



نرم افزار مدیریت
ارتباط با مشتری

سیوا



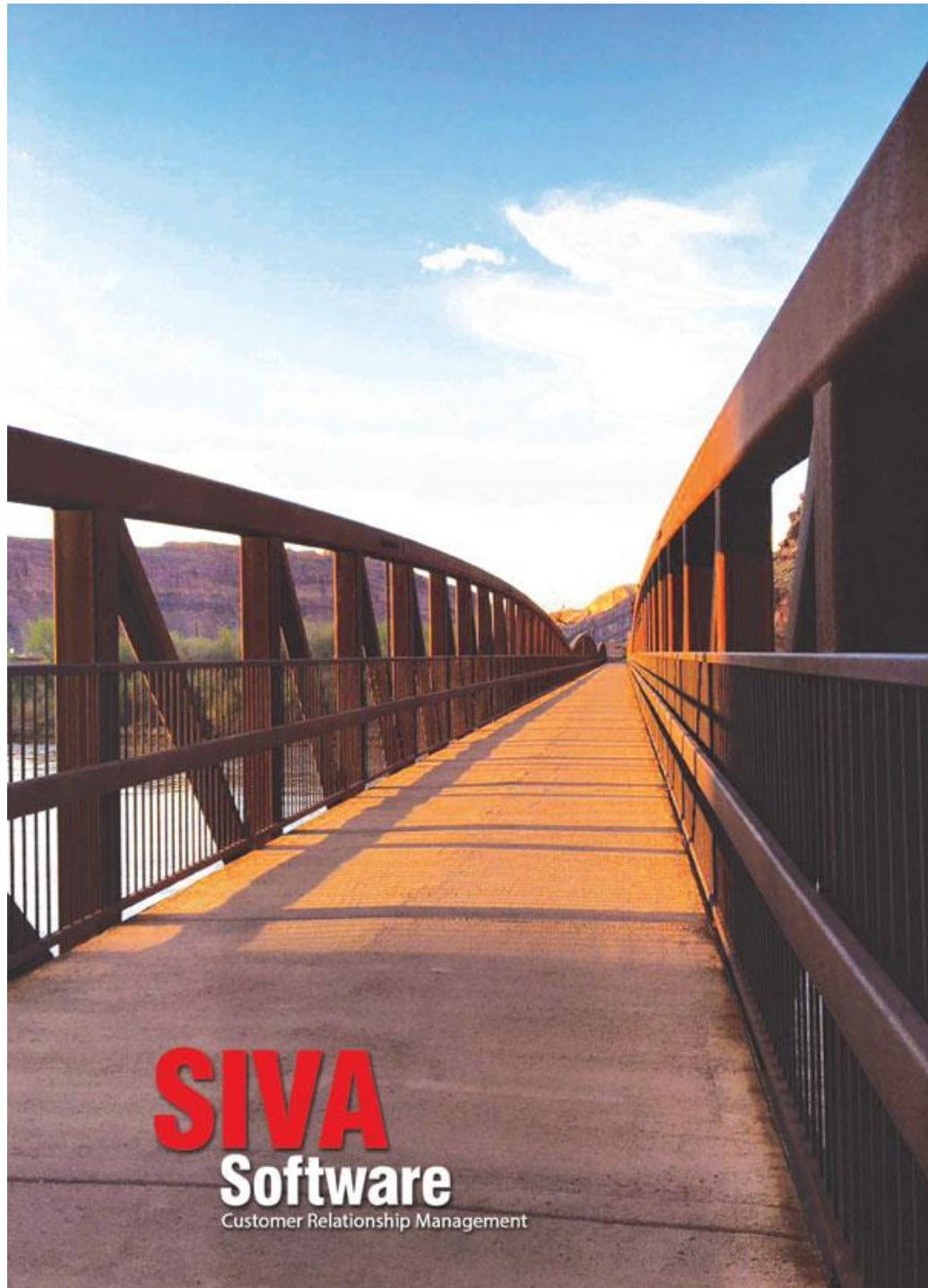
شرکت فن آوران اطلاعات سوشیانس

- دفتر مرکزی: تهران، پلوار میرداماد، پلاک ۴۱، واحد ۶
تلفن: ۰۲۱-۸۸۶۶۳۳۵۶-۷
- دفتر اصفهان: چهارباغ بالا، خیابان امینی، نزد پلاک ۸۴، واحد ۲
تلفن: ۰۳۱-۹۵۰۱۱۶۷۵-۶



@sivacrm
sivasoftware
siva_software
@sivasoftware
www.siva360.com
www.soshiancel.com

Customer Relationship Management



SIVA
Software
Customer Relationship Management

پایا سامانه مدیریت

نرم افزار جامع سیوا

انسان امروز با گسترش تکنولوژی و پیشنهاد های مختلف تلاش می کند در کنار به روز رسانی خود با کمک این امکانات زمان و منابع خود را مدیریت کند و بهترین استفاده ممکن را از آن ببرد. این مسئله باعث می شود که مدیران و کاربران با کمک نرم افزار های مختلف ترافیک کاری را کنترل کنند و اهداف کاری و شخصی خود را سریع تر پیش ببرند.

