

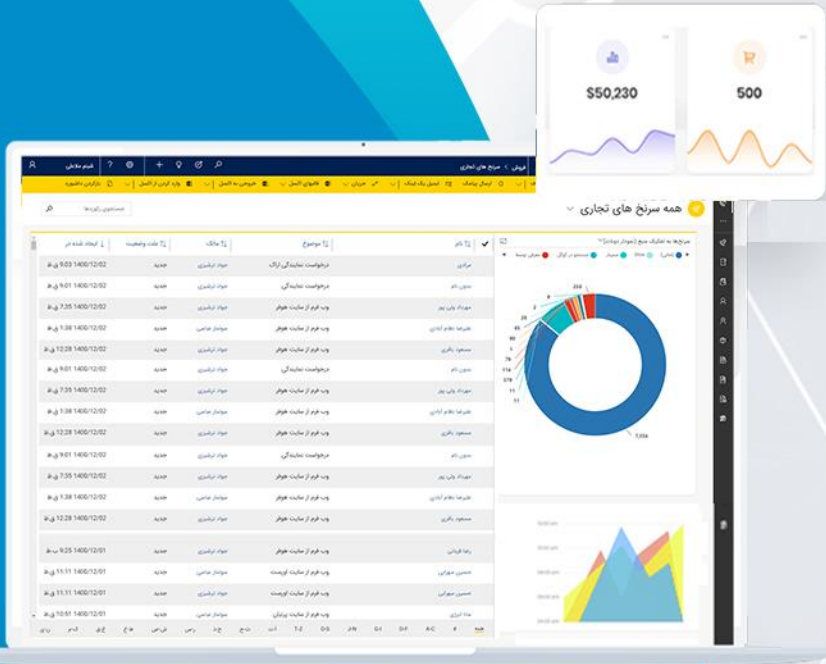
Customer
Relationship
Management

پرنیان پردازش پارس
ارائه دهنده نرم افزارهای یکپارچه کسب و کار



CRM

راهنمای استفاده از دمو نرم افزار سی آرام مایکروسافت



www.ever247.cloud

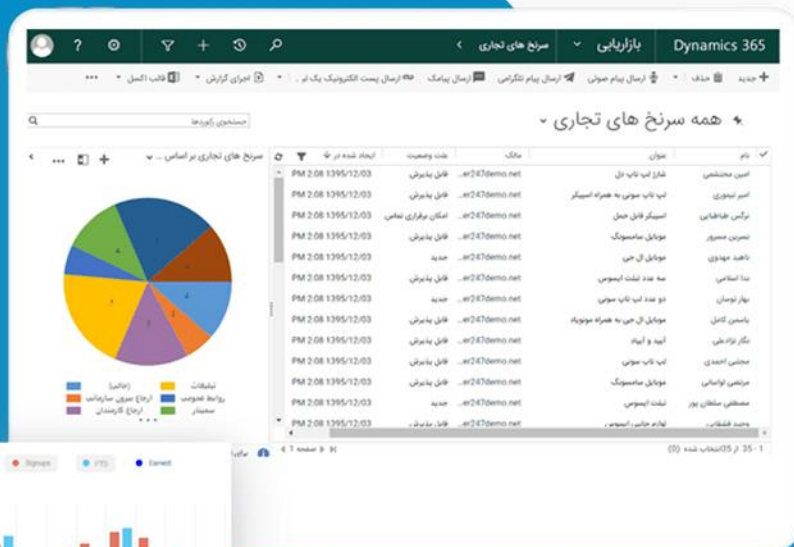
02191013342



نرم افزار CRM مایکروسافت با امکانات متنوع و قابلیت های سفارشی سازی چون فرم ساز، گزارش ساز، فرآیند ساز و مدیریت گردش کارها بهترین نرم افزار CRM در ایران می باشد. و در حال حاضر شرکت ها و سازمان های بسیاری اعم از خصوصی و دولتی و در سطوح مختلفی از بانکها گرفته تا شرکت های بازرگانی و خدماتی از نرم افزار سی آر ام مایکروسافت برای مدیریت فرآیندهای بازاریابی و فروش خود استفاده می کنند.

