

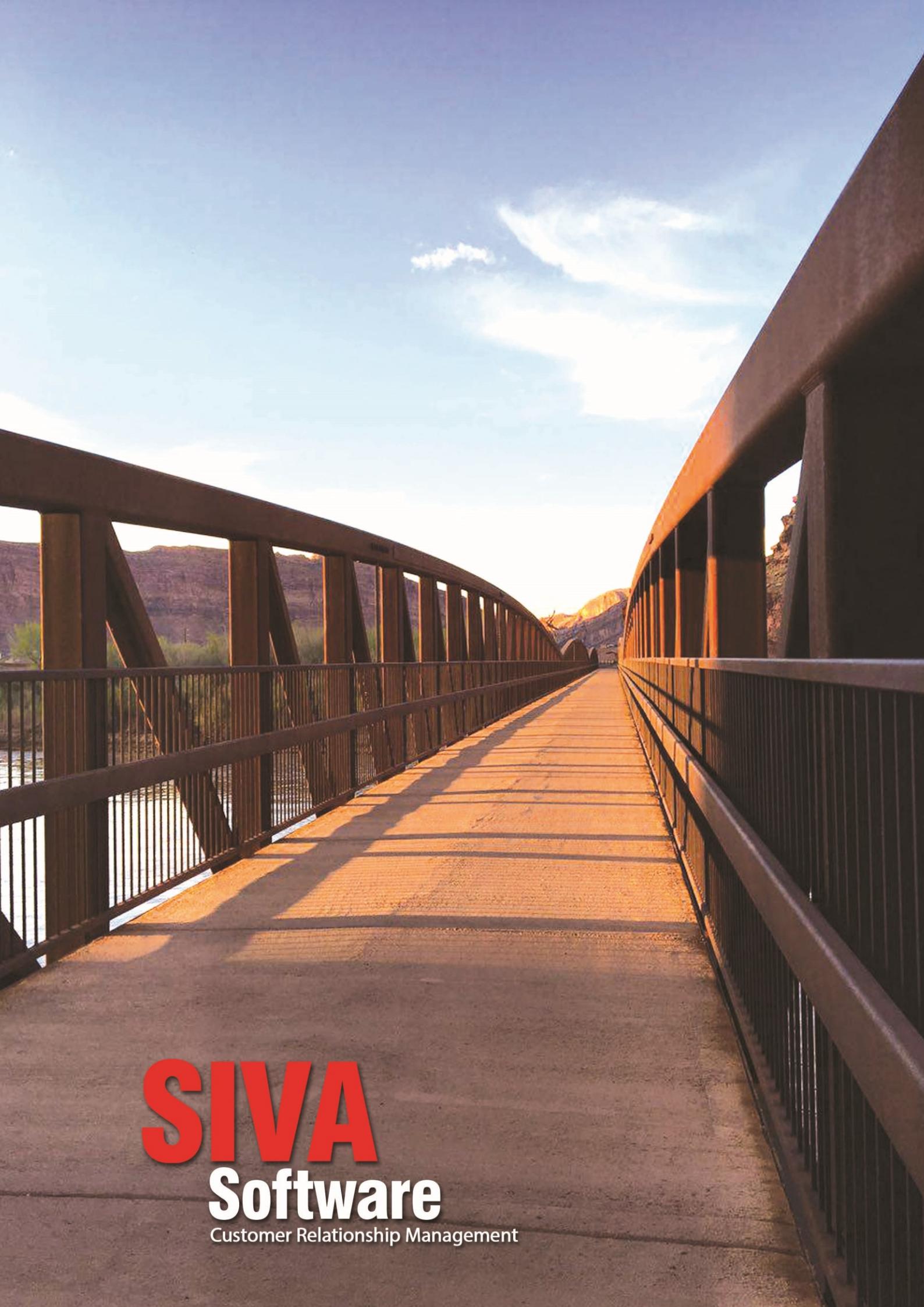


نرم افزار مدیریت  
لرتباط با مشتری

سیوا



Customer Relationship Management

A photograph of a long, perspective-view bridge over water at sunset. The bridge has a wooden deck and metal railings. The sky is blue with some clouds. In the background, there are mountains. The lighting suggests it's either sunrise or sunset.