شاخص های نرم افزار جامع سیوا

- به سادگی قابل استفاده است.
- قابلیت گسترده شدن و یکپارچگی را دارد.
- دارای بروز رسانی مادام العمر می باشد.
- دارای پشتیبانی مطمئن و پایدار است.
- گزارش و خروجی مطمئن از محاسبات دارد.
- سرعت در پردازش اطلاعات را به نحو احسن انجام می دهد.
- امنیت و قدرت در حفظ و ضبط اطلاعات مربوطه را به عنوان یکی از مولفه های اصلی داراست.

درباره ما :

شرکت فن آوران اطلاعات سوشیانس با هدف ارائه خدمات در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات با در اختیار داشتن کارشناسان و متخصصان این تکنولوژی افتخار دارد با به خدمت گرفتن یک ربع قرن تجربه در صنایع و سازمان های مختلف منشاء خدمات ارزنده ای در کشور باشد.

شرکت فن آوران اطلاعات سوشیانس شامل بخش های مدیریت اطلاعات، سیستم های اطلاعاتی، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت پشتیبانی و خدمات اطلاع رسانی و سیستم های مبتنی بر تکنولوژی وب بوده و در مجموع قادر است هدایت، راهبری و استقرار جدیدترین فن آوری های موجود در زمینه اطلاعات و ارتباطات در سازمان های خصوصی و دولتی را به انجام برساند.





نگاهی به محصولات سیوا

نرم افزار سیوا مجموعه ای است به هم پیوسته و یکپارچه از نرم افزارهای خرید، فروش، انبار، حسابداری، خزانه داری، حقوق و دستمزد، پروژه، تولید، مدیریت ارتباط با مشتری و دهها قابلیت منحصر به فرد دیگر که حاصل یک ربع قرن تجربه در زمینه ارائه سیستم های مالی، بازرگانی و بازاریابی می باشد. سیوا ابزاری است کارآمد و ساده که توسط آن کلیه فعالیت های مالی، بازرگانی و بازاریابی به ساده ترین روش بصورت کاملاً علمی تحت کنترل قرار خواهد گرفت.

CRM



انرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری سیوا :

نرم افزاری است بسیار کاربردی که به صورت مشخص، مناسبات ارتباط با مشتریان را مدیریت می‌کند. این پیشنهاد با یک ویژگی مهم همراه است که آن وفادار نگه داشتن مشتریان به عنوان سرمایه اصلی شرکت‌ها می‌باشد.

این نرم افزار در رابطه‌ای هدفمند با نرم افزارهای قسمت حسابداری و بازرگانی، قابلیت‌های بیشتری را به نمایش می‌گذارد که علاوه بر مدیریت ارتباط با مشتریان اطلاعات مالی و حسابداری (مشتریان) را هم کنترل می‌کند و این ویژگی به تحلیل دقیق در ارتباط با مشتریان منجر خواهد شد.

CRM سیوا اهداف دلخواه مدیران را به خوبی پیش می‌برد، اهدافی از جمله :

- راهکارهایی قوی و قابل اعتماد برای شناسایی، جذب و حفظ مشتریان.
- بکارگیری اطلاعات و مشخصات یک دست برای آرایه‌ی سرویس دهی مناسب و ایده آل.
- استفاده از امکانات موجود برای افزایش درآمد.

معرفی بخش‌های

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری



سیوا

| سرنخ چیست ؟

یکی از مهمترین وظایف در سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان حفظ و نگهداری سرنخ های تجاری یا مشتریان بالقوه می باشد. اگرچه لزوماً سرنخ ها مشتریان دائمی سازمان نمی گردند اما نگهداری اطلاعات آنها به منظور برقرار نمودن ارتباط در آینده و یا اطلاع رسانی در مورد خدمات و محصولات شرکت می تواند تأثیر بسزایی در افزایش حجم فروش داشته باشد. سرنخ یا مشتری بالقوه می تواند در آینده به یک مشتری بالفعل تبدیل شود.

| ویژگی های سرنخ :

- ساختار اطلاعاتی سرنخ مطابق با نیاز های سازمانی پیش می رود و انواع بخش های اطلاعاتی مورد نیاز سازمان، در ارتباط با مشتریان مانند اطلاعات شخصی، اطلاعات تماس، نحوه آشنایی با سازمان و... را شامل می گردد.
- امکان تبدیل سرنخ به یک حساب یا یک مشتری بالفعل در زمان ارتباط تجاری.
- امکان ضمیمه کردن انواع فایل های مرتبط با سرنخ به صورت آرشیو الکترونیک.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت های انجام گرفته مربوط به سرنخ شامل نامه، نمابر، تماس تلفنی، قرار ملاقات، پیام کوتاه و پست الکترونیک.
- تشکیل پرونده برای سرنخ از طریق دریافت اطلاعات از فایل اکسل به صورت گروهی، (مانند اطلاعات دریافتی از نمایشگاهها)
- دسته بندی و جست و جوی پیشرفته برای اطلاعات سرنخ ها.
- تعیین بازاریاب مربوط به سرنخ.
- قابلیت ایجاد انواع طبقه بندی، زمینه فعالیت و تعیین الویت هر سرنخ.
- استخراج گزارش جامع از اطلاعات سرنخ با امکان شرط گذاری بر روی کلیه فیلدهای اطلاعاتی.

