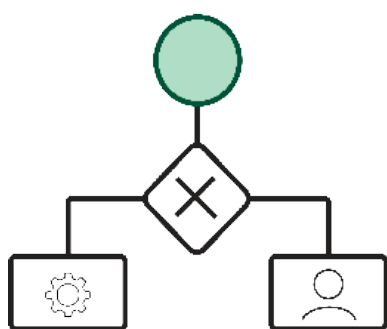




Pishro BPMS

نرم افزار هوشمند
مدیریت ارتباط با مشتریان

پیشرو



www.PishroBPMS.com

فهرست

۳	درباره پیشرو
۴	چرا از CRM استفاده کنم؟
۵	چالش ها در نبود CRM
۶	چرا CRM پیشرو؟
۷	مدیریت چرخه عمر مشتری
۸	داشبوردها و اتوماسیون فروش
۹	خدمات پیشرو
۱۰	گواهینامه ها
۱۱	برخی از همراهان پیشرو
۱۲	گام های استقرار CRM پیشرو
۱۳	امکانات و پکیج های نرم افزار CRM
۱۷	امنیت در نرم افزار پیشرو

*این راهنما مروری سریع و کاربردی بر راهکار نرم افزاری پیشرو برای مدیریت هوشمندانه فروش، بازاریابی و پشتیبانی مشتریان ارائه می دهد.

درباره پیشرو

پیشرو توس با طراحی و ارائه راهکارهای نوآورانه، سازمان‌ها را در مسیر تحول دیجیتال و مدیریت یکپارچه اطلاعات همراهی می‌کند.

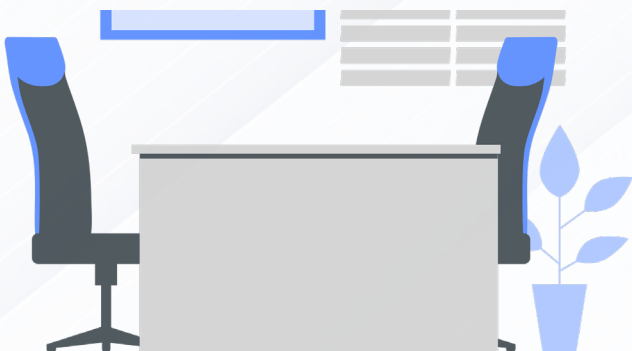
نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیشرو، سامانه‌ای جامع برای ثبت، سازمان‌دهی و هدایت تعاملات سازمانی است. ما با تکیه بر دانش تخصصی، به شما کمک می‌کنیم تا با ایجاد یک نمای ۳۶۰ درجه از مشتریان، فروش خود را افزایش داده و ارتباطات خود را هدفمندتر مدیریت کنید.



هدف ما این است که هر کسب‌وکار، با هر مقیاسی، بتواند با متمرکزسازی اطلاعات و هوشمندسازی فرآیندهای فروش، بدون پیچیدگی‌های رایج، تجربه‌ای بی‌نظیر برای مشتریان خود خلق کرده و فروش خود را به شکلی پایدار افزایش دهد.



پشتیبانی قدرتمند و متعهدانه یکی از پایه‌های اساسی هویت پیشرو است. تیم فنی و مشاوره ما در تمامی مراحل (از تحلیل اولیه تا استقرار، آموزش، نگهداری و توسعه) در کنار سازمان‌هاست تا اطمینان یابد راهکار ارائه‌شده دقیقاً با نیازهای عملیاتی هم‌خوانی دارد و در عمل باعث کاهش هزینه‌های فرایندی، افزایش سرعت گردش کار، کاهش خطاهای انسانی و ایجاد شفافیت در عملکرد می‌شود.



چرا از CRM استفاده کنم؟

۱ افزایش نرخ تبدیل سرنخ به مشتری

پیگیری منظم و ساختاریافته باعث می‌شود هیچ فرصت فروشی به دلیل فراموشی یا عدم پیگیری به‌موقع از دست نرود.

۲

متمرکزسازی اطلاعات (حافظه سازمانی)

تمامی تماس‌ها، جلسات، پیش‌فاکتورها و سوابق خرید در یک پرونده واحد برای هر مشتری ثبت می‌شود.

