2019

کاراسیستم

Microsoft CRM Solutions

آشنایی با کاربردهای عمومی سیستم

Microsoft Dynamics CRM

فهرست مطالب

پیشگفتار ۲

آشنایی با سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (Customer Relationship Management) ۳

آشنایی با سیستم Microsoft Dynamics CRM..... ٤

مدیریت فروش و بازاریابی با Microsoft CRM..... ٥

مدیریت خدمات مشتریان با Microsoft CRM ۱۳

مدیریت وظایف و فرآیندها با Microsoft CRM ۱٦

پیشگفتار

کسب و کارهای امروزی شرایط رقابتی بسیار پیچیده ای را تجربه می کنند. این شرایط سبب شده است که شرکتها در هر کسب و کاری که هستند به دنبال راهکارهای نوین و مبتکرانه برای استفاده از فرصتهای نادیده شده توسط رقبا و ایجاد مزیت رقابتی پایدار بمنظور افزایش سود باشند. برای رسیدن به این هدف سازمان ها ناگزیرند تا از استراتژیها، ابزارها و سیستمهای نوین در حوزه مدیریت کسب و کار استفاده نمایند.

مدیریت سازمانهای بزرگ با فعالیتها و ارتباطات گسترده و همچنین تعدد فرآیندهای پیچیده، یک چالش اساسی است. بهمین دلیل استفاده از ابزارها و سیستمهای مبتنی بر نرم افزار برای مدیریت اثربخش فرآیندها و ارتباطات سازمانی بسیار ضروری است. از سوی دیگر تعدد سیستمهای مختلف چالش دیگری پیش روی سازمان قرار می دهد که آن یکپارچگی اطلاعات و ارتباطات این سیستمهاست. بنابر این سیستمی باید پیاده سازی گردد تا ضمن ایجاد یکپارچگی در اطلاعات و ارتباطات سازمانی، فرآیندها و فعالیتهای اصلی سازمان را نیز پوشش دهد.

سیستم Microsoft Dynamics CRM بعنوان یکی از برترین نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری در دنیا شناخته می شود که طبق رتبه بندی معتبر موسسه گارتنر، در رده رهبران بازار است. استفاده از این سیستم سبب شده تا سازمانهای بزرگ و کوچک، یکپارچگی کامل در اطلاعات، فرآیندها و فعالیتهای سازمانی در اختیار داشته باشند. بهمین دلیل شرکتهای بزرگی از جمله BENZ، BMW، METRO BANK، CATERPILAR و ... و همچنین سازمانهای بزرگ و کوچک ایرانی از جمله بانک سامان، ایران خودرو، گروه بهمن، ایساکو، بانک کشاورزی و ... از سیستم Microsoft CRM برای مدیریت کسب و کار خود استفاده می نمایند.

قابلیتها و کاربردهای سیستم Microsoft CRM به گستردگی نیازمندیهای سازمانهای مختلف می باشد. بنابراین هر سازمان بنا بر نیازمندیهایی که در حوزه مدیریت بازاریابی و فروش، مدیریت خدمات و ارتباطات مشتریان و نیز مدیریت فرآیندهای سازمانی دارد، می تواند با استفاده از سیستم Microsoft CRM نیازمندیهای خود را مرتفع نماید. در این گزارش سعی شده است برخی از رایج ترین کاربردهای سیستم CRM در سازمانها و صنایع مختلف معرفی گردد.

سند پیش رو بمنظور آشنایی با سیستم Microsoft Dynamics CRM و کاربردهای آن در مدیریت فرآیندها و فعالیتهای سازمانی در صنایع مختلف تدوین شده است. در این سند سعی شده است تا ضمن معرفی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) تا حد امکان قابلیتهای سیستم Microsoft CRM و کاربردهای وسیع آن در مدیریت کسب و کار مورد اشاره قرار گیرد. لازم بذکر است که برخی از این قابلیتها بطور پیش فرض در سیستم Microsoft CRM وجود دارد.

آشنایی با سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (Customer Relationship Management)

CRM سیستمی جهت گردآوری و یکپارچه‌سازی اطلاعات، فعالیتها و فرآیندهای مرتبط با مشتریان، تامین کنندگان، شرکای تجاری و سازمانهای زیرمجموعه به منظور تجزیه و تحلیل و بهره‌برداری مؤثر و هدفمند از آنهاست. این اطلاعات و فرآیندها می‌تواند در رابطه با فروش، بازاریابی، خدمات، پشتیبانی، نیازها و حساسیت‌های بازار و ... باشد. سیستم CRM این امکان را در اختیار سازمان قرار می دهد تا فرصتهای بالقوه در ارتباط با مشتریان را به منبع درآمد تبدیل کند. در واقع CRM یک استراتژی کسب و کار است که هدف آن بهینه‌سازی فرآیندهای سازمان، افزایش سود و درآمدزایی و همچنین مدیریت اثربخش از طریق سیستم یکپارچه می باشد. برخی از امکاناتی که با پیاده سازی سیستم CRM در اختیار سازمان قرار میگیرد عبارتند از:

- دسته بندی مشتریان و همکاران تجاری بر اساس معیارهای مختلف
- ارزیابی عملکرد کارکنان
- گزارشات تحلیلی به هنگام در حوزه های مدیریتی مختلف
- کاهش هزینه های بازاریابی، فروش و خدمات مشتریان
- هدفگذاری و کنترل سازمان در مسیر دستیابی به اهداف
- ارزیابی اثربخشی فعالیتهای سازمان در حوزه های مختلف
- ثبت تاریخچه تعاملات سازمان با مشتریان، افراد و شرکتهای مرتبط با سازمان
- مدیریت فرصتهای فروش و مشتریان بالقوه
- یکپارچه سازی اطلاعات و فرآیندهای سازمانی
- کنترل و ارزیابی عملکرد همکاران تجاری، شعبات و نمایندگیها
- طراحی و اجرای کمپین های بازاریابی و ارزیابی تاثیرگذاری آنها
- مدیریت خدمات مشتریان
- مدیریت شکایات و درخواستهای مشتریان
- مدیریت فرآیندها و روال های اداری
- مدیریت وظایف و فعالیتهای سازمان
- دشبوردهای مدیریتی و گزارشات تحلیلی آنلاین و به هنگام
- دسترسی به اطلاعات و کنترل سازمان از دور

آشنایی با سیستم Microsoft Dynamics CRM/365

سیستم Microsoft Dynamics CRM چهار حوزه اصلی مدیریت کسب و کار اعم از مدیریت بازاریابی، مدیریت فروش، مدیریت خدمات مشتریان و مدیریت فعالیتها را تحت پوشش قرار می دهد. از دلایل تمایز سیستم Microsoft Dynamics CRM نسبت به سیستمهای دیگر می توان به موارد زیر اشاره کرد.