| مدیریت حساب مشتریان چیست؟

یک مشتری دارای سطح تجاری بالاتری نسبت به سرنخ می باشد و در مرحله ای تعریف و ایجاد می گردد که ارتباطات بین سازمان و مشتری به سطحی رسیده که بایستی برای وی اقدام به ارائه پیشنهاد قیمت، صدور پیش فاکتور یا صورتحساب فروش نمود. یک حساب کاربری به صورت مستقیم و یا از یک سرنخ موجود ایجاد می گردد، به هر مشتری کد شناسایی تخصیص داده شده و ارتباط مستقیمی با بخشهای خرید، فروش و حسابداری خواهد داشت.

| ویژگی های مدیریت حساب مشتری :

- نوع اطلاعات مربوط به مشتری توسط کاربر قابل تعریف می باشد و هر سازمان بسته به ویژگیهای کاری خود می تواند اطلاعات مورد نیاز را برای مشتری ثبت و نگهداری نماید.
- امکان ثبت اطلاعات شناسنامه ای، تماس، آدرس، تجاری، شرکتی، مالی، روانشناختی و مدیریتی مشتری.
- امکان دسترسی سریع به کلیه سوابق مالی مشتری شامل اطلاعات خرید، فروش، سفارشات، حسابداری و خزانه داری.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت های انجام گرفته مربوط به مدیریت حساب مشتریان شامل نامه، نمابر، تماس تلفنی، قرار ملاقات، پیام کوتاه و پست الکترونیک.
- امکان ضمیمه کردن انواع فایل های مرتبط با مشتری شامل فایل های نوشتاری، صوتی و تصویری اسکن مدارک بصورت هر گونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- تعیین فرد یا افراد مرتبط با مشتری و نوع ارتباطشان با مشتری.
- تعیین بازاریاب مرتبط با مشتری.

| مدیریت بازاریاب چیست ؟

بازاریاب‌ها در CRM نقشی محوری را بر عهده دارند و طبیعتاً پرونده مستقلی برای آنها ایجاد گردیده است. هر بازاریاب می‌تواند مدیریت چندین سرخ و مشتری را در اختیار داشته باشد و کنترل فعالیت‌های مرتبط با بازاریابی و فروش آنها را بر عهده گیرد. براین اساس شناسایی بازاریاب ها و میزان فعالیت و موفقیت ایشان در فرایندهای بازاریابی و فروش می‌تواند نقش تعیین کننده ای در موفقیت سازمان داشته باشد.

| ویژگی‌های مدیریت بازاریاب ها :

- امکان تطبیق مشخصات بازاریاب با نیاز سازمان و چیدمان انواع فیله‌های اطلاعاتی مورد نیاز مانند فیله‌های متنی، لیست‌های بازشونده، ساعت، تاریخ و فیله‌های چک باکس.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت‌های انجام گرفته مربوط به بازاریاب ها شامل نامه، نمابر، تماس تلفنی، قرار ملاقات، پیام کوتاه و پست الکترونیک.
- امکان ضمیمه کردن انواع فایل‌های مرتبط با بازاریاب شامل فایلهای نوشتاری، صوتی و تصویری اسکن مدارک بصورت هر گونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- تعریف درصد پورسانت بصورت ثابت و یا براساس مدت زمان وصول وجوه فروش.
- قابلیت تفکیک منطقه ای بازاریاب ها.
- قابلیت تفکیک بازاریاب ها براساس نوع فعالیت مشتریان.
- مشاهده لیست مشتریان و سرخ‌های هر بازاریاب.
- امکان مشاهده ریز فروشها و پورسانت مربوطه برای هر بازاریاب.
- امکان مشاهده مانده حساب ریالی هر بازاریاب با ایجاد ارتباط با نرم افزارهای فروش و حسابداری براساس پرداخت های انجام شده به وی و پورسانتهای تعلق گرفته در هر فروش.

3 مدیریت افراد

Contacts

| سیوا، منتخب مدیران مجرب |

| مدیریت افراد چیست ؟

اشخاص مختلفی که با سازمان ارتباط برقرار می‌کنند و یا مدیران، کارکنان مشتریان و سرخ‌ها در این بخش ثبت می‌شوند. هر فرد می‌تواند با یک یا چند مشتری در ارتباط باشد. با ثبت اطلاعات افراد، سازمان می‌تواند به راحتی، فرد موردنظر را شناسایی کند و از حضور و نقش او در سازمان مشتریان مختلف مطلع شود.

| ویژگی‌های مدیریت افراد :

- امکان تطبیق مشخصات فرد با نیاز سازمان و چیدمان انواع فیله‌های اطلاعاتی مانند فیله‌های متنی، لیست‌های بازشونده، ساعت، تاریخ و فیله‌های چک باکس.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت‌های انجام گرفته مربوط به افراد شامل نامه، نمابر، تماس تلفنی، قرار ملاقات، پیام کوتاه و پست الکترونیک.
- امکان ضمیمه کردن انواع فایل‌های مرتبط با فرد شامل فایلهای نوشتاری، صوتی و تصویری، اسکن مدارک، بصورت هر گونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- امکان ثبت انواع یادداشت ها و توضیحات تکمیلی مرتبط با فرد.
- دسته بندی و امکان جست و جوی پیشرفته برروی مشخصات و اطلاعات افراد.