# SIVA Software

Customer Relationship Management

# سامانه مدیریت پایا پویا

## ادرباره 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 جدید ترین فن آوری های موجود در زمینه اطلاعات و ارتباطات در سازمان های خصوصی و دولتی را به انجام برساند.

# نرم افزار جامع سیوا

انسان امروز با گسترش تکنولوژی و پیشنهادهای مختلف تلاش می‌کند 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 می‌شود که مدیران و کاربران با کمک نرم افزارهای مختلف ترافیک کاری را کنترل کنند و اهداف کاری و شخصی خود را سریع‌تر پیش ببرند.

## شاخصهای نرم افزار جامع سیوا

- به سادگی قابل استفاده است.
- قابلیت گستردگی شدن و یکپارچگی را دارد.
- دارای بروز رسانی مدام‌العمر می‌باشد.
- دارای پشتیبانی مطمئن و پایدار است.
- گزارش و خروجی مطمئن از محاسبات دارد.
- سرعت در پردازش اطلاعات را به نحو احسن انجام می‌دهد.
- امنیت و قدرت در حفظ و ضبط اطلاعات مربوطه را به عنوان یکی از مولفه‌های اصلی داراست.

---

## نگاهی به محصولات سیوا

نرم افزار سیوا مجموعه‌ای 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 سیستم‌های مالی، بازرگانی و بازاریابی می‌باشد. سیوا ابزاری است کارآمد و ساده که توسط آن کلیه فعالیت‌های مالی، بازرگانی و بازاریابی به ساده ترین روش بصورت کاملاً علمی تحت کنترل قرار خواهد گرفت.

---





## 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 ارایه سرویس‌دهی مناسب و ایده‌آل.
- استفاده از امکانات موجود برای افزایش درآمد.



معرفی بخش‌های

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری



سیوا

## مدیریت سرخ

Lead

| با سیوا، سرخ در دست شماست |

### | سرخ چیست؟

یکی از مهمترین وظایف در سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان حفظ و نگهداری سرخ‌های تجاری یا مشتریان بالقوه می‌باشد. اگرچه لزوماً سرخ‌ها مشتریان دائمی سازمان نمی‌گردند اما نگهداری اطلاعات آنها به منظور برقرار نمودن ارتباط در آینده و یا اطلاع رسانی در مورد خدمات و محصولات شرکت می‌تواند تاثیر بسیاری در افزایش حجم فروش داشته باشد. سرخ یا مشتری بالقوه می‌تواند در آینده به یک مشتری بالفعل تبدیل شود.

### | ویژگی‌های سرخ:

- ساختار اطلاعاتی سرخ مطابق با نیازهای سازمانی پیش می‌رود و انواع بخش‌های اطلاعاتی مورد نیاز سازمان، در ارتباط با مشتریان مانند اطلاعات شخصی، اطلاعات تماس، نحوه آشنایی با سازمان و... را شامل می‌گردد.
- امکان تبدیل سرخ به یک حساب یا یک مشتری بالفعل در زمان ارتباط تجاری.
- امکان ضمیمه کردن انواع فایل‌های مرتبط با سرخ به صورت آرشیو الکترونیک.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت‌های انجام گرفته مربوط به سرخ شامل نامه، نمبر، تماس تلفنی، قرار ملاقات، پیام کوتاه و پست الکترونیک.
- تشکیل پرونده برای سرخ از طریق دریافت اطلاعات از فایل اکسل به صورت گروهی. (مانند اطلاعات دریافتی از نمایشگاهها)
- دسته‌بندی و جست و جوی پیشرفته برای اطلاعات سرخ‌ها.
- تعیین بازاریاب مربوط به سرخ.
- قابلیت ایجاد انواع طبقه‌بندی، زمینه فعالیت و تعیین الویت هر سرخ.
- استخراج گزارش جامع از اطلاعات سرخ با امكان شرط‌گذاری بر روی کلیه فیلدهای اطلاعاتی.



