



مدیریت ارتباط با مشتریان  
(CRM) تحت وب پل

PAYASOFT

شرکت مهندسی پایا افزار گستر صدرا از معتبرترین و موفق ترین شرکت های نرم افزاری دانش بنیان صنعتی می باشد که با هدف ارائه محصولات و خدمات متنوع در زمینه فناوری اطلاعات تأسیس شده است.

این شرکت که بیش از ۱۵ سال از تأسیس آن می گذرد، با بهره گیری از دانش روز دنیا اقدام به تولید و ارائه انواع نرم افزارهای یکپارچه تخصصی تحت وب و تحت ویندوز در زمینه مدیریت کسب و کار با امکان پیاده سازی بر اساس نیازمندی های هر مجموعه نموده است.

حضور تیم های متخصص تحلیل، طراحی، تولید، فنی، بازرگانی و پشتیبانی در قالب یک گروه منسجم و تجربیات موفق فراوان در زمینه ارائه سیستم ها به سازمان ها و شرکت های دولتی و خصوصی داخلی و کسب و کارهای خارجی در صنایع مختلفی همچون فناوری اطلاعات و ارتباطات، خودرو، پزشکی، غذا و دارو، کشاورزی و معدن، پوشاک، انرژی و ... نشان از توان اجرایی بالای این مجموعه دارد.

شایان ذکر است که شرکت پایا افزار گستر صدرا (سهامی خاص) تا اواسط سال ۱۳۹۶ با نام پایا افزار ویرا (مسئولیت محدود) فعالیت می نمود که به دلیل تشخیص قابلیت ورود این شرکت به فرابورس کشور از سوی معاونت محترم علمی و فناوری نهاد ریاست جمهوری کشور، از مسئولیت محدود به سهامی خاص تغییر ماهیت یافت.

## دستاوردها

- ◀ مجوز فعاليت و گواهي رتبه بندي از شوراي عالي انفورماتيك كشور
- ◀ پروانه بهره برداري از وزارت صنعت، معدن و تجارت
- ◀ كسب عنوان شركت دانش بنیان صنعتی از معاونت علمی و فناوری نهاد ریاست جمهوری
- ◀ دریافت نشان توانمندی جایزه ملی مدیریت فناوری و نوآوری (IRMIT 2016) از انجمن مدیریت فناوری ایران
- ◀ حضور مستمر در نمایشگاه های تخصصی IT و صنایع مختلف
- ◀ عضو سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور
- ◀ عضو سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (setadiran)
- ◀ عضو فعال اتاق بازرگانی ایران
- ◀ و ...

## اصلي ترين فعاليت های پايافزار

- ◀ ارائه انواع راهکارهای مدیریت کسب و کار در قالب نرم افزارهای تخصصی تحت وب و تحت ویندوز
- ◀ مشاوره مدیریت جهت شناسایی، تحلیل و پیاده سازی شاخص ها، نیازها و فرآیندها
- ◀ سفارشی سازی نرم افزارها بر اساس نیاز مشتری
- ◀ ارائه وب سرویس های نرم افزارها جهت یکپارچگی به سایر نرم افزارهای سازمان
- ◀ استقرار، پیاده سازی، گارانتی و خدمات پس از فروش
- ◀ انواع خدمات مربوط به آموزش نرم افزارها
- ◀ ارائه نرم افزارها در فضای ابری ( به صورت Cloud )
- ◀ خدمات هاستینگ و نگهداری از نرم افزار مشتری بر روی سرورهای شرکت پایافزار
- ◀ تجميع اطلاعات پایگاه داده های مختلف (Replication)
- ◀ انتقال اطلاعات از پایگاه داده قدیمی به پایگاه داده جدید (Convert)
- ◀ و ...