- با استفاده از Microsoft Dynamics CRM سازمان وابستگی به شخص یا شرکت خاصی نخواهد داشت چرا که این سیستم یک راهکار بین المللی است و کلیه منابع آموزشی آن بمنظور اختصاصی سازی و توسعه سیستم کاملا در دسترس است. ضمن اینکه شرکت کارا سیستم نیز آموزش های تخصصی برای کاربری و توسعه آن ارائه می دهد.
- بر خلاف نرم افزارهای ایرانی و منبع باز، Microsoft Dynamics CRM محدودیتی با افزایش حجم اطلاعات نخواهد داشت. ضمن آنکه قابلیتهای فنی و تخصصی آن با نرم افزارهای بومی و منبع باز قابل مقایسه نیست.
- Microsoft Dynamics CRM از امنیت اطلاعات بسیار بالا برخوردار بوده و تعیین حقوق دسترسی برای هر کاربر در Microsoft Dynamics CRM امکان پذیر است.
- Microsoft Dynamics CRM برای سازمانهای مختلف از کوچک تا بسیار بزرگ و در صنایع مختلف کاملا مناسب است.
- هزینه پیاده سازی Microsoft Dynamics CRM با توجه به امکاناتی که در اختیار شما قرار میدهد بسیار پائین است.

از دیگر مزایای Microsoft Dynamics CRM می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- قابلیت یکپارچه سازی با دیگر سیستمهای دیگر سازمان از طریق درگاه Web Service
- دارای لایسنس معتبر
- یکپارچگی کامل با دیگر محصولات مایکروسافت و پشتیبانی کامل از زبان فارسی و تقویم شمسی
- امکان توسعه و اختصاصی سازی نامحدود بر اساس نیازمندیهای کنونی و آتی سازمان
- بدون محدودیت در تعداد کاربران
- بانک اطلاعاتی مبتنی بر SQL Server
- سادگی محیط کاربری و مبتنی بر منطق نرم افزارهای Office
- یادگیری سریع کارکنان
- مبتنی بر وب
- امکان ایجاد گردش کارهای مختلف بدون کدنویسی و بر اساس نیازها و رویه های سازمان (Work Flow Engine)
- جستجو و تحلیل دقیق و سریع اطلاعات در حجم بسیار زیاد
- امکان تولید گزارشات تحلیلی مبتنی بر SQL Server , Microsoft Report Server
- فول داینامیک حتی برای موارد سفارشی سازی شده و ایجاد شده
- تعریف حقوق دسترسی به اطلاعات بسیار آسان و دقیق (Role Based) برای هر کاربر و رکورد

مدیریت فروش و بازاریابی با Microsoft CRM

Microsoft Dynamics CRM بخش فروش سازمان را قادر می‌سازد تا بطور دقیق فعالیت‌های فروش را برنامه‌ریزی، کنترل و پیش‌بینی کند، سیستم فروش را به‌سرعت تجزیه و تحلیل کند، وظایف را به صورت کارآمد مدیریت کرده و گزارشهای تحلیلی به هنگام (Real Time) داشته باشد. واحد فروش با Microsoft Dynamics CRM فرآیندهای جاری فروش را بصورت سیستماتیک انجام داده تا از مشتریان سازمان دیدگاه واحدی بوجود آید. نتیجه این دیدگاه، افزایش فروش، کوتاه کردن زمان مراجعه تا زمان فروش و رضایتمندی بیشتر مشتریان از سازمان خواهد بود. Microsoft Dynamics CRM کلیه اطلاعات مورد نیاز و فعالیتهای مرتبط با فروش را در دسترس شما قرار می دهد تا به جای گردآوری اطلاعات و تهیه گزارشات، تمام وقت خود را صرف فروش نمائید.

همچنین سیستم Microsoft CRM قابلیت جامع مدیریت بازاریابی را برای برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی، اجرا و اندازه‌گیری موفقیت فعالیت‌های بازاریابی فراهم می‌آورد. Microsoft CRM امکانات بی نظیری از جمله دسته بندی اطلاعات، توانمندیهای منحصربفرد در مدیریت کمپین، اطلاع رسانی، تحلیلهای استراتژیک برای افزایش کارایی برنامه های بازاریابی، بالا بردن اثربخشی و پیگیری برنامه های بازاریابی در اختیار مدیریت بازاریابی سازمان شما قرار خواهد داد. Microsoft Dynamics CRM با فراهم آوردن مجموعه ای جامع از توانمندیهای بازاریابی، شما را قادر می سازد تا مشتریان را به نحو موثرتری هدفگیری نمائید. به کمک Microsoft Dynamics CRM فعالیتهای بازاریابی و کمپینهای موثر طراحی و مدیریت کنید.