## 2 مدیریت حساب مشتریان

Account

| روی سیوا حساب کنید |

### | مدیریت حساب مشتریان چیست؟ |

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

### | ویژگی‌های 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 موردنیاز را برای مشتری ثبت و نگهداری نماید.
- امکان ثبت اطلاعات شناسنامه ای، تماس، آدرس، تجاری، شرکتی، مالی، روانشناسی 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، نمبر، 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 هرگونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- تعیین فرد یا افراد مرتبط با مشتری و نوع ارتباطشان با مشتری.
- تعیین بازاریاب مرتبط با مشتری.

## مدیریت افراد

Contacts

| سیوا، منتخب مدیران مجرب |

### | مدیریت افراد چیست؟

اشخاص مختلفی که با سازمان ارتباط برقرار می‌کنند و یا مدیران، کارکنان مشتریان و سرنخ‌ها 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 فیلدهای اطلاعاتی مانند فیلدهای متنی، لیست‌های بازشونده، ساعت، تاریخ و فیلدهای چک باکس.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت‌های انجام گرفته مربوط به افراد شامل نامه، نمبر، 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 هرگونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- امکان ثبت انواع یادداشت‌ها و توضیحات تکمیلی مرتبط با فرد.
- دسته بندی و امکان جست و جوی پیشرفته برروی مشخصات و اطلاعات افراد.

## مدیریت بازاریاب‌ها

Marketer

| سیوا ، دستی پر از برگ برنده |

### ا 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 سرنخ و مشتری را در اختیار داشته باشد و کنترل فعالیتهای مرتبط با بازاریابی و فروش آنها را بر عهده گیرد. براین اساس شناسائی بازاریاب‌ها و میزان فعالیت و موفقیت ایشان در فرایندهای بازاریابی و فروش می‌تواند نقش تعیین کننده‌ای در موفقیت سازمان داشته باشد.

### ا ویژگی‌های مدیریت بازاریاب‌ها:

- امکان تطبیق مشخصات بازاریاب با نیاز سازمان و چیدمان انواع فیلدهای اطلاعاتی مورد نیاز مانند فیلدهای متنی، لیست‌های بازشونده، ساعت، تاریخ و فیلدهای چک باکس.
- امکان ثبت خودکار، مرور و مشاهده کلیه فعالیت‌های انجام گرفته مربوط به بازاریاب‌ها 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 هرگونه فایلی در قالب آرشیو الکترونیک.
- معرفی درصد پورسانت بصورت ثابت و یا براساس مدت زمان وصول وجوده فروش.
- قابلیت تفکیک منطقه‌ای بازاریاب‌ها.
- قابلیت تفکیک بازاریاب‌ها براساس نوع فعالیت مشتریان.
- مشاهده لیست مشتریان و سرنخ‌های 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 پرداخت‌های انجام شده به وی و پورسانت‌های تعلق گرفته در هر فروش.

# Activities



ارتباطات	نامه	نما بر	تلفن	وظایف	قرار ملاقات	پیامک	پست الکترونیک	تلگرام
مخاطب   مخاطبین								
مخاطب متفرقه								
تاریخ و شماره								
موضوع								
ضمایم   پیوست ها								
اولویت								
رونوشت								
متن   توضیحات								
نام و سمت امضا کننده								
شرکت کنندگان			★					
ارسال کنندگان		★	★	★				
پاسخ دهنده					★			
فایل 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   ارسال		★	★	★				
گروه بندی دلخواه		★	★	★	★	★	★	
جستجو پیشرفته		★	★	★	★	★	★	
مرتب سازی		★	★	★	★	★	★	
ستون های دلخواه		★	★	★	★	★	★	
فیلتر اطلاعات		★	★	★	★	★	★	
گروه بندی دلخواه		★	★	★	★	★	★	
جستجو پیشرفته		★	★	★	★	★	★	
مرتب سازی		★	★	★	★	★	★	
ستون های دلخواه		★	★	★	★	★	★	
فیلتر اطلاعات		★	★	★	★	★	★	