## فهرست

---

- ۱ مدیریت ارتباط با مشتریان پل
- ۲ پل بدون مرز
- ۲ گوشی موبایل شما، دفتر کار شماست
- ۲ مشخصات فنی  
امنیت:
- ۳ - امنیت بیرونی: اصول امنیتی عمومی
- ۳ - امنیت داخلی: اصول کنترل داخلی بر پایه سیستم‌های فرآیند محور
- ۳ یکپارچه با تکنولوژی احراز هویت واحد (SSO) در سازمان
- ۴ فرآیندمحور مبتنی بر BPMS
- ۴ معماری مبتنی بر سرویس (SOA)
- ۴ قابلیت کاربری چند زبانه
- ۵ برخی ویژگی‌های نرم افزار ارتباط با مشتریان پل  
سایر ویژگی‌ها
- ۶ مشتریان بالقوه
- ۷ مشتری
- ۸ نمایندگی‌ها
- ۹ تأمین‌کننده
- ۱۰ رقبا
- ۱۱ فرصت و بازاریابی
- ۱۲ ثبت گزارش کار
- ۱۳ گزارشات پویا



مدیریت ارتباط با مشتریان پل

پل

نرم افزار ارتباط با مشتریان پل علاوه بر دارا بودن کلیه امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری پندار، دارای سه بخش اساسی بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش می باشد که در قالب زیرسیستم های مختلف ارائه می گردد.

مدیریت ارتباط با مشتریان پل در یک نگاه:

- کلیه امکانات اتوماسیون
- تامین کننده
- اداری
- رقبا
- BPMS-
- فرصت و بازاریابی
- مشتریان بالقوه
- مشتریان
- ثابت گزارش کار
- گزارشات پویا
- نمایندگی ها

## پل بدون مرز

تحت وب بودن نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل ، شما را از بُعد مکان و زمان رها می‌سازد. هر جای این کره خاکی که باشید، تنها کافی است به اینترنت دسترسی داشته باشید تا با رعایت اصول امنیتی سرور مرکزی بتوانید همانند دفتر کارتان، از امکانات سیستم بهره‌مند شوید و به اطلاعات مورد نیازتان دسترسی داشته باشید.

## گوشی موبایل شما، دفتر کار شماست

برای استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل، نیازی به دریافت CD و نصب نرم افزار و یا به‌روز رسانی ندارید. با هر دستگاهی که یک مرورگر وب داشته باشد می‌توانید در شبکه‌های محلی و یا در شبکه اینترنت وارد سیستم شوید و کارتان را انجام دهید. لپ‌تاپ و تبلت و حتی گوشی موبایل شما دفتر کار شما هستند. همچنین، با توجه به این که نیازی به نصب و راه‌اندازی بر روی دستگاه کاربران نیست، هزینه‌های نصب و راه‌اندازی و پشتیبانی کاهش می‌یابد.

## مشخصات فنی

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل با استفاده از به‌روزترین ابزار برنامه‌نویسی طراحی و پیاده‌سازی شده است. نرم افزار فوق با استفاده از زبان برنامه‌نویسی Net. جهت تولید و از بانک اطلاعاتی SQL Server 2008 R2 جهت پردازش و نگهداری اطلاعات، پیاده‌سازی شده است.

علاوه بر این، طراحی لایه‌ای و قابلیت ارتباط از طریق VPN با بانک اطلاعاتی، محیطی امن را برای انتقال اطلاعات فراهم می‌نماید. تمامی اطلاعات نیز در بانک اطلاعاتی به صورت Hash شده ذخیره می‌گردد. همچنین، امکان استفاده از پروتکل LDAP جهت فراخوانی و یکپارچه سازی اطلاعات کاربری و رمز ورود کاربران با سایر سیستم‌های هر سازمان از قابلیت‌های ویژه نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل می‌باشد.

## امنیت:

رعایت اصول امنیتی در هر کاری جزو مقدمات و اقدامات اولیه کار می باشد. زمانی که بحث اطلاعات مطرح می شود، اهمیت امنیت صد چندان می گردد. پایا افزار امنیت را برای شما به ارمغان می آورد.

### - امنیت بیرونی: اصول امنیتی عمومی

بهره گیری از بستر امن SSL، قابلیت استفاده از TOKEN و رمزسازهای OTP و نیز امکان ارسال پیامک هنگام ورود کاربران، ابزارهای مختلفی هستند که سیستم پندار را در امر شناسایی کاربران به هنگام ورود به یک سیستم خاص مطلع می سازند. به علاوه، طراحی لایه ای و قابلیت ارتباط از طریق VPN با بانک اطلاعاتی، محیطی امن را برای انتقال اطلاعات فراهم می نماید.

