

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)





هدف نرم افزار CRM

«هدف هر کسب و کاری ایجاد و نگهداشتن مشتری است» با این دیدگاه نقش محوری یک سیستم جامع برای مدیریت ارتباط با مشتری، پیش از آشنایی مشتری تا پس از خرید مشخص می‌شود.

بکارگیری این سیستم اطلاعات پراکنده موجود در سازمان در بخش‌های: بازاریابی، فروش و پس از فروش را جمع نموده و با حذف نگرانی وابستگی به فرد و همچنین مدیریت سیستمی روال‌های سازمانی تجربه خوشایند یک سازمان مشتری مدار را برای مشتری و افزایش فروش‌های جدید و تداوم فروش به مشتریان فعلی را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد.

سامانه نرم افزاری «پگاه سیستم» در این حوزه با نام داینامیک CRM اهداف فوق را عملیاتی نموده و همچنین با دارا بودن قابلیت یکپارچگی با سایر سیستم‌های نرم افزار «پگاه سیستم» از جمله فروش، حسابداری، انبار، خدمات پس از فروش و حتی برنامه ریزی تولید در سازمان‌های تولیدی، نقش مهمی در تحقق ERP «پگاه سیستم» دارد.



از
۱۳۸۲

بازاریابی:

- یافتن سرخ‌های تجاری (مشتریان بالقوه)
- لیست‌های بازاریابی
- برنامه‌های جامع تبلیغاتی و کمپین‌ها
- بودجه‌بندی کمپین‌های تبلیغاتی
- افزایش بهره‌وری و اثربخشی تبلیغات
- مدیریت قراردادهای
- مدیریت و تخصیص منابع پشتیبانی
- مدیریت خدمات، سرویس‌ها و اشکالات
- مدیریت تیم‌ها و پرسنل خدمات پشتیبانی
- پایگاه دانش

فروش:

- ایجاد و مدیریت مشتریان حقیقی و حقوقی
- ایجاد و مدیریت فرصت‌های تجاری
- مدیریت فرایندهای فروش
- سوابق خرید و رفتار مشتریان
- مدیریت محصولات، خدمات و فاکتورها
- اطلاعات رقبا و شناخت آن‌ها
- مرور لحظه‌ای وقایع بازاریابی، فروش و خدمات
- انواع گزارشات متنوع مدیریتی
- تقویم من برای سهولت و برنامه‌ریزی فعالیت پرسنل
- نمودارهای متنوع
- ابزار آنالیز و تحلیل اطلاعات

مدیریت صحیح، هدفمند و خلاق ارتباط با مشتری، کلید موفقیت شما

از
۱۳۸۲

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

آیا تاکنون این سوالها را از خود پرسیده اید:

سوالات مدیران:

- ۱- چطور می‌تونم مشتری‌هامو افزایش بدم؟
- ۲- چطور می‌تونم مشتری‌هامو حفظ کنم و اون‌ها رو به مشتری وفادار تبدیل کنم؟ هزینه جذب مشتری جدید سه برابر حفظ مشتری فعلیه.
- ۳- چطور می‌تونم بهترین راهکارهای تبلیغاتی رو انتخاب کنم و بهترین نتیجه رو بگیرم؟
- ۴- چطور می‌تونم از تبلیغات پر هزینه و کم بهره دوری کنم؟
- ۵- چند درصد تماس‌ها و تلاش‌های شرکت منجر به فروش شده و چرا؟
- ۶- اگر یک روز کارشناس فروش من غیبت داشت، تکلیف مشتری من که پی‌گیریش به عهده اون شخص بوده، چی میشه؟
- ۷- کدام مشتری مدت‌هاست که از ما خرید نداشته؟
- ۸- از کجا بفهمم کدام کارمند من بهتر و موثرتر عمل میکنه و بازده و سود بیشتری برای ما داره؟
- ۹- چطوری می‌تونم وظایف پرسنل رو بهشون ابلاغ کنم و نتیجه و میزان پیشرفت کار رو در هر لحظه ببینم؟
- ۱۰- کاش می‌تونستم مشتری‌های ناراضی احتمالی رو شناسایی کنم و دلیل نارضایتی اون‌ها رو بدونم.
- ۱۱- چطوری میشه گزارش دقیق و در لحظه از تمام جزئیات سازمان فروش(مثل تعداد تماس‌ها در ماه، درصد موفقیت تماس‌ها و پی‌گیری‌ها به تفکیک هر کارمند، تعداد مشتری‌های جدید و یا در حال پی‌گیری، میزان بودجه صرف شده برای هر برنامه تبلیغاتی و اثر بخشی آن و ...) داشته باشم تا بتونم سریع‌تر و صحیح‌تر تصمیم بگیرم؟