مشخصات

وضعیت

بیکاری ارجاعات

فلاتله

# Information

نامه اطلاعات	دیجیتی	اطلاعات مالی	اطلاعات شرکت	تجاری	اطلاعات آدرس و تماس	کل اطلاعات
عنوان و نام	★	★	★	★	★	★
سمت و پیشوند	★	★	★	★	★	★
مشتری اصلی	★	★	★	★	★	★
نوع		★				
افراد مرتبه		★				
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 سالیانه		★	★	★		
تعداد کارمندان		★	★	★		
شناسه ملی، تاریخ و شماره ثبت		★	★	★		
نوع مالکیت		★	★	★		
میزان و مدت اعتبار		★	★	★		
شماره اقتصادی		★	★	★		
توقف عملیات فروش		★	★	★		
حداقل و حداکثر فروش هدف	★					
در مدد ثابت و شناور	★					
نسبت زمان تسويه	★					
تاریخ		★				
نوع پشتیبانی		★				
امکانات و تجهیزات قابل اراده		★				
سرویس کار پیشنهادی		★				
خصوصیات روانشناسی		★				
ویژگی ها		★				
بازاریاب	★	★				
نحوه آشنایی		★				
روش های ارتباط	★	★	★			
تاریخ و ساعت ثبت	★	★	★	★		
ضيماهم و پيوست ها	★	★	★	★		
گروه بندی دلخواه	★	★	★	★		
جستجو	★	★	★	★		
مرتب سازی	★	★	★	★		
ستون های دلخواه	★	★	★	★		
فیلتر اطلاعات	★	★	★	★		
مروف فعالیت ها	★	★	★	★		

# ارتباطات

ACTIVITIES

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 دراختیار 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 اجرائی آنها ارائه خواهد شد.

## 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 صادرشده، فرایند ایجاد ارتباط از این طریق را با دراختیار داشتن ابزارهای حرفه‌ای تسهیل نمود.

#### | اویژگی‌های 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 وارد و صادر بصورت مجزا.
- تعیین نام و پست سازمانی امضا کننده نامه.
- تعیین ارسال کننده نامه.
- امکان ارجاع نامه‌های وارد و صادر به دیگران با قابلیت پیوست توضیحات ارجاع بصورت نامحدود و پیگیری وضعیت نامه‌های ارجاع شده.
- امکان مشاهده سوابق ارجاعات هر نامه.



## 2 مدیریت نمبر

Fax

| آسان ترین راه را انتخاب کنید |

### اماکن مدیریت نمبر چیست؟

در این نوع ارتباط نمبرهای ارسالی و دریافتی مربوط به هر مشتری ثبت و نگهداری می‌گردد و با امکانات موجود در آن می‌توان نسبت به ارسال و دریافت نمبر 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.

### اویزگی‌های مدیریت نمبر:

- ارسال نمبر بصورت انفرادی و یا گروهی برای مخاطبان شناسایی شده و ناشناس.
- دریافت نمبر و تشکیل پرونده برای نمبرهای ناشناس و قراردادن نمبرهای شناسایی شده در پروندهای مربوطه به همراه فایل تصویر نمبر.
- شماره گذاری خودکار برای نمبرهای دریافتی و ارسالی بصورت مجزا.
- امکان ارجاع نمبرهای وارد و صادر به دیگران با قابلیت پیوست توضیحات ارجاع بصورت نامحدود و پیگیری وضعیت نمبرهای ارجاع شده.
- امکان مشاهده سوابق ارجاعات هر نمبر.

## مدیریت پیام کوتاه

SMS

| سوال از شما، پاسخ از سیوا |

### | 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.

### اویژگی‌های 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 اطلاع‌رسانی، جزئیات 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 سرسید 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 اطلاع‌رسانی.
- 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 کپی پیام‌های کوتاه به شماره موردنظر.
- قابلیت تعریف و ارسال متون از پیش آمده
- استخراج گزارش از پیام‌های کوتاه دریافتی و ارسالی.

### امدیریت پست الکترونیک چیست؟

یکی از بایدهای 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 مربوط به آن و انتقال پست‌های الکترونیک به نرم افزار سیوا به منظور شناسائی، 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 اطلاع‌رسانی.



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 بکارگیری دستگاه Caller ID ثبت می گردد. با تماس هر مشتری بلا فاصله 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 بروی تمامی کامپیوترها بصورت آنلاین.
- دسترسی سریع به پروندهی 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 تماسهای ناشناس در پرونده مستقل و امکان تشکیل پرونده برای اینگونه تماسها در حین یا بعد از مکالمه.
- ثبت تماسهای از دست رفته.
- مشاهدهی 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 با 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 کارتابل شرکت کنندگان.
- ثبت قرار ملاقات در پروندهای فعالیت های مخاطبان.
- دسته بندی و جست و جوی پیشرفته برای لیست قرار ملاقات ها.

