورها، پیش فاکتورها، اسناد در دست بررسی و قراردادهای مربوط به خود
- قابلیت مشاهده پرداخت های تأیید شده در سیستم ر
- قابلیت ایجاد پرداخت جدید بصورت اینترنتی (متصل به درگاه بانکی)، واریز نقدی به حساب و انتقال از طریق کارت
- قابلیت ثبت درخواست (تیکت) جدید برای واحدهای مختلف سازمان توسط مشتری
- قابلیت پیگیری درخواست ثبت شده و مشاهده پاسخ های متناظر
- قابلیت محدود کردن نمایش کلیه امکانات با توجه به نیاز سازمان برای کلیه مشتریان
- قابلیت مشاهده و ردیابی مراحل مختلف پروژه ها و فرایندهای جاری مرتبط با آن مشتری
- قابلیت تغییر مشخصات اولیه حساب کاربری توسط آن مشتری
- قابلیت صدور فاکتور، پیش فاکتورها و قراردادهای توسط هر مشتری بصورت تأیید نشده
- قابلیت امکان نمایش مانده حساب مشتری
- قابلیت نمایش موجودی انبار برای مشتریان یا نمایندگان دارای مجوز
- قابلیت دسترسی مشتری جهت تکمیل فرم های ایجاد شده (رضایت مندی، شکایات و ...) توسط شرکت
- قابلیت مشاهده سوابق ایجاد شده توسط مشتری در باشگاه
- قابلیت صدور کارت مشتری

مدیریت درخواست های مشتری Ticketing

افزایش سرعت و بهبود کیفیت پاسخگویی و یکپارچگی خدمات پشتیبانی از اصلی ترین راهکارهای حفظ و نگهداری مشتریان و افزایش رضایتمندی می باشد. ایجاد بستر لازم جهت ساماندهی ثبت و ارسال درخواست و همچنین پیگیری سیستماتیک از روند بررسی درخواست ثبت شده، ارتباطات مکانیزه و اثربخش مشتریان با کاربران را فراهم می نماید. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر، با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، دریافت درخواست های مشتریان و پاسخگویی متناسب به درخواست ها را با مورد ملاحظه قراردادن اولویت ها و سوابق آن، به صورت جامع فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد کد رهگیری یکتا برای هر درخواست
- قابلیت ایجاد درخواست بصورت آنلاین یا از طریق ایمیل
- قابلیت ایجاد درخواست بصورت آنلاین در باشگاه مشتریان
- قابلیت پاسخ گویی مستقیم به هر درخواست
- قابلیت نگهداری پاسخ ها بصورت یکپارچه در سابقه هر درخواست
- قابلیت تعریف چرخه های کاری متناظر با درخواست های متفاوت
- قابلیت ایجاد فیلدهای مورد نیاز هر درخواست (شخصی سازی CRM)
- قابلیت اولویت گذاری بر روی درخواست ها
- قابلیت تعیین وضعیت اجرای هر درخواست
- قابلیت نمایش لیست کلیه درخواست ها در باشگاه مشتریان
- قابلیت ثبت سابقه هر درخواست در پروفایل مربوط به مشتری بصورت خودکار
- قابلیت تخصیص هر درخواست به کارشناس مورد نظر
- قابلیت انتخاب کارشناس / دپارتمان دلخواه جهت رسیدگی
- قابلیت پیوست فایل به درخواست
- قابلیت گزارش گیری از انواع درخواست و انواع فیلدهای درخواست
- قابلیت افزودن فیلد جهت درج توضیحات و مشخصات مختلف درخواست

مدیریت فرصت ها

ثبت فرصت ها و بهینه سازی فرایند پیگیری فرصت ها در یک کسب و کار، از مهمترین محورهای مدیریت چرخه فروش می باشد و دستیابی به اطلاعات فرصت های موجود برای پیش بینی فروش و تدوین برنامه های اجرایی آتی ضرورت دارد. بهبود نرخ موفقیت در فرصت های بالقوه، مستلزم سازماندهی و مدیریت ساختارمند فرصت های فروش می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با دستیابی به اطلاعات دقیق و بروز از فرصت ها، ارزیابی میزان پیشرفت آن ها، مهمترین نیازمندی های پیش بینی و پایش چرخه فروش و تدوین برنامه های اجرایی را فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد انواع فرصت
- قابلیت ایجاد انواع فیلهای مورد نیاز نظیر تاریخ، فایل، لیست، چک باکس، متن، فاکتور و...
- قابلیت فیلترینگ بر اساس فیلدهای تعریف شده در فرصت
- قابلیت تعریف ادمین برای انواع فرصت
- قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش فرصت تا زمان مشخص شده
- قابلیت ایجاد دسترسی برای ایجاد و مشاهده فرصت
- قابلیت تعریف قالب نمایش بر اساس ورد یا تصویر
- قابلیت تعریف سطح دسترسی بر روی فیلهای فرصت از طریق چرخه کاری
- قابلیت استفاده از فیلهای تعریف شده در فرصت به عنوان پارامترهای قابل استفاده در ابزار ارتباطی نظیر ایمیل، پیام کوتاه، فکس، وایبر، تلگرام
- قابلیت درج محصول / خدمت در فرصت با قابلیت ثبت میزان احتمال تحقق فرصت
- قابلیت ایجاد ارتباط فرصت با کمپین تبلیغاتی مربوطه
- قابلیت شناسایی منابع فرصت
- قابلیت مشخص کردن دلایل موفقیت یا شکست هر فرصت
- قابلیت گزارش گیری از انواع فرصت یا انواع فیلد فرصت
- قابلیت گزارش گیری از تخمین فروش احتمالی در بازه های مختلف
- قابلیت تعریف مراحل کاری مختلف برای فرصت ها
- قابلیت گزارش گیری از میزان پیشرفت فرصت ها در نمودار فونل (قیف)
- قابلیت استفاده در گزارش های تحلیلی فروش (فونل فروش، بازاریابی)
- امکان ایجاد فرصت گروهی و تخصیص به کارشناس مورد نظر
- امکان تعریف چرخه های کاری مربوط به هر فرصت
- امکان گزارش گیری بر اساس تاریخ شروع، بسته شدن فرصت، دلیل موفقیت، دلیل شکست و...
- امکان ارسال مستقیم ایمیل، فکس از اطلاعات فرصت برای مشتری مرتبط آن
- امکان مشخص کردن درصد احتمال موفقیت هر فرصت

