

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاچر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری

همیشه همراه ... ■

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاچر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری



CRM چیست؟

این واژه مخفف عبارت Customer Relationship Management به معنای مدیریت ارتباط با مشتریان می‌باشد.



چرا به CRM نیاز داریم؟

هدف استفاده از CRM چیست؟

چرا به CRM نیاز داریم؟



میزان موفقیت یک شرکت ارتباط مستقیمی با توان مدیریت روابطش با مشتریان دارد. استفاده از تکنیک‌های مدیریت ارتباط با مشتری به کسب و کارها کمک می‌کند تا نسبت به رفتار مشتریانشان آگاهی یافته و عملیات تجاریشان را طوری تغییر دهند تا در مسیر خدمت به مشتری قرار گیرد. هرچه شناخت بیشتری از مشتریان خود داشته باشید طبیعتاً نسبت به نیازهایشان نیز پاسخگوتر خواهید بود.



CRM در ایران



با گسترش کسب و کارهای گوناگون، نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری سالهاست در سراسر دنیا برای سازماندهی، افزایش فروش، تقویت بازاریابی و جذب مشتریان استفاده می‌شود. در ایران نیز طی سالیان اخیر ضرورت وجود این نرم افزار بیش از پیش احساس شده است. چرا که صاحبان شرکت/سازمان‌ها دریافته‌اند که مشتریان نه فقط به دلیل محصول متمایز و منطبق با نیازهایشان بلکه به دلیل تعلق خاطر به روابطشان با عرضه‌کنندگان محصولات، از یک سازمان خرید می‌کنند. به بیان دیگر، داشتن محصولات متمایز و منطبق با نیازهای مشتری شرط لازم است، ولی لزوماً شرط کافی برای کسب و تداوم وفاداری مشتری نیست. شرط کافی داشتن روابط ماندگار با مشتری است. از این‌رو به منظور ایجاد روابطی بهتر با مشتری و در نتیجه گسترش کسب و کار و افزایش درآمد در جستجوی ابزاری جهت مدیریت موثرتر ارتباط با مشتریان خود هستند.



شرکت توسعه‌سistem‌های کلیرینج و حسابداری ملک

Malek-co.com • ۰۲۱-۴۳۲۵

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاپر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری



نرم افزار CRM



Trends

Worldwide ▾ 2004 - present ▾ All categories ▾ Web Search ▾

Trending Searches

Trending on YouTube

Top Charts

Interest over time

News headlines

Forecast

Explore

Subscriptions

Compare

Search terms

Locations

Time ranges

2005 2007 2009 2011 2013



Regional interest

Region | City

100



آمار Google Trends نشان می دهد در سال های اخیر جستجوی کارشناسان و مدیران ایرانی در حوزه نرم افزار CRM در اینترنت به شدت در حال افزایش است و بسیاری از فعالان کسب و کار در ایران اهمیت این ابزار سودمند را درک کرده اند.



شرکت توسعه سیستم های کلیرینگ و حسابداری ملک

Malek-co.com • ۰۲۱-۴۳۲۵

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاپر فارسی

## مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری



### چرا ویتاپر؟

ویتاپر به جرات یکی از شناخته شده ترین و محبوب ترین ها در زمینه نرم افزار های CRM است، سرعت زیاد، کاربر پسند بودن ، سهولت دسترسی به اطلاعات، انعطاف پذیری بالا، قابلیت سفارشی سازی و... از جمله دلایلی است که مورد توجه ویژه کاربران در سراسر دنیا قرار گرفته است. نرم افزار ویتاپر همینک توسط بیش از ۱۵،۰۰۰ کسب و کار در دنیا بزرگ برای سازماندهی، افزایش فروش، تقویت بازاریابی، و جذب مشتریانشان مورد استفاده قرار می گیرد. وجود امکانات منحصر بفرد نظیر تحت وب بودن، سیستم های مالی، فروش، بازاریابی، انبارداری، گردش کار، اتصال به مراکز تلفن و... در قالب یک مجموعه این نرم افزار را نسبت به نمونه های موجود خاص کرده است.