۳

کنترل دقیق و شفافیت عملکرد تیم فروش

مدیران می‌توانند در هر لحظه تعداد تماس‌ها، فرصت‌های موفق و شکست‌خورده و وظایف معوقه هر کارشناس را رصد کنند.

۴

وفادارسازی مشتریان با پشتیبانی قوی

مدیریت یکپارچه تیکت‌ها و درخواست‌های پس از فروش، سرعت پاسخ‌گویی را به شدت افزایش داده و رضایت مشتری را تضمین می‌کند.

۵

تصمیم‌گیری بر پایه داده‌های واقعی

تحلیل دقیق قیف فروش و گزارش‌های آماری، مسیر رشد کسب‌وکار را برای مدیران روشن می‌سازد.



چالش‌ها در نبود CRM

پراکندگی اطلاعات مشتریان در اکسل، سررسید و گوشی موبایل پرسنل



فراموشی در پیگیری‌ها و از دست رفتن سرخ‌های ارزشمند فروش



وابستگی شدید فروش به اشخاص و از بین رفتن اطلاعات با خروج نیروها



عدم شفافیت در عملکرد تیم فروش و ناتوانی در ارزیابی دقیق کارشناسان



نارضایتی مشتریان به دلیل پشتیبانی کند و فقدان سوابق ارتباطی



تصمیم‌گیری‌های کورکورانه به دلیل نبود گزارش‌های تحلیلی و داشبوردهای مدیریتی



چرا CRM پیشرو؟

با انتخاب پیشرو، شما یک بستر قدرتمند برای تسلط کامل بر بازار هدف خود در اختیار خواهید داشت.

- ۱ ایجاد پرونده جامع و نمای ۳۶۰ درجه از سوابق هر مشتری
- ۲ مدیریت هوشمند سرنخ‌ها (Leads) و تعریف قیف فروش اختصاصی
- ۳ رابط کاربری (UI) روان برای پذیرش سریع توسط تیم فروش
- ۴ اتوماسیون وظایف تکراری (ارسال پیامک، یادآوری جلسات و تغییر وضعیت‌ها)
- ۵ امکان اتصال و یکپارچگی (API) با اتوماسیون اداری، نرم‌افزارهای مالی و سایر
- ۶ داشبوردهای مدیریتی پیشرفته برای رصد لحظه‌ای شاخص‌های کلیدی (KPI)
- ۷ مازول قدرتمند خدمات پس از فروش و مدیریت تیکتینگ
- ۸ سیستم تعیین سطوح دسترسی بسیار دقیق برای حفظ امنیت اطلاعات تجاری

مدیریت چرخه عمر مشتری

ارتباط با مشتری یک رویداد لحظه‌ای نیست، بلکه یک مسیر پیوسته است. نرم‌افزار CRM پیشرو به شما قدرت می‌دهد تا مشتری را در تمام طول این مسیر همراهی کنید و در هیچ مرحله‌ای او را به حال خود رها نکنید.

مدیریت چرخه عمر مشتری (Customer Lifecycle Management) در پیشرو، سازمان شما را از یک فروشنده ساده به یک شریک تجاری قابل اعتماد تبدیل می‌کند

مراحل مدیریت چرخه در CRM پیشرو

۱. جذب و خلق سرنخ (Lead Generation)

ثبت خودکار اطلاعات مشتریان بالقوه از سایت، شبکه‌های اجتماعی یا تماس‌های تلفنی. پیشرو به شما کمک می‌کند هیچ سرنخی در شلوغی‌های سازمان گم نشود

۲. پرورش و پیگیری (Nurturing)

ارسال اطلاعات هدفمند، زمان‌بندی تماس‌های منظم و درک دقیق نیازهای مشتری. در این مرحله، سیستم با یادآوری‌های خودکار مانع از فراموشی پیگیری‌ها توسط تیم فروش می‌شود

۳. تبدیل و فروش (Conversion)

ارسال پیش‌فاکتور، مدیریت مذاکرات مالی و تبدیل موفقیت‌آمیز فرصت به قرارداد. تمام سوابق توافقات در پرونده مشتری ثبت و شفاف می‌گردد

۴. حفظ و وفادارسازی (Retention & Loyalty)

ارائه خدمات پس از فروش، مدیریت تیکت‌های پشتیبانی و حفظ ارتباط مستمر برای ترغیب مشتری به خریدهای مجدد و تبدیل او به سفیر برند شما