مدیریت چرخه‌های کاری

با عنایت به تغییرات سریع و مداوم در نیازمندی کسب و کارها، طراحی فرایندهای سازمانی بصورت پویا، پایش و سفارشی سازی آن ها جهت واکنش سریع به شرایط درحال تغییر، ضرورت می یابد و بهره گیری از یک راهکار جامع، مدیریت چرخه های کاری و تجاری را تسهیل می نماید. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول و ابزار طراحی قدرتمند، مدیریت و پایش فرایندهای سازمانی را به روش سیستماتیک تسهیل می نماید و انعطاف پذیری حداکثری را در عملیاتی نمودن فرایندهای جاری سازمان در نرم افزار، فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف چرخه های کاری متناسب با هر یک از فرآیندهای مختلف در سازمان
- قابلیت اضافه کردن کارتابل های نامحدود و متناسب با هر یک از فرآیندهای سازمان
- قابلیت ارسال خودکار پیام های سیستمی به کاربر و مشتری در زمان ورود به کارتابل
- قابلیت ایجاد پیگیری بر اساس زمان بندی تعریف شده برای هر کارتابل در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی
- قابلیت تعریف مسئول هر کارتابل با قابلیت ارجاع کار به کاربر، گروه و یا کاربر انتخابی
- قابلیت تخصیص کار به کارتابل های کاربران موجود با روش های انتخابی متفاوت نظیر صف، کاربران حاضر و ...
- قابلیت اعلام زمان پایان کارتابل به کاربر در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی
- قابلیت اعلام زمان بحرانی تعریف شده در کارتابل به مدیران بالادستی در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی
- قابلیت تعریف سطح دسترسی در سطح فیلد برای مشاهده، ویرایش و یا عدم نمایش
- قابلیت تعریف الزام به تکمیل، برای فیلدهای دلخواه، در هر کارتابل
- قابلیت تعریف ترتیب انجام کار بر روی نمودار کانبان
- قابلیت ارسال پیام های دلخواه با گذار از هر مرحله از فرآیند کاری به مشتری یا کاربر
- قابلیت تعریف فعالیت تأیید یا رد آیتم
- قابلیت تعریف فعالیت تأیید یا رد حواله
- قابلیت تعریف فعالیت تصمیم
- قابلیت تعریف فعالیت تخصیص مقدار
- قابلیت تعریف فعالیت ارسال فکس، پیام کوتاه، ایمیل
- قابلیت تعریف فعالیت چاپ
- قابلیت فراخوانی وب سرویس
- قابلیت تعریف فعالیت انتظار
- قابلیت تعریف نوع فعالیت
- قابلیت تعریف فرآیند با استفاده از ابزار طراحی گرافیکی

شخصی سازی CRM

با عنایت به ماهیت نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان در انعکاس روابط سازمان و مخاطبان، بومی سازی و ثبت ارتباطات اختصاصی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، ثبت، پردازش و گزارش گیری از اطلاعات اختصاصی مخاطبان را، از طریق ایجاد انواع فیلدهای اطلاعاتی میسر می سازد.

ویژگی ها:

- قابلیت افزودن انواع فیلد دلخواه (لیست، تاریخ، چک باکس، فایل، متن و ...) به آیتم های CRM
- اضافه شدن خودکار فیلدهای اطلاعاتی در پارامترهای هوشمند ابزار تبلیغات
- قابلیت گزارش گیری بر اساس تمام فیلدها و یا هر یک از آن ها

سایت ساز

مدیریت ارتباط با مشتریان متأثر از نقاط مشترک ارتباطی می باشد و وب سایت ها بعنوان یکی از اصلی ترین کانال های ارتباطی، در بهبود تصویر سازمان و به تبع آن افزایش نرخ وفاداری مشتری، حائز اهمیت می باشند. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با ارائه بستر پیشرفته جهت طراحی سایت داینامیک، سازمان را با حداقل دانش فنی، به نرم افزارهای بیرونی، بی نیاز می-نماید و پیاده سازی چارچوب و معرفی خدمات و محصولات را از یک درگاه ایمن، ممکن می سازد.