در این مطلب مروری تصویری خواهیم داشت بر برخی از امکانات نرم افزار سی

آر ام مایکروسافت



محیط کاربری کلاسیک

نرم افزار Dynamics CRM مایکروسافت دو محیط کاربری در اختیار کاربران قرار می دهد. یکی از آنها رابط کاربری کلاسیک است که در تصویر فوق مشاهده می کند. و امکانات مختلفی در اختیار کاربر قرار می دهد. این رابط کاربری برای استفاده روی دسکتاپ مناسب است.

پدram شفیععی
شخص: ایجاد شده توسط Demo One
روی دیوار پدram شفیععی
PM 3:14:19 1399/10/17

دستورالعمل تحویل کالا به مشتری
دمو اول مقاله را در تایید شده تایید شده تایید کرد
روی دیوار دستورالعمل تحویل کالا به مشتری
PM 6:21:02 1399/05/18

دستورالعمل تحویل کالا به مشتری
دمو اول دستورالعمل تحویل کالا به مشتری را ایجاد کرد
روی دیوار دستورالعمل تحویل کالا به مشتری
PM 6:18:02 1399/05/18

شکستن کاور گوشنی ها
شکستن کاور گوشنی ها به اختصاص داده بود دمو اول دمو اول توسط
روی دیوار شکستن کاور گوشنی ها
PM 6:31:25 1399/05/02