مدیریت صحیح، هدفمند و خلاق ارتباط با مشتری، کلید موفقیت شما

از
۱۳۸۲

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

آیا تاکنون این سوال‌ها را از خود پرسیده اید:

سوالات کارمندان فروش و پشتیبانی:

- ۱- چطور می‌تونم در کمترین زمان با تعداد زیادی از مشتریان هدف، ارتباط برقرار کنم و پورسانت خودمو افزایش بدم؟
- ۲- دوست دارم قبل از پاسخ‌گویی به تلفن بدونم چه کسی پشت خطه و چه سابقه‌ای تو شرکت ما داشته؟
- ۳- چطوری می‌تونم جزئیات صحبت با مشتری‌انم رو فراموش نکنم و موعد جلسه‌ها و پیگیری‌هام از یادم نره؟
- ۴- آیا اطلاعات همه مشتری‌هامو دارم؟ می‌دونم چه خصوصیت اخلاقی داره؟ کی باید بهش زنگ بزنم و کی نباید؟ گاهی نداشتن اطلاعات کافی برای ارتباط با مشتری منجر به از دست رفتن مشتری میشه
- ۵- کاش اطلاعات خصوصی مشتریمو مثل تاریخ تولدش داشتم و میتونستم بدون اینکه ذهنم درگیر یادآوری اون بشه، به‌طور خودکار از طریق یه سیستم براشون تبریک پیامکی و ایمیلی بفرستم.
- ۶- کاش می‌تونستم رقبامو شناسایی کنم و اطلاعات اون‌ها رو داشته باشم.
- ۷- چطوری می‌تونم زمان مذاکره با مشتری سابقه مالی و خوش‌حسابی و بدحسابی اونو بفهمم؟
- ۸- چطوری می‌تونم از مشتری‌هام درباره محصولم نظرسنجی کنم و آمارشو روی نمودار داشته باشم؟
- ۹- چطور می‌تونم فرصت‌های فروشم رو شناسایی کنم و اون‌ها رو تا رسیدن به فروش نهایی با یک برنامه دقیق و حساب شده مدیریت کنم؟
- ۱۰- چطور می‌تونم بهترین پشتیبانی رو ارایه بدم و مشتریمو راضی نگه دارم؟
- ۱۱- چطور می‌تونم مشکلات احتمالی مشتری رو شناسایی کنم و اونو در قالب دانش سازمانی ذخیره کنم تا در موارد مشابه استفاده بشه و بهره‌وری بالا بره؟

چرا CRM؟

اگر هر کدام از سوالات بالا در ذهن شماست، داشتن یک CRM (نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری) می‌تونه مشکل شما رو حل کنه. البته این خیلی مهمه که چه سی آر امی و با چه خصوصیتی.

چرا «پگاه سیستم»؟

ما از سال ۸۲ سابقه و قدمت در صنعت نرم افزار کشور داریم و یکی از برترین و خوشنام‌ترین‌ها در این صنعت هستیم.

سبد محصولی کامل در تمامی حوزه‌های خدماتی، تولیدی، بازرگانی و شرکت‌های کوچک و بزرگ داریم.

یکپارچگی محصولات ما، یک ویژگی برتر برای محصولات ما و مثال‌زدنی است.

همکاری در استقرار و پشتیبانی متعهدانه، ما را به مشاور و همراه همیشگی مشتریان بدل کرده است.