ویژگی ها:

- امکان ایجاد تعداد نامحدود از صفحات پویا از طریق CMS
- امکان به اشتراک گذاشتن اخبار و اطلاعیه های باشگاه مشتریان بصورت عمومی روی سایت

ارسال گروهی پیام کوتاه هوشمند

با توجه به اینکه پیام کوتاه بعنوان در دسترس ترین رسانه ارتباطی، در کارکردهای متفاوتی اعم از اطلاع رسانی، برنامه های تبلیغاتی و ... مورد نظر قرار گرفته است، موفقیت در ارسال پیام کوتاه انبوه با کیفیت مناسب، مستلزم دسترسی به اطلاعات صحیح و تولید محتوای سفارشی می باشد و بدون ابزار کارآمد مستلزم صرف زمان و هزینه بسیار است. از سوی دیگر، ایجاد سوابق و اطلاعات ارتباطی متناظر با هر مخاطب نیز در این مسیر به یک ضرورت بدل شده است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر خصوصیات منحصر بفرد این ماژول، ثبت اطلاعات ارتباطی در سوابق مخاطبان را میسر می سازد و با افزودن محتوای سفارشی، قابلیت انتخاب زمان اجرا و دستیابی به داده مناسب، میزان اثربخشی ارتباطات را افزایش می دهد.

ویژگی ها:

- قابلیت ارسال پیام کوتاه انبوه بدون محدودیت در تعداد
- قابلیت ارسال پیام کوتاه با قابلیت ارسال به لیست سیاه مخابرات
- قابلیت ایجاد پیام کوتاه با متن و عنوان سفارشی
- قابلیت استفاده از فیلدهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند
- قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض
- قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای پیام ها
- قابلیت ارسال پیام کوتاه به بانک ها، گروه های هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...
- قابلیت ارسال پیام بر اساس فیلترهای دلخواه در موجودیت های مختلف سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...
- قابلیت ارسال مجدد پیام کوتاه بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده
- قابلیت گزارش گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت
- قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش
- قابلیت ایجاد رویدادهای مختلف بر اساس تاریخ ها و مناسبت های انتخابی
- قابلیت رصد پیام های ارسالی بر اساس تحویل
- قابلیت ارسال مجدد پیام کوتاه با توجه به وضعیت تحویل
- قابلیت نمایش نموداری وضعیت پیام های ارسالی
- قابلیت نمایش لیست ارسالی و دریافتی
- قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب
- قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال
- قابلیت ارسال خبرنامه نسبت به گروه هدف
- قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده
- قابلیت شروع یک چرخه کاری از طریق دریافت یک پیام کوتاه

نظرسنجی / مسابقه / پاسخگوی خودکار

نظر به اینکه تعاملات ویژه و کارساز با مخاطبان با هدف آگاهی از نظرات، افزایش مشارکت آن ها و توسعه کانال های همراهی، مؤکد ارزش مشتریان در کسب و کارهای امروزی می باشد، اجرای طرح های نظرسنجی هوشمند، قرعه کشی ها و مسابقات، در زمان مناسب، در ارتقاء رضایت مشتریان تأثیر بسزایی خواهد داشت. همچنین در راستای برقراری ارتباط مستمر و مؤثر، پیام کوتاه بعنوان در دسترس ترین ابزار ارتباطی، مطلوب ترین روش جهت اجرایی نمودن برنامه های مذکور، شناخته شده است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصربفرد این ماژول و اطلاعات مناسب جهت برقراری ارتباطات دوسویه، برگزاری مسابقات، اجرای طرح های نظرسنجی و قرعه کشی را تسهیل نموده و بستر لازم جهت تحلیل رفتار مخاطبان و جهت گیری های آتی را فراهم می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت برگزاری نظرسنجی پیامکی با قابلیت تعیین زمان و ساعت اجرا و ارتباط با کمپین مرتبط
- قابلیت تعریف پیام های متناسب جهت پاسخ به نظرات دریافتی
- قابلیت تعریف پیام تأییدیه دریافت
- قابلیت محدود کردن تعداد شرکت کنندگان با ارسال دعوت نامه و یا تعیین تعداد مشخص
- قابلیت برگزاری مسابقات پیامکی با قابلیت تعیین زمان و ساعت اجرای مسابقه و ارتباط با کمپین مرتبط
- قابلیت تعریف پیام های متناسب جهت پاسخ به گزینه های دریافتی
- قابلیت محدود کردن تعداد برندگان یا انتخاب برنده از میان ارسال کنندگان پاسخ های صحیح
- قابلیت محدود کردن تعداد شرکت کنندگان با ارسال دعوت نامه و یا تعیین تعداد مشخص
- قابلیت تعریف پیام تأییدیه دریافت
- قابلیت برگزاری قرعه کشی
- قابلیت تعریف پیام های متناسب با هر پیام دریافتی و متناسب با نوع ارتباط مخاطب