Information

بازاریاب	افراد	مشتری	سرنخ	اطلاعات
*	*	*	*	عنوان و نام
*	*	*	*	سمت و پیشوند
*	*	*	*	مشتری اصلی
*	*	*	*	نوع
*	*	*	*	افراد مرتبط
*	*	*	*	امکان مشاهده سوابق مالی و بازرگانی
*	*	*	*	شماره تلفن، نامبر و همراه
*	*	*	*	پست الکترونیک و وب سایت
*	*	*	*	آدرس
*	*	*	*	منطقه فعالیت
*	*	*	*	طبقه بندی و رتبه بندی
*	*	*	*	شرح فعالیت ها
*	*	*	*	طبقه بندی فعالیت
*	*	*	*	در آمد سالانه
*	*	*	*	تعداد کارمندان
*	*	*	*	شناسه ملی، تاریخ و شماره ثبت
*	*	*	*	نوع مالکیت
*	*	*	*	میزان و مدت اعتبار
*	*	*	*	شماره اقتصادی
*	*	*	*	توقف عملیات فروش
*	*	*	*	حداقل و حداکثر فروش هدف
*	*	*	*	درصد ثابت و متغیر
*	*	*	*	نسبت زمان تصویر
*	*	*	*	تاریخ
*	*	*	*	نوع پشتیبانی
*	*	*	*	امکانات و تجهیزات قابل ارائه
*	*	*	*	سرویس کار پیشنهادی
*	*	*	*	موسسات روتاسیون
*	*	*	*	ویژگی ها
*	*	*	*	بازاریاب
*	*	*	*	نحوه گشایی
*	*	*	*	روش های ارتباط
*	*	*	*	تاریخ و ساعت ثبت
*	*	*	*	ضمائم و پیوست ها
*	*	*	*	گروه بندی دلخواه
*	*	*	*	جستجو
*	*	*	*	مرتب سازی
*	*	*	*	ستون های دلخواه
*	*	*	*	فیلتر اطلاعات
*	*	*	*	مرور فعالیت ها

Activities

ارتباطات	نام	نامبر	تلفن	وقایف	قراردادات	پیامک	پست الکترونیک	تلگرام
*	مخابره	*	*	*	*	*	*	*
*	مخابره مشترک	*	*	*	*	*	*	*
*	تاریخ و شماره	*	*	*	*	*	*	*
*	موضوع	*	*	*	*	*	*	*
*	ضمائم	*	*	*	*	*	*	*
*	اولویت	*	*	*	*	*	*	*
*	رونوشت	*	*	*	*	*	*	*
*	متن	*	*	*	*	*	*	*
*	نام و سمت امضا کننده	*	*	*	*	*	*	*
*	شرکت کنندگان	*	*	*	*	*	*	*
*	ارسال کنندگان	*	*	*	*	*	*	*
*	پاسخ دهنده	*	*	*	*	*	*	*
*	قابل صوتی مکالمه	*	*	*	*	*	*	*
*	زمان شروع و پایان مکالمه	*	*	*	*	*	*	*
*	ایجاد کننده	*	*	*	*	*	*	*
*	تاریخ و ساعت ثبت	*	*	*	*	*	*	*
*	ارجاع	*	*	*	*	*	*	*
*	تاریخچه ارجاعات	*	*	*	*	*	*	*
*	تاریخ و ساعت زمان بندی	*	*	*	*	*	*	*
*	شرح ارجاع	*	*	*	*	*	*	*
*	تاریخ و ساعت انجام	*	*	*	*	*	*	*
*	گروه بندی دلخواه	*	*	*	*	*	*	*
*	جستجو پیشرفته	*	*	*	*	*	*	*
*	مرتب سازی	*	*	*	*	*	*	*
*	ستون های دلخواه	*	*	*	*	*	*	*
*	فیلتر اطلاعات	*	*	*	*	*	*	*
*	گروه بندی دلخواه	*	*	*	*	*	*	*
*	جستجو پیشرفته	*	*	*	*	*	*	*
*	مرتب سازی	*	*	*	*	*	*	*
*	ستون های دلخواه	*	*	*	*	*	*	*
*	فیلتر اطلاعات	*	*	*	*	*	*	*



همه چیز می‌تواند از برقراری ارتباط با سرخ یا مشتری بدون واسطه یا با واسطه بازاریاب شروع شود. اما نحوه ارتباط چگونه است؟ تلفیقی از شیوه‌های ارتباط سنتی و مدرن می‌تواند به عنوان ابزار در اختیار تیم بازاریابی قرار گیرد. این روش‌های ارتباطی عبارتند از ارسال یا دریافت نامه، نمابر، پست الکترونیک، پیام کوتاه، همچنین برقراری ارتباط از طریق تلفن و انجام ملاقات‌های حضوری که در این بخش به تفصیل قابلیت‌ها و امکانات اجرایی آنها ارائه خواهد شد.

