



کاتالوگ سامانه **پویا**

# مدیریت ارتباط با مشتریان

**راهکار پویا**

پیشگام در ارائه راهکارهای نوین

ارائه خدمات مشاوره، طراحی و اجرا  
در حوزه فناوری اطلاعات به شرکت های داخلی و خارجی

CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT

مدیریت ارتباط با مشتریان **سامانه پویا**،  
راهکار متمرکز فروش، بازاریابی و خدمات

ب‌راهکارپویا

# آشنا شوید

## از ایده تا موفقیت

ما در شرکت فناوری اطلاعات راهکار پویا با هدف ارائه خدمات مشاوره، طراحی و اجرا در حوزه فناوری اطلاعات به شرکت های داخلی و خارجی، کار خود را از سال 1395 آغاز نمودیم. در این راه سعی بر آن داریم تا با مشاوره و اجرای همزمان پروژه ها بهترین خدمات را ارائه دهیم. بر این مهم آگاهیم که تجربه در کنار دانش می تواند بهترین خروجی را داشته باشد، پس بر آن هستیم تجربه تخصصی حاصل شده از صرف سالیان در پروژه های بزرگ کشوری را به همراه دانش روز برای پیشرفت پروژه ها به کار گیریم تا به موفقیت جمعی برسیم.

CUSTOMER

MANAGEMENT

CRM

RELATIONSHIP

آشنایی با سامانه پویا

# مدیریت ارتباط با مشتری



مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) فرآیند دنبال کردن و تحلیل تمامی تعاملاتی است که با مشتریان کنونی و احتمالی خود دارید. نرم افزار CRM ابزاری است که مشارکت مشتری را متمرکز، ساده، امن و مقیاس‌بندی می‌کند. یکی از نکات مثبت نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری **سامانه پویا** استفاده از پلتفرم بومی و درون شرکتی و عدم استفاده و یا فارسی سازی نمونه های خارجی می باشد که باعث می شود تا در تمامی بخش ها امکان سفارشی سازی وجود داشته باشد. از دیگر مزایای آن می توان با قرارگیری پنل فروش و CRM در یک جا و یکپارچه بودن اطلاعات آن نام برد که این به نوبه خود کمک بسیار زیادی به تیم فروش، مارکتینگ و خدمات پس از فروش خواهد کرد.



## مزایای استفاده از CRM

ما در یک اجتماع جهانی کار می‌کنیم، که به روش‌های بی‌شماری می‌خرد، می‌فروشد و ارتباط برقرار می‌کند. رقبای ما همه جا هستند و موانع ورود به بازار کم‌اند، که این موجب افزایش شدت رقابت می‌گردد. کالایی شدن با سرعتی نفس‌گیر در حال وقوع می‌باشد. مشتریان راضی با خودشان از تمام دنیا مشتریان دیگری می‌آورند، و مشتریان ناراضی هم ناخشنودی‌شان را به همه می‌گویند. مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) فرآیند دنبال کردن و تحلیل تمامی تعاملاتی است که با مشتریان کنونی و احتمالی خود دارید. نرم افزار CRM ابزاری است که مشارکت مشتری را متمرکز، ساده، امن و مقیاس‌بندی می‌کند.



## سامانه پویا برای شما چه سودی دارد؟

بازدهی بیشتر



دید مستقیم به کسب و کار



مدیریت ریسک



رشد کسب و کار



مشتری نوازی



تکرار بهترین کارها





## چرا کسب و کار شما به یک CRM نیاز دارد؟

شما به سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان یا سیستم CRM نیاز دارید تا کسب و کار خود را مؤثرتر کرده و عایدی خود را به ازای هر کارمند افزایش دهید. شما به نرم افزار CRM نیاز دارید تا فرآیندهای موفق تکرار پذیر را ایجاد کنید. شما به یک نرم افزار CRM نیاز دارید چون ما (و رقبایمان) به دنبال یک مزیت رقابتی در محیطی چند کاناله از مشتریان هستیم. شما باید علایق مشتریان را که بطور فزاینده‌ای پیچیده هستند و بی‌اعتنا به روش‌های قدیمی بازاریابی و فروش ما تغییر می‌کنند، تحت نظر داشته باشید. شما به یک سیستم CRM احتیاج دارید تا به آینده نزدیک خود نگاهی کنید و سودتان را پیش بینی کنید. شما به این نرم افزار نیاز دارید تا ریسک و هزینه‌ی تغییر کارکنان خود را کاهش دهید؛ تا در چرخه‌ای از بهبودی ادامه‌دار قرار بگیرید. شما به CRM نیاز دارید تا کسب و کارتان نجات پیدا کند.





