



PEGAH SYSTEM Software Solutions

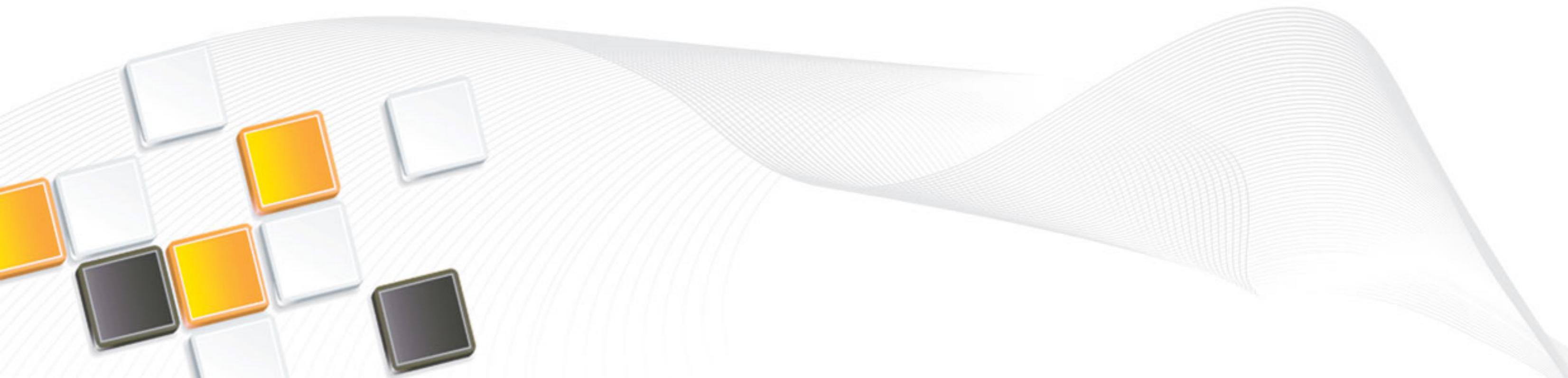
نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری

CRM Customer Relationship Management



محبوب ترین ابزار مدیریتی جهان در سال ۱۴۰۲

اختیاری هوشمندانه





CRM یا "نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری" چیست؟

ما انسانها از طریق حواس پنجگانه خود، با دنیای بیرونی ارتباط برقرار می‌کنیم و از دست دادن هر یک از این حواس، ما را از دریافت بخش قابل توجهی از نعمتهای مادی دنیای پیرامون محروم می‌سازد. به طور مثال؛ نداشتن بینایی، هر چند مانع ادامه زندگی ما نیست، اما ما از بسیاری زیباییها، لذتها و منافع موجود در اطرافمان محروم می‌کنند.



شرکتها و بنگاهها اقتصادی و کسب و کار نیز، نیازمند حواس قوی و چندگانه‌ای هستند که بتوانند با دنیای بیرونی خود که همان "مشتری" است، ارتباط برقرار نموده و از "منافع" و "سود" این ارتباط برخوردار شوند.

CRM حواس چندگانه و قدرتمند کسب و کار شما برای تنفس و ادامه زندگی در هزاره سوم است.

- یافتن مشتریان و ایجاد فرصت‌های جدید برای فروش
- افزایش اثربخشی تبلیغات و جلوگیری از تبلیغات ناکارآمد و پر هزینه
- بانک اطلاعات جامع و تاریخچه عملکرد مشتریان
- افزایش قدرت رقابت شرکت در جذب، حفظ و توسعه مشتریان
- نظارت بر عملکرد پرسنل بازاریابی و فروش و افزایش کارایی آنان
- دریافت بازخوردهای مشتریان
- افزایش رضایت مشتری
- آگاهی از وضعیت سازمان فروش در لحظه برای مدیران و کمک به تصمیم‌سازی
- برنامه‌ریزی و سازماندهی سازمان فروش و پیش‌بینی آینده آن

اهداف اصلی پیشنهادی CRM



۱۳۸۲:

چشم انداز: قدرت برتر نرم‌افزارهای کسب و کار در ایران

ماموریت: کمک به توسعه هوشمندی در مدیریت کسب و کار

ارزش‌های سازمانی: پاییندی به ۷ ارزش کلیدی پویایی فرهنگ سازمانی، مشتری محوری، نیروی انسانی خلاق، نوآوری و دانش، رضایت سهامداران، احترام به رقبا و پاییندی به مسؤولیت‌های اجتماعی، شخصیت سازمانی پگاه سیستم را شکل داده است.

سبد محصول: دارای بزرگترین سبد محصول نرم‌افزاری کشور

طیف مشتریان: از فروشگاهی کوچک تا بزرگترین سازمان‌ها و کارخانه‌ها

مسوولیت اجتماعی: پگاه سیستم، خود را ملزم می‌داند، بخشی از بودجه خود را صرف امور اجتماعی و فرهنگی نموده و دین خود را به جامعه خویش ادا نماید.

