



# CRM

نرم افزار مدیریت  
ارتباط با مشتری





## معرفی کوتاه

نام محصول: CRM

دسته: نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management)

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) مجموعه‌ای از راه‌های نرم‌افزاری یکپارچه و مبتنی بر داده است که به مدیریت، ردیابی و ذخیره اطلاعات مربوط به مشتریان فعلی و بالقوه شرکت‌ها کمک می‌کند. کسب‌وکارها با نگهداری این اطلاعات در یک سیستم متمرکز می‌توانند علاوه بر اصلاح فرایندهای عملیاتی بیشترین استفاده را از روابط با مشتری و سرنخ‌های فروش داشته باشند و فرصت‌سازی کنند.

شرکت گلرنگ سیستم با توسعه این نرم‌افزار و طراحی یک رابط اختصاصی کاربرپسند، استفاده از این محصول را برای مشتریان خود آسان‌تر کرده است.



## مزیت‌ها



## مزیت رقابتی گلرنگ سیستم

---

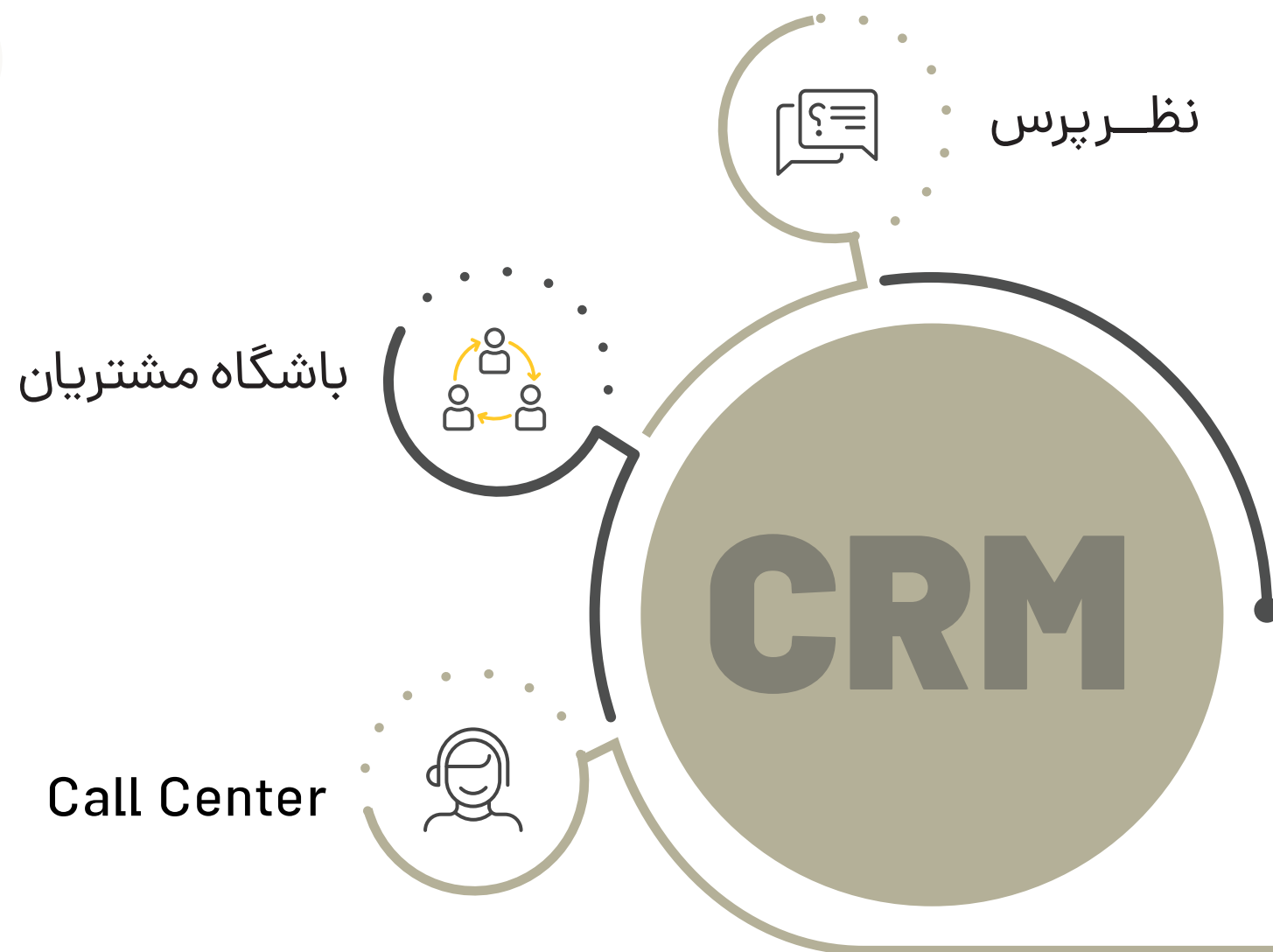
پوشش کامل همه صنایع برحسب نیاز

انطباق با فرایندهای استاندارد

گزارش گیری های قابل اعتماد

انعطاف در توسعه نیازمندی های سازمان و کیفیت پشتیبانی





## Call center

### قابلیت ها

قابلیت سفارشی سازی در صورتی که نیاز به تغییرات بنیادی نباشد و برای دیگر مشتریان ایجاد اختلال نکند مقدور است.

### دستاوردها

- جلب رضایت مشتریان
- یکپارچه سازی اطلاعات مشتریان
- ارتقاء کسب و کار با توجه به پیشنهادهای و بازخورد نظرات مشتریان

سامانه Call center یک نرم افزار سازمانی است که بر پایه Dynamics ۳۶۵ توسط شرکت مایکروسافت ساخته شده است. Dynamics ۳۶۵ Microsoft یک زیرساخت آنلاین با طراحی ابری است که قابلیت های CRM و ERP را باهم ترکیب می کند. شرکت گلرنگ سیستم با توسعه این نرم افزار و طراحی یک رابط اختصاصی کاربرپسند استفاده از آن را برای مشتریان خود آسان تر کرده است. اساس کار نرم افزار کال سنتر پرونده هایی است که با توجه به سؤال شکایت انتقاد و پیشنهاد Happycall رضایت مندی، درخواست و تقدیر و تشکر مشتریان ایجاد شده است. کاربران از طریق وب می توانند به صورت یکجا برای ورود و نمایش اطلاعات اقدام کنند.