داشبوردها و اتوماسیون فروش

تصمیم‌گیری‌های بزرگ نیازمند داده‌های دقیق است. سیستم گزارش‌ساز و داشبوردهای مدیریتی CRM پیشرو، به مدیران ارشد و مدیران فروش این امکان را می‌دهد تا به جای تکیه بر حدس و گمان، بر اساس اطلاعات لحظه‌ای (Real-Time) و واقعی سازمان تصمیم‌گیری کنند

مانیتورینگ قیف فروش (Sales Funnel)

مشاهده لحظه‌ای اینکه چه تعداد مشتری در مرحله مذاکره، پیش‌فاکتور یا نهایی‌سازی قرارداد هستند و پیش‌بینی دقیق درآمد ماه‌های آینده

ارزیابی عملکرد تیم فروش

اندازه‌گیری دقیق شاخص‌های کلیدی (KPIs). کدام کارشناس بیشترین تماس را داشته است؟ نرخ تبدیل سرنخ به مشتری برای هر فرد چقدر است؟

تحلیل دلایل شکست (Win/Loss Analysis)

گزارش‌گیری دقیق از اینکه چرا برخی از فرصت‌های فروش از دست رفته‌اند؟ (قیمت بالا، رقبا، عدم پیگیری مناسب و...) برای اصلاح سریع استراتژی‌ها

رصد فعالیت‌های روزانه

مشاهده لیست پیگیری‌های معوقه تیم فروش، تیکت‌های پشتیبانی باز و زمان میانگین پاسخگویی به مشتریان

خدمات پیشرو

۱. مشاوره بهینه‌سازی و اجرای صحیح انواع فرایندها
۲. فروش، نصب و توسعه سیستم مدیریت فرایند هوشمند پیشرو (iBPMS)
۳. طراحی افزونه‌های تخصصی و به روزرسانی‌های افزونه‌ها و ماژول‌ها

خدمات پشتیبانی:



- ارائه خدمات پشتیبانی به صورت ریموت و آنلاین
- ارائه شش ماه خدمات پشتیبانی رایگان پس از تهیه نرم افزار
- دسترسی کامل به سامانه تیکتینگ آنلاین پیشرو با امکان رهگیری درخواست ها
- امکان ثبت و زمانبندی درخواست های پشتیبانی به صورت تلفنی

خدمات آموزشی:



- ارائه یک دی وی دی آموزشی کار با نرم افزار
- ۱۰ ساعت مشاوره تخصصی طراحی و پیاده سازی فرایند
- دسترسی به دوره ها و فایل های آموزشی افزونه های دریافتی

با ارائه مجموعه‌ای کامل از خدمات آموزشی و فنی، پشتیبانی ما راه‌گشای استفاده مؤثر و بی‌دغدغه از نرم‌افزار خواهد بود.

این خدمات با هدف افزایش رضایت، سرعت پاسخ‌گویی و به‌روزرسانی مستمر طراحی شده‌اند.

گواهینامه‌ها

گواهینامه رتبه‌بندی و احراز صلاحیت شرکت‌های انفورماتیکی 

گواهینامه تشخیص صلاحیت شرکت‌های دانش بنیان 

پروانه صلاحیت همکاری با شبکه همکاران سمتا 

گواهینامه ارزیابی امنیتی برنامه‌های کاربردی تحت وب 

تأییدیه شرکت خلاق در صنایع فرهنگی و خلاق 

برخورداری از گواهینامه‌های معتبر نرم‌افزاری بیانگر انطباق محصولات شرکت با استانداردهای فنی، کیفی و الزامات حرفه‌ای صنعت است. این گواهینامه‌ها نتیجه ارزیابی‌های تخصصی مراجع ذیصلاح و تجربه عملی شرکت در طراحی و استقرار راهکارهای مدیریت فرایندهای کسب‌وکار می‌باشند.



برخی از همراهان پیشرو



مهندسی طرح و توسعه راهبرد انرژی



هواپیمایی سپهران



شرکت سرمایه گذاری توسعه صنعتی ایران



شرکت پارس مانی ایستا



هواپیمایی جی



شرکت ذوب ریزان شرق پایتخت



زرین قاب شهر



مهندسين طرح فرایند کيا



شرکت نقش اول کیفیت



شرکت فناوریان الکتروموتور آریا



پویان طب تیکا



هلدينگ نصر گروه ساختمانی آرامش



راژمان الگوریتم هوپاد

از اینجا با مشتریان پیشرو بیشتر آشنا شوید.