1

مدیریت نامه

Letter

| امروز را ثبت کنید |

| مدیریت نامه چیست؟

در این نوع ارتباط نامه‌های ارسالی و دریافتی مربوط به هر مشتری ثبت و نگهداری گردیده و با امکانات موجود در آن می‌توان نسبت به ارسال گروهی نامه و تعیین قالب برای نامه‌های صادر شده، فرایند ایجاد ارتباط از این طریق را با در اختیار داشتن ابزارهای حرفه‌ای تسهیل نمود.

| ویژگی‌های مدیریت نامه:

- ثبت و ارسال نامه‌های صادر شده بصورت انفرادی و یا گروهی برای مخاطبان شناسایی شده و ناشناس.
- ثبت نامه‌های وارد شده و درج آن در پرونده مشتری مربوطه به همراه فایل اسکن نامه.
- امکان تعریف دبیرخانه و شماره گذاری خودکار برای نامه‌های وارده و صادره بصورت مجزا.
- تعیین نام و پست سازمانی امضا کننده نامه.
- تعیین ارسال کننده نامه.
- امکان ارجاع نامه‌های وارده و صادره به دیگران با قابلیت پیوست توضیحات ارجاع بصورت نامحدود و پیگیری وضعیت نامه‌های ارجاع شده.
- امکان مشاهده سوابق ارجاعات هر نامه.

2

مدیریت نمابر

Fax

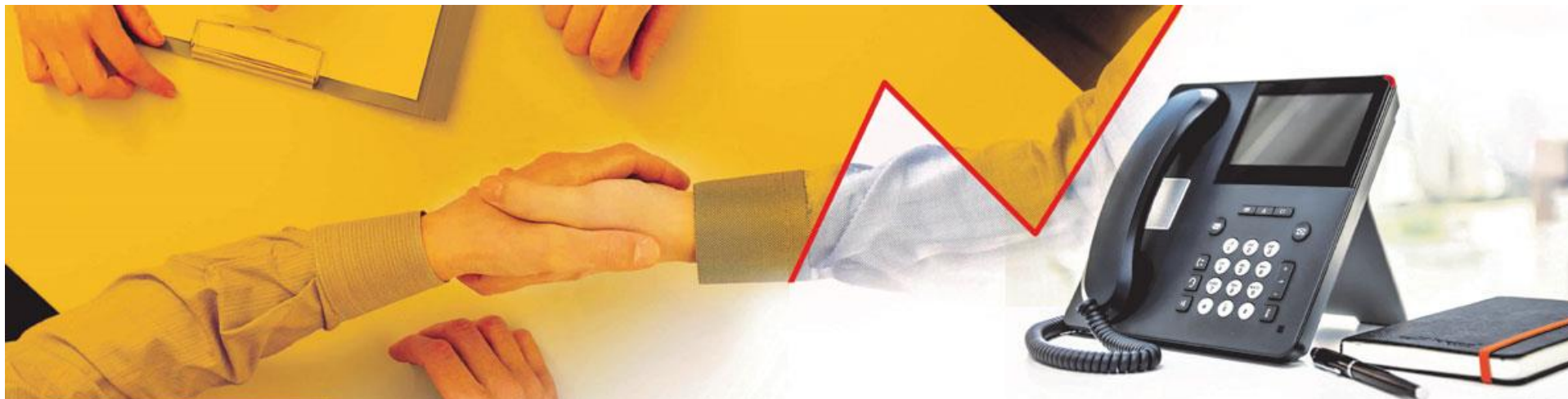
| آسان ترین راه را انتخاب کنید |

| مدیریت نمابر چیست؟

در این نوع ارتباط نمابرهای ارسالی و دریافتی مربوط به هر مشتری ثبت و نگهداری می‌گردد و با امکانات موجود در آن می‌توان نسبت به ارسال و دریافت نمابر با بکارگیری از دستگاه فکس مودم اقدام نموده و فرایند ایجاد ارتباط از این طریق را با اعمال صرفه جویی بسیار بالا در وقت و هزینه به انجام رساند.

| ویژگی‌های مدیریت نمابر:

- ارسال نمابر بصورت انفرادی و یا گروهی برای مخاطبان شناسایی شده و ناشناس.
- دریافت نمابر و تشکیل پرونده برای نمابرهای ناشناس و قرار دادن نمابرهای شناسایی شده در پرونده‌ی مربوطه به همراه فایل تصویر نمابر.
- شماره گذاری خودکار برای نمابرهای دریافتی و ارسالی بصورت مجزا.
- امکان ارجاع نمابرهای وارده و صادره به دیگران با قابلیت پیوست توضیحات ارجاع بصورت نامحدود و پیگیری وضعیت نمابرهای ارجاع شده.
- امکان مشاهده سوابق ارجاعات هر نمابر.



5

مدیریت تماس تلفنی

Tel/Caller ID

| با سیوا، حرف حساب بزنید |

| مدیریت تماس تلفنی چیست؟

در این نوع فعالیت ارتباطات برقرار شده از طریق تماس های تلفنی با یکارگیری دستگاه Caller ID ثبت می گردد. با تماس هر مشتری بلافاصله اطلاعات شناسنامه ای، مالی و سوابق وی در صفحه نمایش فرد مربوطه ظاهر خواهد شد.