مشتری می‌تواند مطابق دسته‌بندی‌های خاص خود در این بخش از نرم‌افزار اقدام به ایجاد پروند کند. موجودیت‌هایی که می‌توان برای آن یک پرونده ثبت یا ایجاد کرد به شرح زیر است:

- ذخیره فایل صوتی تماس برقرارشده میان مشتری و اپراتور
- کالاهای هدیه: در صورتی که شرکت تمایل به ارسال کالای هدیه برای مشتری داشته باشد در این بخش ثبت می‌شود.
- نمونه کالاها: در صورتی که شکایت مشتری نیاز به ارسال نمونه کالا داشته باشد، کالای ارسالی در این بخش اضافه می‌شود.
- Happycall: چنانچه پس از رفع مشکل از سوی مشتری تماسی گرفته می‌شود، می‌توان آن را ثبت و یا برای تماس Happycall، یادآور ثبت کرد.
- پرونده‌های مرتبط: اگر مشتری از پیش پرونده‌های دیگری داشته باشد، در این بخش قابل مشاهده است.
- درخواست خرید یا سفارش: در صورتی که برای مشتری در CRM درخواست خرید و یا سفارشی از پیش ثبت شده باشد، در این قسمت قابل مشاهده است.
- ثبت وظایف، ایمیل‌ها، پیامک‌ها، تماس‌های تلفنی، یادداشت‌ها، نظرسنجی‌ها و خدمات ارائه شده
- امکان ارسال وضعیت یک پرونده از طریق پیامک برای مشتری
- امکان مشاهده سوابق تغییرات اعمال شده بر روی پرونده
- امکان اشتراک‌گذاری پرونده با افراد دیگر و یا ارجاع آن به شخص دیگر
- امکان تعیین وضعیت پرونده در یکی از حالت‌های «در حال پیگیری»، «تکمیل شده» و یا «لغو شده»

### فهرست پرونده‌ها:

می‌توان در این بخش فهرست پرونده‌ها را با توجه به پالایه‌های (فیلتر) موجود که بر اساس نوع پرونده وضعیت مشاهده، نوع مالکیت و ... دسته‌بندی شده‌اند را مشاهده کرد.