# مدیریت وظایف

Task

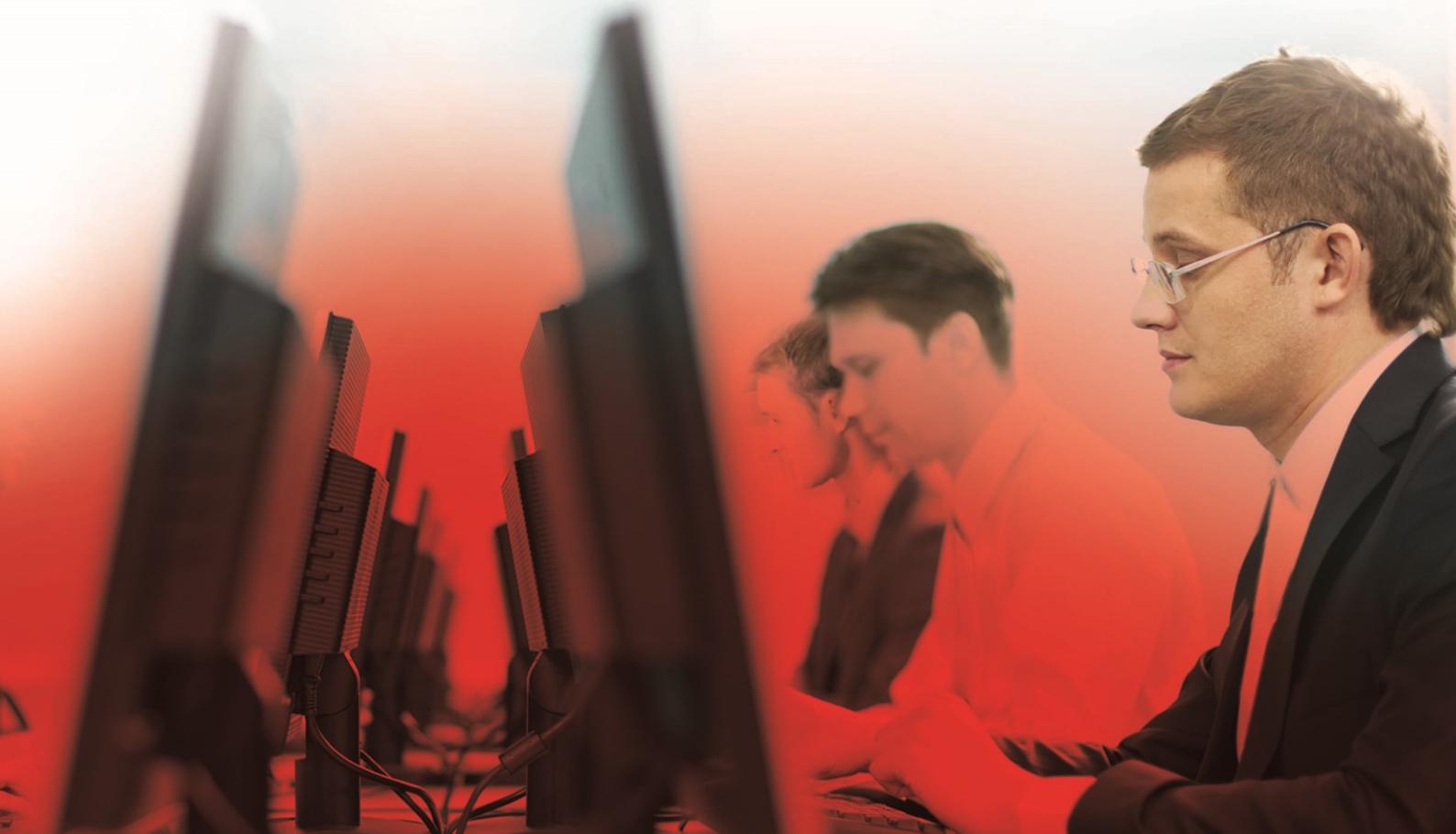
| سیوا، گزینه کلیدی مدیریت |

## اما 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 عملکرده را تحت کنترل خود داشته باشند.

## اویزگی‌های مدیریت وظایف:

- قابلیت به وجود آوردن وظیفه و انجام آن توسط انجام دهنده برای یک یا گروهی از مخاطبین.
- قابلیت ایجاد کردن 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 سرنخ، مشتری و یا فرد مشخص.



