

نرم افزار تخصصی مدیریت ارتباط با مشتریان ماندگار Mandegar CRM



شرکت تدبیر--رگزان ماندگار

تلف-----ن:

021 77 6700 79

تلف-----س:

021 77 670 155

ایمیل:

info@mandegarcrm.com

سایت:

www.mandegarcrm.com



آدرس: تهران، خیابان طالقانی، سه راه
طالقانی، خیابان خواجه نصیر الدین
طوسی، کوچه مقدم، پلاک 80، طبقه 2، واحد 4

به نام خدا

در روندهای کسب و کاری جدید، به دست آوردن رضایت مشتریان جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف سازمانها به خود اختصاص داده است و مدیران ارشد به خوبی می‌دانند موفقیت آنها در راه رسیدن به اهداف کلان سازمان، در گرو جلب رضایت مشتریان جهت حفظ آنان (مشتریان) می باشد. از سوی دیگر نمی‌توان گفت همه مشتریان به یک اندازه در موفقیت سازمان نقش دارند. بنابراین جلب رضایت و حفظ مشتریان کلیدی، حساسیت بیشتری خواهد داشت.

- از جمله تجارب ارزشمند سازمان ها که به صورت آماری بیان شده اند تا اهمیت حفظ مشتری را بیان کنند عبارتند از:
- هزینه جذب یک مشتری جدید، بین 5 تا 11 برابر نگهداری یک مشتری قدیم است. برای افزایش 2 درصدی مشتری، باید 10 درصد هزینه کرد!
 - هزینه فروش به یک مشتری جدید، شش برابر فروش به مشتری قدیمی است.



- معمولاً هر مشتری ناراضی، عدم رضایت خود را با 8 الی 10 نفر در میان می گذارد که البته با وجود اینترنت و فضاهای مجازی مثل فیس بوک ، توئیتر و .. این عدد بیش از اینها می باشد.
- 50 شرکت عضو مجله فورچون، 50 درصد از مشتریان خود را در عرض 5 سال از دست داده اند.
- احتمال فروش یک محصول به یک مشتری قدیمی در حدود 50 درصد است؛ درحالی که احتمال فروش همان محصول به یک مشتری جدید تنها 15 درصد است.
- اگر شرکتی بتواند میزان نگهداری و حفظ مشتری سالیانه خود را 5 درصد افزایش دهد، می تواند منافع و سودهای خود را 30 تا 125 درصد افزایش دهد.

تدبیرگران ماندگار

بدین ترتیب لازم است در سازمان، سیستمی برای جذب، حفظ و برقراری ارتباطات بلند مدت با مشتریان طراحی و پیاده سازی شود. سیستمی که بتواند روابط سازمان و مشتریان را به خوبی مدیریت کند و سازمان را در راه جلب رضایت مشتریان تواناتر سازند.

CRM چیست؟

CRM مخفف Customer Relationship Management به معنی مدیریت ارتباط با مشتری است. یک استراتژی است که برای کسب آگاهی بیشتر در مورد نیازها و رفتار مشتریان برای ارتباط بیشتر با آنان استفاده می شود. روابط خوب با مشتری رمز موفقیت در تجارت و کسب و کار می باشد. مناسب ترین راه شناخت CRM فرآیندی است که به جمع آوری تمامی اطلاعات در مورد مشتریان، فروش، تاثیر بازاریابی، واکنشها و رفتار بازار در کنار هم کمک می کند. کار CRM کمک به تجارت در زمینه استفاده از تکنولوژی و منابع انسانی برای درک رفتار مشتریان و ارزش این مشتریان می باشد.

مزایای استفاده از CRM ماندگار:

برخی از مزایای استفاده از CRM ماندگار به طور خلاصه عبارتند از:

- ✓ ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه سازی روابط طولانی مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان
- ✓ یکپارچه سازی اطلاعات و به اشتراک گذاشتن اطلاعات بین واحدهای مختلف سازمان و همچنین جلوگیری از انجام کارهای تکراری
- ✓ کاهش هزینه های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- ✓ کاهش هزینه های نیروی انسانی



تدبیرگران ماندگار



- ✓ افزایش فروش
- ✓ افزایش سهم بازار
- ✓ افزایش قدرت رقابتی سازمان
- ✓ افزایش سرعت پاسخگویی به نیاز مشتریان/ارائه خدمات به مشتریان
- ✓ افزایش رضایتمندی مشتریان

- ✓ شناسایی مشتریان ارزشمند / دسته بندی مشتریان
- ✓ تطبیق محصولات/خدمات سازمان با نیازهای مشتریان
- ✓ نظارت دقیق بر روند اقدامات انجام شده برای مشتریان و اصلاح روندهای بازاریابی و فروش



