



مدیریت مشتریان (CRM) و تقویم وظایف و جلسات

نرم افزار پیشرو

نسخه ۳،۸،۲



www.PishroBPMS.com

درباره پیشرو

گروه مهندسی پیشرو، بیشتر از ۱۰ سال است که با هدف افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در سازمان‌ها، به صورت تخصصی بر روی طراحی و شخصی‌سازی سامانه‌های مدیریت فرایند و اتوماسیون اداری کار می‌کند.

با طراحی انواع سامانه‌های کاربردی، مدیریتی و امنیتی، در تلاشیم تا بهترین نتایج را حاصل کنیم و در مسیر رشد کسب و کار شما، همراهتان باشیم. گروه مهندسی پیشرو در تلاش است تا با **خدمات پشتیبانی متنوع و راهنمایی تخصصی**، در کمترین زمان برای حل مسائل پیش آمده اقدام کرده و تمامی نیازهای نرم‌افزاری مشتریان را برطرف کند.



مدیریت مشتریان و تقویم وظایف

در نرم افزار مدیریت فرایند پیشرو

با CRM و تقویم وظایف در نرم افزار مدیریت فرایند پیشرو، هر کسب و کاری قادر خواهد بود تا در محیط کاری و داشبورد کارمندان خود یک تقویم کاری و رویدادی داشته باشند و بتوانند به راحتی یادآوری ها، وظایف، جلسات و ... را بر روی تقویم پنل خود مشاهده کنند.

کاربران می توانند پس از تکمیل رویدادی که در تقویم خود مشاهده می کنند، آن را به عنوان «انجام شده» ذخیره کنند با انتخاب هر رویداد مشخص می شود رویداد توسط چه کسی برای آن ها ثبت شده است و جزئیات آن قابل مشاهده می باشد.



ویژگی‌های بخش کاربری

مدیریت وظایف، رویدادها و تماس‌ها:  هر کاربر با توجه سطح دسترسی خود می‌تواند برای خودش و همچنین برای دیگران رویداد ثبت کند. جزئیات هر رویداد قابل مشاهده می‌باشد و مشخص شده که توسط چه کسی ثبت شده است. کاربران می‌توانند تاریخچه نظرات و انتقال وظیفه را ثبت و مشاهده کنند.

مدیریت جلسات:  به راحتی جلسات آنلاین و حضوری، مهمانان خارج از سازمان، تداخل حضور افراد جلسه و تداخل اتاق جلسات (با قابلیت تعریف مسئول اتاق جلسات) را مدیریت کنید.

مدیریت مشتریان (CRM):  در صورت استفاده از ویژگی CRM، امکان ثبت سرنخ، مشتری و فرصت را خواهید داشت و می‌توانید در ثبت رویداد هم سرنخ، مشتری یا فرصت را انتخاب کنید.

تمامی موارد ثبت شده در قالب نوتیفیکیشن‌های داخل برنامه‌ای، ایمیل، اس ام اس و یا شبکه‌های اجتماعی مثل بله و تلگرام ارسال می‌شود.

قابلیت‌های بخش مدیریت مشتریان

- ✓ **مدیریت داده‌های مشتریان:** امکان ذخیره‌سازی و مدیریت اطلاعات جامع مشتریان، شامل نام، تاریخچه خرید، علاقه‌مندی‌ها و سایر جزئیات.
- ✓ **ارتباطات و پیگیری‌ها:** قابلیت‌های ارتباطی مانند ارسال ایمیل، تماس‌ها، و یادآوری‌های خودکار برای پیگیری مشتریان.
- ✓ **مدیریت فروش:** پیگیری فرصت‌های فروش، مدیریت سرنخ‌ها و گزارش‌گیری فروش.
- ✓ **مدیریت خدمات پس از فروش:** پیگیری درخواست‌های مشتریان و مدیریت شکایات و مشکلات آن‌ها.
- ✓ **ضبط مکالمه و دفترچه تلفن:** کاربر می‌تواند تمامی مکالمات را ضبط کرده و این موارد قابل دائلود است. نوتیفیکیشن‌های تماس به صورت پاپ‌آپ روی صفحه نمایش داده می‌شود که حاوی اطلاعات مشتری می‌باشد. این قابلیت نیازمند زیر ساخت تلفن تحت شبکه یا ویپ (Asterisk) و افزونه ویپ در نرم‌افزار می‌باشد.
- ✓ **امکان گزارش‌گیری:** تهیه گزارشات مفید و کاربری برای کسب اطلاعات و جزئیات بیشتر از عملکرد سیستم. برای بهره بردن از این قابلیت شما به مازول گزارش‌ساز در نرم‌افزار نیاز خواهید داشت.