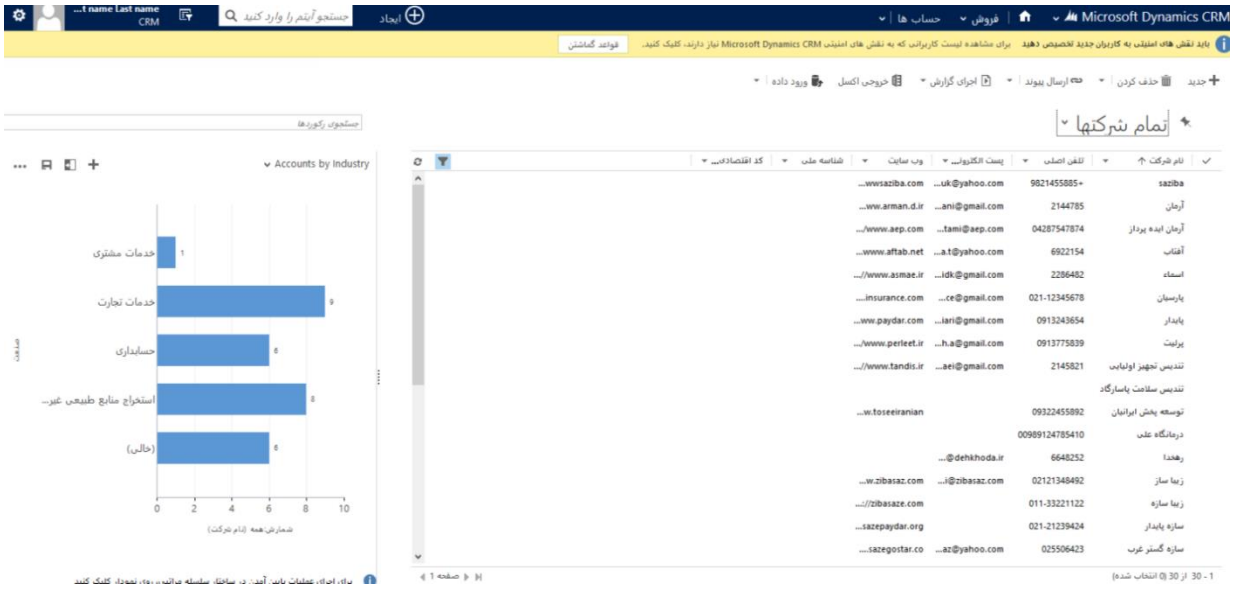
برخی از امکاناتی که سیستم Microsoft CRM در حوزه بازاریابی و فروش در اختیار سازمان قرار می دهد عبارتند از:

- **مدیریت مراکز استانی و سازمانهای زیرمجموعه**

با Microsoft Dynamics CRM شما می توانید عملکرد مراکز استانی و سازمانهای زیرمجموعه خود را ارزیابی و کنترل کرده و استراتژیها و برنامه های یکپارچه در سطح کشور پیاده سازی نمایید.

- **مدیریت مشتریان**

Microsoft Dynamics CRM شما را قادر می‌سازد تا نسبت به مشتریان و مشتریان بالقوه، دیدگاهی ۳۶۰ درجه‌ای و تمام و کمال داشته باشد. این کار با گردآوری، نظارت و پی‌گیری تمام اطلاعات اساسی مانند شرح حال مفصل مشتری، تاریخچه کامل تعاملات و مرور ارتباطات اساسی مشتری با سازمان انجام می‌گیرد. دیگر لازم نیست تا از نرم افزارهای اکسل و ... جهت نگهداری اطلاعات مشتریان استفاده نمایید. با Microsoft Dynamics CRM شما می توانید اطلاعات مشتریان خود را بصورت یکپارچه و در امنیت کامل در اختیار داشته باشید. حقوق دسترسی به اطلاعات مختلف مشتریان برای هر یک از کارکنان براحتی قابل تعریف می باشد. با Microsoft Dynamics CRMسوابق مشتری مثل اطلاعات تماس، اطلاعات خاص، شرح ملاقات ها و نظرات، اسناد رد و بدل شده، ارتباطات، پیشنهاد قیمت ها و خریدهای صورت گرفته به آسانی در دسترس شما خواهد بود.



- **مدیریت اهداف فروش**

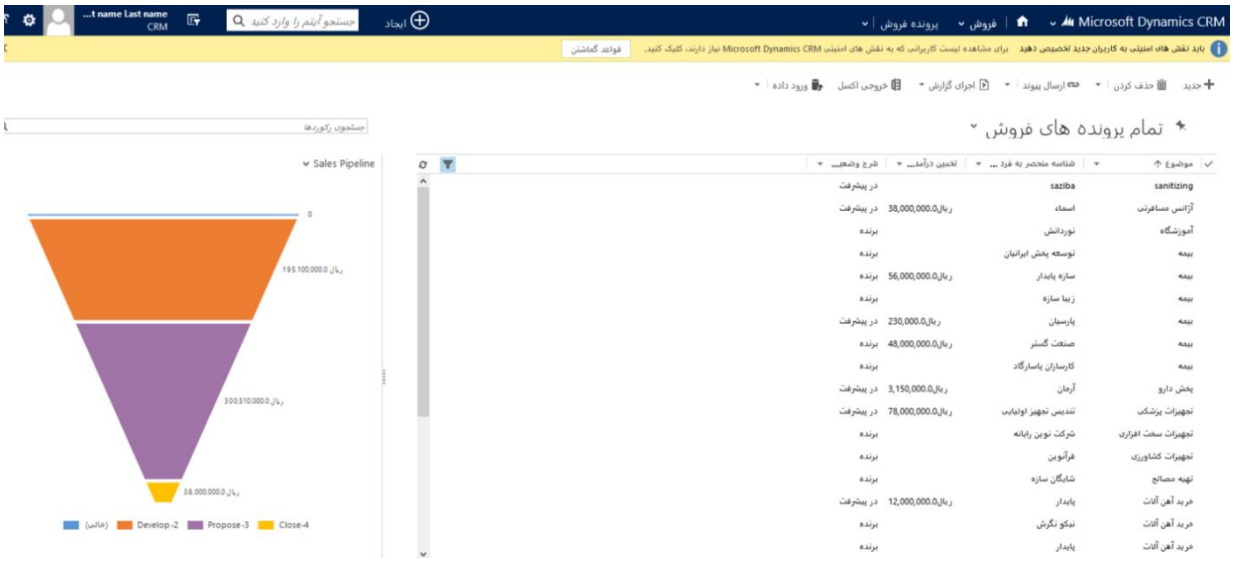
با استفاده از سیستم Microsoft CRM شما می توانید اهداف فروش را در بازه های زمانی مختلف و با شاخصهای متفاوت تعیین کرده و سازمان را در مسیر دستیابی به اهداف فروش کنترل نمایید. بدین ترتیب شما می توانید در هر لحظه متوجه باشید که تاکنون چند درصد از اهداف فروش شما محقق شده است.