### - امنیت داخلی: اصول کنترل داخلی بر پایه سیستم های فرآیند محور

نرم افزار پل این امکان را برای شما فراهم می آورد تا علاوه بر فرآیندهای پایه ای که از قبل طراحی شده است، بتوانید فرآیندهای جدید را بر اساس ساختار مجموعه خود و اصول کنترل داخلی سازمان طراحی نموده، فعالیت های تکراری و موازی را حذف کنید و از گردش صحیح کار در سازمان خود و استفاده از ابزارهای تأیید و کنترل فرآیندها اطمینان حاصل نمایید و در نهایت، با حداکثر بهره وری به هدایت مجموعه خود بپردازید.

### یکپارچه با تکنولوژی احراز هویت واحد (SSO) در سازمان

در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل برای ارتقاء سطح امنیت و یکپارچه سازی سیستم های نرم افزاری به منظور کارآمدتر نمودن آنها و ایجاد ارزش افزوده بیشتر برای سازمان به وسیله یکپارچگی با تکنولوژی SSO، کاربران پس از ورود متناسب با مجوزهای اختصاص داده شده فعالیت خواهند نمود.

## فرآیندمحور مبتنی بر BPMS

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل علاوه بر فرآیندهای از پیش تعریف شده قابلیت انعطاف‌پذیری و بومی‌سازی شدن و مکانیزه کردن فرم‌ها و فرآیندهای کسب و کار در سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف را دارا می‌باشد. با استفاده از ابزار پیشرفته فرم‌ساز و فرآیندساز، می‌توانید اطلاعات را به صورت اتوماتیک بین کاربران گردش دهید که این امر باعث حذف فرآیندهای تکراری می‌شود و مدیران می‌توانند با فراغت خاطر نسبت به اتخاذ تصمیمات کلان و کنترل و پیگیری فرآیندهای سازمان اقدام نمایند.

## معماری مبتنی بر سرویس (SOA)

در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل با برخورداری از معماری چند لایه ای و مبتنی بر سرویس، مواردی همچون: قابلیت‌های به روز رسانی و ارتقاء، سرعت و دقت و کیفیت در عملکرد، پشتیبانی از تعداد نامحدود کاربر و حجم سنگین تراکنش و ... فراهم شده است. همچنین، برقراری ارتباط با سایر سیستم‌های سازمانی از طریق وب سرویس امکان‌پذیر می‌باشد.

## قابلیت کاربری چند زبانه

در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پل وجود قابلیت پشتیبانی همزمان از چندین زبان (فارسی، انگلیسی) امکان استفاده از آن را در کسب و کارهای بین‌المللی فراهم نموده است. این نرم افزار مبتنی بر اصطلاحات تخصصی مالی و بازرگانی استاندارد می‌باشد. در نتیجه، تعامل با سایر نرم افزارها و کاربران خارج از کشور به راحتی امکان‌پذیر می‌باشد. علاوه بر آن، کاربران مختلف نرم افزار قادر خواهند بود با زبان مورد نظر خود و متفاوت با زبان دیگر از نرم افزار استفاده کنند.



## برخی ویژگی های نرم افزار ارتباط با مشتریان پل

- پشتیبانی کامل از چرخه بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- یکپارچگی کامل با نرم افزار اتوماسیون اداری و BPMS
- بدون محدودیت جغرافیایی، با قابلیت اجرا بر روی تمامی مرورگرها و بدون نیاز به نصب نرم افزار و یا سیستم عامل خاص
- قابل استفاده بر روی انواع رایانه، تبلت، موبایل و ...
- محیط کاربری ساده و کاربرپسند با امکانات متنوع به همراه اعمال تغییرات بر اساس سلیقه کاربر
- یکپارچگی کامل با Outlook ، Google و سامانه های SMS
- امنیت کامل در انتقال اطلاعات، ارتباطات و احراز هویت با تعریف انواع سیاست های امنیتی
- منطبق بر استانداردهای معتبر
- امکان استفاده از دو زبان فارسی و انگلیسی در نرم افزار به صورت همزمان
- مجهز به سیستم وقایع نگار بر روی کلیه مستندات موجود برای ثبت تمامی فعالیت های انجام شده جهت خطایابی
- تعیین سطوح دسترسی به کلیه زیرسیستم های موجود برای واحدها و کاربران
- دارای انواع گزارشات مدیریتی و آماری متنوع بر روی شاخصه های مشتریان، تماس ها، فروش و ...