مزایای بخش مدیریت مشتریان

بهبود تجربه مشتری

شخصی سازی تعاملات و افزایش کیفیت خدمات

افزایش فروش

کمک به شناسایی و پیگیری فرصت های فروش به موقع

افزایش بهره‌وری کارکنان

کاهش نیاز به انجام وظایف تکراری و تمرکز بر فعالیت های مهم تر

تصمیم گیری بهتر

فراهم کردن دیدگاه جامع و دقیق از داده های مشتریان و بازار



تقویم وظایف

لیست سرخ‌ها

۶ | PishroBPMS.com

لیست تماس‌ها

لیست تماس‌های امروز - داخلی: ۱۰۷									
نمایش	۱۰	رکورد	مدت	شماره تماس	نوع	وضعیت	جستجو:		
۱۲:۰۸:۴۰	۶ ثانیه	ورودی	ANSWER						
۱۱:۵۸:۲۲	۱۴۵ ثانیه	خروجی	ANSWER						
۱۱:۵۶:۴۲	۱۸ ثانیه	خروجی	ANSWER						
۱۱:۵۶:۱۰	ثانیه	ورودی							
۱۱:۵۴:۰۶	ثانیه	خروجی	CANCEL						
۱۱:۵۳:۵۰	ثانیه	خروجی	BUSY						
۱۱:۴۶:۴۴	۵۱ ثانیه	خروجی	ANSWER						
۱۱:۳۰:۵۸	۱۴ ثانیه	خروجی	ANSWER						
۱۱:۲۷:۵۵	ثانیه	خروجی							
۱۱:۲۷:۴۰	ثانیه	خروجی	CANCEL						
نمایش ۱ تا ۱۰ از ۳۷									
۱	پادآوری	نامی یاسینی / شهرداری قم	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۱۹	۱۵:۳۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۱۹	حسابه رسانی	راه ارتباطی اینستا ۰۹۱۲۷۹۱۶۵۵	یاسینی شهرداری قم		
۲	تماس	دانشن ولی راسی نمودن			حسابه رسانی	bpms	فرمانی صالح کاران فلاح		
۳	تماس	راه ارتباطی ایمیل hameshghorbani750@gmail.com			حسابه رسانی	۱۳۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۴	تماس	لای فرانی / صالح کاران فلاح			حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۵	تماس	کره‌هاو شرکتی فراوانش میشه			حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۶	تماس	رویشانه دادم که فکر میکرد فقط برای مشتری هست ولی توضیح دادم برای کمک های داخل شرکتون هم هست			حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۷	تماس	مورد اولیه باید ایمیل بشه			حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۸	تماس				حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۹	تماس				حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		
۱۰	تماس				حسابه رسانی	۱۳:۰۰:۰۰ ۱۴۰۳-۰۸-۲۴	فرمانی صالح کاران فلاح		

ثبت مشتریان

کارکنان جاری من (۸۱)	کار جدید	پیش نویسی های من (۵)	تمام کارها (۱۳۰)
ثبت مشتری			
نوع شخص *	نوع مشتری *	مرکز چابکیت *	انتخاب کنید
حقوقی	حقوقی	انتخاب کنید	
نام *			
شماره ملی	شماره ثبت	کد اقتصادی	کد تفصیلی
نوع فعالیت *	وضعیت بهداشتی *	مرکز بهداشتی *	نام مالک
انتخاب کنید	دارد	دارد	
وضعیت پشتیبانی *	تاریخ انقضای پشتیبانی *	وضعیت مشاوره *	مرکز زبان مشاوره *
دارد	دارد	دارد	
استان *	شهر *	کد پستی	آدرس
توضیحات			
اطلاعات تماس			
نام	داده	نام رابط	
توضیحات	رکوردی یافت نشد		
مستندات			

لیست مشتریان

گزارش جاری من (۸۱) - کار جدید پیش نویس های من (۵) تمام کارها (۱۳۰) خروج: ۱۴۰۳/۰۸/۲۰