ویژگی های مدیریت تماس تلفنی :

- تشخیص سریع تماس گیرنده و نمایش اطلاعات نام و شماره تلفن مشتری در لحظه تماس بر روی کلیه کامپیوترها.
- ثبت اطلاعات تماس بصورت خودکار در پرونده مشتری در زمان برقراری تماس.
- نمایش وضعیت کلیه خطوط تلفن مورد استفاده در سازمان بر روی تمامی کامپیوترها بصورت آنلاین.
- دسترسی سریع به پرونده های مخاطب، با قابلیت ویرایش پرونده در زمان مکالمه.
- دسترسی سریع به پرونده فروش و حسابداری مخاطب در زمان مکالمه.
- نمایش و ثبت زمان شروع و مدت مکالمه.
- ثبت تماس های ناشناس در پرونده مستقل و امکان تشکیل پرونده برای اینگونه تماسها در حین یا بعد از مکالمه.
- ثبت تماس های از دست رفته.
- مشاهده خطوط اشغال و آزاد بر روی صفحه اصلی سیوا.
- ضبط و ذخیره مکالمه های ورودی و خروجی و پیوست فایل صوتی آن به پرونده تماس برای دسترسی و پخش مجدد آن پس از مکالمه.
- قابلیت ارجاع مکالمه به دیگران پس از اتمام آن و ایجاد یک وظیفه برای پیگیری توسط دیگران.

6 مدیریت قرار ملاقات

Appointments

| بهروز باشید، بهروز باشید |

| مدیریت قرار ملاقات چیست؟

نظم و ترتیب در قرار ملاقات های درون سازمانی و برون سازمانی و در نهایت مدیریت قرارهای ملاقات یکی از ابزارهای پیش برنده قراردادهای کاری است که نهایتاً به رضایت مشتری و وفاداری به سازمان می انجامد. استفاده از ابزارهای پیشرفته مدیریتی در این زمینه برگ برنده هر سازمانی می باشد.

ویژگی های مدیریت وظایف :

- تشکیل پرونده برای قرار ملاقات های درون سازمانی و برون سازمانی.
- تشکیل پرونده برای جلسات یا یک مخاطب خاص.
- تعیین تاریخ و ساعت حضور در جلسه و تنظیم یادآوری جهت هشدار قبل از قرار ملاقات.
- تعیین شرکت کنندگان در جلسه.
- ثبت ساعت و تاریخ شروع جلسه و مدت زمان آن.
- قرار گرفتن قرار ملاقات های ثبت شده در کار تابل شرکت کنندگان.
- ثبت قرار ملاقات در پرونده های فعالیت های مخاطبان.
- دسته بندی و جست و جوی پیشرفته برای لیست قرار ملاقات ها.

| مدیریت پست الکترونیک چیست؟

یکی از باندهای حضور موفق در بازار رقابت به کارگیری تمام قابلیت‌ها و امکانات موجود در جهت اطلاع رسانی و ایجاد ارتباط می‌باشد. پست الکترونیک، به عنوان یک عنصر پیش‌تاز در عرصه‌ی تجارت نقش مهمی را در این راستا ایفا می‌کند. به منظور بهره‌گیری از این قابلیت ابزار قدرتمندی در CRM سیوا طراحی شده است.

ویژگی‌های مدیریت پست الکترونیک:

- ارسال پست الکترونیک بصورت انفرادی و یا گروهی برای مخاطبان شناسایی شده و ناشناس.
- دریافت و طبقه‌بندی پست الکترونیک و تشکیل پرونده برای پست‌های الکترونیک ناشناس و قراردادن پست الکترونیک شناسایی شده در پرونده‌ی مربوطه به همراه متن آن.
- ثبت پست‌های الکترونیک ارسالی و دریافتی در پرونده مخاطبان.
- قابلیت بررسی پست‌های الکترونیک هر کاربر از پنل مربوطه به آن و انتقال پست‌های الکترونیک به نرم افزار سیوا به منظور شناسایی، طبقه‌بندی و درج در پرونده مخاطبین.
- یکپارچگی و امکان برقراری ارتباط با نرم افزار Outlook و انتقال پست‌های الکترونیک خوانده نشده در آن به نرم افزار سیوا.
- دریافت ایمیل‌های موجود در نرم افزار Outlook از تاریخ مشخص.
- ایجاد متن پست الکترونیک با استفاده از ویرایشگرهای Rich text.
- مشاهده‌ی متن پست الکترونیک.
- ارسال پست الکترونیک گروهی به منظور تبلیغات یا اطلاع رسانی.

| مدیریت پیام کوتاه چیست؟

با این ابزار می‌توان اطلاع‌رسانی به کاربران و مشتریان را از طریق ارسال پیام کوتاه انجام داد. کاربر می‌تواند با تعیین متن پیام کوتاه و همچنین تعیین گروه‌های دریافت کننده پیام کوتاه تنظیمات مربوط به پیام کوتاه را انجام داده و نهایتاً آن را ارسال کند.

| ویژگی‌های مدیریت پیام کوتاه:

- ارسال پیام کوتاه بصورت انفرادی و یا گروهی برای مخاطبان شناسایی شده و ناشناس.
- دریافت و طبقه‌بندی پیام کوتاه، تشکیل پرونده برای پیام‌های کوتاه ناشناس، قراردادن پیام کوتاه شناسایی شده در پرونده‌ی مربوطه به همراه متن پیام.
- ثبت پیام‌های کوتاه ارسالی و دریافتی در پرونده مخاطبان.
- ارسال پیام‌های کوتاه خودکار در هنگام انجام عملیات خرید، فروش و حسابداری به مشتریان مانند اطلاع رسانی، جزییات صورتحساب فروش و دیگر عملیات مربوط به مشتریان به صورت خودکار در هنگام صدور صورتحساب اعلام مبالغ دریافتی و پرداختی مشتریان و نهایتاً اعلام مانده حساب آنها.
- هشدار تاریخ سررسید چک‌های دریافت شده به مشتری از طریق پیام کوتاه.
- ارسال پیام کوتاه خلاصه‌ی وضعیت فروش به مدیریت شامل حجم فروش، برگشت از فروش روزانه، جمع مبلغ دریافتی به تفکیک انواع دریافت نقد، واریز به حساب و چک.
- ارسال پیام‌های کوتاه گروهی به منظور تبلیغات یا اطلاع رسانی.
- دریافت لیست مخاطبان از نرم افزار اکسل و اضافه کردن لیست‌ها به بانک مخاطبان.
- خارج کردن برخی از مخاطبان از لیست ارسال کننده به منظور جلوگیری از ارسال پیام کوتاه به آنها.
- تعیین متن پیام‌های کوتاه اتوماتیک و نوع داده‌های ارسالی به متن.
- مشخص کردن سه شماره‌ی اصلی برای ارسال کی‌پی پیام‌های کوتاه به شماره موردنظر.
- قابلیت تعریف و ارسال متون از پیش آماده.
- استخراج گزارش از پیام‌های کوتاه دریافتی و ارسالی.

| مدیریت وظایف چیست؟

جهت پیگیری و مدیریت وظایف کاربران، این بخش امکانات ویژه‌ای دارد. این قابلیت‌ها باعث می‌شود وظایف با دقت و سرعت انجام شود و مدیر و دیگر کاربران عملکردها را تحت کنترل خود داشته باشند.

| ویژگی‌های مدیریت وظایف:

- قابلیت به وجود آوردن وظیفه و انجام آن توسط انجام دهنده برای یک یا گروهی از مخاطبین.
- قابلیت ایجادکردن وظیفه و ارجاع آن به دیگر کاربران.
- امکان ارجاع دادن همان وظیفه به هر شخص دیگر (توسط کاربر) و ارجاع مکرر یک وظیفه بین کاربران.
- امکان برگشت دادن وظیفه ارجاع شده به شخص ارجاع دهنده.
- مشاهده‌ی سوابق گردش وظیفه و یادداشت‌های گذاشته شده در هر مرحله کاری و مشاهده‌ی زمان انجام وظیفه همه مراحل به صورت یکجا و تفکیک شده.
- قابلیت ثبت یادداشت و توضیح برای هر مرحله از انجام وظیفه توسط اجراکننده‌ی آن.
- مرتبط کردن هر وظیفه به یک سرخ، مشتری و یا فرد مشخص.

| مدیریت کار تابل چیست؟

هر کاربر نیاز دارد همواره به صورت پرخط (آنلاین) وضعیت و شرایط کاری را تحت نظر داشته باشد تا با برنامه‌ریزی مناسب، وظایف خود را به انجام برساند. مدیریت کار تابل کلیه فعالیت‌های جاری، یادآوری‌ها و هشدارهای مربوط به هر کاربر را در کار تابل وی در دسترس قرار می‌دهد و با بررسی شرایط، کار تابل ایشان را به روز نگه می‌دارد و هشدارهای لازم را به صورت پنجره‌های کشویی (popup) به اطلاع می‌رساند.

| ویژگی‌های کار تابل:

- ارجاع به من: لیست فعالیت‌هایی که به کاربر ارجاع داده شده و یا فعالیت‌هایی که باید کاربر آن‌ها را انجام دهد.
- ارجاع به دیگران: لیست فعالیت‌هایی که کاربر به دیگران ارجاع نموده است.
- اقدام شده: لیست فعالیت‌های ارجاع شده به کاربر که انجام شده‌اند.
- نمابرهای جدید: لیست نمابرهایی که دریافت شده ولی تاکنون بر روی آن‌ها عملیاتی انجام نشده است.
- پیامک‌های جدید: لیست پیامک‌هایی که دریافت شده ولی تاکنون بر روی آن‌ها عملیاتی انجام نشده است.
- صورتحساب‌های فروش ارجاع شده: لیست صورتحساب‌های فروشی که صادر گردیده است و مطابق با گردش الکترونیک سیوا در مرحله‌ای قرار گرفته‌اند که کاربر بایستی آن‌ها را تأیید نماید.
- صورتحساب‌های فروش تسویه نشده: لیست صورتحساب‌های فروشی که تاکنون بصورت کامل تسویه ریالی نشده‌اند.
- تاریخ تسویه درخواست مشتری: لیست درخواست‌های مشتری که به سررسید تاریخ تسویه خود رسیده‌اند.
- سریال‌های انقضا یافته: لیست کالاهایی که تاریخ انقضای آن‌ها سررسید باشد.
- ضمانت و پیوست‌های سررسید شده: لیست ضمانت و پیوست‌هایی که به سررسید تاریخ یادآوری خود رسیده‌اند.
- چک‌های سررسید شده: لیست چک‌های دریافتی و پرداختی که به تاریخ سررسید خود رسیده‌اند.