## سایر ویژگی ها

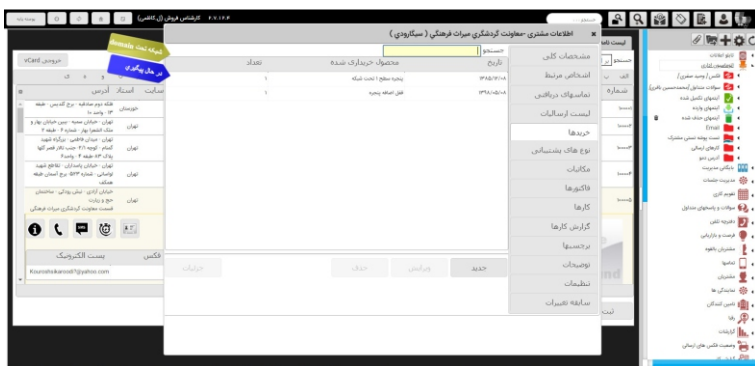
### مشتریان بالقوه

- تعریف و ثبت مشتریان بالقوه به صورت حقیقی و حقوقی به همراه اطلاعات تکمیلی (شماره تماس، آدرس و ..)
- تعیین نحوه آشنایی با محصول و تخصیص شماره شناسه، بازاریاب ، نماینده مربوطه و ویژگی های خاص مربوط به بازاریابی به مشتری بالقوه
- تعیین انواع وضعیت های مشتری در قالب طرح های بازاریابی مانند در حال پیگیری، برگزاری جلسه دمو و ... به همراه امکان ثبت جزئیات مراحل
- امکان ثبت کلیه تماس ها با شرح جزئیات و همچنین، مکاتبات، ارسالیات و دریافتی ها، پیگیری انواع نامه ها و ... از طریق ایمیل، دورنگار، sms یا تلگرام
- قابلیت ایجاد و پیگیری کارها برای کاربران جهت انجام امور محوله در رابطه با مشتری بالقوه
- تبدیل مستقیم مشتری بالقوه به مشتری، نماینده، تأمین کننده و رقیب با امکان انتقال کلیه اطلاعات ثبت شده

The screenshot displays a web-based CRM application interface. The main window is titled 'اطلاعات مشتری بالقوه - پگاه افشاری (فاز سلطانی)'. It contains a detailed form for entering customer information, including fields for name, address, phone numbers, and email. A sidebar on the right lists various system modules like 'مدیریت مشتریان', 'مدیریت تماس', and 'مدیریت گزارشات'. The interface is designed for efficient data entry and management of potential customers.

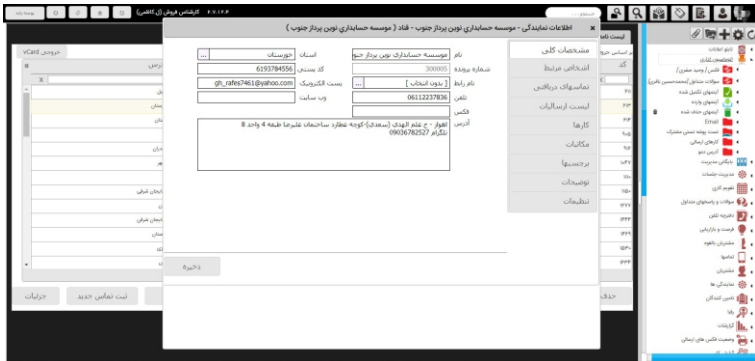
## مشتری

- کلیه امکانات موجود در مشتری بالقوه +
- درج Logo ، کارت ویزیت مجازی و ... مربوط به مشتری
- امکان ثبت کلیه پیش فاکتورها، فاکتورها، قراردادهای و توافقات، کالاهای خریداری شده،
- کلیه شاخص های مربوط به نحوه پشتیبانی و ...
- امکان تعیین و اعمال محدودیت در برقراری انواع راههای ارتباطی با مشتری (فکس، ایمیل، تلگرام، sms ، دسترسی به پنل و ...)