ارسال پیام کوتاه از سایر اپراتورها

با توجه به اینکه پیام کوتاه بعنوان در دسترس ترین رسانه ارتباطی، برای کارکردهای متنوعی اعم از اطلاع رسانی، اجرای برنامه های تبلیغاتی و ... مورد نظر قرار گرفته است، پوشش روش های متفاوت ارسال پیام، نظیر ارسال از خطوط ثابت شهری و اپراتورهای انتخابی، بر کارکرد فراگیر این رسانه می افزاید. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول جهت ارسال پیام، استفاده حداکثری از سرویس های در اختیار و مدیریت بهینه آن ها را فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- امکان ارسال پیام کوتاه از طریق ارتباط با سایر پنل های موجود در سازمان
- امکان ارسال از طریق کلیه خطوط پیامکی ارائه شده در کشور

ارسال گروهی ایمیل هوشمند

با توجه به اینکه ایمیل بعنوان یکی از ارزانترین رسانه‌های مورد استفاده در ارتباطات و تبلیغات شناخته شده است، موفقیت در ارسال ایمیل انبوه با قابلیت اسپم نشدن و کیفیت مناسب، مستلزم دسترسی به اطلاعات صحیح ارتباطی و تولید محتوای سفارشی می‌باشد و بدون ابزار کارآمد مستلزم صرف زمان و هزینه بسیار است. از سوی دیگر، ایجاد سوابق ارتباطی متناظر با هر مخاطب نیز در این مسیر به یک ضرورت بدل شده است. نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام‌گستر با تکیه بر خصوصیات منحصربفرد این ماژول، ثبت سوابق ارتباطی در پروفایل مخاطبان را میسر می‌سازد و با افزودن محتوای سفارشی، قابلیت انتخاب زمان اجرا و دستیابی به داده صحیح، میزان اثربخشی ارتباطات را افزایش می‌دهد.

ویژگی‌ها:

- قابلیت ارسال ایمیل انبوه بدون محدودیت در تعداد
- قابلیت ارسال ایمیل انبوه با قابلیت اسپم نشدن
- قابلیت استفاده از فیلدهای موجود در نرم‌افزار به عنوان پارامتر هوشمند
- قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض
- قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای ایمیل ها
- قابلیت ارسال از طریق SMTP و پرتال اول
- قابلیت ایجاد متن ایمیل بصورت Text یا استفاده از ادیتور html جهت تسهیل در طراحی صفحات و استفاده از عکس، لینک و...
- قابلیت ارسال ایمیل به بانک ها، گروه‌های هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...
- قابلیت ارسال ایمیل بر اساس فیلترینگ دلخواه در موجودیت های مختلف سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...
- قابلیت ارسال مجدد ایمیل بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده
- قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده
- قابلیت ایجاد ایمیل با متن و عنوان سفارشی
- قابلیت رصد ایمیل‌های ارسالی بر اساس "تحویل در "Inbox"، "خوانده شده" و "کلیک شده بر روی متن انتخابی"
- قابلیت ایجاد لینک های سفارشی با قابلیت رصد کلیک بر روی آن‌ها به تفکیک مخاطبان
- قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب
- قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال
- قابلیت ارسال مجدد ایمیل با توجه به وضعیت تحویل
- قابلیت گزارش‌گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت
- قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش
- قابلیت نمایش وضعیت ایمیل های ارسالی بصورت نموداری
- قابلیت ارسال خبرنامه متناظر با گروه هدف
- قابلیت ایجاد رویدادهای مختلف بر اساس تاریخ‌ها و مناسبت‌های انتخابی
- قابلیت نمایش لیست ارسالی و دریافتی
- قابلیت اضافه شدن سوابق در پروفایل مشتری بصورت خودکار
- ماژول ها * ارسال گروهی ایمیل هوشمند

مدیریت صندوق های پست الکترونیک

حفظ و نگهداری کلیه سوابق ارتباطی مخاطبان از مهمترین کارکردهای مدیریت ارتباط با مشتریان می باشد و ارتباطات ایمیلی به عنوان یکی از مرسوم ترین روش های ارتباطی در این حوزه مورد توجه می باشد. قابلیت دسترسی به کلیه حساب های کاربری و مدیریت متمرکز آن ها، بستر لازم جهت بهره گیری حداکثری از این کانال را فراهم می آورد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر خصوصیات منحصر بفرد این ماژول، سهولت دسترسی کاربر به چندین حساب کاربری جهت ارسال یا دریافت ایمیل های مورد نیاز، جمع کامل سوابق ارتباطی مخاطبان و مدیریت و نظارت بر آن ها را میسر می سازد.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف اکانت های ایمیل کاری یا شخصی مانند Gmail ، Yahoo و ... از طریق SMTP در نرم افزار
- قابلیت به اشتراک گذاری اکانت های تعریف شده
- قابلیت ارسال ایمیل با پیوست فایل
- قابلیت ارسال از صفحات داخلی نرم افزار نظیر پیش فاکتور، فرصت و ...
- قابلیت تعریف نام فرستنده روی ایمیل های تنظیم شده در نرم افزار
- قابلیت تنظیم زمان حذف خودکار ایمیل های قدیمی
- قابلیت ذخیره خودکار ایمیل های دریافتی / ارسال در پروفایل مشتری
- قابلیت جستجو در محتوای ایمیل