### ایجاد مشتری:

امکان ایجاد مشتری حقیقی و یا حقوقی بر اساس دسته‌بندی‌های خاص شرکت استفاده‌کننده در این بخش وجود دارد. می‌توان گزارش مشتریان را در بخش گزارش‌ها مشاهده کرد.

### ایجاد وظیفه:

می‌توان در این بخش برای یکی از کاربران وظیفه ایجاد کرد تا در شرح وظایف کاربر قرار می‌گیرد.

### گزارش‌ها:

می‌توان گزارش‌های مربوط به وظایف، مشتریان، فهرست شعب، تماس‌ها، تماس‌های از دست‌رفته و نظرسنجی‌ها را در این بخش مشاهده کرد.

### نظرسنجی:

می‌توان پرسشنامه‌ها و سؤالات مربوط به یک نظرسنجی از طریق CRM را در این بخش ایجاد کرد.







## باشگاه مشتریان

نام محصول : باشگاه مشتریان  
دسته : نرم افزار ارتباط با مشتری

باشگاه مشتریان یک استراتژی بازاریابی است که با هدف تشویق مشتریان به خرید یا استفاده از خدمات کسب و کار طراحی شده است. وجود بازارهای رقابتی در دنیای امروز باعث شده کسب و کارها استراتژی خود را از محصول محوری به مشتری محوری تغییر دهند. به همین دلیل است که کسب و کارها افزایش رضایت مشتریان را در اولویت خود قرار داده‌اند.

نرم افزار و سامانه باشگاه مشتریان گلرنگ سیستم علاوه بر حفظ ارتباط با مشتریان و ترغیب آن‌ها به وفاداری به کسب و کارها کمک می‌کند تا برای تصمیم‌سازی‌های آینده خود اطلاعات جامعی از بازار بدست آورند. کسب و کارها می‌توانند با رعایت حریم خصوصی و حفظ اطلاعات مشتریان از داده‌های جمع‌آوری شده به صورت داخلی (و گاه خارجی) به‌عنوان بخشی از تحقیقات بازاریابی خود استفاده کنند.