گام‌های استقرار CRM پیشرو

۱. تحلیل کسب‌وکار و فرآیندها

برگزاری جلسات برای شناخت مدل فروش، قیف فروش و نیازهای اختصاصی سازمان شما.

۲. نصب و تنظیمات اولیه

استقرار نرم‌افزار، تعریف چارت سازمانی، نقش‌ها و سطوح دسترسی کاربران فروش و پشتیبانی.

۳. انتقال داده‌ها (Data Migration)

امکان سنجی و انتقال اطلاعات مشتریان قبلی از اکسل یا نرم‌افزارهای قدیمی به CRM پیشرو.

۴. آموزش عملیاتی

آموزش کامل ثبت سرنخ، پیگیری، گزارش‌گیری و مدیریت سیستم به مدیران و کارشناسان فروش.

۵. بهره‌برداری و اتوماسیون

اجرای واقعی سیستم، پایش عملکرد، فعال‌سازی اتوماسیون‌های یادآوری و ارائه پشتیبانی مستمر.

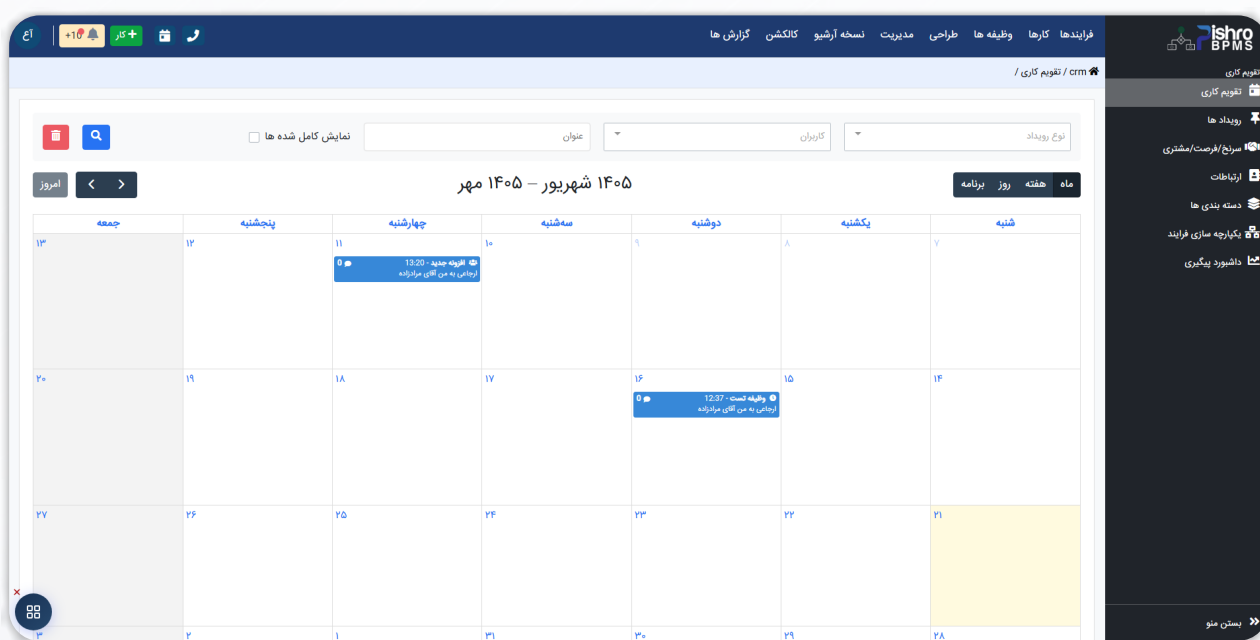
امکانات CRM پیشرو

محیطی یکپارچه و کاربرپسند برای مدیریت اطلاعات مشتریان، ارتباطات و فعالیتهای فروش فراهم می‌سازد. کاربران می‌توانند اطلاعات مشتریان، سرنخ‌های فروش، فرصتهای تجاری و سوابق تعاملات را به‌صورت منظم ثبت و مدیریت کنند.