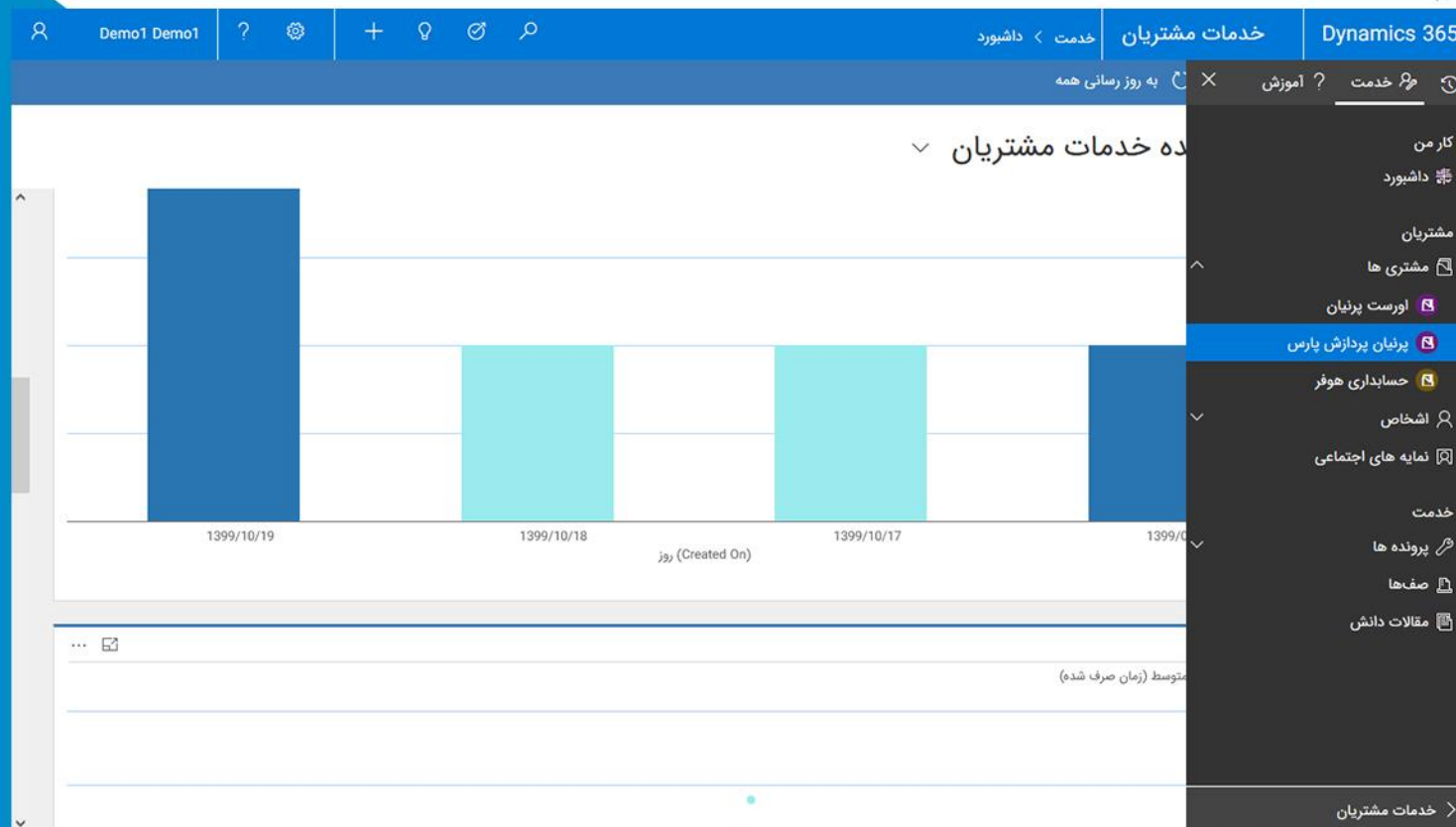
650,000,000 ریال

<https://crmever247demoir.ever247.net/main.aspx?web=true&page=CS&area=cMyWork>

محیط کاربری Unified Interface

رابط کاربری Unified Interface با ظاهری متفاوت و ساده تر با فونت های درشت تر و چیدمان مناسب تر اقلام در فرمها، ظاهری مدرن را در اختیار کاربر قرار می دهد. بعلاوه کاربر می تواند از همین رابط کاربری بدون کوچکترین مشکلی در موبایل و تبلت نیز استفاده کند. و اپلیکیشن موبایل Dynamics CRM نیز همین رابط کاربری را به شکلی کاملا متناسب در موبایل نمایش می دهد.

همچنین راهبر سیستم می تواند برای موضوعات کاربری مختلف، وب اپلیکیشن های جداگانه را با استفاده از رابط کاربری Unified Interface ایجاد نماید. به گونه ای هر کاربر فقط به آنچه نیاز دارد و با آن سر و کار دارد دسترسی داشته و با آن مواجه شود.



داشبوردها

داشبوردهای اطلاعاتی در نرم افزار سی آر ام خلاصه ای اطلاعات ذخیره شده در سی آر ام را در قالب نمودارهای گرافیکی و لیست های اطلاعاتی در اختیار کاربر قرار می دهند که بسته به نقش کاربر می تواند متفاوت باشد.

همچنین کاربر می تواند داشبورد مورد نیاز خودش را بسازد و نمودارها و لیست های یادآوری مورد نظر خودش را

در آن قرار دهد.

The screenshot displays the Dynamics 365 CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Dynamics 365' and 'فروش' (Sales). Below this, a search bar contains the text 'ذخیره به عنوان جدید'. The main content area is titled 'داشبورد اجتماعی فعالیت فروش' (Sales Activity Social Dashboard). On the right side, a dropdown menu is open, listing various dashboard options such as 'بررسی dynamics 365 مایکروسافت' (Review Microsoft Dynamics 365), 'بررسی اجتماعی dynamics 365 مایکروسافت' (Review Social Dynamics 365 Microsoft), 'داشبورد اجتماعی بازاریابی' (Marketing Social Dashboard), 'داشبورد اجتماعی فعالیت فروش' (Sales Activity Social Dashboard), 'داشبورد اجتماعی نماینده خدمات مشتری' (Customer Service Representative Social Dashboard), 'داشبورد اجتماعی نماینده سرویس مشتری (نسخه اصلی)' (Customer Service Representative Social Dashboard (Original Version)), 'داشبورد بازاریابی' (Marketing Dashboard), 'داشبورد عملکرد خدمات مشتریان' (Customer Service Performance Dashboard), 'داشبورد عملکرد سرویس مشتری (نسخه اصلی)' (Customer Service Performance Dashboard (Original Version)), 'داشبورد عملکرد فروش' (Sales Performance Dashboard), 'داشبورد عملیات خدمات مشتریان' (Customer Service Operations Dashboard), 'داشبورد فروش' (Sales Dashboard), 'داشبورد فعالیت فروش' (Sales Activity Dashboard), 'داشبورد مدیر خدمات مشتری' (Customer Service Manager Dashboard), 'داشبورد نمایش فروش' (Sales Display Dashboard), 'داشبورد نماینده خدمات مشتریان' (Customer Service Representative Dashboard), and 'نظارت بر همگام سازی سمت سرور' (Server Synchronization Monitoring). The main dashboard area shows a list of activities with columns for 'چه خبر' (What's New) and 'تمامی ردیف ها' (All Rows). The activities listed include 'بهر روز اصغری' (Behrooz Asgari), 'فراموشی رمز عبور' (Forgot Password), and 'حسابداری هوفر' (Accounting Hoover).