پایان: با رضایت مشتریان، اعتماد بازار و خلاقیت پرسنل سخت کوشمان پایانی نمی‌شناسیم...

آنچه در این مستند خواهید خواند:

چرا سی آر ام؟

چرا پگاه سیستم؟

چرا سی آر ام پگاه سیستم؟



CRM ... آری یا نه؟

شاید برای تصمیم به خرید و استقرار CRM مناسب برای سازمان خود دچار شک و تردید هستید و یا به توصیه دوستانتان به دنبال اطلاعات بیشتر برای یک انتخاب درست هستید. در این صورت دست نگه دارید و عجله نکنید. هرگونه تصمیم شتاب زده ممکن است باعث پیشمانی شما شده وقت و پول شما را به هدر بدهد. پس لازم است قبل از هر اقدامی، کمی بیشتر تحقیق کنید. در ادامه نکاتی را یادآور می‌شویم که در تصمیم خرید شما راه گشا باشد.

CRM چرا؟

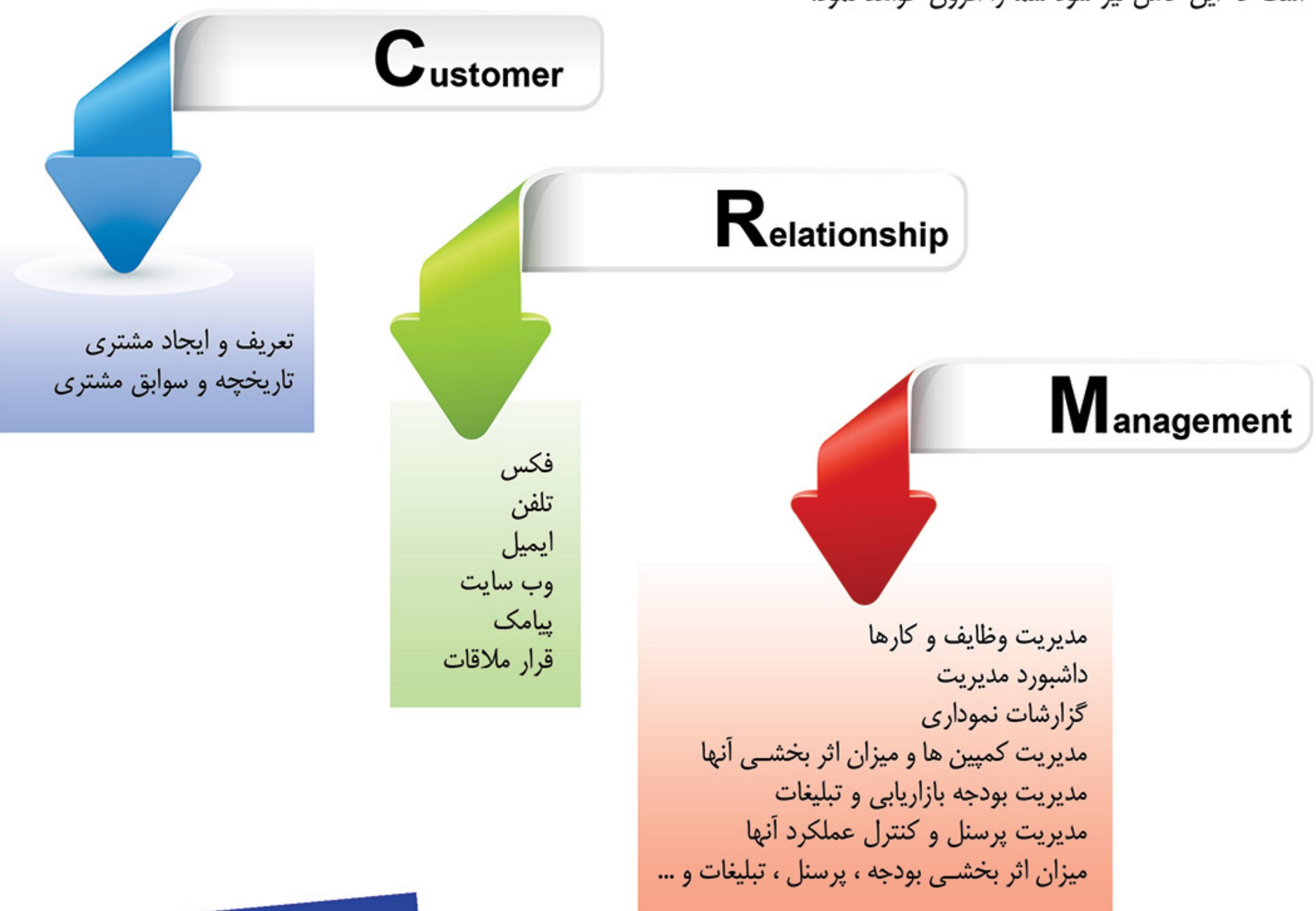
آیا کنون با این سوالات و مشکلات مواجه شده اید؟ اگر پاسخ شما مثبت است، شما به CRM نیاز دارید.