## امدیریت کارتابل چیست؟

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

## اویژگی‌های کارتابل:

- 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.
- نمبرهای جدید: لیست نمبرهایی 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 صورت حساب‌های فروشی که صادر گردیده است و مطابق با گردش الکترونیک سیوا در مرحله‌ای قرار گرفته‌اند که کاربر باایستی آن‌ها را تأیید نماید.
- صورتحساب‌های فروش تسویه نشده: لیست صورت حساب‌های 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 انقضاء آن‌ها سررسیده باشد.
- ضمائم و پیوست‌های سررسید شده: لیست ضمائم و پیوست‌هایی که به سررسید تاریخ یادآوری خود رسیده‌اند.
- چک‌های سررسید شده: لیست چک‌های دریافتی و پرداختی که به تاریخ سررسید خود رسیده‌اند.

## 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 نمادهای گرافیکی مانند نمودارهای خطی، میله‌ای، حلقوی و غیره نظارت نموده و در کمترین زمان بر اساس آن تصمیمات مؤثری اتخاذ نمود. داشبوردهای سیوا را می‌توان مطابق با نیاز تغییر داد تا حداقل تطابق با خواسته‌های سازمان را داشته باشند.

### انواع داشبورد های مدیریتی سیوا:

- داشبورد فروش
- داشبورد محصولات
- داشبورد مالی



## 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

## | گزارش‌ها

به منظور سهولت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز کاربران در بخش گزارش‌گیری، امکانات ویژه‌ای در اختیار کاربر قرارداده 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 نرم افزار 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، XML، HTML، BMP، GIF، JPEG، Excel، Power Point، XML و انواع فرمتهای تصویری مانند، PCX، PNG و TIFF از دیگر قابلیتهای این نرم افزار می‌باشد.

## | پشتیبانی

شرکت فن‌آوران اطلاعات سوشیانس اعتقاد دارد که پشتیبانی و نگهداری مستمر از هر نرم افزار مهمتر از پیاده سازی آن می‌باشد، زیرا تا قبل از پیاده سازی نرم افزار، شرکت بهره بردار وابستگی خاصی به تکنولوژی اطلاعات ندارد ولی پس از پیاده شدن و کاربردی شدن هر نرم افزار کلیه فعالیتهای شرکت منوط به صحت عملکرد آن خواهد بود.

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

- نگهداری از سیوا به نحوی که هرگونه وقفه در اجرای نرم افزار در اسرع وقت برطرف گردد.
- بررسی نیازهای جدید مشتریان و ارائه خدمات نرم افزاری جهت تکمیل سیستم‌ها و حفظ پویایی آن.
- ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای جهت ارتقاء کیفیت بهره برداری از نرم افزار.

تهیه نسخ پشتیبان از اطلاعات نرم افزار بصورت اتوماتیک

## | سخن آخر

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

طراحی سیوا به گونه‌ای انجام شده که عملیات بخش‌های مختلف نرم افزار 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 بر عهده گرفته و کاربر نیاز به انجام عملیات اضافه جهت ثبت، بروزرسانی و تکمیل اطلاعات نخواهد داشت.



## شرکت فنآوران اطلاعات سوشیانس



- دفتر مرکزی: تهران، بلوار میرداماد، پلاک ۱۰، واحد ۶  
تلفن: ۰۲۱-۸۸۶۶۳۳۵۶-۷
- دفتر اصفهان: چهارباغ بالا، خیابان امینی تزاد، پلاک ۸۴، واحد ۲  
تلفن: ۰۳۱-۹۵۰۱۱۶۷۵-۶



@sivacrm  
sivasoftware  
siva\_software  
@sivasoftware  
[www.siva360.com](http://www.siva360.com)  
[www.soshianceit.com](http://www.soshianceit.com)