کارتابل فعالیتها

متناسب با رویدادهایی که در سی آرام اتفاق می افتد مثلاً با ثبت یک سرخ جدید، به صورت خودکار یا دستی فعالیتی مانند وظیفه پی گیری سرخ، به یک کاربر انتساب داده می شود. این فعالیتهای متنوع هستند و همانطور که در تصویر فوق مشاهده می شود شامل وظیفه، نمابر، تماس تلفنی، ایمیل، قرار ملاقات، پیامک، پیام واتس اپ و ... می باشد.

در بخش کارتابل فعالیتها، هر کاربر می تواند تمامی فعالیتهایی که مرتبط با وی هستند همراه با آخرین وضعیت آنها مشاهده نماید.

The screenshot displays the Dynamics 365 Activity Board interface. The top navigation bar includes the Dynamics 365 logo, a search icon, and a filter icon. The main content area shows a list of activities with columns for 'تاریخ شروع' (Start Date) and 'تاریخ' (Date). A sidebar on the right contains a search bar and a list of filters for activities, including 'تمام فعالیت ها', 'وظیفه', 'نمابر', 'تماس تلفنی', 'پست الکترونیک', 'نامه', 'قرار ملاقات', 'فعالیت خدماتی', 'پاسخ به فعالیت تبلیغی', 'فعالیت تبلیغی', 'قرار ملاقات تکرار شونده', 'فعالیت اجتماعی', 'پیام واتس اپ', 'پیام های تلگرام', 'پیامک', 'پیامهای عادی', and 'جدول زمانی'. The bottom status bar shows '13 از 13 انتخاب شده (0)' and 'همه # الف ب پ ت ث ج ح خ د ز ژ س ش ص ض ط ظ غ ف ق ک گ ل م ن و ه ی ء'.

پروفایل مشتری

در تصویر فوق صفحه پروفایل مشتری در نرم افزار سی آر ام مایکروسافت را مشاهده می کنید. این صفحه نیز مانند تمام دیگر بخش های سی آر ام مایکروسافت، داینامیک است و کاربر می تواند آنرا به دلخواه تغییر دهد. در پروفایل مشتری تمام اطلاعات مرتبط با مشتری اعم از مشخصات، فرصت های تجاری، پیش فاکتورها، پرداختها، مانده حساب، فعالیتهای صورت گرفته برای مشتری و ... به صورت مجتمع قابل مشاهده است.

The screenshot shows the Dynamics 365 CRM interface for a customer profile. The top navigation bar includes 'Dynamics 365', 'فروش' (Sales), 'مشتری ها' (Customers), and 'پرنیان' (Parnian). The main content area is divided into several sections:

- اطلاعات مشتری (Customer Information):** Includes fields for Name (پرنیان), Last Contact Time (آخرین زمان انتظار), Phone (02188736850), Email (https://www.parnianporta), and Organization (Parnian).
- پست ها (Posts):** A list of posts with details such as 'شکستن کاور گوشی ها' (Phone case breaking) and 'موبایل و لپ تاپ' (Mobile and laptop).
- اشخاص (Contacts):** A list of contacts including 'امیر حسین منصوری' (Amir Hossein Mansouri) and 'بهروز اصغری' (Behrooz Asgari).
- فرصت های تجاری اخیر (Recent Business Opportunities):** A table showing opportunities like 'سرفیس مایکروسافت' (Microsoft Surface) with a value of 0,000,000 ریال.

سرنخ های تجاری

هر بار یک مشتری جدید با بخش فروش کسب و کار شما ارتباط برقرار می کند، یک سرنخ جدید است که باید ثبت شود. این ارتباط ممکن است به صورت تلفنی باشد، یا پر کردن یک فرم در سایت شما، یا مراجعه به غرفه شما در نمایشگاه و یا ارسال پیام واتس اپ یا دایرکت اینستاگرام باشد.