- ✓ ارزیابی میزان اثربخشی تبلیغات
- ✓ اطلاع از عوامل موفقیت یا عدم موفقیت در فروش
- ✓ دسترسی به سیستم ، ورود اطلاعات و گزارش گیری از کلیه رخدادهای سازمان و مشتریان از هر نقطه دنیا به صورت آنلاین
- ✓ کاهش خطر از بین رفتن سوابق مشتریان و ... با گم شدن اسناد کاغذی و یا عوض شدن پرسنل
- ✓ امنیت اطلاعات سازمان با تعیین سطح دسترسی کاربران
- ✓ پیگیری امور مشتریان در صورت عدم حضور کارشناس مربوطه در سازمان (مرخصی)
- ✓ محول کردن وظایف مربوط به پرسنل (در صورت ترک سازمان) در کمتر از یک ساعت
- ✓ اصلاح استراتژی های کسب و کار با توجه به گزارشات تحلیلی
- ✓ مانیتورینگ آنلاین کاربران

قابلیت های CRM ماندگار :

برخی قابلیت های CRM ماندگار عبارتند از:

مدیریت اطلاعات مشتریان، تامین کنندگان و ... :

مدیریت اطلاعات مشتریان (اشخاص حقیقی و حقوقی)، تامین کنندگان، نمایندگان ها، کارفرماها، پیمانکارها و ...

پیوست فایل به تعداد نامحدود به پروژه مشتریان، تامین کنندگان، نمایندگان ها، کارفرماها، پیمانکارها و ...

جستجوی بسیار سریع اطلاعات

The screenshot displays the Mandegar CRM interface. The top navigation bar includes the Mandegar logo and a search bar. The sidebar on the right lists various modules: Dashboard, Company/Person, Projects, Contacts, etc. The main content area is titled 'Company/Person' and contains a form for managing customer information. The form is divided into several sections: 'Company/Person Information' (including name, address, phone, and email), 'Relationships' (including role and status), and 'Additional Information' (including date of birth and gender). Each section has input fields and buttons for 'Add', 'Edit', and 'Delete'.

برخی از قابلیت های موجود در این قسمت عبارتند از:

✓ ثبت کلیه اطلاعات مشتریان حقوقی (شرکت، سازمان، فروشگاه و غیره) تامین کنندگان، نمایندگان ها و

رقبا شامل کلیه اطلاعات تماس، زمینه فعالیت، نوع شرکت، کارشناس مربوطه، کد اقتصادی و ...

✓ ثبت کلیه اطلاعات مشتریان حقیقی (افراد) شامل محل فعالیت، سمت، واحد سازمانی، اطلاعات تماس،

کدملی و ...

تدبیرگران ماندگار

- ✓ قابلیت ثبت اطلاعات تماس به تعداد نامحدود شامل تلفن، فکس، موبایل، ایمیل، وب سایت، آدرس، آیدی شبکه های اجتماعی و ...
- ✓ قابلیت آلارم هنگام ورود اطلاعات تماس تکراری (چنانچه اطلاعات تماس قبلا در نرم افزار CRM ثبت شده باشد، سیستم به کاربر آلارم میدهد.)
- ✓ امکان رتبه بندی مشتریان بر اساس معیارهای مختلف
- ✓ امکان ثبت روش های آشنایی مشتریان با سازمان
- ✓ قابلیت ثبت علاقه مندی ها و حساسیت های مشتریان
- ✓ جستجوی سریع کلیه مشتریان حقیقی و حقوقی بر اساس اطلاعات ثبت شده از جمله نام و نام خانوادگی ، نام سازمانی ، تلفن ، موبایل ، ایمیل و ...

مدیریت فعالیت ها:

مدیریت وظایف پرسنل شامل تعریف وظایف، ارجاع وظیفه به سایر کاربران و یادآوری به کاربران