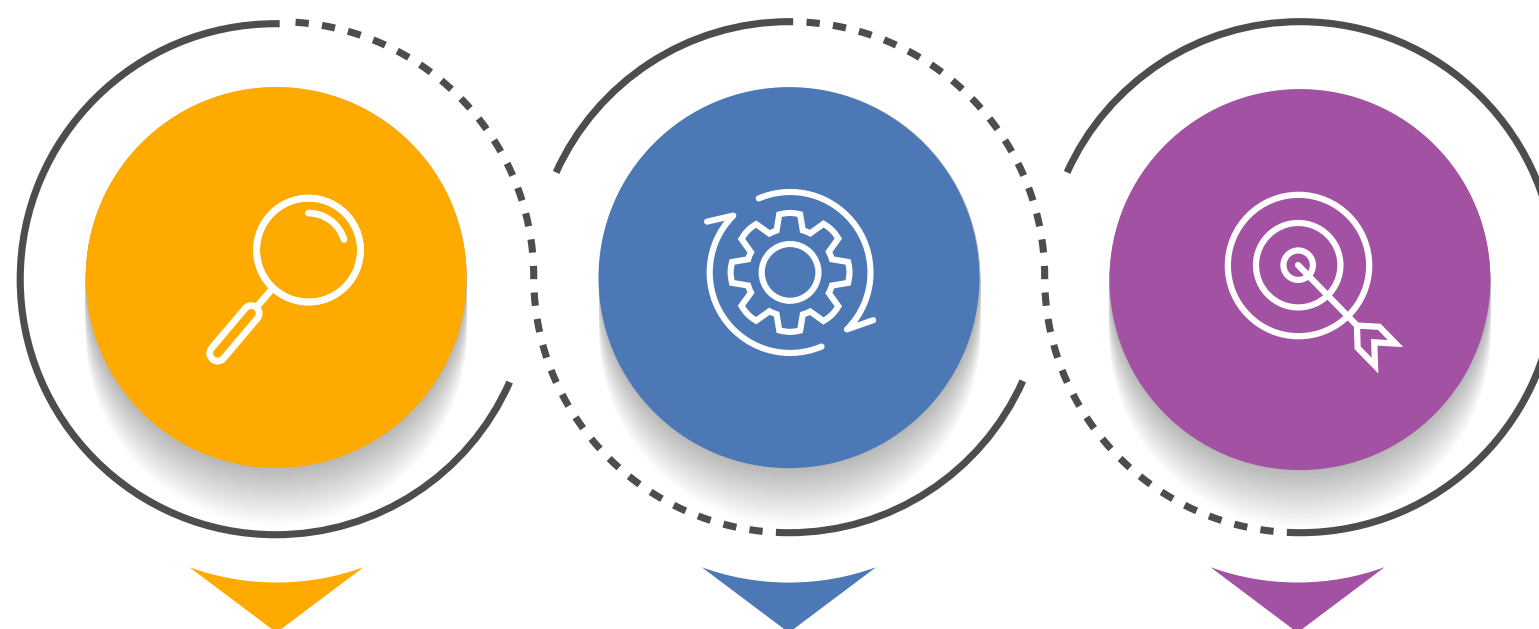
## مزیت‌ها

---

- پیاده سازی بر پایه CRM ماکروسافت
- ایجاد طرح وفاداری
- جمع‌آوری اطلاعات و استخراج گزارش‌های جامع از نیازمندی‌های بازار
- امکان ثبت شکایات، نظرات و پیشنهادهای مشتریان
- اعطای امتیاز بر اساس تعریف قراردادهای مختلف



- تعریف طرح‌های وفاداری
- تعریف کارت تخفیف
- تعریف توافق‌نامه
- مدیریت امتیازها
- تعریف کارت‌های بانکی
- اتصال به سرویس‌های ارائه جزئیات تراکنش‌ها
- اتصال به سرویس‌های ارائه خدمات شارژ تلفن همراه
- نمایش بنر
- گردونه شانس



استخراج اطلاعات آماری  
از مشتریان کسب و کار

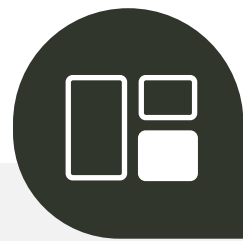
برقراری ارتباط پایدار  
با مشتریان

ایجاد برنامه  
موفق وفاداری مشتریان

## مزیت رقابتی گلرنگ سیستم



گزارش گیری



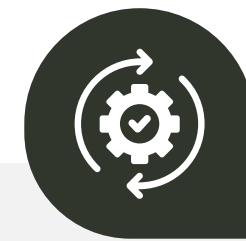
دارای نرم افزار موبایل



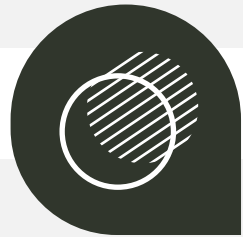
مدیریت امتیازات



کاهش زمان چرخه تولید



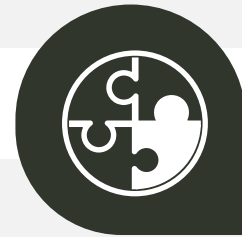
دارای گردونه شانس



امکان اتصال به  
سرویس های آنلاین برای  
گزارش گیری از خریدهای مشتری



اتصال به سرویس های ارائه  
خدمات شارژ تلفن همراه



مکان تعریف  
توافق نامه های مختلف  
جهت ارائه کارت های تخفیف



گزارش گیری از تراکنش های مالی



مدیریت نمایش تبلیغات  
بر روی نرم افزار موبایل

### اتصال به سرویس‌های ارائه جزئیات تراکنش‌ها

باشگاه مشتریان می‌تواند به سرویس‌های ارائه جزئیات تراکنش‌ها متصل شود و جزئیات خرید را برای هر مشتری در نرم افزار یا سامانه نمایش دهد.