امکان پیگیری تماس‌ها، جلسات، وظایف و فعالیتهای مرتبط با مشتری، از فراموش شدن فرصتهای ارتباطی و فروش جلوگیری می‌نماید.

در ادامه، مهم‌ترین امکانات و بخش‌های کاربردی محیط CRM پیشرو معرفی شده است..

تقویم وظایف



تقویم وظایف، برنامه‌ریزی و پیگیری فعالیتهای مرتبط با مشتریان را در یک نمای منسجم در اختیار کارشناسان قرار می‌دهد.

با ثبت و زمان‌بندی تماس‌ها، جلسات، پیگیری‌ها و سایر وظایف، تیم فروش می‌تواند فعالیتهای روزانه و آتی خود را دقیق‌تر مدیریت کند و هیچ پیگیری مهمی از قلم نیفتد.

مدیریت جلسات

جلسات مشتریان را از مرحله برنامه‌ریزی تا پیگیری، ساختاریافته مدیریت کنید.. در CRM پیشرو می‌توانید اطلاعات جلسات، زمان برگزاری، افراد مرتبط و اقدامات موردنیاز را ثبت کنید تا نتایج هر جلسه در ادامه فرایند ارتباط با مشتری قابل پیگیری باشد.

مدیریت سرخ‌ها

سرخ‌های ورودی را به‌صورت ساختاریافته ثبت، دسته‌بندی و پیگیری کنید و مسیر هر سرخ را از اولین تعامل تا تبدیل‌شدن به فرصت فروش دنبال کنید. CRM پیشرو با متمرکز کردن اطلاعات و فعالیت‌های مرتبط، به تیم فروش کمک می‌کند سرخ‌های ارزشمند را بهتر شناسایی و پیگیری کند.

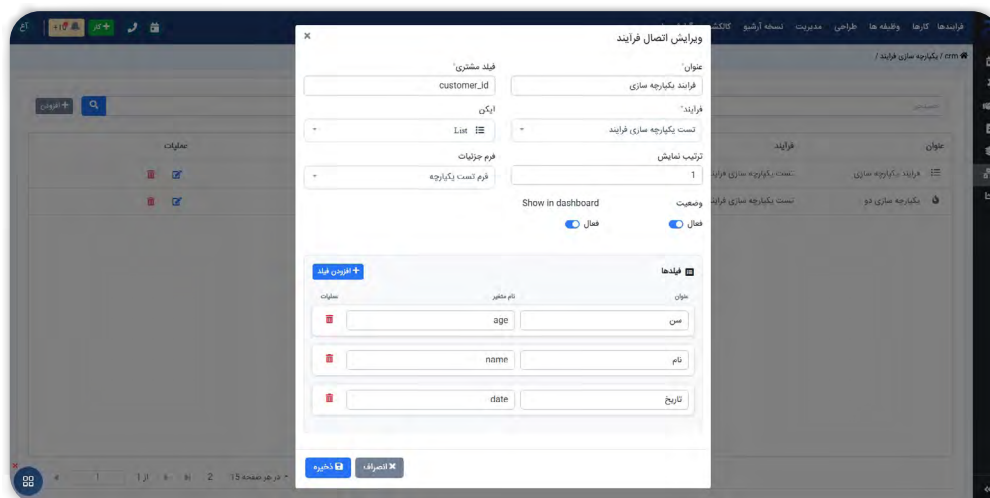
مدیریت فرصت ها

فرصت‌های فروش را از زمان شکل‌گیری تا رسیدن به نتیجه، به‌صورت ساختاریافته مدیریت کنید.. CRM پیشرو با ثبت اطلاعات فرصت، وضعیت آن در مسیر فروش، تعاملات و اقدامات مرتبط، دید دقیق‌تری از وضعیت معاملات در اختیار تیم فروش قرار می‌دهد و پیگیری هر فرصت را هدفمندتر می‌کند.

مدیریت مشتریان

اطلاعات و سوابق هر مشتری را در یک پرونده مشتری یکپارچه متمرکز کنید و به‌جای پراکندگی اطلاعات در فایل‌ها و سامانه‌های مختلف، یک دید کامل از ارتباطات سازمان با مشتری داشته باشید. اطلاعات پایه، سوابق تعاملات، جلسات، پیگیری‌ها و فرصت‌های مرتبط با هر مشتری در پرونده او قابل مدیریت و دسترسی است.