- **رتبه بندی مشتریان**

با استفاه از سیستم Microsoft CRM شما می توانید مشتریان خود را بر اساس معیارهای مختلف (تعداد خرید، میزان سوددهی، مبلغ قرارداد، زمینه فعالیت و ...) بصورت سیستماتیک طبقه بندی کرده و خدمات، لیست قیمتها و پیشنهادات ویژه برای هر گروه از مشتریان داشته باشید.

- **مدیریت فرصتهای فروش**

Microsoft CRM به مدیران و کارشناسان فروش دیدگاهی ۳۶۰ درجه درباره فرصت‌های فروش می‌دهد. این کار با فراهم آوردن دید کامل نسبت به تاریخچه فرصت‌ها و فعالیتهایی که برای هر فرصت انجام شده است، صورت می گیرد. با این امکان شما می توانید وقت بیشتری را روی فرصتهای فروش واقعی و موفق بگذارید تا هیچ فرصتی برای فروش از دست نرود.

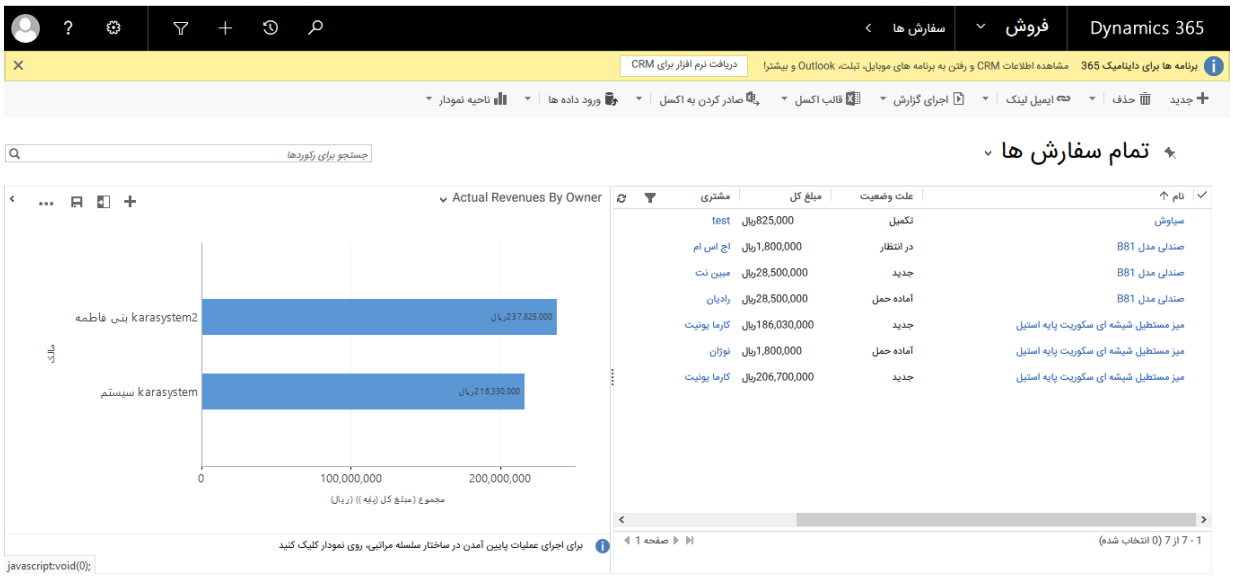


- **مدیریت برنامه ریزی بازاریابی**

به کمک تحلیل های Microsoft Dynamics CRM ، داده های مشتریان به اطلاعاتی مناسب و قابل برنامه ریزی تبدیل می شوند. به این ترتیب شرکت شما قادر خواهد بود تا به سرعت به تمایلات و نیازمندیهای مشتری و فرصتهای نوظهور بازار واکنش مناسب نشان دهد. به سازمان‌ها امکان برنامه‌ریزی تمام فعالیت‌های بازاریابی، از برنامه‌ریزی بودجه گرفته تا نرخ بازگشت سرمایه موردانتظار، و اجرای آنها برای بهینه‌سازی فرآیندهای بازاریابی را می‌دهد.

- **مدیریت استعلام، سفارش و صورتحساب**

Microsoft Dynamics CRM امکاناتی را در اختیار شما می گذارد که با استفاده از آنها شما می توانید سفارش های مشتریان خود را دریافت کرده، قیمتهای پیشنهادی خود را ارائه داده و هماهنگیها و فعالیتهای لازم را بصورت سیستماتیک برای ارائه خدمات به مشتری انجام دهید. در آخر نیز برای سفارش مشتری صورتحساب صادر کرده و آنرا ارسال نمایید.



- **برنامه ریزی و مدیریت فروش**

Microsoft CRM امکان تجزیه و تحلیل اطلاعات فروش و گزارش گیری در قالب نمودارها و جداول گرافیکی برای برنامه‌ریزی و پیش‌بینی فروش را فراهم می‌آورد. این ویژگی‌های اساسی تصویر کاملی از سیستم فروش سازمان در اختیار شما قرار می دهد و موفقیت برنامه ها و استراتژیهای فروش را تضمین می کند.

- **بخش بندی مشتریان**

سیستم Microsoft CRM به شما امکان می‌دهد تا مشتریان و مشتریان بالقوه را با معیارهای مختلف دسته بندی کرده و دسترسی سریع به دسته های مختلف، که همیشه به روز هستند داشته باشید. با تقسیم بازار به بخشهای مختلف، سازمان قادر به ارائه محصولات و خدمات اختصاصی تر و در نتیجه جذاب‌تر خواهد بود. از لیستهای بازاریابی هوشمند و داینامیک و همچنین امکانات بخش بندی مشتریان استفاده کرده و کمپین های بازاریابی خود را در کمترین زمان برای بخش خاصی از مشتریان خود اجرا نمایید.