- چگونه تبلیغات خود را اثربخش کرده و از تبلیغات کم بازده جلوگیری کنم؟
- چگونه بازارهای جدید را شناسایی و مشتریان خود را افزایش دهم؟
- چه عواملی باعث نارضایتی مشتریان من شده؟
- کدام یک از کارشناسان فروش و بازاریابان من عملکرد بهتری داشته اند؟
- چطور می‌توانم به سابقه خریدهای قبلی و اطلاعات هر مشتری به سرعت دسترسی داشته باشم؟
- در صورت غیبت کارشناس فروش مربوطه، چه کسی پیگیر کار مشتری خواهد بود؟
- چگونه دانش سازمانی خود را حفظ نمایم؟
- چطور می‌توانم میان مشتری فعال و غیر فعال، تفکیک قائل شوم؟
- چگونه می‌توانم بازده سازمان فروش را افزایش دهم؟
- کارکنان چگونه می‌توانند در زمان کمتر با عده بیشتری از مشتریان ارتباط برقرار کرده و فروش و پورسانت خود را افزایش دهند؟
- چطور می‌توانم بهفهمم در پایان هر روز چند درصد از تماس‌های سازمان منجر به سفارش شده؟
- چطور می‌توانم قرارهای ملاقات مهم را فراموش نکنم؟
- از کجا بدانم کدام یک از مشتریان چندین ماه است هیچ ارتباطی اعم از تلفن، فکس، پیامک و یا ایمیل با ما نداشته است و علت قطع ارتباط آنان چه بوده است؟
- آیا میتوانم کلیه مکالمات تلفنی سازمان خود را ضبط کرده و آنها را دسته بندی کنم؟
- آیا میتوانم وظایف پرسنل خود را در پایان هر روز برای آنها تعیین نمایم تا در زمان موردنظر به آنها اعلام شود تا درین جلسات کاری با من تماس نگیرند؟
- با رفتن یک فروشنده یا کارشناس فروش از سازمان، ارتباط با مشتریان وی را چگونه حفظ کنم؟
- آیا می‌توانم در هنگام سفر و یا زمانی که در محل کار حضور ندارم از اتفاقات مهم روزمره مطلع شوم؟
- چگونه می‌توانم از وضعیت رقبای خود اطلاع داشته باشم؟
- چگونه می‌توانم هنگام مذاکره با مشتری، سابقه خوش حسابی و بد حسابی او را به سرعت بررسی کنم؟
- چگونه برای سنجش میزان رضایت مشتریان، نظرسنجی برگزار کنم؟
- چگونه می‌توانم توان و بازده کارکنان خود را افزایش دهم؟

مشتری، محور و اساس CRM

مهمنترین و با ارزش ترین دارایی هر کسب و کار، مشتری های آن کسب و کار است و هدف اصلی و نهایی هر کسب و کار ایجاد و حفظ مشتری. اما هزینه جذب مشتری جدید حدود ۵ برابر حفظ مشتری فعلی است. و این موضوع نشان دهنده آن است که اگر شما برای جلب رضایت مشتری خود و حفظ او سرمایه گذاری کنید، در نهایت سود قابل توجهی نصیب شما خواهد شد. ضمن آنکه خود آن مشتری نیز با تبدیل شدن به مشتری وفادار، بدون هیچ هزینه اضافی، به تبلیغ شما خواهد پرداخت که موثر ترین نوع تبلیغ در بازاریابی مدرن امروزی است که این عامل نیز سود شما را افزون خواهد نمود.



CRM نرم افزار یا راهکار؟

CRM در دهه نود میلادی به شکل امروزی متولد شد و در دهه گذشته به تکامل و بلوغ خود رسید. یک نرم افزار نیست. بلکه راهکار و روشی است برای مدیریت ارتباط هر گونه ارتباط با مشتریان که از فناوری نوین برای استفاده بهینه از قابلیتهای آن استفاده می‌شود تا توانمندی آن افزایش یابد. به کمک آن می‌توان ارتباط کسب و کار با مشتریان را ایجاد و مدیریت نمود و فعالیتهای سازمان بازاریابی و فروش را مکانیزه کرد.