با ثبت سرنخ و انتساب آن به یکی از کارشناسان فروش، فرآیند فروش آغاز می شود و کارشناس فروش مجموعه ای از فعالیتها مانند تماس تلفنی، برگزاری جلسه، ارسال ایمیل، پیامک و... را انجام می دهد تا سرنخ را تبدیل به مشتری کند. تمامی این فعالیتها درون نرم افزار سی آرام مایکروسافت انجام می شود.

The screenshot displays the Dynamics 365 CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Dynamics 365" and "فروش" (Sales). Below this, a search bar contains the text "جستجوی رگوردها". The main content area is divided into two sections. On the left, there is a pie chart titled "سرنخ های تجاری بر اساس منبع" (Commercial Leads by Source). The chart shows five categories: "نمایشگاه داد و ستد" (Trade Show), "تبلیغات" (Advertising), "گفتگوی حضوری" (In-person conversation), "ارجاع کارمندان" (Employee referral), and "فالی" (Falls). The legend below the chart lists these categories with corresponding colors. On the right, there is a table with columns: "نام" (Name), "موضوع" (Subject), "Owner", "علت وضعیت" (Reason for status), and "اتد On" (Ated On). The table contains several rows of lead data, including names like "زهرا چین سری", "فرشید محمودی", "مجتبی علی اکبری", "بیبا الخاصی", "یدرام شفیع", "جواد ترشیزی", and "جواد ترشیزی".

نام	موضوع	Owner	علت وضعیت	اتد On
زهرا چین سری	موبایل و لپ تاپ	Demo1 Demo1	قابل پذیرش	1399/05/02 2:49
فرشید محمودی	20 لپ تاپ سونی	Demo1 Demo1	جدید	1399/05/02 2:35
مجتبی علی اکبری	10 عدد آیفون X	Demo1 Demo1	قابل پذیرش	1399/04/29 8:03
بیبا الخاصی	سرفیس مایکروسافت	Demo1 Demo1	قابل پذیرش	1399/04/28 4:34
یدرام شفیع	لپ تاپ سونی	Demo1 Demo1	قابل پذیرش	1399/04/20 1:07
جواد ترشیزی	3 تا لپ تاپ مک بوک ایر	Demo1 Demo1	قابل پذیرش	1399/04/20 1:06
جواد ترشیزی	خرید گوشی موبایل	Demo1 Demo1	جدید	1399/04/20 1:05

فهرست های بازاریابی

در داینامیک سی آر ام مایکروسافت شما می توانید مشتریان خود را در قالب فهرست های بازاریابی متنوع دسته بندی کنید. این دسته بندی را می توانید به صورت دستی و با انتخاب کاربر انجام دهید و همچنین می توانید بر اساس ویژگی های مشتریان آنها را دسته بندی کنید مثلاً همه مشتریانی که کسب و کار آنها در حوزه مالی است. یا همه مشتریان غرب تهران که در یک ماه اخیر از ما خرید نکرده اند و یا هر دسته بندی دیگر

The screenshot displays the Dynamics 365 CRM interface for managing marketing lists. The main window shows a list of lists with columns for Name, Type, Target, and Currency. A dropdown menu is open, showing a list of available list types. The list types include:

- ایجاد شده در بازار اوراق بهادار
- به پست های الکترونیکی اجازه ندهید به نامه ها مجوز ارسال داده نشود
- پروفایل بیاباس
- پروفایل تکمیل است
- پست الکترونیک
- تصحیح شده توسط
- تصحیح شده در
- تعداد کارمندان
- تلفن اصلی
- توضیحات
- حد اعتبار
- حدود اعتبار (ماه)
- خدمات ترجیحی
- درآمد آزاد
- درآمد سالانه
- درآمد سالانه (ماه)
- دنبال کردن فعالیت پست الکترونیک

The interface also shows a search bar, filters, and a table of list details. The table includes columns for Name, Type, Target, and Currency. The list details shown are:

نام	نوع لیست	هدف	مورد هدف در	منبع	Currency	Modified On	هزینه	آخرین استفاده آن در
مشتریان	داینامیک	توسعه با	مشتری		ریال	9/05/02		1399/04/20

فرصت های تجاری

در فرآیند فروش نرم افزار سی آر ام بعد از اینکه یک سرنخ تایید صلاحیت می شود به صورت خودکار به فرصت تجاری تبدیل می شود.