ارسال گروهی فکس هوشمند

نظر به اینکه فکس بعنوان یکی از مرسوم ترین روش های ارتباطی برای مکاتبات سازمانی و اهداف تبلیغاتی مورد نظر می باشد، موفقیت در ارسال فکس انبوه با کیفیت مناسب، مستلزم دسترسی به اطلاعات صحیح و محتوای سفارشی می باشد و بدون ابزار کارآمد مستلزم صرف زمان و هزینه بسیار می باشد. از سوی دیگر، ایجاد سوابق و اطلاعات ارتباطی متناظر با هر مخاطب نیز در این مسیر به یک ضرورت بدل شده است. نرم-افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر خصوصیات منحصر بفرد این ماژول، ثبت اطلاعات ارتباطی در سوابق مخاطبان را میسر می سازد و با افزودن محتوای سفارشی، قابلیت انتخاب زمان اجرا و دستیابی به داده مناسب، میزان اثربخشی ارتباطات را افزایش می دهد.

ویژگی ها:

- قابلیت ارسال فکس تکی یا انبوه بدون محدودیت در تعداد
- قابلیت ارسال فکس با قابلیت ارسال به داخلی فکس تعریف شده در نرم افزار بصورت خودکار
- قابلیت ایجاد متن سفارشی با استفاده از فیلدهای موجود در نرم-افزار به عنوان پارامتر هوشمند
- قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض
- قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای فکس ها
- قابلیت ارسال فکس به بانک ها، گروه های هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...
- قابلیت ارسال فکس بر اساس فیلترهای مختلف در موجودیت های سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...
- قابلیت ارسال مجدد فکس بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده
- قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده
- قابلیت رصد پیام های ارسالی بر اساس تحویل
- قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب
- قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال
- قابلیت ارسال مجدد فکس با توجه به وضعیت تحویل
- قابلیت گزارش گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت
- قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش
- قابلیت نمایش نموداری وضعیت فکس های ارسالی
- قابلیت نمایش لیست ارسالی و دریافتی
- قابلیت شروع یک چرخه کاری از طریق دریافت یک فکس
- قابلیت تعریف و پخش پیام صوتی بصورت هوشمند جهت ارسال به تلفکس
- قابلیت ارسال خودکار فکس در چرخه های کاری تعریف شده
- قابلیت ارسال فکس از صفحات داخلی نرم افزار نظیر پیش فاکتور، فاکتور و...
- قابلیت اضافه شدن خودکار به سوابق در پروفایل مشتری

پشتیبانی از پیام پیشواز ارسال فکس

نرم افزار پیام گستر به عنوان برترین نرم افزار CRM در ایران، تنها نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری است که هوش مصنوعی را در خدمت ابزار ارسال فکس خود گرفته است. همان طوری که در تعریف ارسال گروهی فکس هوشمند بیان شد، پیام گستر می تواند به شما کمک کند تا بدون نیاز به اپراتور، ارسال فکس موردی و یا انبوه داشته باشید. هنگام ارسال فکس 3 سناریو رخ می دهد که راهکار CRM پیام گستر را در زیر برای هر سناریو شرح می دهیم:

1- اگر شماره فکس گیرنده مستقیم روی دریافت فکس باشد:

نرم افزار با تشخیص بوق فکس، اقدام به ارسال فکس می نماید.

2- اگر شماره فکس گیرنده روی تلفکس تنظیم شده باشد و اپراتور انسانی پاسخ دهد:

در اغلب شرکت ها فکس توسط اپراتور انسانی استارت می خورد. در اینجا نرم افزار پیام گستر با بهره گیری از هوش مصنوعی خود با بررسی فرکانس شماره تلفن گرفته شده، در صورت شنیدن بوق فکس اقدام به ارسال نموده و در صورت شنیدن صدای اپراتور، متن از پیش ضبط شده ای را پخش می نماید.

3- اگر شماره فکس گیرنده روی اپراتور گویا باشد:

در اینجا سیستم با تشخیص این مورد، در صورتی که از قبل شماره داخلی برای آن شماره فکس تعیین شده باشد، اقدام به گرفتن آن شماره و بررسی موارد 1 و 2 می کند. در غیر این صورت، لیست این شماره ها را به شما اطلاع می دهد تا با وارد کردن داخلی مربوطه، از دفعات بعد، ارسال فکس به این شماره بطور خودکار صورت گیرد.

چاپ گروهی هوشمند

کارکرد مستندات چاپی اعم از لیبل، کارت گارانتی، دعوت نامه، تبریکات مناسبتی و مواردی از این دست، متناظر با هر کسب و کار، متفاوت می باشد؛ اما در کلیه کسب و کارها، با توجه به حجم بالای اطلاعات، ضرورت استفاده از ابزار کارا در راستای صرفه جویی در زمان، هزینه و همچنین افزایش کیفیت، مشترک و مورد توجه می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با بهره گیری حداکثری از اطلاعات در دسترس هر مخاطب و تسهیل اجرای فرایند چاپ، مستندات سفارشی را برای توسعه ارتباطات اثربخش تأمین می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت ایجاد متن سفارشی با استفاده از فیلهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند
- قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض
- قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده
- قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای چاپ ها
- قابلیت چاپ برای مخاطبان موجود در بانک های اطلاعاتی، گروه های هدف مختلف، فایل اکسل و...
- قابلیت ارسال مجدد چاپ بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده
- قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال
- قابلیت نمایش لیست چاپ های انجام شده
- قابلیت اضافه شدن خودکار به سوابق در پروفایل مشتری
- قابلیت اتصال به پرینترهای داخلی و تحت سرور و انتخاب پرینتر مورد نظر از لیست پرینترهای تعریف شده
- قابلیت ارسال چاپ از صفحات داخلی نرم افزار نظیر پیش فاکتور، فاکتور و...
- قابلیت تنظیم ذخیره فایل چاپی در فولدر تعریف شده
- قابلیت به اشتراک گذاشتن پرینتر تعریف شده بین کاربران
- قابلیت صفحه بندی و تنظیم چاپگر جهت چاپ مستندات از اطلاعات موجود در نرم افزار

