

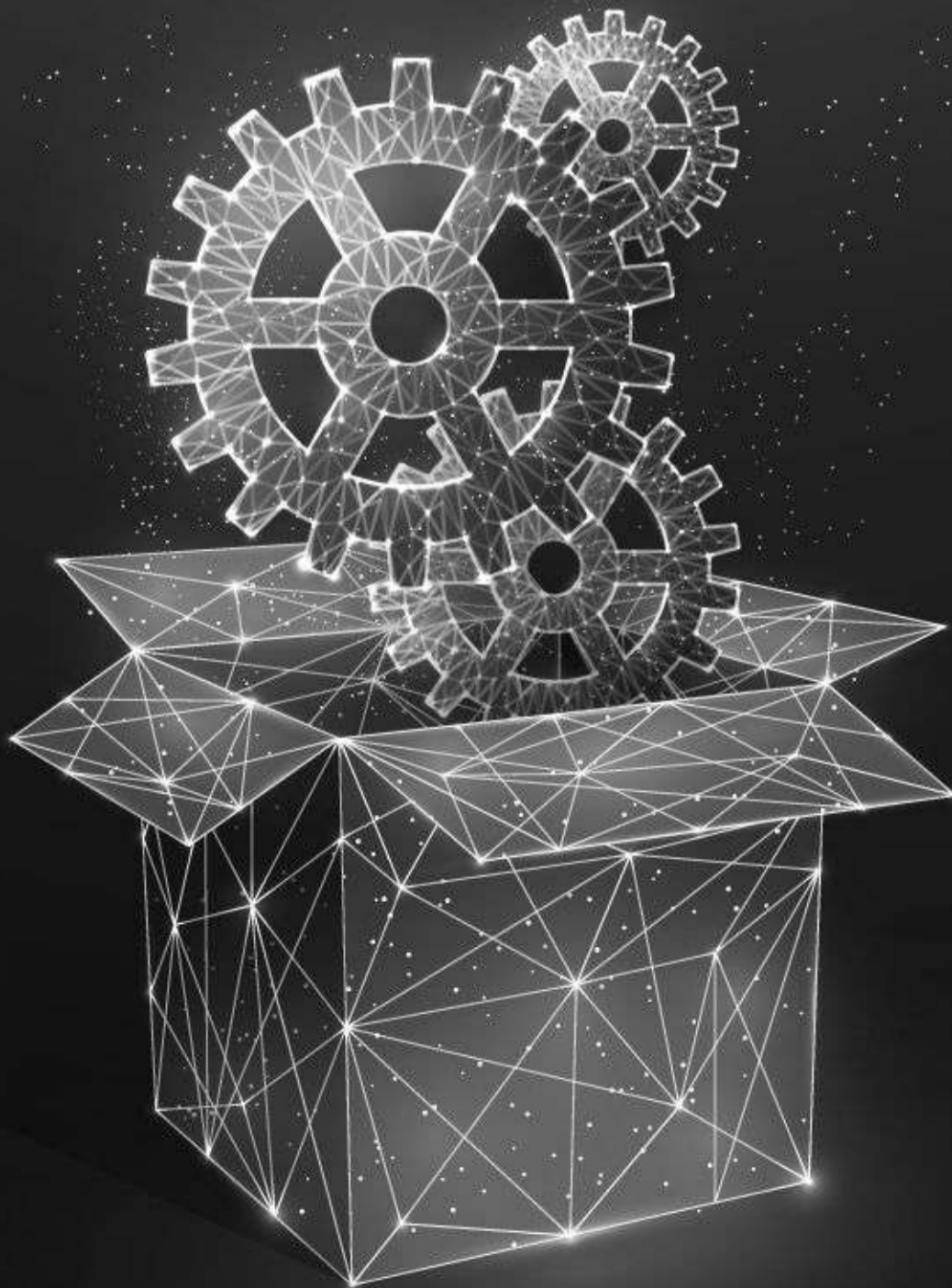


فرایند پرداز **راد** راهبرد آرمانی داده ها  
طراح و تولید کننده نرم افزارهای مالی و اداری

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری **راد**

RAD Customer Relationship Management Software

CRM



[WWW.FPRAD.COM](http://WWW.FPRAD.COM)