بازاریابی

برخی از امکانات سیستم:



- ۱- ثبت و مدیریت سرنخهای فروش یا مشتریان بالقوه (Promotional Campaign)
- ۲- برنامه ریزی، مدیریت و بودجه بندی کمپینهای تبلیغاتی
- ۳- دسته بندی مشتریان
- ۴- تهیه لیستهای مختلف بازاریابی برای دسته های مختلف مشتریان و مدیریت آنها (Marketing Lists)
- ۵- تعیین میزان اثربخشی کمپینها
- ۶- بازاریابی پیامکی (sms Marketing)
- ۷- بازاریابی از طریق فکس
- ۸- بازاریابی از طریق ایمیل (email marketing)

فروش

- ۱- ثبت و نگهداری اطلاعات رقبا
- ۲- مدیریت اطلاعات نمایندگیهای فروش
- ۳- بانک اطلاعات مشتریان
- ۴- ثبت سوابق مشتری در سیستم با تمامی جزئیات (تاریخچه مشتری)
- ۵- مدیریت فرایندهای فروش
- ۶- مدیریت پرونده های فروش و زنجیره های فرایند فروش
- ۷- امکان مدیریت و زمان بندی جلسات فروش
- ۸- امکان ارسال و دریافت فکس تکی و گروهی
- ۹- امکان ارسال و دریافت پیامک تکی و گروهی
- ۱۰- امکان ارسال و دریافت ایمیل های تکی و گروهی



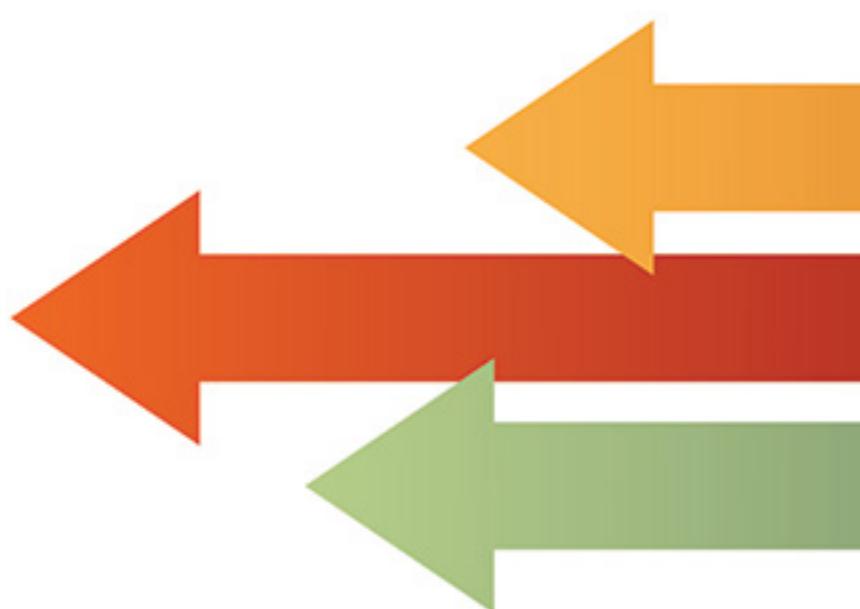
کاربرد CRM چیست؟



CRM ابزاری است که از طریق آن می توانید:



- تمام راههای احتمالی ارتباط مشتری با خود را شناسایی، و بهترین شکل مدیریت نمایید.
- ارتباط با مشتریان خود را کم هزینه، موثر و هدفمند کنید.
- بازار و رقبایتان را شناسایی و ارزیابی کنید.
- جایگاه برنده خود را در بازار ارتقا دهید.
- تبلیغات خود را هدفمند نموده و بهره وری تبلیغات کم فایده و برهزینه جلوگیری کنید.
- برنامه ریزی و بودجه بندی سازمان فروش خود را مدیریت نموده و بهره وری آن را افزایش دهید.
- سلیقه خرید مشتری را شناسایی نموده و محصولات و خدمات خود را پیشگام تر از رقبایتان بر اساس سلیقه و نیاز مشتری ارائه نمایید.
- مسیر آینده بازار را پیش بینی نموده و فرصتهای جدید سرمایه گذاری را شناسایی کنید.
- مشتریان احتمالی بازار خود را شناسایی نموده و به جای شیوه سنتی "کرکره را بالا کشیدن و در انتظار مشتری ماندن"، در داخل خانه ها، به استقبال مشتری بروید.
- محل کسب و کار خود را از چند ده متر مربع به اندازه وسعت کشور و جهان، بزرگ کنید.
- مشتریان خود را چند برابر کنید.
- سابقه مشتری خود را (سلیقه، سابقه خرید، سابقه مالی و سابقه ارتباط ها و تماسها) از روز اول تا کنون، در چشم به هم زدنی در اختیار داشته باشید.
- بر عملکرد کارکنان بازاریابی و فروش خود نظارت نموده و کارکنان موفق و موثر خود را شناسایی نمایید.
- فرایندهای فروش خود را در جهت بهره وری بیشتر بهبود بخشیده و اصلاح کنید.
- مدیریت پورانتهای کارکنان فروش و بازاریابان خود را کنترل و مکانیزه نمایید و مشکل نگرانی کارکنان بابت از دست رفتن پورانت و نحوه محاسبه آن را برای همیشه حل کنید.
- خدمات پس از فروش خود را سازماندهی و مدیریت نمایید و سرعت و دقت خدمات خود را افزایش دهید.
- دانش سازمانی خود را حفظ نموده و دیگر نگران از دست رفتن مشتری و دانش فنی و تجربه های سازمانی خود، با رفتن یک نفر از کارکنان شرکت، نباشد.
- با جلب رضایت بیشتر مشتریان خود، آنها را به مشتری وفادار تبدیل نمایید.
- و در نهایت، با کمک CRM و استفاده صحیح از قابلیتهای آن می توانید مشتری و سود خود را افزایش دهید.