ارسال گروهی پیام وایبری

شبکه های اجتماعی بواسطه کانال های پویا، نقش بسزایی در بازاریابی نوین و تعامل جامع تر با مشتریان و مخاطبان، ایفاد می نمایند و رونق کسب و کارها را دستخوش تغییر نموده است؛ در همین راستا کاربرد تکنیک ها و ابزارهای شبکه اجتماعی مفهوم تکامل یافته ای را با عنوان مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر شبکه های اجتماعی (Social CRM) ایجاد نموده است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، یکی از حلقه های مورد نیاز جهت دستیابی به یک (Social CRM) را فراهم می آورد.

ویژگی ها:

- امکان ارسال پیام انبوه بدون محدودیت در تعداد
- امکان ارسال تصویر محصولات و خدمات به همراه متن ارسالی
- امکان استفاده از فیلدهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند
- امکان انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض
- امکان تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای پیام ها
- امکان ایجاد متن پیام بصورت Text و الصاق تصویر
- امکان ارسال پیام به بانک مناطق پستی، گروه های هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...
- امکان ارسال پیام بر اساس فیلترینگ های مختلف در موجودیت های مختلف سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...
- امکان ارسال مجدد پیام بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده
- امکان اتصال به کمپین های تعریف شده
- امکان رصد پیام های ارسالی بر اساس تحویل
- قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب
- قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال
- امکان ارسال مجدد پیام با توجه به وضعیت تحویل
- قابلیت گزارش گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت
- قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش
- قابلیت نمایش نموداری وضعیت پیام های ارسالی
- قابلیت نمایش لیست ارسالی
- امکان اضافه شدن خودکار به سوابق در پروفایل مشتری





مدیریت فروش

در راستای ثبت بهینه عملیات فروش، مدیریت زمان و هزینه در پردازش درخواست ها و اعمال سیاست های کنترلی، بهره گیری از یک سیستم جامع الزامی است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، علاوه بر مکانیزه نمودن عملیات فروش، دسترسی به اطلاعات و سوابق یکپارچه مالی مرتبط با هر مخاطب را تسهیل می-نماید و با تبادل اطلاعات با انبارها و پایش فرایند فروش، بستری جهت سیاست گذاری، تصمیم سازی، برنامه ریزی و در نهایت توسعه فروش ایجاد می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور و قابلیت تعریف محصول
- قابلیت تعریف انبار بر اساس تعداد
- قابلیت تعریف هزینه خرید محصول، فروش محصول و پورسانت
- قابلیت گروه بندی محصول بصورت درختی و بدون محدودیت در تعداد سطح
- قابلیت نمایش موجودی انبار در فاکتور و پیش فاکتور و کسر خودکار موجودی انبار با تأیید فاکتور
- قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا برای هر پیش فاکتور / فاکتور
- قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری
- قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش پیش فاکتور / فاکتور تا زمان مشخص شده
- قابلیت محدود کردن ویرایش پیش فاکتور / فاکتور به کاربران چرخه کاری اعمال شده
- قابلیت محدود کردن مشاهده پیش فاکتور / فاکتور به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت تعریف امضا
- قابلیت تخصیص شماره یکتا به هر مشتری بعد از تأیید فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت مشخص کردن درصد مالیات محاسبه شده برای هر نوع فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت همسان سازی شماره گذاری انواع فاکتور از مرجع یکسان
- قابلیت تعریف مجوز برای اعمال تغییرات در مجموع تخفیف یا مالیات فاکتور / پیش فاکتور بصورت دستی
- قابلیت اضافه کردن فیلد به ردیف های فاکتور
- قابلیت تعریف فرمول (چهار عمل اصلی) بر اساس فیلد های فاکتور / پیش فاکتور برای محاسبه تعداد یا مبلغ کل
- قابلیت تعریف قالب نمایش چاپی فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت شخصی سازی فاکتور / پیش فاکتور با ایجاد انواع فیلدهای دلخواه
- قابلیت صدور فاکتور / پیش فاکتور از روی پیش فاکتور صادر شده
- قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف چرخه کاری متناظر با فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش
- قابلیت گزارش گیری از وضعیت فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت جستجو میان فاکتور / پیش فاکتور و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها

مدیریت انواع فاکتور فروش

انعطاف پذیری در مقابل روش های متفاوت فروش، مستلزم پوشش کلیه روش های ثبت و پردازش عملیات فروش می-باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصریفر این ماژول، طراحی انواع فاکتور رسمی فروش، پیش فاکتور و ... با مشخصات و فرمول محاسباتی متناسب، تسهیل می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف فیلهای متفاوت برای انواع فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت تعریف فرمول محاسباتی هر نوع از فاکتور بصورت مجزا
- قابلیت تعریف مالیات برای هر نوع فاکتور
- قابلیت تعریف چرخه های کاری متناظر با هر نوع فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت چاپ انواع فاکتور / پیش فاکتور با قالب های دلخواه نمایشی

مدیریت دریافت ها

مدیریت تکمیل چرخه مالی و کنترل توازن وضعیت مالی هر مشتری که از یکپارچگی و مکانیزه نمودن ارتباطات مالی و فروش حاصل می شود، بسیار ضروری می باشد. پایش وضعیت مالی مشتری از حیث بدهکاری، بستانکاری و معوقات پرداختی بصورت غیرمکانیزه پیچیده و زمان بر می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با به حداقل رساندن خطاهای رایج، اطلاعات جامع از چرخه مالی مشتری را فراهم می آورد و دریافت های سازمان از مشتریان را مدیریت می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت ثبت دریافتی ها از مشتریان در پرونده آنها و توازن وضعیت مالی مشتری
- قابلیت تعریف انواع مختلف دریافت بصورت نقدی، چکی، اعتباری و...
- قابلیت تعریف حساب های مختلف سازمان
- قابلیت تنظیم یادآوری زمان دریافت ها
- قابلیت تعریف چرخه کاری برای دریافت
- قابلیت تأیید و رد دریافت توسط مدیر
- قابلیت تنظیم کردن هشدار قبل از وصول چک یا دریافت های معوقه به خود مشتری توسط فکس، ایمیل، پیامک، وایبر و تلگرام
- قابلیت گزارش گیری از وضعیت دریافت ها
- قابلیت جستجو میان دریافت ها و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها
- قابلیت تخصیص خودکار شماره منحصر بفرد برای هر دریافت (با قابلیت تنظیم تخصیص شماره بعد از تأیید)
- قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش دریافت تا زمان مشخص شده
- قابلیت محدود کردن ویرایش دریافت به کاربران چرخه کاری اعمال شده
- قابلیت محدود کردن مشاهده دریافت به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد دریافت
- قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری
- قابلیت تعریف امضا
- قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش
- قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید یا رد دریافت به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت شخصی سازی دریافت با ایجاد انواع فیلدهای دلخواه



مدیریت انواع فاکتور خرید

پوشش روش های متفاوت خرید، مستلزم انعطاف پذیری در روش های ثبت و پردازش عملیات خرید می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، طراحی انواع فاکتور / پیش-فاکتور خرید را با مشخصات و فرمول محاسباتی متناسب، تسهیل می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف فیلد های متفاوت برای انواع فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت تعریف فرمول محاسباتی هر نوع از فاکتور بصورت مجزا
- قابلیت تعریف چرخه های کاری متناظر با هر نوع فاکتور / پیش فاکتور
- قابلیت چاپ انواع فاکتور / پیش فاکتور با قالب های نمایشی دلخواه

مدیریت پرداخت ها

مدیریت وضعیت بدهکاری و بستانکاری سازمان نسبت به تأمین کنندگان، نیازمند ثبت اطلاعات پرداختی و بالانس وضعیت مالی است و پایش وضعیت مالی سازمان، بدون ابزار کارا، پیچیده و زمان بر می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصربفرد این ماژول، با به حداقل رساندن خطاهای رایج، اطلاعات جامع از چرخه پرداختی سازمان را فراهم می آورد و پرداخت های سازمان به تأمین کنندگان را مدیریت می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت ثبت پرداخت ها به تأمین کنندگان در پرونده آنها و بالانس وضعیت مالی آن ها
- قابلیت تعریف انواع مختلف پرداخت بصورت نقدی، چکی، اعتباری و...
- قابلیت تعریف حساب های مختلف سازمان
- قابلیت تنظیم یادآوری زمان پرداخت
- قابلیت تعریف چرخه کاری برای پرداخت
- قابلیت تأیید و رد پرداخت توسط مدیر
- قابلیت تنظیم کردن آلام قبل از وصول چک یا پرداخت های معوقه به تأمین کننده توسط فکس، ایمیل، پیامک، وایبر و تلگرام
- قابلیت گزارش گیری از وضعیت پرداخت ها
- قابلیت جستجو میان پرداخت ها و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها
- قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا متناظر با هر پرداخت و تنظیم ایجاد شماره بعد از تأیید
- قابلیت تعریف مجوزحذف یا ویرایش پرداخت تا زمان مشخص شده
- قابلیت محدود کردن ویرایش پرداخت به کاربران چرخه کاری اعمال شده
- قابلیت محدود کردن مشاهده پرداخت به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد پرداخت
- قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری
- قابلیت تعریف امضا
- قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش
- قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید پرداخت یا رد آن به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت شخصی سازی پرداخت با ایجاد انواع فیلدهای دلخواه