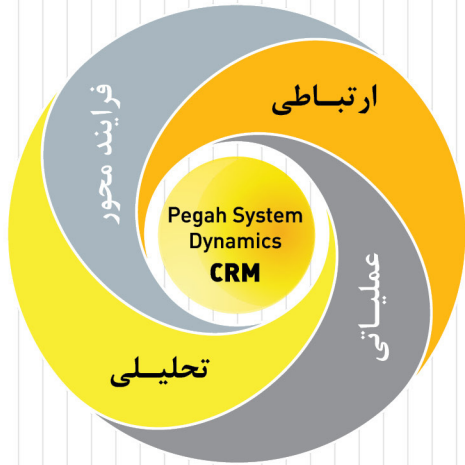
چرا CRM «پگاه سیستم»؟

CRM تنها یک نرم افزار نیست. یک راهکار است. ما به شما راهکار ارائه می‌دهیم.

ما محصولات خود را همواره در صنعت پیشرو نرم افزار به‌روز نگه می‌داریم و یکپارچگی ما منحصر به فرد است.

ما پس از تحلیل و شناخت فرایندهای فروش شما، سیستمی متناسب شما را ارائه خواهیم کرد.

ما پیراهن‌تان را به قواره تن شما می‌دوزیم. تخصص ما این است.





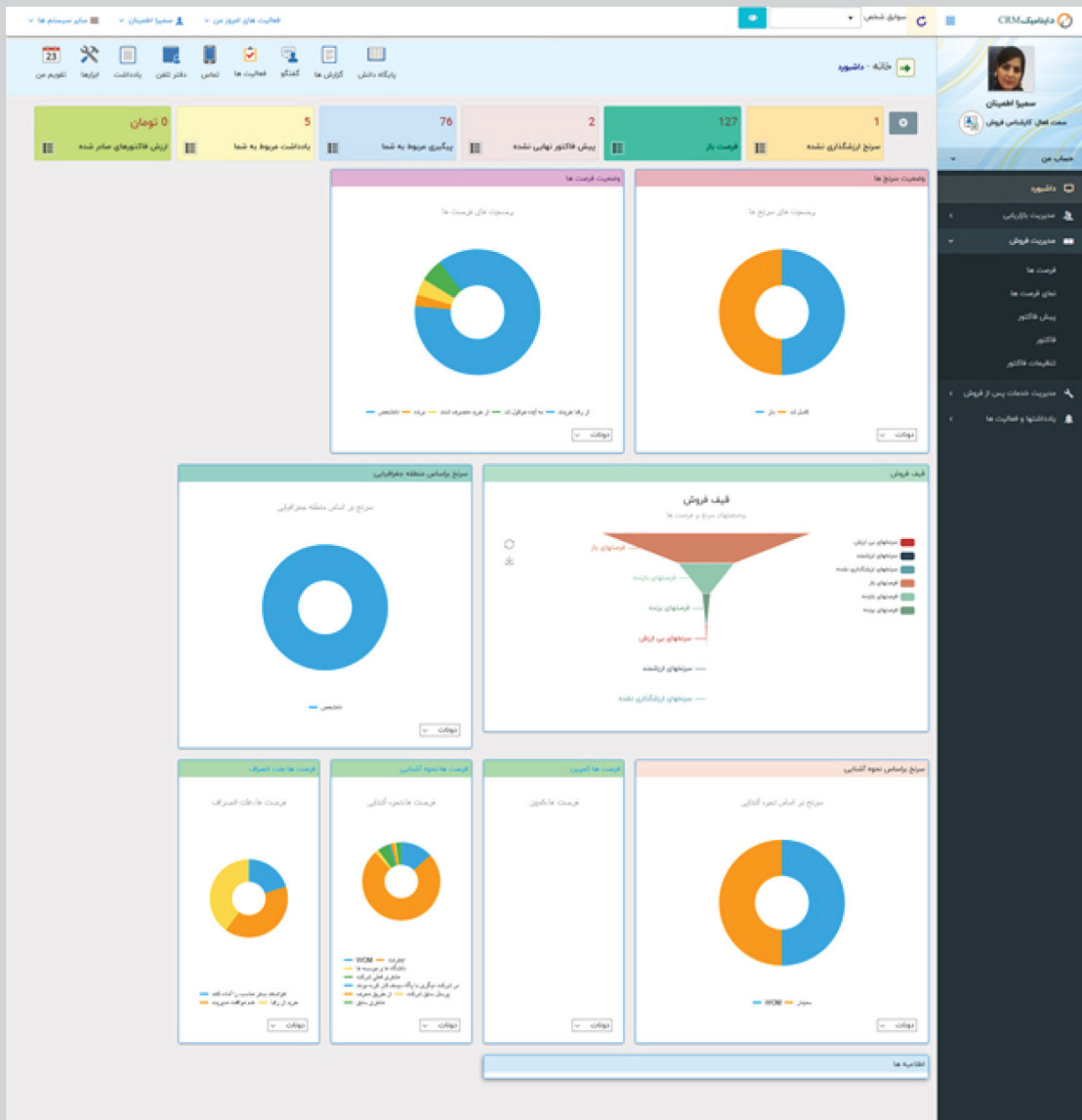
- ایجاد، مدیریت و ردیابی بانک اطلاعاتی مشتریان از مرحله سرخ برای مشتریان بالقوه تا مرحله مشتری برای مشتریان بالفعل سازمان
- ارتباط با مراکز تماس مبتنی بر VOIP و سانترال‌ها برای ثبت تماس‌های مشتریان و ایجاد امکان مدیریت و گزارش‌گیری
- مدیریت کمپین‌های تبلیغاتی از تعریف کمپین تا اجرای کمپین و سنجش اثربخشی آنها
- مدیریت فرصت‌های تولید شده در داشبورد مستقل با ساختار Kanban به منظور ایجاد اشراف لحظه‌ای بر فرصت‌های موجود در فروش
- امکان مدیریت دسترسی پرسنل به اطلاعات بر اساس چارت سازمانی
- امکان تعریف فعالیت‌های گوناگون با امکان زمان‌بندی و انتساب به افراد مرتبط
- ارائه «تقویم من» به پرسنل برای مدیریت کلیه فعالیت‌های منتسب به ایشان بصورت سیستمی و در یک نگاه
- ارائه ماژول باشگاه مشتریان بصورت یکپارچه با CRM به منظور ارائه دسترسی به مشتریان برای مدیریت اطلاعات خود و ثبت تیکت‌های درخواست/شکایت/پیشنهاد/خدمات پس از فروش
- امکان سفارشی سازی کلیه فرم‌های اصلی سیستم و تغییر در ساختار از طریق افزودن فیلدهای مورد نیاز برای کسب و کار اختصاصی مشتری