## چرا CRM پویا؟

مدیریت ارتباط با مشتری در تعریف کلی از 2 بخش تشکیل شده است که عبارتند از:

**اتوماسیون بازاریابی:** بالا بردن آگاهی مرتبط با بازاریابی آنلاین و آفلاین.

**اتوماسیون فروش:** پاسخ به سرخ ها و برقراری ارتباط با ویژگی های محصول، منافع و ارزش ها به منظور فروش بهتر.

از سویی یکی از دغدغه های اصلی مدیران، یکپارچگی اطلاعات می باشد به همین خاطر مدیریت ارتباط با مشتریان لازم بود تا با سامانه فروش یکپارچه گردیده و در یک بستر مشترک ارائه گردد که این مهم در **سامانه پویا** مهیا شده است. شما در حین استفاده از یک فروشگاه حرفه ای با بخشهای مختلف از یک نرم افزار ارتباط با مشتری متمرکز نیز استفاده می کنید که این باعث افزایش بهره وری نیروهای شما و پروسه شما خواهد شد و ضمناً ردگیری کارها و فروش نیز بسیار ساده تر خواهد بود. از سوی دیگر به دلیل تولید صفر تا صد محصول در تیم فنی این شرکت بر خلاف برخی از رقبا امکان خصوصی سازی تمامی بخش ها امکان پذیر می باشد.

## ویژگی های سامانه پویا

● قابلیت اتصال به بیش از 35 نرم افزار مالی

● مدیریت بازاریابی

● فعالیت های بازاریابی

- مدیریت فعالیت ها
- کانبان فعالیت ها
- تقویم فعالیت ها

- قابلیت تعریف بازارهای هدف
- قابلیت تعریف کمپین های تبلیغاتی
- قابلیت تعریف و ارسال ایمیل و پیامک
- قابلیت تعریف کوپن تخفیف





### فروش

- مدیریت معامله ها
- کانبان معامله
- مدیریت پیش فاکتورها
- مدیریت فاکتورها
- مدیریت فاکتورهای خرید

### محصولات

- مدیریت برندها
- مدیریت دسته بندی محصولات
- مدیریت محصولات

### نمایندگان فروش

- مدیریت پورسانت

### باشگاه وفاداری

- مدیریت سطح بندی اعضا
- مدیریت کمپین های هر سطح

### ● مالی

- مالی کاربران
- تراکنش ها
- حواله ها

### ● سرویس ها

- تعمیرات
- مراکز خدمات

### ● خدمات پس از فروش

- نظرسنجی
- شکایت و پیگیری
- اعتبارسنجی کارت گارانتی



## پشتیبانی

- تیکت
- کال سنتر (مرکز تماس)
- پیام های تماس با ما
- چت آنلاین اختصاصی (یکپارچه با کل سامانه)

## مدیریت اعضا

- لیست اعضا
- لیست سرنخ ها
- کانبان سرنخ
- گروه بندی مشتریان
- چارت سازمانی

## گزارشات

- انواع مختلف گزارش های تجزیه و تحلیل عملکرد

## برخی از مشتریانی که به آنها خدمات ارائه کرده ایم

				
				
				
				

ما با تلاش و تعهد سعی بر آن داریم در پیمودن مسیر در کنارتان باشیم و بهترین مان را برای بهبود شرایط عرضه کنیم. برای رسیدن به این مهم قدم های زیر را در کنارتان برخواهیم داشت.



تحويل و  
پشتیبانی



تست و  
اعمال بازخوردها



تایید و  
پایاده سازی



بررسی رقبا و  
طراحی اولیه



تحلیل و  
نیازسنجی



ما همواره به خاطر همراهی مشتریان مان در مسیر رشد به خود می‌بالیم  
حضور در کنار شما باعث افتخار ماست



[WWW.RAHKARPOUYA.COM](http://WWW.RAHKARPOUYA.COM)

[INFO@RAHKARPOUYA.COM](mailto:INFO@RAHKARPOUYA.COM)

تهران، بلوار آفریقا، کوچه تور، پ ۱۱، واحد ۱۷  
(+۹۸ - ۲۱) ۲۶ ۲۰۰ ۷۲۵ , ۲۲ ۶۵ ۶۱ ۹۰