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

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

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

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

## قابلیت های ویژه

- ◆ طبقه‌بندی و سفارشی سازی اطلاعات مشتریان بر اساس سیاست‌های داخلی به صورت درختواره و تعریف اشخاص مرتبط با یک مشتری
- ◆ ایجاد پرونده ای متشکل از تمامی فعالیت های انجام شده در هر واحد برای آن مشتری شامل تماس‌ها، قراردادها، فاکتورها، نامه‌ها و ایمیل‌ها و...
- ◆ تعریف سیکل گردش برگه‌های جاری در شرکت ( مانند سفارش مشتری ، پیش فاکتور ، حواله ، فاکتور فروش )
- ◆ کنترل فعالیت‌های پرسنل در قالب گزارشات آنلاین از کارهای انجام شده و نشده .
- ◆ برنامه‌ریزی تماس‌ها
- ◆ گزارشی از تاریخچه ارتباط پرسنل داخلی شرکت با مشتری در بازه زمانی دلخواه به همراه مستندات رد و بدل شده و پیگیری سفارشات مربوطه
- ◆ امکان نمایش سابقه مشتری در هنگام صدور فاکتور و نمایش گردش و آخرین قیمت فروخته‌شده به وی
- ◆ دور کاری و امکان اتصال به برنامه خارج از محیط شرکت و اتصال شعب با دفتر مرکزی به صورت آنلاین با استفاده از یک نسخه از نرم‌افزار
- ◆ یادآوری فعالیت های برنامه‌ریزی شده شامل قرارها ، تماس ها و ... در قالب کارتابل برای همه پرسنل و همچنین یادآوری کارهای آتی
- ◆ ارتباط بین هر یک از شعب با دفتر مرکزی جهت کنترل دقیق عملکرد آنها و یکپارچه‌سازی اطلاعات
- ◆ امکان ارتباط با ترمینال‌های داده **راد** برای دریافت و ارسال مستقیم فاکس و ایمیل و ثبت در فرایند کاری
- ◆ یکپارچگی کامل با **راد** همراه و امکان دسترسی و انجام تمام فعالیت‌ها از هر زمان و در هر مکان

♦ ارتباط با نرم افزار گردش کار برای به گردش درآوردن تمام فعالیتها و فرایندهای سازمان

♦ امکان گردش فرمها و گزارشها

♦ مدیریت جلسات و قراردادها

♦ مدیریت زمان بندی

♦ مدیریت برنامه ریزی منابع انسانی

♦ جستجو و گزارش گیری از مانده مشتریان ، قراردادها ، فاکتورهای ارسالی و دریافتی ، اقلام باز و پرفروش ترین محصولات و بهترین مشتریان و...

## تعاریف

♦ گروه بندی و رده بندی مشتریان براساس موقعیت جغرافیایی، زمینه فعالیت، نوع سازمان و ...

♦ تعریف اشخاص مرتبط با يك مشتری با مشخصات کامل

♦ تعریف سابقه برای مشتری





◆ تعریف سطوح مختلف برای مشتریان و تعریف قیمت‌های مختلف

◆ تعریف پرونده‌های بازاریابی ، فروش ، خدمات پس از فروش و مخاطبین

◆ تعریف مشتری ، ورود مشخصات مشتریان حقیقی و حقوقی

◆ طبقه‌بندی محصولات بر اساس گروه‌های گوناگون و مختلف بصورت  
درختواره

◆ تعریف خدمات و محصولات ارائه شده به مشتریان

◆ مشخص نمودن حد تخفیف بر روی هر کالا یا خدمت جهت کنترل پرسنل  
فروش

◆ تعریف پورسانت پرسنل بر روی هر کالا

◆ تعریف روش‌های حمل و ارسال کالا

◆ تعریف چارت سازمانی و کاربران و برقراری سطوح دسترسی حرفه‌ای با هشت

فیلتر ترکیبی بر روی اطلاعات ، فرم‌ها و امکانات هر فرم

♦ تعریف انواع فعالیت‌های معمول در روال‌های بازاریابی، فروش، خدمات پس از فروش و گزارش‌گیری کلی براساس آن فعالیت‌ها

♦ تعریف سیکل گردش برگه‌ها در شرکت (سفارش مشتری - پیش فاکتور - حواله - فاکتور فروش) و انتقال اطلاعات یک برگه به برگه‌های بعدی

♦ تعریف فرمت‌های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش رایج در شرکت جهت همسان‌سازی سیستم با فعالیت روزانه کاربران و دستورالعمل‌های ایزو