- امکان تعریف پرسشنامه و انتساب به فرم به عنوان فیلد یا استفاده در باشگاه مشتریان برای نظرسنجی
- ماژول مدیریت خدمات پس از فروش برای دریافت موارد اعلام شده توسط مشتریان و گردش موارد در صفاها و کارشناسان مسوول
- ماژول گزارش‌ساز پویا برای ایجاد گزارش‌های سفارشی و اختصاصی از کلیه اطلاعات موجود در سامانه
- تعریف فرایندهای فروش و تهیه گزارش‌های مربوط
- تعریف تاریخ مؤثر برای هر مشتری برای ارتباط‌گیری در زمان‌های مشخص
- شناسایی میزان تاثیرگذاری راه‌های ارتباطی براساس نحوه آشنایی
- ارتباط‌گیری گروهی، از طریق فرستادن نامه، دورنگار، پیامک و ایمیل، براساس لیست‌های بازاریابی
- پی‌گیری و ثبت جلسه‌ها و تماس‌های روزانه با مشتریان
- نگهداری سوابق ارتباط پرسنل با مشتریان، براساس موضوع و تاریخ و...
- کنترل زمانبندی انجام فعالیت‌ها
- یادآوری جلسه‌ها و پیگیری تماس با مشتریان
- کنترل پرسنل و ارجاع مسوولیت و فعالیت به آن‌ها
- انتساب مشتریان به کاربران
- پشتیبانی استاندارد از فرآیندهای بازاریابی، فروش و پس از فروش