### چرا بسیاری از CRM های فعلی پاسخگوی نیاز شما نیستند؟

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) به عنوان عاملی تاثیرگذار بر موفقیت شرکت/سازمان ها همواره مورد توجه مدیران کوچک و بزرگ بوده است. از این رو شرکت های نرم افزاری زیادی در این زمینه اقدام به ارائه محصول نمودند اما برخلاف انتظار با اقبال عمومی خوبی مواجه نشدند.

براساس مطالعات انجام شده دلایل اصلی این شکست را می توان در سه بخش عنوان کرد:

#### ۱. عدم سهولت در استفاده:

چنانچه کارمندان شما درک صحیحی از نحوه کارکرد یک سیستم نداشته باشند، در مقابل آن مقاومت کرده و از پذیرش آن سر باز می زنند.

ملک ویتاپر ضمن ارائه فایل های آموزشی و برگزاری جلسه های آموزشی و رفع اشکال برای کاربران، امکان استفاده از پشتیبانی آموزشی را تا انتهای مسیر فراهم آورده است.

#### ۲. عدم وجود یکپارچگی میان بخش های مختلف:

نبود یکپارچگی میان بخش های مختلف نرم افزار و درنتیجه بخش های مختلف شرکت/سازمان موجب بروز مشکلات فراوانی در روند کار می گردد.

ملک ویتاپر با در نظر گرفتن نیازهای کسب و کارهای مختلف و با هدف ایجاد هماهنگی و یکپارچگی هر چه بیشتر میان واحدهای مختلف تلاش داشته است تا هیچ حلقه مفقوده ای باقی نماند. مدیران هر بخش از شرکت/سازمان شما می توانند از سویی مشتریان و نیازهای آن ها را پیگیری کنند و از سویی دیگر بر فعالیت کارمندانشان و چگونگی ارتباط آنها با مشتریان نظارت کامل داشته باشند و در نتیجه درک جامعی از وضعیت موجود پیدا کرده و برای ارتقاء سطح کاری خود برنامه ریزی کنند.

#### ۳. مشکل در توسعه و سفارشی سازی:

اکثریت نرم افزارهای ارائه شده برای کاربردهای خاص طراحی شده و به همین دلیل امکان سفارشی سازی و تولید گردش کارهای مختلف برای انواع کسب و کارها را ندارند. به بیانی دیگر از انعطاف پذیری لازم برخوردار نیستند.

ملک ویتاپر با قابلیت های متعدد از جمله امکان سفارشی سازی، تعریف انواع گردش کارها و ... حد بالایی از انعطاف پذیری را به منظور هماهنگی هر چه بیشتر نرم افزار با کسب و کار شما فراهم آورده است. علاوه بر این بازمند بودن ملک ویتاپر و تهیه مستندات برای آن، امکان توسعه و گسترش سیستم را برای سایر برنامه نویسان ایجاد کرده است.



شرکت توسعه سیستم های کلیرینج و حسابداری ملک

Malek-co.com • ۰۲۱-۴۳۲۵

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاپر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری



برخی از قابلیت های ویتاپر

در توسعه کسب و کارهای مشتری مدار



## خدمات پس از فروش

- سامانه تیکت هوشمند
- پرتال سلف سرویس خدمات مشتریان
- امکان تعریف پرسش و پاسخ
- پشتیبانی از ثماشگر تماس و ضبط مکالمات تلفنی
- امکان رهگیری قراردادهای مشتری



## بازاریابی

- بازاریابی و تبلیغات هوشمند
- اجرای برنامه ها در زمانبندی خاص
- گزارشات و تحلیل های آماری به صورت نمودار
- امکان ارسال فکس
- ارسال ایمیل و پیامک بصورت انبوه
- ارسال کمپین های تبلیغاتی برروی شبکه های اجتماعی
- استفاده از پیشرفته ترین ابزارهای تبلیغاتی



## ابزارهای کاربردی

- انبارداری
- گزارش گیری پیشرفته
- مدیریت استناد
- مدیریت گردش کار
- فرم ساز حرفه ای
- مدیریت پرسنل و نیروی انسانی
- سپر امتیتی



## مدیریت فروش

- قابلیت صدور فاکتور و پیش فاکتور برای مشتری
- امکان تعریف محصولات و خدمات
- استفاده از الگوهای مختلف
- ثبت و یادآوری پیگیری های مالی مشتریان
- امکان تعریف قراردادهای مشتریان
- سیستم های ERP