♦ تعریف کاربر، مدیر پیش فرض و مدت زمان نرمال برای هر کار و کنترل آن در نرم‌افزار

♦ تعریف فایل پیش فرض و شماره سریال جداگانه برای هر یک از انواع اسناد و فعالیت‌ها

♦ طراحی گزارش خروجی برای هریک از برگه‌ها

♦ تعریف شکل گرافیکی و رنگ برای هر نوع سند و فعالیت

♦ تعریف شرح استاندارد جهت حذف تایپ در فیله‌های متنی

## امکانات

♦ امکان ثبت ارتباط با مشتری

♦ امکان غیر فعال کردن پرونده مشتری

♦ مدیریت پرونده‌های مشتریان از ابتدا تا مرحله‌نهایی شامل تماس‌های اولیه، قرارداد، فاکتور فروش، دریافت پول و...

♦ مدیریت پیگیری مشتریان در مراحل مختلف

♦ امکان تهیه خلاصه وضعیت کاری فروشندگان در بازه زمانی دلخواه

♦ پیگیری وضعیت مشتریان و مرحله فعلی پرونده

♦ امکان جمع‌آوری سوابق مشتری

- ◆ امکان قفل کردن یک کار خاص در یک بازه زمانی (مانند بستن فاکتورهای فروش در یک بازه زمانی)
- ◆ امکان جمع آوری اطلاعات پرسنل مرتبط با مشتری
- ◆ انجام تمامی امور با استفاده از کلیدهای ترکیبی ( Shortcut Key )
- ◆ امکان ارزیابی گروه‌های کاری
- ◆ امکان مدیریت محصولات
- ◆ امکان پیگیری سفارشات
- ◆ ثبت مشخصات تماس‌ها و فعالیت‌های پرسنل فروش
- ◆ ایجاد پرونده‌ای متشکل از تمامی اسناد ، مکاتبات ، تماس‌ها ، جلسات ، فاکتورها ، دریافت‌ها و تمامی فعالیت‌های یک مشتری
- ◆ امکان ایجاد یک پرونده فرعی در زیر پرونده‌های هریک از مشتریان برای کنترل کارهای انجام‌شده برای یک سفارش خاص
- ◆ امکان تخصیص فعالیت‌ها به نقش‌های سازمانی
- ◆ وجود سطوح دسترسی برای هر طبقه از اطلاعات به نسبت نقش‌های سازمانی





◆ ایجاد دستور کار برای پرسنل

◆ کنترل عملکرد پرسنل درون سازمانی

◆ امکان ایجاد چندین کار فرعی مرتبط با یک کار اصلی ( تماس، درخواست کالا، سفارش، فاکتور و ... ) در زیر شاخه آن

◆ ثبت گردش کارهای مرتبط با یک مشتری و نمایش دیاگرام جریان کارها

◆ ثبت زمان ایجاد، انجام کار، نمایش کار و تعیین مهلت انجام کار

◆ پیوست هر نوع فایل ویندوزی به هر فعالیت و نمایش پیوست‌ها در داخل برنامه ( . . . و PDF - DOC - JPG )

◆ امکان نمایش پیوست‌ها در دو حالت مختلف ( درون پرونده و خارج از برنامه)

◆ امکان تایپ و ذخیره فایل‌های متنی درون برنامه

◆ امکان اسکن مستقیم از درون برنامه

◆ امکان قفل کردن فایل‌های الصاقی برای جلوگیری از تغییر آنها



- ◆ امکان نمایش سابقه مشتری در هنگام صدور فاکتور
- ◆ امکان نمایش گردش و آخرین قیمت فروخته شده هر کالا در هنگام صدور فاکتور فروش به آن مشتری
- ◆ امکان نمایش اقلام باز مشتری در هنگام دریافت وجه
- ◆ تکمیل فایل‌های پیش فرض فروش و فرم‌های ایجاد شده در سیستم و گردش آن‌ها در قالب نرم‌افزار
- ◆ انجام کارها و دسترسی به اطلاعات، کارتابل‌ها، قرارها و گزارشات بدون نیاز به حضور در محل کار، با استفاده از سیستم Web Application
- ◆ امکان ثبت ارسال نامه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و چاپ آدرس
- ◆ امکان انتخاب محدوده تاریخی مورد بازدید در هنگام ورود به برنامه
- ◆ یادداشت ، پیام ، تابلوی اعلانات ، صورتجلسات ، تقویم ، دفتر تلفن و آلبوم کارت ویزیت