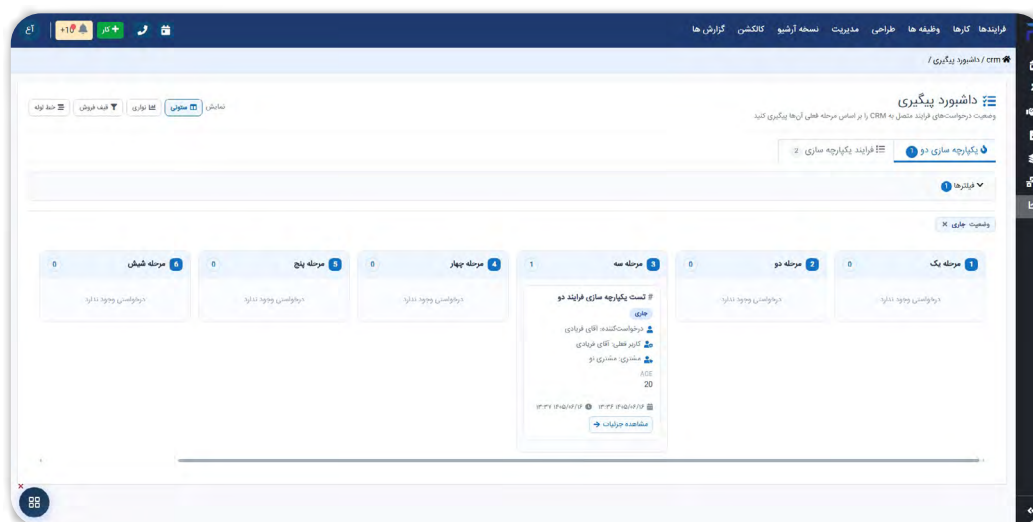
فرایند یکپارچه سازی



در CRM پیشرو، فرایندهای سازمان می‌توانند بر اساس شناسه مشتری به اطلاعات و پرونده همان مشتری متصل شوند.

به این ترتیب، کارشناسان می‌توانند فرایندهای مرتبط با هر مشتری را به صورت متمرکز مشاهده و پیگیری کنند و ارتباط میان اطلاعات مشتری، تعاملات و فرایندهای اجرایی را در یک بستر یکپارچه داشته باشند.

داشبورد پیگیری



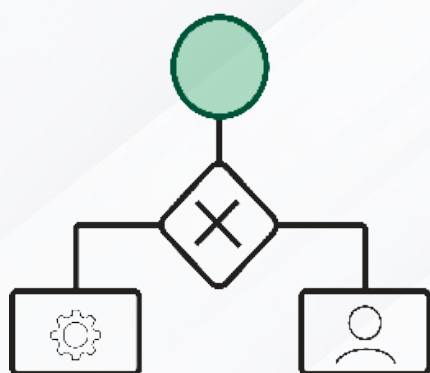
وضعیت سرخ‌ها، فرصت‌ها، مشتریان و فعالیت‌های فروش را در یک نمای متمرکز بررسی کنید..

داشبورد پیگیری CRM پیشرو با ارائه تصویری یکپارچه از داده‌ها و وضعیت فعالیت‌ها، به کارشناسان و مدیران کمک می‌کند موارد نیازمند پیگیری را سریع‌تر شناسایی کرده و روند ارتباط با مشتریان را دقیق‌تر دنبال کنند.

امنیت در نرم افزار پیشرو

امنیت و قابل اعتماد بودن سیستم، اولین اولویت در ساخت و توسعه نرم افزار می باشد..
از آنجاکه نرم افزار هوشمند پیشرو از انواع زیرساخت شبکه نظیر اینترنت و اینترنت برای ارائه خدمات خود به کاربران استفاده می کند، در طراحی و معماری آن معیارهای هشتگانه امنیتی زیر لحاظ شده است.





Pishro BPMS

راه‌های ارتباط با ما



• ۵۱۳۸۸۲۱۰۲۰

• ۵۱۳۸۹۲۱۲۱۳

مشهد، میدان پژوهش،
کوثرشمالی ۴۳، پلاک ۱۷، واحد ۲



www.pishrobpms.com