- **ارزیابی عملکرد سیستم فروش**

با استفاده از گزارشهای جامع، متنوع و تحلیلی می توانید میزان فروش خود را پیش بینی نموده، فعالیتهای صورت گرفته و بازدهی سیستم فروش خود را ارزیابی نمایید. از میزان موفقیت در برنامه ها و استراتژیهای فروش خود مطلع شده و تغییرات و اصلاحات لازم را در زمان مناسب اعمال نمائید.

- **تحلیل بازاریابی**

Microsoft Dynamics CRM به مدیران و کارشناسان بازاریابی کمک می‌کند تا با کنترل شاخصهای بازاریابی، تحلیلهای استراتژیک کرده و درکی عمیق از میزان عملکرد برنامه‌های بازاریابی و کمپینهای تبلیغاتی به‌دست آورند. مدیران و کارشناسان بازاریابی همچنین اطلاعات مورد نیاز خود در زمینه فرآیند خرید و ترجیهات مشتریان و همچنین اطلاعات جمعیت شناختی را برای بخش بندی بازار مناسب به‌دست می‌آورند. داشبورد بازاریابی در Microsoft Dynamics CRM اطلاعات دقیق، عمیق و چند لایه را برای مدیران و مسئولین سطح بالا فراهم می آورد.

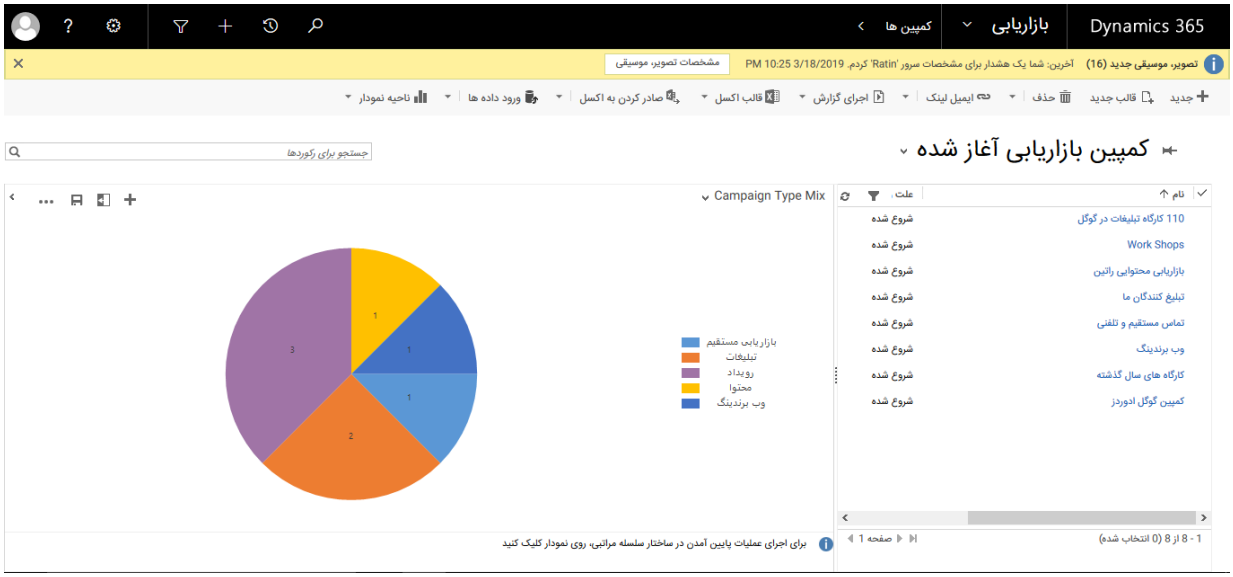
- **ارائه پیشنهادهای موثر**

با درک کامل از نیازمندیها و علاقه مندیهای مشتریان، نیازهای آتی ایشان را پیش بینی نموده و پیشنهادهای موثر و به هنگام را ارائه نمائید تا بدینوسیله میزان فروش و وفاداری مشتریان را افزایش دهید.

- **طراحی و اجرای کمپین بازاریابی**

در Microsoft Dynamics CRM شما می توانید فعالیتهای بازاریابی را به سهولت طراحی، اجرا و مدیریت نمائید. با Microsoft Dynamics CRMشما می توانید فعالیتهای کمپین خود را برنامه ریزی کرده و آن را به افراد مرتبط ارجاع داده و گزارشهای دقیق از نحوه اجرای فعالیتهای کمپین دریافت نمایید. با Microsoft Dynamics CRM شما می توانید در هر لحظه و حتی خارج از سازمان، گزارشهای آنلاین از میزان تاثیرگذاری هر کمپین، نرخ پاسخ مشتریان، نرخ بازگشت سرمایه و دیگر شاخصهای مهم را در اختیار داشته باشید.

Microsoft Dynamics CRM مدیران بازاریابی را برای طراحی، اجرا، هماهنگی و نظارت بر تمامی فعالیتهای تبلیغاتی توانمند می‌سازد. با Microsoft Dynamics CRM سازمان قادر به رقابت تبلیغاتی هدفمند در تمام کانال‌های ارتباطی می‌شود. همچنین شما می توانید میزان سودآوری برنامه ها، محصولات، مشتریان و شرکاءِ تجاری را کنترل نمایید.



- **مدیریت کانالهای ارتباطی**

شما می توانید با یکپارچه سازی سیستم Microsoft CRM با کانالهای ارتباطی، تعامل دوجانبه با مشتریان، مشتریان بالقوه و همکاران تجاری خود برقرار نمایید. مدیریت کانالهای ارتباطی بطور پیش فرض در سیستم MS CRM وجود ندارد اما چون این سیستم قابلیت توسعه دارد، می توان این موارد را در آن پیاده سازی کرد.