در فرصت تجاری تیم فروش روی نیازهای مشتری متمرکزتر می شود و پیشنهاد خود را با رقبای مقایسه می کند و تلاش می کند بر اساس سوابقی که از مشتری در سی آر ام اختیار دارد، بهترین پیشنهاد ممکن را به مشتری ارائه کند.

The screenshot displays the Dynamics 365 CRM interface for a sales opportunity. The top navigation bar includes 'Dynamics 365', 'فروش' (Sales), and 'فرصت های تجاری' (Sales Opportunities). The main header shows the opportunity name '10 عدد آیفون X' and the owner 'Demo1 Demo1'. A progress bar at the top indicates the opportunity is in the 'پیشنهاد (فعال برای 598 روزها 16 ساعت)' (Proposal) stage. Below this, a table lists various activities and their statuses, such as 'شناسایی تیم فروش' (Sales team identification) and 'توسعه پیشنهاد' (Proposal development). The main content area is divided into sections: 'خلاصه' (Summary) on the right, 'پست ها' (Posts) in the center, and 'ذینفع' (Stakeholders) on the left. The 'پست ها' section shows a list of posts related to the opportunity, including a post about a proposal for 10 iPhones and a post about a proposal value of 1,609,000,000 Rials. The 'ذینفع' section lists the stakeholder 'مجتبی علی اکبری' (Mojteba Ali Akbari).

پیش فاکتور، سفارش و فاکتور

در نرم افزار سی آر ام مایکروسافت برای صدور پیش فاکتور می توان به اطلاعات نرم افزار حسابداری نیز دسترسی پیدا کرد، اطلاعاتی نظیر موجودی کالاها در انبار، مانده حساب، مانده اعتبار مشتری و قیمت کالا در نرم افزار حسابداری سپس با استفاده از این اطلاعات پیش فاکتور را صادر و آنرا در فرمت چاپی دلخواه که توسط کاربر قابل سفارشی سازی است، چاپ و برای مشتری ارسال نمود. با تایید مشتری، پیش فاکتور به سفارش و بعد از تامین کالا یا خدمت مورد نیاز مشتری، فاکتور صادر می شود.

The screenshot shows the Dynamics 365 Proforma Invoice interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dynamics 365' and 'فروش' (Sales). Below it, a header section displays 'پیشنهاد قیمت' (Price Proposal) and '10 عدد آیفون X' (10 iPhone X). The main area is divided into several sections:

- اطلاعات فروش** (Sales Information): Includes 'فرصت تجاری' (Commercial Opportunity) '10 عدد آیفون X', 'مشتری بالقوه' (Potential Customer) 'هوفر', and 'لینک پیش فاکتور' (Proforma Invoice Link).
- محصولات** (Products): A table with columns for 'نام محصول' (Product Name), 'انبار' (Warehouse), 'واحد' (Unit), 'قیمت واحد' (Unit Price), and 'کمیت(مقدار)' (Quantity). It lists 'کاور آیفون 1' (iPhone 1 Case) and 'آیفون ایکس' (iPhone X).
- خلاصه** (Summary): A table showing 'کل مبلغ محصول' (Total Product Amount) as 1,609,000,000.00 ریال, 'تخفیف (%)' (Discount (%)) as 1,609,000,000.00 ریال, and 'مبلغ منهای کرایه حمل' (Amount excluding freight).
- اطلاعات اضافی** (Additional Information): Includes 'شناسه مربوط به پیش' (Reference ID) '01000-Q3J9Z1', 'شناسه مربوط به بازبیا' (Reference ID) '0', 'نام' (Name) '10 عدد آیفون X', 'Currency' (ریال), 'لیست قیمت' (Price List) 'قیمت های عموم', 'کد تخفیف' (Discount Code), 'ارسال به هوفر' (Send to Hوفر), and 'مانده حساب و اعتبار در هوفر' (Balance and credit in Hوفر).

تقویم خدمات

تقویم خدمات سی آرام امکان برنامه ریزی منابع و زمانبندی و نوبت دهی را فراهم می کند. با استفاده از این قابلیت می توانید به مشتریان برای ارائه خدمت یا سرویس نوبت بدهید و برنامه کاری کارشناسان خود را مدیریت کنید.