شرکت توسعه سیستم های کلیرینگ و حسابداری ملک

Malek-co.com • ۰۲۱-۴۳۲۵

# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاپر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری



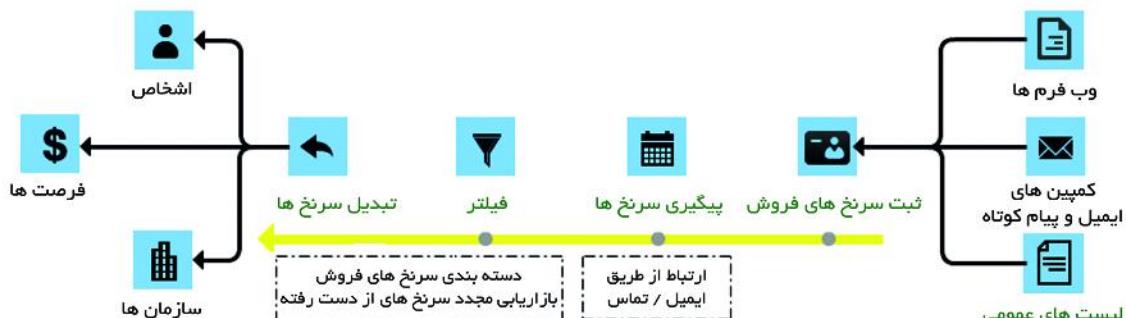
Standard	CE	Basic	ویرایش
✓	✓	✓	تبیغات
✓	✓	✓	سازمان ها
✓	✓	✓	مخاطبین
✓	✓	✓	سریخ های فروش
✓	✓	✓	فروخت های فروش
✓	✓	✓	تقویم
✓	✓	✓	قیمت های پیشنهادی
✓	✗	✓	سفارش خرید
✗	✗	✓	سفارش فروش
✓	✗	✓	فاکتور
✓	✓	✓	تیکت های مشکلات
✓	✓	✓	پرسش و پاسخ
✓	✓	✓	محصولات
✓	✗	✓	دفترچه قیمت
✓	✓	✓	مدیریت استاد
✓	✗	✓	خدمات
✓	✓	✓	قرداد پشتیبانی
✓	✗	✓	پروژه
✓	✗	✓	وظایف پروژه
✗	✗	✓	نقشه عطف پروژه
✗	✗	✓	فروشنده کان
✗	✗	✓	دارایی ها
✗	✓	✓	اتصال به سامانه تلفنی PBX
✓	✓	✓	نظرات/پاداشرت ها
✗	✗	✓	SMS
✓	✓	✓	گزارش
✓	✓	✓	داشبورد
✓	✗	✗	رقبا
✓	✓	✓	اطلاعیه ها
✓	✓	✓	فیلترهای سفارشی
✓	✗	✓	سفارشی سازی شماره رکورد
✓	✓	✓	مدیریت کاربر
✓	✓	✓	مدیریت نقش
✓	✓	✓	گروه ها
✓	✓	✓	قالب های ایمیل
✓	✓	✓	محاسبه مالیات
✓	✗	✓	Outlook
✓	✓	✓	مدیریت داده های تکراری
✓	✓	✓	ورود/استخراج اطلاعات
✓	✓	✓	پاک کردن انبوه
✓	✓	✓	ویرایش انبوه
✓	✓	✓	گزارشات ورود به سیستم
✓	✗	✓	اتصال به اکتیو دایرکتوری
✗	✓	✓	پرتال مشتری
✗	✗	✓	FireFox
✓	✓	✓	امکان سفارشی سازی



# نرم افزار مدیریت مشتریان ویتاپر فارسی

مخصوص کلیه شرکتهای بازرگانی، خدماتی، تولیدی و پیمانکاری

## مدیریت سرنخ های فروش



## مدیریت فرمت های فروش



## مدیریت پشتیبانی



## مدیریت انبار



## ابزارها



شرکت توسعه سیستم های کلیرینج و حسابداری ملک

Malek-co.com

۰۲۱-۴۳۲۵