برخی از امکانات Microsoft CRM در مدیریت کانالهای ارتباطی عبارتند از:

✓ اتصال سیستم سانترال و VoIP به Microsoft CRM

با اتصال Microsoft CRM به سیستم تلفن، با تماس هر یک از مشتریان و یا همکاران تجاری با سازمان، پروفایل شخص مربوطه بصورت پاپ آپ در Microsoft CRM نشان داده می شود. بدین ترتیب تمامی تماسها در تاریخچه مشتری و یا همکار تجاری ثبت می گردد. ضمن آنکه با استفاده از سیستم گردش کار Microsoft CRM می توان مشتریان خاص را به فرد و یا گروه خاصی از همکاران بصورت خودکار ارجاع داد. Microsoft CRM امکان ارسال فکس را نیز از طریق سیستم VoIP در اختیار شما می گذارد.

✓ اتصال Microsoft CRM به پورتال مشتریان

از طریق یکپارچه سازی سیستم Microsoft CRM به پورتال، هر یک از مشتریان و همکاران تجاری می توانند یک پروفایل داشته باشند که از آن طریق می توانند ارتباط دو جانبه با سازمان داشته و اطلاعات مربوط به خود از جمله قراردادها، خدمات ارائه شده، صورتحساب ها و ... را که حق دسترسی دارند، مشاهده نمایند. ضمن آنکه می توانند درخواستها و شکایات خود را نیز از طریق وب سایت برای شما ارسال کرده و از روند رسیدگی آن آگاه شوند.

✓ اتصال Microsoft CRM به پنل SMS و ایمیل سرور

Microsoft CRM امکان اتصال به پنل SMS و میل سرور را دارد که از آن طریق شما می توانید برای مشتریان، همکاران تجاری و مشتریان بالقوه اطلاع رسانی های گسترده از طریق ایمیل و SMS داشته باشید.

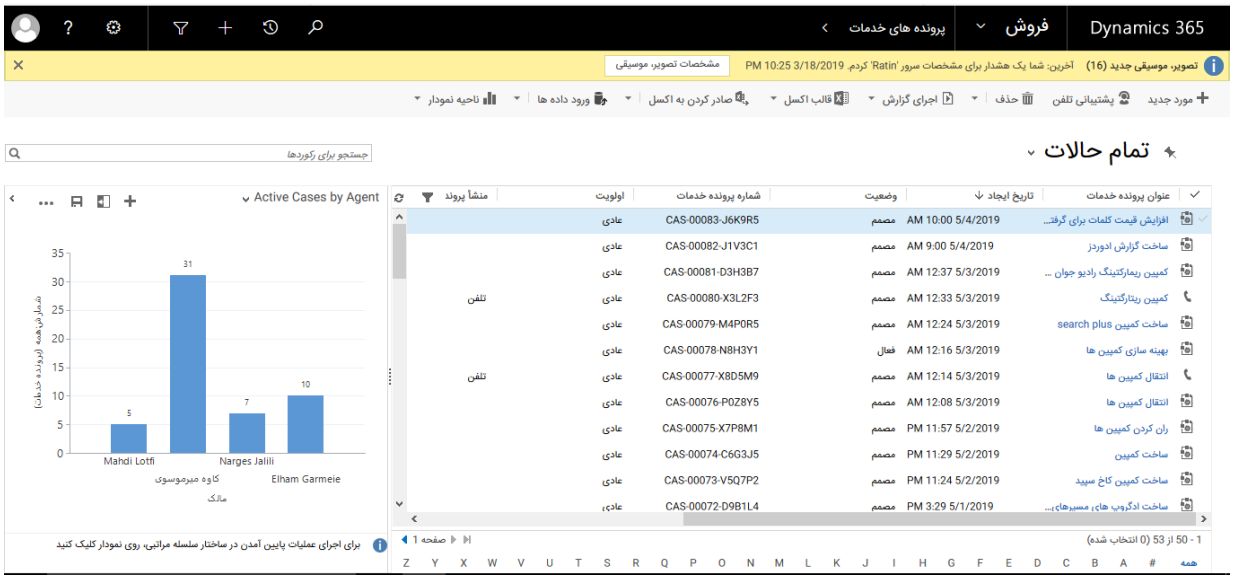
مدیریت خدمات مشتریان با Microsoft CRM

سیستم Microsoft CRM تمامی جنبه‌های فرآیند خدمات مشتریان در سازمان را از پاسخ‌گویی به استعلام اولیه مشتری، پیشنهاد قیمت و پردازش آن، سفارش‌گیری و تعیین مناسب‌ترین فرد در سازمان برای سروکار داشتن با مشتری گرفته تا تأیید نهایی خدمت و ارسال صورتحساب خدمت انجام شده برای مشتری پشتیبانی می‌کند.

- **مدیریت شکایات و درخواستهای مشتریان**

امروزه شناسایی و پاسخگویی مناسب و به هنگام به درخواستها و شکایات مشتریان، دیگر یک استراتژی توسعه خدمات نیست بلکه یک الزام است. تصویر برند یک شرکت بسیار وابسته به تجربه مشتریان از نحوه رسیدگی به درخواستها و شکایات مشتریان می باشد. تحقیقات نشان داده است که مشتریان وفادار، اغلب کسانی بوده اند که در ابتدای خرید ناراضی بوده و بواسطه رسیدگی مناسب سازمان به شکایت ایشان، اقدام به خرید مجدد کرده اند. برخی از امکاناتی که Microsoft CRM در حوزه مدیریت خدمات مشتریان در اختیار سازمان قرار میدهد عبارتند از:

۱. دسته بندی درخواستها و شکایات در قالبهای مختلف و ارجاع آنها به یک تیم یا شخص خاص
۲. ارزیابی عملکرد پرسنل در ارتباط با رسیدگی به درخواستها و شکایات مشتریان
۳. تخصیص سیستماتیک منابع انسانی سازمان به درخواستها و شکایات با الگوهای مختلف
٤. پیش بینی درخواستها و شکایات مشتریان و برنامه ریزی منابع سازمان در جهت رسیدگی به آنها
۵. ثبت درخواستها و شکایات مشتریان از طریق کانالهای ارتباطی سازمان مثل وب سایت بطور سیستماتیک و ارجاع سیستماتیک آنها به فرد یا گروهی خاص
۶. اطلاع سیستماتیک مشتریان از روند رسیدگی به درخواستها و شکایات
۷. ارزیابی رضایتمندی مشتریان در نحوه رسیدگی به درخواستها و شکایات
۸. ثبت خدمات ارائه شده به مشتریان و دسترسی سریع کاربران به پروفایل مشتریان
۹. امکان ایجاد گردش کارها و فرآیندهای اتوماتیک در ارتباط با رسیدگی به درخواستها و شکایات مشتریان
۱۰. امکان استفاده از گزارشات تحلیلی آنلاین و به روز
۱۱. اندازه گیری متوسط زمان رسیدگی به درخواستها و شکایات به مشتریان

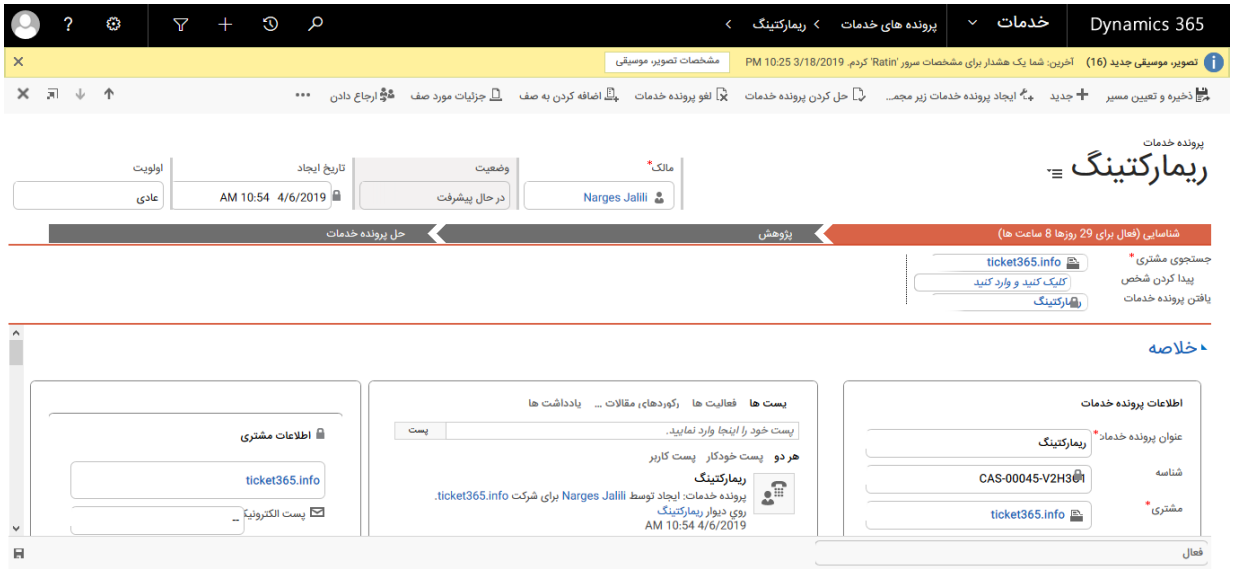


- **تنظیم قراردادها**

Microsoft Dynamics CRM به کارشناسان و مدیران این امکان را می دهد تا به سادگی و به صورت خودکار قراردادهای سفارشی برای هر مشتری را تنظیم، تأیید، تصحیح و ارسال کنند. این کار سرعت تنظیم و ارسال قراردادها را به مشتری بسیار بالا برده و در نتیجه هیچ فرصت فروشی را به علت تاخیر در ارائه قرارداد از دست نخواهید داد.

- **ارائه خدمات پشتیبانی به مشتریان**

شما می توانید از سیستم MS CRM بعنوان Help Desk در بخش پشتیبانی استفاده کرده و برای مشتریان خود SLA های مختلف تعریف کنید. همچنین می توانید با استفاده از گردش کارهای درون سیستمی، قراردادهای پشتیبانی مشتریان خود را بصورت مکانیزه کنترل کرده و میزان ارائه خدمات پشتیبانی به مشتریان خود را بر اساس معیارهای مختلف کنترل نمایید.



مدیریت وظایف و فرآیندها با Microsoft CRM

در بسیاری از سازمانها هماهنگی و انجام به هنگام وظایف و فعالیتها و ارسال گزارش کار به مدیران ارشد به یک چالش تبدیل شده است. سیستم Microsoft CRM این امکان را در اختیار شما قرار می دهد تا بطور دقیق فعالیتها و فرآیندهای سازمان را طراحی و نظارت نمایید.