تقویم خدمات

نوع: منبع

نمایش: همه منابع

پنجشنبه 9	پنجشنبه 19 اسفند 1400				پنجشنبه 19 اسفند 1400				پنجشنبه 19 اسفند 1400				پنجشنبه 19 اسفند 1400	
تقویم	بظ 4:00	بظ 3:00	بظ 2:00	بظ 1:00	بظ 12:00	قظ 11:00	قظ 10:00	قظ 9:00	قظ 8:00	قظ 7:00	قظ 6:00	قظ 5:00	قظ 4:00	قظ 3:00
					بررسی دمو نرم افزار سی آرام									
					بررسی دمو نرم افزار سی آرام									
					بررسی دمو نرم افزار سی آرام									
					بررسی دمو نرم افزار سی آرام									

نام | نام
پدرام شفیعی
دمو اول
فرشید محمودی
مدیر ارشد
مهدی علیزاده

1 - 5 از 5 انتخاب شده (1)

بزرگ نمایی

فرم ساز

با استفاده از قابلیت فرم ساز در نرم افزار سی آر ام مایکروسافت شما می توانید همه فرم های موجود در سی آر ام را بنا به نیاز خود سفارشی کنید و یا فرم های جدیدی بسازید و از آنها در فرآیند بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش و یا فرآیندهای سفارشی مورد نظر خود استفاده کنید.

Microsoft | Dynamics 365

گردش کار و فرآیند ساز

در نرم افزار سی آر ام می توان چندین نوع گردش کار ایجاد کرد. گردش کارها برای مکانیزه کردن فرآیند فروش بسیار مناسب هستند و از طریق آنها می توانید فرآیندهای مورد نظر خود را طراحی و مستقر کنید.

The screenshot displays the 'Lead to Opportunity Sales Process' workflow designer. The main canvas shows a sequence of steps: 'Lead Qualify' (7 steps, 0 cycles), 'Condition New Condition' (1 step, 0 cycles), and 'Lead New Stage' (1 step, 0 cycles). A 'Condition' step is connected to 'Lead New Stage', which then leads to 'Opportunity Propose' (4 steps, 0 cycles). The 'Opportunity Propose' step is expanded to show its 'Steps (4)', including 'Data Step #1 Identify Sales Team'. The interface includes a top menu with options like 'Update', 'Validate', 'Save As', 'Deactivate', 'Order Process Flow', 'Edit Security Roles', and 'Help'. A toolbar below the menu offers actions like 'Add', 'Cut', 'Copy', 'Paste', 'Delete', 'Snapshot', and 'Connector'. On the right, a 'Components' panel lists 'Flow' (Stage, Condition) and 'Composition' (Data Step, Workflow) elements. The status at the bottom left is 'Active'.

گزارش ساز

با استفاده از قابلیت گزارش ساز نرم افزار سی آر ام، شما می توانید هر گزارشی را که نیاز دارید به سادگی بسازید و از آن استفاده کنید.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 interface. A dialog box titled "افزافه کردن ستون" (Add Column) is open, allowing the user to select columns to add to a report. The dialog box contains a table with the following columns: "نوع" (Type), "نام" (Name), "نام نمایش" (Display Name), and a checkbox for selection. The "مشتري" (Customer) entity is selected in the dropdown menu.

نوع	نام	نام نمایش	انتخاب
واحد پول	aging30	30 ساله	<input type="checkbox"/>
واحد پول	aging30_base	30 ساله (پایه)	<input checked="" type="checkbox"/>
واحد پول	aging60	60 ساله	<input checked="" type="checkbox"/>
واحد پول	aging60_base	60 ساله (پایه)	<input type="checkbox"/>
واحد پول	aging90	90 ساله	<input checked="" type="checkbox"/>
واحد پول	aging90_base	90 ساله (پایه)	<input checked="" type="checkbox"/>
واحد پول	openrevenue_base	Open Revenue (Base)	<input type="checkbox"/>
جستجو	slaid	SLA	<input type="checkbox"/>

Buttons at the bottom of the dialog box include "لغو" (Cancel) and "تایید" (Confirm).