لیست مشتری ها

خروجی اکسل

#	نوع شخص	نام	نوع مشتری	میزان جدیدیت	نوع فعالیت	وضعیت پشتیبانی	وضعیت مشاوره	وضعیت بهکاری	انعام پشتیبانی	میزان بهکاری	استان	شهر	توضیحات
1	حقوقی	شرکت مامان	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-12	0	تهران	تهران	
2	حقوقی	شرکت فابریان	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-09	0	تهران	تهران	
3	حقوقی	کشاورزی صنعتی	مشتری استخدام قیمت	زیاد	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-02	0	تهران	تهران	
4	حقوقی	بنیاد	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-02	0	تهران	تهران	
5	حقوقی	توسعه نوین	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-01	0	تهران	تهران	
6	حقوقی	آبریز	مشتری جدید + خرید انجام داده	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-08-01	0	تهران	تهران	
7	حقوقی	شرکت عقاب	مشتری استخدام قیمت	زیاد	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-07-22	0	تهران	تهران	
8	حقوقی	شرکت اطلس	مشتری جدید + خرید انجام داده	زیاد	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-07-21	0	تهران	تهران	مشاورات
9	حقوقی	ایده سازان	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-07-21	0	تهران	تهران	
10	حقوقی	سرور	مشتری استخدام قیمت	متوسط	نرم افزار شرکشی	ندارد	ندارد	ندارد	1403-07-15	0	تهران	تهران	

32317654321تجیم همه فیلدها2510

ثبت مشتری

رویدادها

گزارش جاری من (۸۱) - کار جدید پیش نویس های من (۵) تمام کارها (۱۳۰) خروج: ۱۴۰۳/۰۸/۲۰

رویدادها

خروجی اکسل

#	نوع رویداد	عنوان	تاریخ شروع	تاریخ پایان	ثبت کننده	توضیحات	موضوع /مشتری /اگرست
1	یادآوری	حاجم کریمی	1403-08-21 08:00:00	1403-08-21 15:30:00	رسانا	ناماس گرفته شود با خام کریمی جهت برگزاری جلسه انان با آقای رهمانی و آقای مهندس برای همکاری در خصوص ارائه خدمات به مشتریان و همکاری	شرکت مدرسه
2	ناماس	آقای خادوردی	1403-08-20 13:00:00	1403-08-20 15:30:00	رسانا	مشکل روی بحث مدیریت قرارداد ها داشتن راه از رسانی	خادوردی
3	ناماس	آقای علی زاده	1403-08-20 13:00:00	1403-08-20 15:30:00	رسانا	نرم افزار رو داشتن میخواست API بگیرد وصل بشه به سیستم ما راه از رسانی	علی زاده
4	ناماس	آقای هروی زاده	1403-08-20 13:00:00	1403-08-20 15:30:00	رسانا	bpm و CRM میخواستن راه از رسانی	هروی زاده کلینیک
5	ناماس	آقای نقیسی	1403-08-24 13:00:00	1403-08-24 15:30:00	رسانا	رو بحث CRM اطلاعات میخواستن تو کار تجهیزات شکه هستن راه از رسانی	نقیسی
6	ناماس	آقای کوهجانی	1403-08-24 13:00:00	1403-08-24 15:30:00	رسانا	بیشتر رو بحث بود و میخواست شرکت به ما معرفی کنه دفتر تیت حیدریه بود راه از رسانی رو مواقع ارسال کانالوک سی ام اریش بگیریم	کوهجانی بگره بنفش
7	ناماس	آقای غلامی	1403-08-20 13:00:00	1403-08-20 15:30:00	رسانا	راه از رسانی اینای شرکتتون موارد اولیه bpm و سی ام اریش بشه	غلامی شرکت رنگ
8	ناماس	حاجم بدیل	1403-08-24 13:00:00	1403-08-24 15:30:00	رسانا	تو حوزه نرم افزار حسابداری و کامپیوتر هستن CRM و نرم داشتند خود 10 نفر هستن راه از رسانی	بدیل آذریک
9	ناماس	آقای یاسینی	1403-08-19 13:00:00	1403-08-19 15:30:00	رسانا	راه از رسانی اینا bpm داشتن وی رسانی نبودن	یاسینی
10	ناماس	آقای قربانی	1403-08-24 13:00:00	1403-08-24 15:30:00	رسانا	راه از رسانی اینیل کارهاتو شرکتی فراموش میشه CRM رو پیشنهاد دادم که فکر میکرد فقط برای مشتری هست ولی توضیح دادم برای اسمک های داخل شرکتتون هم هست موارد اولیه باید اینیل بشه	قربانی صالح

34337654321تجیم همه فیلدها2510

ثبت رویداد

**جهت کسب اطلاعات بیشتر درباره مدیریت
مشتریان و تقویم وظایف در نرم افزار پیشرو،
به لینک زیر مراجعه کنید.**

جزئیات بیشتر

مسیرهای ارتباطی پیشرو



www.pishrobpms.com



۰۵۱ - ۳۸۸۲ ۱۰۲۰



Pishro BPMS