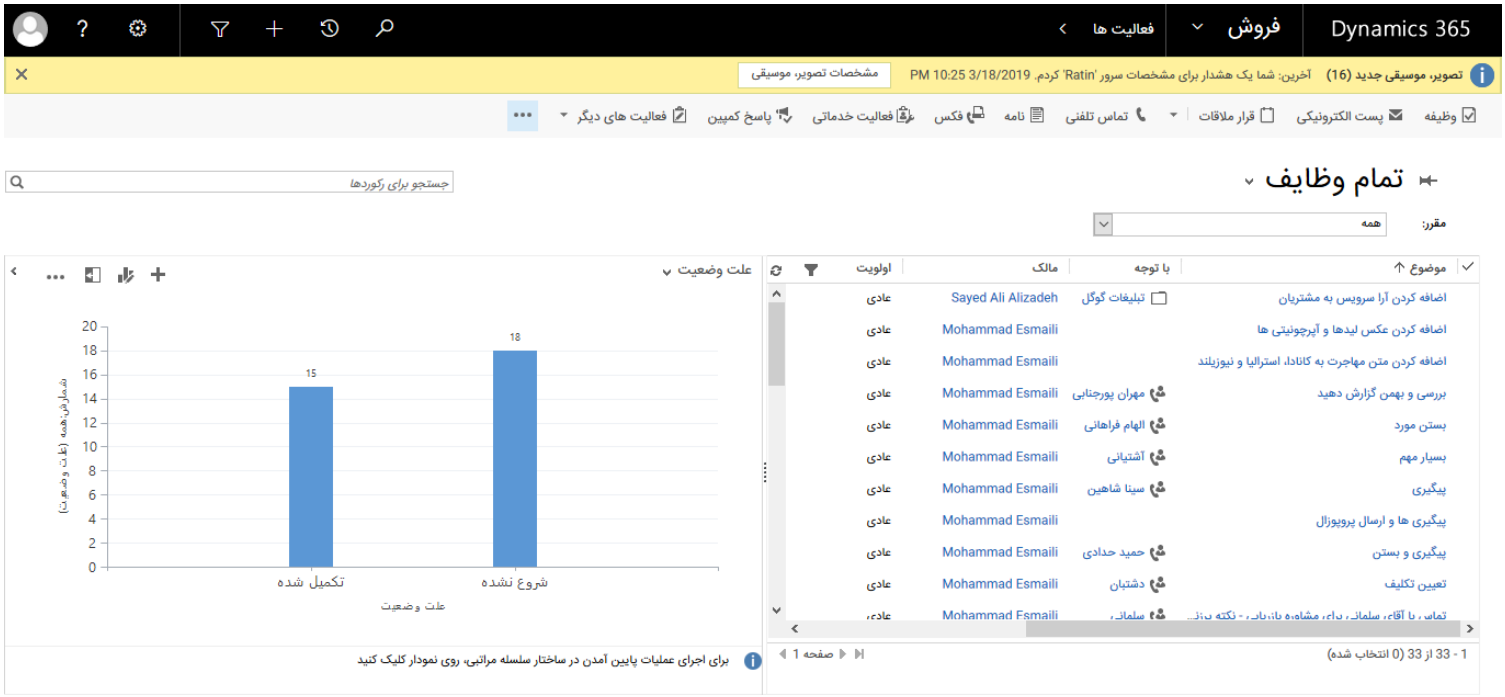
- **مدیریت گردش کارها**

با سیستم Microsoft CRM می توانید گردش کارهای مختلف در سطح سازمان را سیستماتیک نمایید که بدین ترتیب بسیاری از فرآیندها و گردش کارهای سازمان که وقت گیر بوده و منابع انسانی متعددی را درگیر می نماید، بصورت اتومایتک انجام خواهد شد. بطور مثال با استفاده از Microsoft Dynamics CRM شما می توانید بصورت خودکار، هر یک از مشتریان بالقوه، مشتری و یا همکار تجاری را با توجه به محصول، منطقه فروش، میزان درآمد برآوردی و یا هر شاخص دیگری، به فرد یا تیم مرتبط ارجاع دهید.

- **مدیریت وظایف و فعالیتها**

با سیستم Microsoft CRM شما می توانید حتی از خارج سازمان جلسات کاری را با حضور افراد مختلف تنظیم کرده و یا صورتجلسات مربوطه را بصورت آنلاین در اختیار داشته باشید. شما می توانید وظایف مختلف را به افراد و یا تیمهای کاری مختلف ارجاع داده و از روند انجام آن در هر لحظه با خبر شوید. سیستم Microsoft CRM از لحظه تولید و ارجاع یک وظیفه یا فعالیت جدید تا هر مرحله از انجام آن را توسط افراد مختلف سازمان مدیریت می نماید. با سیستم Microsoft CRM ضمن استاندارد شدن فرآیندها، وظایف و فعالیتها بموقع به کارکنان ارجاع داده شده و به انجام خواهد رسید. بطور کلی سیستم Microsoft CRM امکانات زیر را در حوزه مدیریت فعالیتها و فرآیندهای سازمانی در اختیار شما قرار می دهد:

۱. یکپارچگی فرآیندهای سازمان
۲. ارزیابی عملکرد کارکنان
۳. امکان فعالیت مشترک کارکنان روی یک وظیفه و یا فعالیت
٤. تعریف روال ها و گردش کارهای بمنظور کنترل و نظارت بر مراحل اجرا
۵. کنترل اثربخشی و کارایی سازمان
۶. مدیریت زمان و کاهش هزینه های سازمانی از طریق جلوگیری از فعالیتهای موازی
۷. ثبت تاریخچه فعالیتهای انجام شده روی یک موضوع
۸. تولید و ارجاع وظایف و فعالیتها به کارکنان در هر زمان و مکان و در کمترین زمان
۹. گزارشات تحلیلی و دشبوردهای مدیریتی



- **تعریف روال های کاری**

در نسخه جدید نرم افزار Microsoft CRM امکان جدیدی تحت عنوان Business Process Flow اضافه شده است که کاربرد آن تعریف مراحل مختلف انجام کار (بعنوان مثال رسیدگی به درخواست یا شکایت مشتریان) بصورت دیداری و تعیین لیست وظایف برای هر مرحله بصورت چک لیست می باشد. این ابزار منحصربفرد در نرم افزار MS CRM این امکان را برای سازمان فراهم می کند که مراحل انجام کار در حوزه های مختلف بصورت یکپارچه و استاندارد طراحی و پیاده سازی شود. بدین ترتیب می توانید مطمئن باشید که منابع انسانی سازمان برای انجام کارهای مختلف بطور سلیقه ای رفتار نمی کنند. ضمن آنکه این امکان برای مدیران فراهم شده است تا دقیقا بدانند که هر موضوعی مثل سفارش مشتری، پرونده شکایت مشتری، یک فرصت فروش و یا فاکتور و ... دقیقا در چه مرحله ای از انجام است و تاکنون چه فعالیت هایی برای آن انجام شده است.

از آن گذشته منابع انسانی سازمان شما در فرصت بسیار کوتاهی به نحوه انجام کارهای مختلف در سازمان شما با کمترین آموزش مسلط خواهند شد و شما می توانید مطمئن باشید که تمامی کارها طبق استاندارد و روال تعریف شده انجام می شود.

با سپاس

شرکت کارا سیستم

تلفن: 22460030

ایمیل: info@karasystem.co