- گزارش فهرست پی‌گیری‌های انجام‌شده و انجام‌نشده
- گزارش فعالیت‌های باز و انجام شده
- گزارش روند فروش براساس گام‌های فروش (نمای فرصت)
- گزارش تماس‌ها
- گزارش کمپین و اثربخشی تبلیغات
- گزارش مشتریان درحال مذاکره (گزارش فرصت‌های باز)
- گزارش مقایسه‌ای نحوه آشنایی مشتریان
- گزارش مقایسه‌ای فروش پرسنل و کالاهای مختلف
- پرونده الکترونیکی مشتری به صورت تایم لاین
- گزارش عملکرد پرسنل فروش و بازاریابی
- گزارش جامع پیگیری‌ها
- گزارش کیف فروش
- داشبوردهای مختلف به طراحی کاربران از مراحل CRM
- و گزارشات متعدد دیگر در کنار امکان ساخت گزارش توسط کاربر

برخی از فرمها



لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.



برخی از فرم‌ها

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.



نمای فرصت‌ها

The screenshot displays a CRM interface for managing opportunities. It features a top navigation bar with various icons and a user profile on the right. The main area is a grid of opportunity cards, each representing a different lead or deal. Each card includes a status indicator (e.g., 'New', 'In Progress'), a name, and a monetary value. The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme.

ثبت مورد

This screenshot shows the 'Record Entry' form in the CRM system. It is a detailed data entry interface with various input fields, dropdown menus, and a table for managing related records. The form is designed for ease of use, with clear labels and intuitive navigation. The table at the bottom has columns for 'ID', 'Name', 'Status', and 'Action', allowing users to manage multiple records simultaneously.

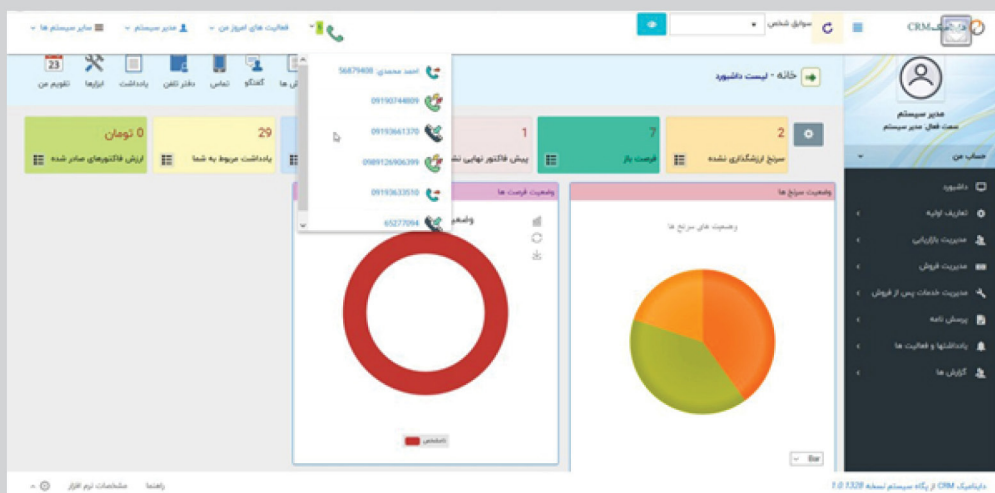
The screenshot shows the CRM dashboard, which provides a high-level overview of the system's performance. It features several key metrics and reports, including a large donut chart for 'Opportunity Status' and smaller charts for 'New Leads', 'Conversion Rate', and 'Revenue'. The dashboard is designed to be informative and easy to navigate, with a clear layout and intuitive controls.