## کارتابل‌ها

- ◆ برقراری جریان کار در کارتابل‌های شخصی گروه‌های کاری مختلف
- ◆ یادآوری کارهای روزانه شامل قرارها ، تماس‌ها و ... در قالب کارتابل برای همه پرسنل، کارتابل کارهای انجام نشده پرسنل ، جهت اطلاع مدیران بخش‌ها از کارکرد پرسنل زیر شاخه خود
- ◆ کارتابل یادآوری روزانه به منظور تماس با مشتریان
- ◆ امکان کنترل کارکرد پرسنل زیرمجموعه یک مدیر از درون کارتابل مدیر ، بدون نیاز به گزارش‌گیری
- ◆ ثبت زمان دیده‌شدن کار توسط پرسنل جهت پیگیری‌های آتی برای مدیران
- ◆ نمایش کارهای آتی پرسنل جهت اطلاع از برنامه کارهای روزهای آینده و نمایش کارهای از تاریخ گذشته جهت انجام

## گزارشات

- ◇ گزارش‌گیری کامل مشتریان و سفارش‌های آنها به صورت گرافیکی و نموداری
- ◇ گزارش‌گیری و تحلیل آمار کامل مشتریان و سفارش‌های آنها به صورت گرافیکی
- ◇ گزارش‌گیری‌های مختلف در اطلاعات موجود در مورد مشتریان و سفارش‌ها و بررسی سود کالا در هر انبار
- ◇ گزارش مانده مشتریان با استفاده از زیرسیستم‌ها
- ◇ گزارش قراردادهای
- ◇ گزارش فاکتورهای ارسالی و دریافتی با استفاده از زیرسیستم‌ها
- ◇ گزارش اقلام باز با استفاده از زیرسیستم‌ها
- ◇ گزارش خلاصه کارها برای اطلاع سریع از وضعیت نهایی یک مشتری
- ◇ گزارشات کارکرد پرسنل
- ◇ امکان نمایش پرفروش‌ترین محصولات و بهترین مشتریان





- ◆ امکان آمارگیری از محصولات و مشتریان
- ◆ انواع گزارشات بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- ◆ گالری گزارشات جهت اضافه نمودن گزارشات تولید شده از سایر بانک‌های اطلاعاتی به آن برای استفاده‌های آتی
- ◆ قراردادن کلیه فیلدها در اختیار کاربر
- ◆ امکان صدور گزارش (Export) به اکسل
- ◆ ایجاد انواع گزارشات مورد نیاز مدیران با امکان فرمتینگ کامل
- ◆ ارائه گزارشات ترکیبی از جدول‌های مختلف برنامه
- ◆ امکان ایجاد انواع فیلترینگ و گروه‌بندی گزارشات بر اساس هریک از فیلدها با استفاده از گزارش ویژه مدیران جستجوی پیشرفته سفارشات، محصولات، مشتریان
- ◆ جستجوی کامل ترکیبی بر روی تمامی فیلدهای اطلاعاتی
- ◆ جستجوی محصولات بر اساس مشخصات آن

## گزارشات

- ◆ افزایش بهره‌وری سازمان در زمانی کوتاه
- ◆ استاندارد نمودن فرآیندها و سیستم‌های کاری
- ◆ جلوگیری از ورود تکراری اطلاعات با همسو نمودن اطلاعات کل سازمان
- ◆ کاهش اتلاف وقت مشتریان و پرسنل
- ◆ افزایش رضایتمندی مشتریان
- ◆ شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان
- ◆ دسترسی سریع و آسان به اطلاعات در کل سازمان
- ◆ تسریع در امور فروش و بازاریابی
- ◆ جلب مشتری جدید
- ◆ از بین بردن فاصله بین اهداف تا عقد قرارداد
- ◆ شناسایی عملکردهای قوی و ضعیف با گزارش‌های کامل و نمودارهای آماری
- ◆ مدیریت زمان‌بندی‌شده گروه‌ها
- ◆ تمرکز اطلاعات سازمان در یک نقطه
- ◆ تجزیه و تحلیل آسان عملکرد فروش
- ◆ جذب سریع‌تر مشتری و پاسخ صحیح به نیاز مشتری
- ◆ پیگیری قراردادهای مشتری با سازمان و انجام یکپارچه آن



فرایند پرداز راد راهبرد آرمانی داده‌ها

طراح و تولیدکننده تخصصی  
اتوماسیون‌های اداری و مالی

با ما در تماس باشید

۲۱

۴۴

۲۷

۵۷

۸۰