وضعیت در یک نگاه

به منظور آگاهی از شرایط کسب و کار در بازه‌های زمانی مشخص می‌توان آمار متنوعی را در یک نگاه در اختیار داشت. این آمار عبارتند از:



سامانه پویا مدیریت پایا



9 داشبورد مدیریتی

Dashboard
| با سیوا، مدیریت به خاطر سپردنی است |

داشبورد مدیریتی چیست؟

داشبورد مدیریتی سیوا ابزاری است بسیار کارآمد برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه اطلاعات جهت رسیدن به اهداف کسب و کار. با داشبورد سیوا وقایع اتفاق افتاده در سازمان را می‌توان در کمترین زمان با استفاده از انواع نماد های گرافیکی مانند نمودارهای خطی، میله ای، حلقوی و غیره نظارت نموده و در کمترین زمان بر اساس آن تصمیمات مؤثری اتخاذ نمود. داشبورد های سیوا را می‌توان مطابق با نیاز تغییر داد تا حداکثر تطابق با خواسته های سازمان را داشته باشند.

انواع داشبورد های مدیریتی سیوا:

- داشبورد فروش
- داشبورد محصولات
- داشبورد مالی

گزارش‌ها

به منظور سهولت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز کاربران در بخش گزارش‌گیری، امکانات ویژه‌ای در اختیار کاربر قرار داده شده است، که با کمک آنها هر کاربر می‌تواند بسته به نوع اطلاعات و ویژگی‌های آن خروجی مورد نظر خود را تهیه و تنظیم نماید.

وجود موتور گزارش‌گیری بسیار قوی موجود در سیستم به کاربر این امکان را می‌دهد که بدون نیاز به طراحان نرم‌افزار و بدون نیاز به داشتن اطلاعات تخصصی اقدام به تهیه گزارش‌های مورد نیاز خود نماید.

امکان انتقال خروجی گزارش‌ها به حدود ۳۰ نوع فرمت فایل مختلف مانند، PDF، TXT، HTML، XML، Power Point، Excel و انواع فرمت‌های تصویری مانند، BMP، GIF، JPEG، PCX، PNG و TIFF از دیگر قابلیت‌های این نرم‌افزار می‌باشد.

پشتیبانی

شرکت فن‌آوران اطلاعات سوشیانس اعتقاد دارد که پشتیبانی و نگهداری مستمر از هر نرم‌افزار مهم‌تر از پیاده‌سازی آن می‌باشد زیرا تا قبل از پیاده‌سازی نرم‌افزار، شرکت بهره‌بردار وابستگی خاصی به تکنولوژی اطلاعات ندارد ولی پس از پیاده‌شدن و کاربردی شدن هر نرم‌افزار کلیه فعالیت‌های شرکت منوط به صحت عملکرد آن خواهد بود.

براساس این تفکر شرکت بخش ویژه‌ای را جهت پشتیبانی و نگهداری نرم‌افزارهای ارائه شده به مشتریان تخصیص داده است که در آن اهداف زیر دنبال می‌گردند:

- نگهداری از سیوا به نحوی که هرگونه وقفه در اجرای نرم‌افزار در اسرع وقت برطرف گردد.
- بررسی نیازهای جدید مشتریان و ارائه خدمات نرم‌افزاری جهت تکمیل سیستم‌ها و حفظ پویایی آن.

- ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای جهت ارتقاء کیفیت بهره‌برداری از نرم‌افزار.

تهیه نسخ پشتیبان از اطلاعات نرم‌افزار بصورت اتوماتیک

اسخن آخر

شرکت فن‌آوران اطلاعات سوشیانس با رعایت استانداردها و الزامات سیستم‌های مالی، بازرگانی و بازاریابی در طراحی نرم‌افزار جامع سیوا باعث شده، کاربران نیاز به احاطه بر مباحث علمی ذکر شده نداشته باشند و از جنبه دیگر این نرم‌افزار قابلیت برآورده ساختن انتظارات کاربران حرفه‌ای را نیز دارا باشد.

طراحی سیوا به گونه‌ای انجام شده که عملیات بخش‌های مختلف نرم‌افزار در تعامل با یکدیگر بوده و ارتباطات منطقی موجود بین سیستم‌ها بصورت یکپارچه تدوین گردیده‌اند و بدین ترتیب سیوا بخش عمده‌ای از عملیات ثبت و نگهداری اطلاعات را خود برعهده گرفته و کاربر نیاز به انجام عملیات اضافه جهت ثبت، بروزرسانی و تکمیل اطلاعات نخواهد داشت.