وظایف

جدید

وظایف سررسیده

وظایف امروز

وظایف آینده

وظایف تکمیل شده

کل وظایف

۱۰

موضوع	نام فرد	ارجاع دهنده	ارجاع شونده	میزان اهمیت	تاریخ انجام	مهلت انجام وظیفه	توضیحات	عملیات
-	یلدا محبی	حسین مرادی	مریم یوریوسف	در اولین فرصت	۱۳۹۳/۰۴/۰۱	۱۳۹۳/۰۴/۰۲	بررسی پرونده های فروش ماهانه	ویرایش حذف
درصد تکمیل: ۰ زمان تکمیل وظیفه: زمان ارجاع: ۱۳۹۳/۰۳/۰۴ ۱۱:۲۵:۵۱								
+	یلدا محبی	علیرضا شاه محمدی	علیرضا شاه محمدی		۱۳۹۲/۰۵/۲۲	۱۳۹۲/۰۹/۳۰	رفتن به نمایشگاه	ویرایش حذف
+	مهتدی میرشاهی	مریم یوریوسف	علیرضا شاه محمدی	روتین	۱۳۹۳/۰۱/۱۸	۱۳۹۳/۰۴/۲۴		ویرایش حذف
+	مهران ویسی	علیرضا شاه محمدی	علیرضا شاه محمدی	اگر زمان باقی ماند	۱۳۹۳/۰۱/۲۵	۱۳۹۳/۰۶/۲۵		ویرایش حذف
+	یلدا محبی	حسین مرادی	علیرضا شاه محمدی	در اولین فرصت	۱۳۹۲/۰۳/۰۱	۱۳۹۳/۰۳/۲۵		ویرایش حذف

تعداد رکوردها: ۵

۱

تدبیرگران ماندگار

برخی از قابلیت های موجود در قسمت کارتابل (وظایف) عبارتند از:

- ✓ تعریف کارها و فعالیت های روزانه ، تخصیص کار به سایر کاربران سیستم
 - ✓ امکان ارجاع وظایف به سایر کاربران
 - ✓ امکان مشاهده کلیه وظایف و فعالیت های کاربران
 - ✓ امکان تعیین الویت های وظایف و مشاهده وظایف در کارتابل بر اساس اولویت های کاری
 - ✓ ثبت کلیه ی وظایف داخل سازمانی و برون سازمانی (مرتبط به مشتریان، تامین کنندگان، نماینده ها و ...)
 - ✓ اختصاص کارتابل مدیریت وظایف به هر یک از کاربران
 - ✓ امکان مشاهده ی وظایف به تفکیک وظایف سررسیده (وظایفی که تاریخ انجام آنها گذشته)، وظایف امروز، وظایف آینده، وظایف تکمیل شده و وظایف ارجاع شده به دیگر کاربران
 - ✓ قابلیت تعیین میزان پیشرفت کار
 - ✓ قابلیت ثبت خودکار تاریخ تکمیل کار توسط سیستم
 - ✓ امکان پیگیری وظایف و اقدامات انجام شده کلیه ی کاربران توسط کاربران و مدیران
 - ✓ قابلیت برقراری ارتباط بین وظایف و تاریخچه ی ارتباطی مشتری
- ثبت سابقه ارتباط با مشتری (تماسها و پیگیری های انجام شده، جلسات برگزار شده، ارسالات انجام شده شامل ایمیلها، فکسها، نامه ها، نمونه محصولات و ...)

The screenshot displays the Mandegar CRM interface. The main content area shows a contact record for 'علیرضا شاه محمدی' (Ali Reza Shah Mohammadi). The record includes fields for Name, Address, Phone, Email, and a detailed description of the contact's history. The sidebar on the right contains a menu with options like 'Dashboard', 'Contacts', 'Tasks', and 'Reports'. The bottom navigation bar has icons for 'Home', 'Contacts', 'Tasks', and 'Reports'.

تدبیرگران ماندگار

- ✓ ثبت پیگیری بر روی شرکت ها ، مشتریان ، فرصت ها و کارها با قابلیت ثبت یادآوری برای وظایف و پیگیری ها
- ✓ قابلیت نمایش کلیه اطلاعات تماس مشتریان در کنار پیگیری های مربوط با آن ها
- ✓ ثبت جزئیات مربوط به تماس های ورودی/خروجی برای مدیریت زمان کاربران از قبیل زمان انجام تماس و مدت تماس
- ✓ ثبت گزارش کار کاربران مانند مذاکرات تلفنی، نمونه های ارسال شده، ارسال کاتالوگ، جلسات و ... (کلیه اقدامات انجام شده)
- ✓ ثبت روش های ارتباط با مشتری

مدیریت بازاریابی و فروش:

- ✓ مدیریت کالاها و خدمات، استعلام قیمت، قیمت گذاری کالاها و خدمات
- ✓ مدیریت پروژه های بازاریابی، فروش و ...
- ✓ ثبت گزارش کار مربوط به هر پروژه
- ✓ سوابق خرید مشتریان (مدور پیش فاکتور/فاکتور برای مشتریان به همراه نمونه های قابل چاپ)

سیستم صدور پیش فاکتور و فاکتور :