کلاس بندی مشتریان

از دغدغه های اساسی در مدیریت ارتباط با مشتری، تمرکز بر مشتریان و نحوه ارتباط با آن ها بر اساس تاریخچه ارتباط و میزان خرید آن ها می باشد. ماژول کلاس بندی در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، به سهولت امکان طبقه بندی مشتریان را بر اساس میزان خرید فراهم می آورد؛ لذا با تکیه بر اطلاعات، نحوه ارتباط متناسب با هر طبقه تعیین و مدیریت می گردد و وفاداری مشتریان را به دنبال خواهد داشت.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف کلاس های مختلف برای مشتریان بر اساس میزان خرید آنها متناسب با بازه های زمانی انتخابی
- قابلیت اعمال تخفیف های سیستمی بر اساس کلاس هر مشتری در فاکتورهای آتی
- قابلیت استفاده از لیست قیمت های متفاوت، متناسب با کلاس مشتری
- قابلیت نمایش کلاس هر مشتری در پروفایل
- قابلیت جستجو بر اساس کلاس مشتری
- قابلیت تعریف سیاست گذاری های ارتباطی بر اساس کلاس مشتری

مدیریت قراردادها

پیچیدگی های مدیریت قراردادها در هر کسب و کار وابسته به تنوع قراردادها، تعداد آن ها و فرایندهای متناظر با هر یک می باشد. دسترسی سریع و آسان به اطلاعات قراردادها با وجود انواع الحاقیه و متمم و همچنین دریافت گزارشات مدیریتی با اهداف مشخص، این حوزه را به یکی از کلیدی ترین بخش ها در سازمان ها بدل کرده است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با دستیابی به انواع قراردادها، دریافت گزارشات تحلیلی روی آیتم های متناظر هر قرارداد، مدیریت کارای امور مالی، اداری و اطلاعاتی قراردادها و به تبع آن کاهش هزینه ها و خطاها را مسیر می نماید.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف انواع قرارداد
- قابلیت شخصی سازی قراردادها با اضافه کردن فیلدهای دلخواه
- قابلیت تفکیک جنبه قرارداد به مالی یا حقوقی
- قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا برای هر قرارداد با امکان تخصیص شماره پس از تأیید
- قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری
- قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش قرارداد تا زمان مشخص شده
- قابلیت تعریف چرخه کاری متناظر با قرارداد
- قابلیت محدود کردن ویرایش قرارداد به کاربران چرخه کاری اعمال شده
- قابلیت محدود کردن مشاهده قرارداد به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد قرارداد
- قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش
- قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید قرارداد به کاربر ایجاد کننده
- قابلیت تعریف امضا
- قابلیت تخصیص شماره یکتا به هر مشتری بعد از تأیید قرارداد
- قابلیت گزارش گیری از وضعیت قرارداد
- قابلیت جستجو در متن قراردادها و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها
- قابلیت تعریف الزام به داشتن نوع قرارداد
- قابلیت تعریف الزام به تمدید نوع قرارداد
- قابلیت تعریف قالب نمایش چاپی قرارداد

مدیریت انبارداری

سیستم انبارداری کامل با امکان تعریف چند انبار صدور رسید و بیجک

ویژگی ها

1. فرم های اطلاعات پایه شامل:
 - تعریف گروه انبار
 - تعریف انبار
 - تخصیص انبار به گروه انبار
 - تخصیص کالا به انبار
2. فرم های عملیات روزانه شامل:
 - رسید موجودی اول دوره
 - رسید خرید (عادی)
 - رسید مرجوعی
 - رسید انتقالی
 - حواله عادی
 - حواله فروش
 - حواله مرجوعی
 - حواله انتقالی
3. قیمت گذاری فرم ها
 - قیمت گذاری رسید ها به صورت دستی
 - قیمت گذاری رسید عادی با فاکتورهای خرید (کالا)
 - قیمت گذاری رسید بصورت دستی
 - قیمت گذاری حواله به روش میانگین متحرک بصورت on-line
4. کنترل ها شامل:
 - کنترل موجودی (موجودی منفی)
 - کنترل قیمت (قیمت منفی)
 - کنترل شماره و تاریخ سریال
5. گزارشات شامل:
 - گزارش کاردکس مقداری و ریالی
 - گزارش موجودی کالا در انبار
 - چاپ رسید و حواله

مدیریت لیست قیمت ها

انعطاف پذیری و پشتیبانی از سناریوهای پیشنهاد قیمت سفارشی بر اساس شاخص های موردنظر و متناسب با نیاز سازمان، مستلزم وجود لیست های قیمت متفاوت می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با سفارشی سازی لیست قیمت برای نیازمندی های هر کسب و کار، ارتباطات معناداری را میان بخش های مختلف سیستم برقرار می نماید و پاسخگویی سریع به نیاز مشتریان را ممکن می سازد.

ویژگی ها:

- قابلیت تعریف لیست های قیمت متفاوت برای خرید چکی (مدت دار)، نقدی، نمایندگی و...
- قابلیت انتخاب لیست قیمت دلخواه جهت صدور فاکتور/ پیش فاکتور متناسب با نوع مشتری
- قابلیت تخصیص لیست قیمت مشخص به هر کلاس مشتری
- قابلیت تعریف سیاست گذاری عددی یا درصدی (کاهش یا افزایشی) در هر لیست قیمت
- قابلیت تعریف لیست قیمت برای هر محصول