حوزه ارزیابی و پایش

ارزیابی تامین کنندگان، رضایت سنجی مشتریان، ارزیابی کارکنان



حوزه حسابداری مدیریت

بهای تمام شده، بودجه، صورت‌های مالی



حوزه مدیریت کارخانه

آزمایشگاه، کالibrاسیون ابزار، تکوین محصول، کنترل کیفیت (QC)، نگهداری و تعمیرات (PM)، کنترل تولید، برنامه‌ریزی تولید و احتیاجات مواد



حوزه تضمین کیفیت

مدیریت فرآیند و اهداف، مدیریت مدارک، اقدام اصلاحی و پیشگیرانه، آموزش، ممیزی داخلی، بازنگری مدیریت، مدیریت سوابق



حوزه مدیریت HSE

مدیریت ریسک‌های اینمنی و جنبه‌های زیست محیطی، مدیریت مانور و بازدید، اینمنی و بهداشت



راهکار ویژه فروشگاه‌های زنجیره‌ای



راهکار ویژه شرکت‌های کوچک

تولیدی، خدماتی، بازرگانی



راهکار ویژه اصناف و فروشگاه‌ها

خرید و فروش، خزانه، انبار، حسابداری



حوزه حسابداری مالی

حسابداری، خزانه داری، دارایی ثابت، سهام، حسابداری تجمیعی



حوزه اداری و IT

اتوماسیون اداری، حقوق و دستمزد، تایم شیت BPMS



حوزه مدیریت

سیستم گزارش دهنده مدیریت (MRS)، سیستم هوش تجاری (BI)، داشبورد مدیریت BSC و EFQM، مدیریت عملکرد بر اساس مدل‌های Dynamic CRM (XRM)



حوزه بازار و مشتری

فروش، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)/خدمات پس از فروش (CSS)، رضایت سنجی مشتریان، پخش، بازگیری و حمل و نقل Dynamic CRM (XRM)



حوزه مدیریت منابع انسانی

تشکیلات، اطلاعات پرسنلی، مرخصی، ماموریت، احکام، ورود و خروج، آموزش، ارزیابی عملکرد و رضایت سنجی پرسنل



حوزه زنجیره تأمین (SCM)

انبار، خرید داخلی، خرید خارجی، ارزیابی تامین کنندگان



ساختار: ویژه هلدینگ‌ها (Holding Software Solutions)



امکانات

- ۱- امکان داشتن ۴ میز کار جداگانه و قابلیت سفارشی سازی توسط کاربر
- ۲- امکان گرفتن خروجی **excel**
- ۳- امکان **import** اطلاعات از فایل **excel**
- ۴- کارتابل کاربران، ثبت وظایف و کارها، ملاقاتها و جلسات و یادآوری آنها
- ۵- امکان ارسال و دریافت فکس
- ۶- امکان الصاق هر نوع فایل ضمیمه و اسناد مرتبط
- ۷- امکان ثبت تاریخهای خاص مشتری(مثل تاریخ تولد) و تعریف عملیات خودکار وری آنها مثل ارسال پیامک تبریک



ویژگی‌ها

- ۱- یکپارچه با سیستم جامع پگاه و کلیه سیستم‌های مالی اداری و سازمانی
- ۲- محیط کاربرپسند با قابلیت استفاده آسان
- ۳- پشتیبانی قدرتمند با تیم حرفه ای
- ۴- مکانیزاسیون فعالیتهای بازاریابی، فروش و پشتیبانی
- ۵- کمک به مدیریت ارشد برای تدوین استراتژی فروش و پیگیری میزان تحقق آنها