### اتصال به سرویس‌های ارائه خدمات شارژ تلفن همراه

کاربران می‌توانند از طریق نرم افزار یا سامانه باشگاه مشتریان از خدمات شارژ تلفن همراه بهره‌مند شوند.

### نمایش بنر

می‌توان در این بخش نمایش بنرها و تبلیغات را بر روی نرم افزار یا سامانه مدیریت کرد.

### گردونه شانس

کاربران باشگاه مشتریان می‌توانند با استفاده از گردونه شانس، از امتیاز هدیه بهره‌مند شوند. تعریف تعداد، مقدار جوایز و تعداد دفعات استفاده از گردونه شانس برای هر کاربر به صورت روزانه امکان پذیر است.



### تعریف طرح‌های وفاداری

می‌توان بر اساس میزان وفاداری مشتریان به کسب‌وکار در این بخش آنها را سطح‌بندی و برای هر سطح حداقل میزان خرید مشتری برای ماندگاری را تعریف کرد. تعیین حداکثر امتیاز دریافتی مشتری در هر سطح نیز در این بخش انجام می‌شود.

### تعریف کارت تخفیف

با استفاده از این امکان، می‌توان کارت‌های تخفیف مربوط به کسب و کارهای دیگر را در سامانه تعریف کرد. مشتریان می‌توانند با سوزاندن تعداد مشخصی از امتیاز خود، از کارت‌های تخفیف بهره‌مند شوند.

### تعریف توافق‌نامه

مشتریان با سوزاندن تعداد مشخصی از امتیاز خود، می‌توانند از کارت‌های تخفیف استفاده کنند. تعداد امتیاز قابل سوزاندن برای هر سطح از وفاداری در این بخش تعیین می‌شود.

### تعریف کارت‌های بانکی

مشتریان می‌توانند با مراجعه به نرم افزار یا سامانه باشگاه مشتریان، کارت‌های بانکی خود را تعریف کرده و به ازای خرید با کارت‌های بانکی تعریف شده، از باشگاه امتیاز کسب کنند.

# نظر پرس

**نام محصول: نظر پرس**

**دسته: نرم افزار مدیریت نظرسنجی**

نظر پرس، سامانه ساخت پرسشنامه آنلاین است. تحقیقات بازاریابی، مدیریت تجربه مشتری، ارزیابی‌های منابع انسانی، فرم‌های درون سازمانی و پیمایش‌های دانشگاهی بخشی از موارد استفاده نظر پرس است.

سامانه نظر پرس، یک سامانه جامع و کاربردی برای تعریف انواع نظرسنجی‌ها است. کسب‌وکارها با استفاده از نظر پرس می‌توانند با طراحی نظرسنجی‌های مختلف، رویکردهای سازمان خود را در درباره موضوعات مختلف جمع‌آوری کنند و در اختیار مدیران سازمان قرار دهند تا با برآورد پاسخ‌های کارکنان خود، آگاهانه‌تر برای تغییرات تصمیم‌گیری کنند.

نظرسنجی می‌تواند برای طیف یا گروهی خاص از افراد سازمان انجام شود. اعمال محدودیت در پاسخنامه همچون محرمانه بودن اطلاعات شرکت‌کنندگان، تعداد مشارکت هر فرد در یک نظرسنجی، دسته‌بندی پرسش‌ها، ارتباط پاسخ‌ها و سؤالات بعدی و ... می‌تواند نظرسنجی‌های سازمان را همسو با سلیقه سازمان می‌کند.