- ✓ قابلیت صدور فاکتور /پیش فاکتور
- ✓ تبدیل پیش فاکتور به فاکتور با قابلیت ایجاد تغییرات دلخواه
- ✓ قابلیت کپی از پیش فاکتور و فاکتور
- ✓ قابلیت جستجوی بین تمامی فاکتورها و پیش فاکتورهای صادر شده بر اساس کد ، نام خریدار ، تاریخ صدور و نام کارشناس
- ✓ قابلیت نمایش نمونه های چاپی جهت پرینت گرفتن

تدبیرگران ماندگار

هدف گذاری فروش:

- ✓ تعیین هدف گذاری فروش و گزارشات مربوطه
- ✓ تعیین هدف گذاری فروش (جغرافیایی) در استان ها به تفکیک سال / ماه و گزارشات مربوطه
- ✓ هدف گذاری فروش کل به تفکیک سال / ماه

انبار:

- ✓ تعیین حداقل موجودی برای محصولات
- ✓ مشاهده موجودی محصولات هنگام صدور پیش فاکتور و فاکتور
- ✓ کسر از موجودی انبار هنگام صدور فاکتور
- ✓ آلازم به مدیر یا مدیران سیستم هنگامی که موجودی محصولات به حداقل تعیین شده برسد
- ✓ امکان گزارش گیری از موجودی محصولات
- ✓ قابلیت محاسبه موجودی انبار
- ✓ ثبت سفارشات تولید یا خرید کالاها و خدمات
- ✓ امکان درج کالاهای مرجوعی و دلایل مرجوع شدن آن ها
- ✓ امکان گزارش گیری نموداری از دلایل مرجوع شدن کالاها و ...
- ✓ امکان جستجوی کامل

تیکت / خدمات پس از فروش:

- ✓ ثبت مسائل و مشکلات مطرح شده در خصوص محصولات و خدمات
- ✓ ثبت اقدامات انجام شده تا حصول نتیجه هر مورد

کاربران:

- ✓ تعریف کاربران

تدبیرگران ماندگار

- ✓ تعیین مدیر مربوطه برای هر یک از کاربران
- ✓ قابلیت تعیین تاریخ اعتبار برای هر یک از کاربران
- ✓ تعیین نام کاربری و کلمه عبور اختصاصی برای هر یک از کاربران

ارسال SMS :

- ✓ ارسال SMS برای یک یا گروهی از مشتریان، نمایندگی ها، تامین کنندگان و ... (به نام افراد)
- *** ارسال SMS ها به صورت آنلاین و از طریق پنل ارسال پیام کوتاه، ارسال می گردد.

ارسال ایمیل:

- ✓ ارسال Email برای یک یا گروهی از مشتریان، نمایندگی ها، تامین کنندگان و ... (به نام افراد)
- *** لینک با اکانت های Gmail و ایمیل های هاست جهت ارسال ایمیل

ارسال فکس:

- ✓ ارسال Fax برای یک یا گروهی از مشتریان، نمایندگی ها، تامین کنندگان و ... (به نام افراد)
- *** ارسال فکس با استفاده از فکس مودم انجام می شود.

کالر آیدی:

- ✓ نمایش اطلاعات تماس گیرندگان هنگام تماس با شرکت
- *** راه اندازی این قابلیت به 2 صورت امکانپذیر است:
- 1. با استفاده از دستگاه کالر آیدی
- 2. با استفاده از ساتترال : در این حالت ساتترال می بایست دارای کارت کالر آیدی بوده و همچنین می بایست مدل ساتترال شما جهت این قابلیت بررسی گردد.

تدبیرگران ماندگار

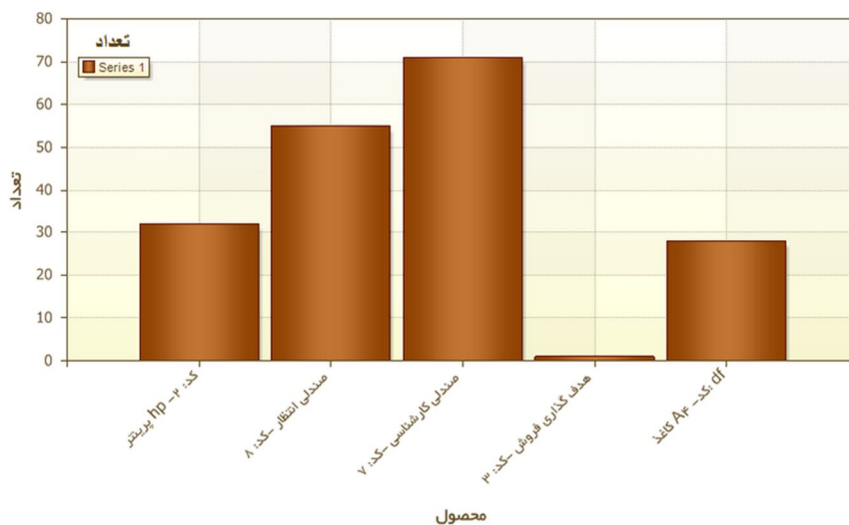
نظرسنجی:

- ✓ قابلیت تعریف نظرسنجی شامل سوالات به همراه پاسخ های چند گزینه ای و تشریحی
- ✓ قابلیت ثبت نظرات مشتریان در خصوص نظرسنجی ها
- ✓ گزارش گیری

گزارشات لیستی و آماری / تحلیلی:

- ✓ گزارش گیری از اطلاعات مشتریان، تامین کنندگان، نمایندگی ها و ...
- ✓ گزارش گیری از پروژه ها، ارتباطات، عملکرد پرسنل، پیش فاکتورها و فاکتورها، ارسالات و ... به صورت لیستی و نموداری (آماري)

گزارش نموداری میزان فروش بر اساس تعداد محصولات فروخته شده



میزان فروش به تفکیک محصولات

تاریخ	نام مشتری	کارشناس فروش	تعداد	قیمت	جمع ردیف
صندلی انتظار					
۱۳۹۳/۰۶/۱۵	آقای ی. جهانشاهی پرسنل هتل	مهدي هاشمي	۹	۳,۸۵۰,۰۰۰	۳۴,۶۵۰,۰۰۰
۱۳۹۳/۰۵/۲۹	خانم فاطمه پ. ر. عظیم پرسنل تجهیزات پزشکی	مهدي هاشمي	۱	۳,۸۵۰,۰۰۰	۳,۸۵۰,۰۰۰
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	خانم حسنی پرسنل مهندسی	محمدرضا کریمی	۳۱	۳,۸۵۰,۰۰۰	۱۱۹,۳۵۰,۰۰۰
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	آقای مهدي پ. زین پرسنل مهندسی برید س. ایرانیا	زیدب خانی	۱	۳,۸۵۰,۰۰۰	۳,۸۵۰,۰۰۰
			تعداد کل:	۴۲	
			جمع کل:	۱۶۱,۷۰۰,۰۰۰	

صندلی کارشناسی					
۱۳۹۳/۰۵/۲۷	آقای شایان پرسنل هدسری مر ب	محمدرضا کریمی	۳	۴,۲۰۰,۰۰۰	۱۲,۶۰۰,۰۰۰
۱۳۹۳/۰۶/۱۵	آقای د. ی.ال جهانشاهی پرسنل هتل	مهدي هاشمي	۴	۴,۲۰۰,۰۰۰	۱۶,۸۰۰,۰۰۰
۱۳۹۳/۰۶/۲۲	خانم حسنی پرسنل مهندسی	محمدرضا کریمی	۶	۴,۲۰۰,۰۰۰	۲۵,۲۰۰,۰۰۰
			تعداد کل:	۱۳	
			جمع کل:	۵۴,۶۰۰,۰۰۰	

امنیت:

- ✓ پشتیبان گیری زمانبندی شده از اطلاعات نرم افزار
- ✓ تعیین سطح دسترسی برای کاربران جهت دسترسی به فرمها و عملیاتها
- ✓ امکان خروجی گرفتن از اطلاعات در کلیه فرمها با فرمت اکسل و ...

تدبیرگران ماندگار

نکات تکمیلی:

1. استفاده از این نرم افزار هم در شبکه محلی و بدون استفاده از اینترنت میسر است و هم از طریق اینترنت از هر جای دنیا.
2. این نرم افزار با توجه به استانداردهای جهانی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان و با توجه به نیاز بازار ایران تحلیل، طراحی و پیاده سازی گردیده است. همچنین تولید نرم افزار توسط شرکت تدبیرگران ماندگار به دلیل شناخت دقیق از جزئیات سیستم، این مزیت را برای مشتریان فراهم می نماید که عملیات پشتیبانی را با سرعت بیشتر و کیفیت بالاتری دریافت نمایند.
3. امکان استفاده کاربران (به تعداد دلخواه) از نرم افزار به صورت همزمان وجود دارد.

سخن پایانی:

ماموریت ما اینست که به اتکای تجربه سازمان و توانایی های کارکنان متخصص خود، بهترین تجربه ی خرید و دریافت خدمات مشتریان را برایتان فراهم نماییم و شاهد لذت حاصل از رضایت مندی مشتریان و به دنبال آن افزایش سود شما به کمک محصول و تیم خود باشیم.

"ما به هر مشتری یک تجربه خرید عالی هدیه می کنیم."