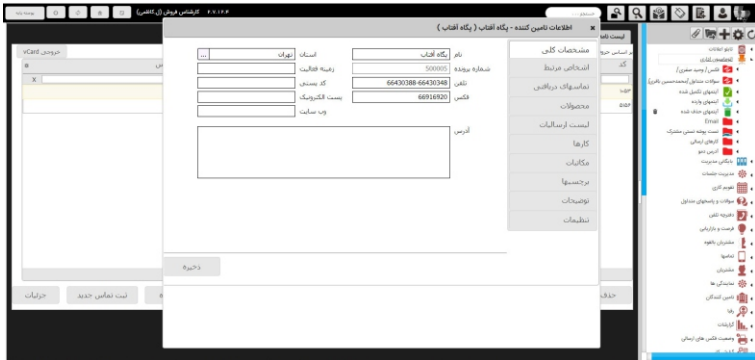
## نمایندگی ها

- تعریف و ثبت نمایندگی به صورت حقیقی و حقوقی به همراه اطلاعات تکمیلی (شماره تماس، آدرس و ..)
- درج Logo ، کارت ویزیت مجازی و ... مربوط به نماینده
- ایجاد دسترسی به CRM به نماینده به عنوان یکی از واحدهای سازمانی با امکان تعیین محدودیت دسترسی
- تخصیص شماره شناسه، ویژگی های خاص نمایندگی، نظرات و پیشنهادات نماینده و ...
- امکان ثبت کلیه تماس ها با شرح جزئیات و همچنین، مکاتبات، ارسالیات و دریافتی ها، پیگیری انواع نامه ها و ... از طریق ایمیل، دورنگار، sms یا تلگرام
- قابلیت ایجاد و پیگیری کارها برای کاربران جهت انجام امور محوله در رابطه با نماینده
- امکان تعیین و اعمال محدودیت در برقراری انواع راههای ارتباطی با نماینده (دورنگار، ایمیل، تلگرام، sms، دسترسی به پل و ...)
- ایجاد دسترسی به CRM به نماینده به عنوان یکی از واحدهای سازمانی با امکان تعیین محدودیت دسترسی



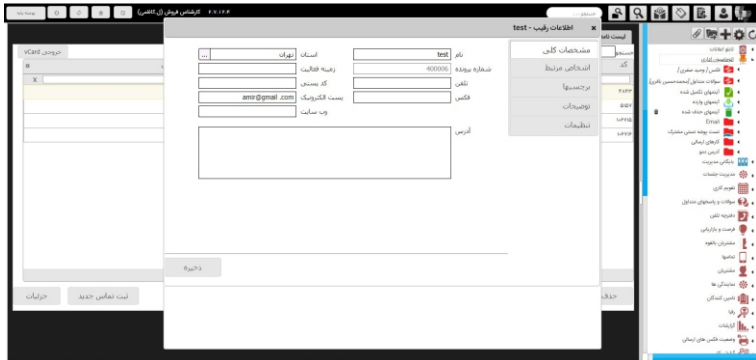
## تأمین‌کننده

- تعریف و ثبت تامین کننده به صورت حقیقی و حقوقی به همراه اطلاعات تکمیلی (شماره تماس، آدرس و ..)
- تخصیص شماره شناسه واحد، ویژگی‌های متمایزکننده متنوع
- تعیین لیست اقلام قابل تهیه و یا تهیه شده از تأمین‌کننده به همراه درج قیمت و تعیین مدت زمان گارانتی و ...
- تعیین انواع واحدهای ریالی و ارزی برای درج قیمت کالاهای تامین شده
- قابلیت ایجاد و پیگیری کارها برای کارکنان جهت انجام امور محوله در رابطه با تأمین‌کننده
- امکان تعیین و اعمال محدودیت در برقراری انواع راههای ارتباطی با تأمین‌کننده (دورنگار، ایمیل، تلگرام، sms، دسترسی به پنل و ...)
- درج Logo، کارت ویزیت مجازی و ... مربوط به تأمین‌کننده