پشتیبانی

- ۱- ثبت ورگیری کلیه درخواستهای مشتری (شکایت، سوال، پیشنهاد، درخواست پشتیبانی و ...)
- ۲- پیگیری روند پاسخگویی به درخواستهای مشتری و مقایسه با زمان بندی مقرر
- ۳- امکان اطلاع رسانی به مشتری از طریق ارسال پیامک و ایمیل و اطلاع رسانی درمورد نحوه و مراحل پیگیری درخواست وی
- ۴- قابلیت شناسایی فرد تماس گیرنده و نمایش خلاصه تاریخچه او قبل از پاسخگویی (**Caller ID**)
- ۵- قابلیت ارتباط با سیستم **VOIP**
- ۶- امکان نظرسنجی
- ۷- امکان سنجش میزان رضایت مشتری
- ۸- امکان صدور و استفاده از کارت‌های عضویت و تخفیف
- ۹- امکان صدور و ردیابی کارت گارانتی
- ۱۰- امکان ارسال تیکت
- ۱۱- امکان برگزاری نظرسنجی تک گزینه‌ای و چند گزینه‌ای از طریق پیام کوتاه
- ۱۲- امکان برگزاری مسابقه از طریق پیام کوتاه
- ۱۳- امکان مدیریت پایگاه دانش

گزارش‌ها

- ۱- گزارش از روند پیشرفت فعالیتهای فروش و درصد موفقیت
- ۲- گزارش میزان فروش ماهانه و تعداد مشتریان
- ۳- گزارش میزان موفقیت کمین های تبلیغاتی
- ۴- گزارش مقایسه ای اثر بخشی بودجه تبلیغات در تبلیغات مختلف و میزان جذب مشتری از هر کدام
- ۵- گزارش مقایسه ای عملکرد پرسنل به تفکیک ماه
- ۶- گزارش مشتریان ورودی به تفکیک فروشنده‌گان
- ۷- گزارش تعداد پیگیری های مشتریان توسط واحد فروش
- ۸- گزارش فعالیتهای موفق و ناموفق
- ۹- گزارش کارایی پرسنل فروش
- ۱۰- گزارش اثربخشی **CRM**
- ۱۱- گزارش سرانه تبلیغات
- ۱۲- گزارش های آماری از انواع فاکتورهای مورد نظر مثل نحوه آشنایی مشتری با شرکت و ...
- ۱۳- گزارش سابقه مشتری



پگاه سیستم CRM چرا

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



یکپارچگی: یکپارچگی CRM پگاه با سایر محصولات پگاه سیستم، مساله‌ای است که بی توجهی به آن در آینده‌ای نه چندان دور دچار مشکل خواهد کرد.

CRM تنها یک نرم افزار نیست.
یک راهکار است.
ما به شما راهکار ارایه می دهیم.



سابقه

ما ۱۲ سال سابقه و قدمت در صنعت نرم افزار کشور داریم و یکی از برترین و خوشنام ترین ها در این صنعت هستیم.

خدمات

پشتیبانی و خدمات پس از فروش متعهدانه، ما را به مشاور و همراه همیشگی مشتریان بدل کرده است.
بهترین نرم افزار، بدون خدمات پشتیبانی خوب، شما را به دردسری بزرگ خواهد انداخت.

یکپارچه

یکپارچگی محصولات پگاه سیستم، یک ویژگی برتر برای محصولات ماست

محصول

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





برند...ها

شاهین بلندپرواز «پگاهسیستم» در دو قلمرو وسیع کسب و کار بالوپر گشوده است:

۱. سازمانی: نهادها، شرکت‌ها، سازمان‌ها، هلدینگ‌ها؛ ۲. فروشگاهی: مغازه‌ها، فروشگاه‌های زنجیره‌ای، صنف‌ها.

در قلمرو «سازمانی» سه برند ممتاز دستاورد ما بوده است:
ساختار: مخصوص هلدینگ‌ها، یکه تاز در ساختاردهی و پایه‌ریزی نظم کلان در زیرمجموعه‌ها
سازگار: برای سازمان‌های متوسط و بزرگ ERP ما، کاملاً سازگار با فرایندهای سازمان‌های گوناگون
سازیار: ویژه سازمان‌های کوچک، یاری‌رسان مدیران در اداره هوشمند سازمان

قلمرو «فروشگاهی» معزف دو برند ممتاز است:

شاهکار: از آن تمامی فروشگاه‌ها، چابک و ساده، پاسخ‌گوی تمامی نیازهای فروش و حسابداری
راهکار: خاص فروشگاه‌های زنجیره‌ای، آمیزه‌ای از راهکارهای چندگانه برای مدیریت ستاد، انبار، شعبه‌ها، صندوق و...

سازگار راهکار جامع مدیریت هوشمند:

این برند بر راهکارهای گستردۀ برای کسب و کارهای متوسط و بزرگ متمرکز است. این برند برای سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی، خدماتی بازارگانی، پیمانکاری و خدمات پس از فروش است. «پگاهسیستم» با ارائه این برند به بازار در ایران به عنوان بزرگترین ارائه دهنده راهکار ERP در یک پایگاه داده شناخته می‌گردد. این برند در سه تیپ: ERPX7 ویژه شرکت‌ها و سازمان‌های خیلی بزرگ؛ ERPX2 ویژه شرکت‌ها و سازمان‌های بزرگ و SWEET ویژه شرکت‌های متوسط تقسیم شده است.