برخی از فرم‌ها

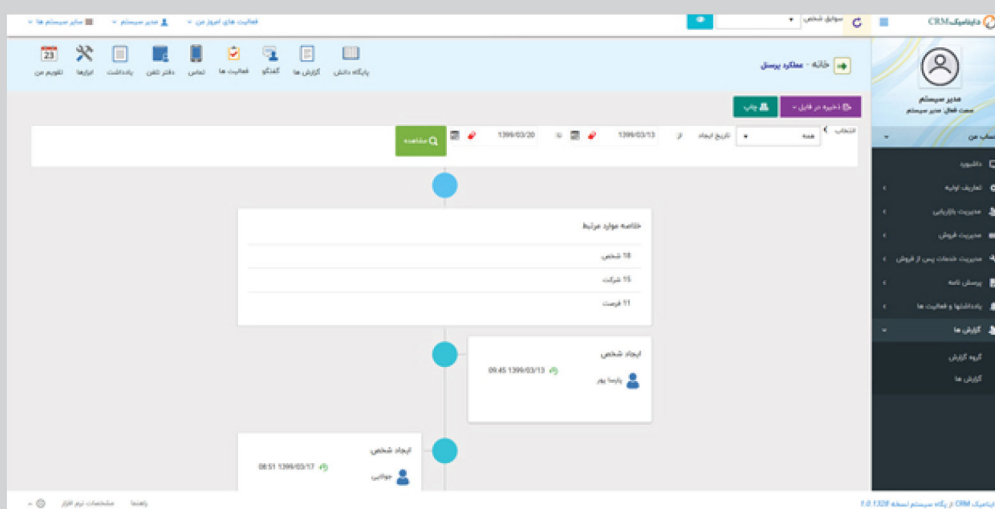


لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

برخی از فرم‌ها



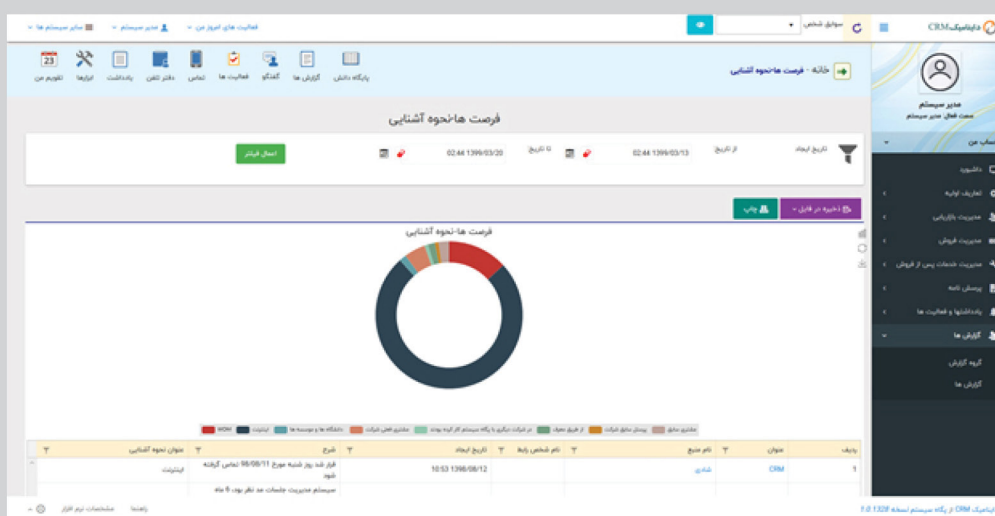
گزارش تایم لاین عملکرد پرسنل



لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.



گزارش همزمان نمودار و جدول از فرصت‌ها-نحوه آشنایی



کارتابل پی‌گیری و انجام موارد پشتیبانی

The screenshot shows a support ticket management interface with a table listing various support cases. The table includes columns for ticket ID, customer name, subject, status, and priority.

| شماره | موضوع | نام مشتری | وضعیت | اولویت | نوع آشنایی | شخصی/انگلی |
|-------|--------------------------|-----------|--------------|--------|------------|------------|
| 1151 | مشکل در استفاده از سیستم | شاهین | در حال انجام | عادی | شخصی | شخصی |
| 1160 | مشکل در استفاده از سیستم | شاهین | در حال انجام | عادی | شخصی | شخصی |

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.