## رقبا

- تعریف و ثبت رقا به صورت حقیقی و حقوقی به همراه اطلاعات تکمیلی ( شماره تماس، آدرس و ..)
- درج Logo ، کارت ویزیت مجازی و ... مربوط به رقیب
- تخصیص شماره شناسه واحد و ویژگی های متمایز کننده در رابطه با رقیب خاص
- درج کلیه نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدید در رابط با رقیب
- امکان تعیین و اعمال محدودیت در برقراری انواع راههای ارتباطی با تأمین کننده (دورنگار، ایمیل، تلگرام، sms، دسترسی به پنل و ...)



## فرصت و بازاریابی

- قابلیت تعریف فرصت‌های بازاریابی به همراه جزئیات مربوط و اختصاص گروه‌های بازاریابی به فرصت
- امکان تعریف محدوده زمانی برای انجام اقدامات لازم در رابطه با فرصت
- قابلیت ایجاد و پیگیری کارها برای کاربران جهت انجام امور محوله در رابطه با فرصت

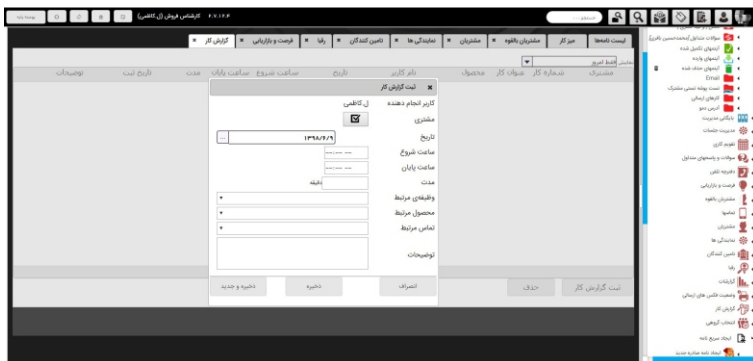
The screenshot shows a web-based form for defining a marketing opportunity. The form is titled "اطلاعات فرصت - پیشگامان سسل امروز". It contains several sections for data entry:

- مشخصات عمومی:** Includes fields for "نام بازاریابی" (Marketing Name), "کد فرصت" (Opportunity Code), "وضعیت" (Status), "تاریخ پایان" (End Date) set to 1398/02/10, and "تاریخ شروع" (Start Date) set to 1398/02/09.
- اطلاعات کاربر:** Includes "نام شرکت" (Company Name) as "پیشگامان سسل امروز", "تلفن" (Phone) as "8830961", "فکس" (Fax), "موبایل" (Mobile), and "آدرس" (Address) as "تهران - خیابان ستیبه - بین خیابان بهار و فلک الممتعا بهار - قطعه 6 - طبقه 2".
- گروه بازاریابی:** A dropdown menu showing "گروه بازاریابی" (Marketing Group).
- نویسندگان:** A section for assigning users to the opportunity.

The interface also features a sidebar on the right with navigation options and a top navigation bar.

## ثبت گزارش کار

- امکان تعریف انواع گزارش کار برای واحدهای مختلف با فرم های مختلف
- امکان تعریف مشخصات گزارش کار مانند فرد مسئول، اولویت، تحویل گیرنده گزارش کار
- ... 9
- امکان ارجاع گزارش کار به مسئول تحویل گیرنده جهت تایید



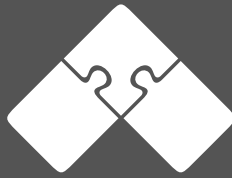






THINK TO THE PEAK

به اوج فکرکن



POL

[www.payasoft.net](http://www.payasoft.net)  
i n f o @payasoft.net



021- 48 000 964



کیلومتر ۲۶ اتوبان تهران-کرج، جنب  
انستیتو پاستور ایران، پارک تخصصی  
ارتباطات و فناوری اطلاعات، ساختمان  
شماره ۲۲۲ ، شرکت پایافزار