ساختار راهکار ویژه هلدینگ‌ها:

برند ساختار راهکار تخصصی پگاه سیستم برای گروه شرکت‌ها (Holding) است. با اضافه کردن ویژگی‌ها تخصصی به کامل‌ترین تیپ برند سازگار (ERPX7) برای هلدینگ‌ها، امکانات متعدد از جمله استفاده همزمان از یک پایگاه داده برای تعداد نامحدود شرکت عضو گروه را دارد.

سازیار راهکار ویژه شرکت‌های کوچک:

سازیار در رده نرم‌افزارهای به صرفه (Eco Version) و ساده (Simple Version) قرار دارد و تا حد رضایت‌بخشی، اصولی، کاربرمحور و ساده طراحی شده است. مشتبیان برونا به مدد هوشمندی، امکانات وسادگی تینیده در آن، بهره‌وری و کارآمدی فعالیت خود را به صورت چشمگیری افزایش داده و از بهای تمام‌شده خود می‌کاهند. سرعت بالا، راحتی کار، پوشش نیاز شرکت‌های کوچک در عین کیفیت محصول و حفظ استانداردهای اصولی طراحی نرم‌افزار از ویژگی‌های این برند است.

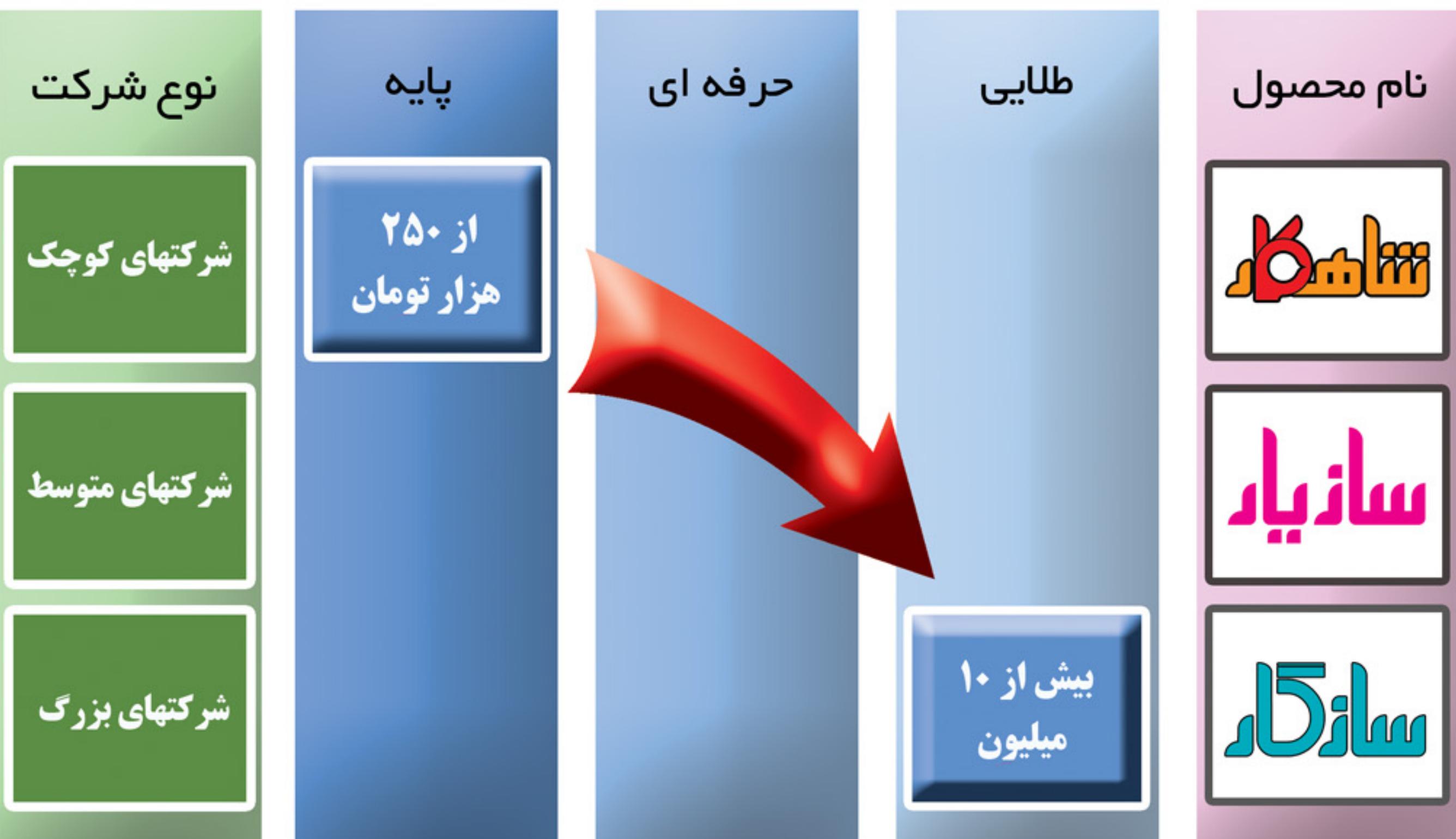
شناخت راهکار ویژه اصناف و فروشگاه‌ها:

«پگاهسیستم» را به چه می‌شناسید؟ به یکپارچگی و هوشمندی نرم‌افزارها می‌دیریتی. این نرم‌افزارها برای فروشگاه‌ها ساده‌سازی فرایندهای پیچیده و دسته‌بندی هوشمند داده‌ها را به ارغان آورده‌اند. پس از سال‌ها دانش‌اندوزی و تجربه‌آموزی موفق، «پگاهسیستم» پای خود را در سرزمین فروشگاه‌ها و صنوف گذاشته است. ما معتقدیم: فروشگاه‌های ایرانی نیز حق دارند از نرم‌افزارهای با کیفیت و در سطح استاندارد جهانی استفاده نمایند.

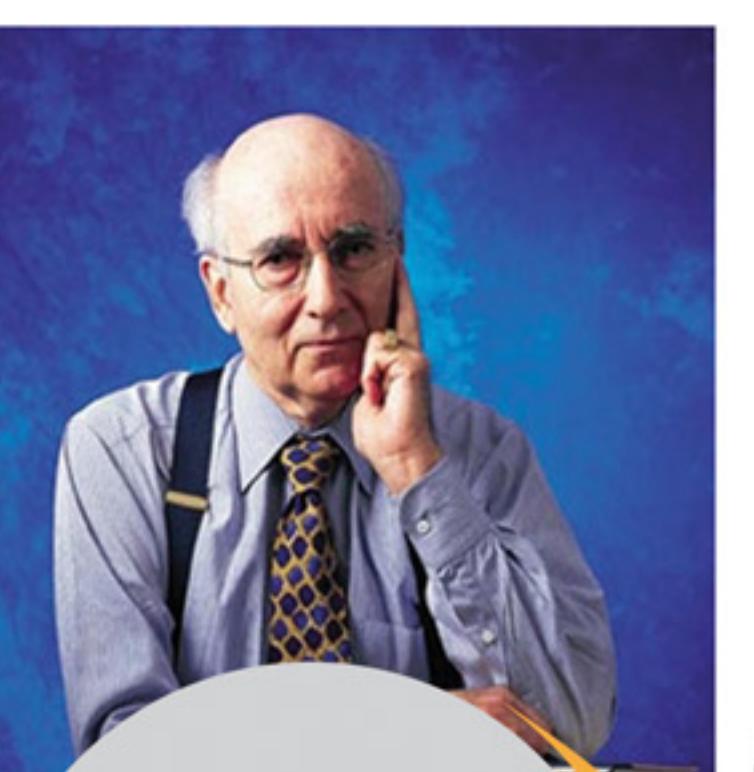
راهنما راهکار ویژه فروشگاه‌های زنجیره‌ای:

با توجه به تجربه گستردۀ در ارائه راهکار به فروشگاه‌ها و شرکت‌ها، پگاه سیستم با ارائه برند راهکار به بازار با ترکیبی از نرم‌افزارها توانسته است دغدغه این قسمت از بازار را نیز با محصول تخصصی و ویژه از دفتر مرکزی تا فروشگاه، مدیریت متمرکز و غیر متمرکز خرید، طرح‌های تشویقی دفعات خرید و... مرتقب نموده و اعمال مدیریت هوشمند را برای آن‌ها به ارغان آورد.

لیست قیمت CRM



با توجه تنوع برندات، تیپ‌بندی‌ها، ویژگی‌ها و... از چند صد هزار تا چند ده میلیون تومان



فیلیپ کاتلر
من خودم خامه و توتفرنگی دوست دارم اما وقتی به ماهی‌گیری می‌روم با خودم گرم می‌روم

پیگاه سیستم به پیشتوانه مشترکان به عنوان شرکای استراتژیک خود و با بزرگی از دانش و تخصص سرمایه انسانی داشتند که نهاد تلاش نموده تا تصویری ارزشمند، صمیمی و پایدار شکل آبرد؛ رابطه ای که در خلال آن آیندهای

با مذکور گاغد به پایداری زیستگاه انسانی مان می اندیشیم