چرا «پگاه سیستم»

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

«پگاه سیستم» از شروع تا همیشه با شما:

به دو دلیل این شعار زیبنده «پگاه سیستم» است:

- مشتریان پس از خرید از ما برای آخرین بار برای نرم افزار هزینه کرده و با توجه به کیفیت محصول، تحلیل جامع، مهندسی فروش تخصصی و صادقانه، استقرار حرفه‌ای، پشتیبانی اثربخش و ... هیچ‌گاه نرم افزار خود را تعویض نخواهند کرد.
- با تیپ‌بندی‌های مختلف (الماسی، طلایی، نقره‌ای و برنزی) شرکت‌ها با ابعاد مختلف سازمانی و فرآیندی می‌توانند مشتری ما باشند و حتی شرکت‌های کوچک هم می‌توانند از مزایای کارکردن با یک سیستم استاندارد بهره برده و پس از رشدهای احتمالی صرفاً تیپ محصولات خود را تغییر دهند و تمام اطلاعات گذشته آن‌ها حفظ شود.
- تیپ الماس:** ویژه هلدینگ‌ها و شرکت‌های خیلی بزرگ
- تیپ طلایی:** ویژه شرکت‌های بزرگ
- تیپ نقره‌ای:** ویژه شرکت‌های متوسط
- تیپ برنزی:** ویژه استارت‌آپ‌ها و شرکت‌های کوچک

لذت یکپارچگی را با «پگاه سیستم» تجربه کنید:

- «پگاه سیستم» با تولید نرم افزار یکپارچه و سبد محصول گسترده در بخش‌های گوناگون توانسته است نیازهای مختلف یک سازمان را به‌طور کامل پوشش دهد.
- یکپارچگی آن صرفاً مختص سیستم‌های مالی نیست و بخش‌های مختلف را یکپارچه ارائه می‌کند. به‌طور مثال شما کالا را یک‌بار تعریف و در نرم افزارهای: انبار، فروش، خرید، بهای تمام شده، کنترل کیفیت، برنامه ریزی تولید، PM، خدمات پس از فروش، فروشگاه اینترنتی و... در دسترس دارید یا با تعریف تقویم PM (نگهداری و تعمیرات) اثرات آن در برنامه ریزی تولید شما لحاظ خواهد شد.
- مشتریان ما می‌توانند با توجه به گستردگی سبد محصول یکپارچگی واقعی را تجربه کرده باشد و تمام نیازهای نرم افزاری کسب و کار خود را از یک شرکت تهیه کنند.
- با توجه به نوع طراحی محصولات می‌توانند در گام اول فقط حتی یک نرم افزار تهیه کرده و به مرور زمان نرم افزارهای خود را با حفظ یکپارچگی اطلاعات توسعه دهند.



چرا «پگاه سیستم»

لذت یکپارچگی را با ERP «پگاه سیستم» تجربه کنید.

به روز باشید:

- تلاش می‌گردد آخرین دستاوردهای نرم افزاری در محصولات شرکت لحاظ گردد.

استقرار و راه‌اندازی:

- «پگاه سیستم» صرفاً به آموزش بسنده نکرده و پس از فروش هم‌گام مشتریان در راه‌اندازی نرم افزار کنار آن‌ها بوده تا مراحل عملیاتی شدن نرم افزار تخصصی اتفاق افتد.

پشتیبانی حرفه‌ای و اثربخش:

- پس از مرحله استقرار و در بخش پشتیبانی، با پشتیبانی کارآمد نیازهای مشتریان را برطرف می‌کنیم.
- در یک کلام و فراتر از شعار و اغراق مشتریان را شرکای استراتژیک خود می‌دانیم و شانه به شانه با آن‌ها و در کنار آن‌ها هستیم.

ارائه راهکارهای مختلف فرآیندی:

با توجه به تجربه‌های مختلف پیاده‌سازی نرم افزارها و امکانات زیرساختی محصولات بر حسب صنعت و نوع شرکت مشتری محصولات را ارائه می‌کنیم:

- راهکار ویژه هلدینگ‌ها
- راهکار ویژه شرکت‌های تولیدی
- راهکار ویژه شرکت‌های بازرگانی
- راهکار ویژه شرکت‌های خدمات پس از فروش
- راهکار ویژه شرکت‌های پیمانکاری، مهندسی مشاور و موسسات مالی و حسابداری

قیمت مناسب:

قیمت سیستم نسبت به کیفیت، امکانات، نوع سرویس‌دهی و پشتیبانی بسیار مناسب است.



لذت یکپارچگی
را با ERP
«پگاه سیستم»
تجربه کنید

www.PEGAHsystem.com