## مزیت‌ها

پیاده‌سازی بر پایه  
CRM ماکروسافت

ارائه انواع گزارش‌های  
سفارشی از پاسخ‌ها

ارائه دو نسخه پنل  
مدیریت کاربری  
ساده و پیشرفته



مشتری می‌تواند مطابق با نیاز خود پرسشنامه طراحی کند:

- نام و تصویر پرسشنامه
- امکان تنظیم محدودیت‌های مختلف در پرسشنامه
- تعیین میزان محرمانگی پاسخ‌برگ‌ها
- تعیین بازه زمانی برای مهلت شرکت در نظرسنجی
- تعیین شعار و درج توضیحات بالای هر پاسخ‌برگ
- قابل ویرایش بودن پاسخ‌برگ توسط کاربر
- تعریف دسته‌بندی‌های مختلف برای سؤالات
- تنظیم سؤالات بر اساس اجباری یا اختیاری بودن، شرطی بودن و شرط پاسخ
- تعیین محدودیت‌های مربوط به پاسخ به سؤالات

## دستاوردها:

- اطلاع سازمان از نظرات و دیدگاه‌های کارکنان خود
- ارتقاء کسب‌وکار با توجه به پیشنهاد و بازخورد کارکنان

## قابلیت‌ها:

- قابلیت سفارشی‌سازی در صورتی که نیاز به تغییرات بنیادی نباشد و برای دیگر مشتریان ایجاد اختلال نکند مقدور است.

## امکانات:

- پرسشنامه
- گزارش‌گیری



# مزیت رقابتی گلرنگ سیستم



وزن‌دهی به پاسخ‌ها و سؤالات



تعریف نظرسنجی  
برای افراد خاص در سازمان



نامحدود بودن تعداد نظرسنجی



ایجاد نظرسنجی‌های محرمانه



تنوع در تعریف انواع سؤالات



ارائه لینک نظرسنجی  
برای ارسال پیامک جمعی یا ایمیل



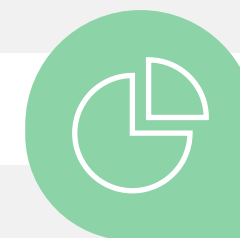
امکان ویرایش پاسخ برگ‌ها  
با تنظیم مدیر سیستم



نمایش گروهی و تکی سؤالات



دسته‌بندی سؤالات



طراحی سؤالات شرطی  
با انتخاب یک گزینه خاص  
برای نمایش

## گزارش‌گیری

- امکان مشاهده پاسخ‌های نظرسنجی در قالب یک خروجی اکسل برای کاربر
- بررسی میزان مشارکت افراد در نظرسنجی‌ها براساس شماره تلفن همراه، ایمیل سازمانی و ...
- بررسی تعداد افراد شرکت کننده در نظرسنجی
- بررسی تعداد نظرسنجی‌های ثبت شده توسط سازمان



### پایداری

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با تکیه بر تجربه و فناوری های روز این حوزه، به‌عنوان سیستم پایدار با تاب‌آوری بالا بهترین راه‌حل برای سازمان شما است.

### تجربه و تخصص

همکاران آموزش‌دیده و متخصص ما طی سال‌ها با تمرکز بر فعالیت‌های گروه صنعتی گلرنگ، بینش خاص و منحصر به فردی نسبت به قوانین و مدل‌های کسب‌وکار شرکت‌های زیرمجموعه آن دارند. کارشناسان ما به دلیل تجربه در استقرار و پیاده سازی محصولات در صنایع گوناگون می‌توانند سازمان‌ها را در انتخاب بهترین و مناسب‌ترین راهکارها همراهی و هدایت کنند.

### پشتیبانی

همکاران ما در بخش پشتیبانی برای بهبود عملکرد سیستم پس از پیاده‌سازی، مشتریان را تا پیاده‌سازی کامل فرایندها بر اساس نیاز و انتخاب ایشان با مشاوره و آموزش همراهی می‌کنند.

تهران، خیابان ولیعصر، بالاتراز پارک ساعی، کوچه ساعی یکم، پلاک ۱



[www.golrangsystem.com](http://www.golrangsystem.com)



۰۲۱-۴۲۶۶۱۰۰۰



[Info@golrangsystem.com](mailto:Info@golrangsystem.com)

