



DORNICA CRM

www.crm.dornica.net

امانه ارتباط با مشتریان درنیکا



DORNICA

بزرگترین مرکز تخصصی IT در استان مازندران

”

غیرممکن فقط در ذهن شماست!

ما در مجموعه درنیکا با اعتقاد راسخ به این موضوع که پیشرفت و موفقیت تنها با پشتکار و تلاش مداوم امکان پذیر خواهد بود تمام انرژی و انگیزه خود را در مسیر کیفیت محصول قرار داده ایم تا بتوانیم با جلب رضایت مشتریان گرانقدر این مسیر را به بهترین نحو ممکن طی کنیم.

شرکت دانش بنیان البرز افراز طبهرستان (درنیکا) با پرورش و ساخت تیمی منظم و منسجم در زمینه هایی نظیر طراحی سایت، هوش مصنوعی، ساخت اپلیکیشن موبایل، ساخت بازی، دیجیتال مارکتینگ، امنیت گرافیک و متحرک سازی، پشتیبانی و... فعالیت میکند.

استفاده از افراد متخصص در کنار نیروهای جوان و خلاق به همراه تیم پشتیبانی آنلاین 24 ساعته و بهره گیری از متد روز فناوری و همچنین پشتیبانی بیش از یک دهه خدمتگزاری به شما مشتریان محترم باعث گردیده با اعتماد و آرامش خاطر در کنار شما عزیزان باشیم .

قطعا انجام چندین و چند پروژه کشوری و استانی نظیر سامانه بازسازی حوادث کل کشور، سامانه نظام فنی روستایی کل کشور، سامانه ساخت و ساز روستایی کل کشور، سامانه بهسازی مسکن روستایی کل کشور، سامانه مدیریت جمع کننده پرداخت، سامانه بازآفرینی بافت ناکارآمد کل کشور، سامانه تغییر کاربری املاک روستایی کل کشور، سامانه پایش نصب کنتورهای هوشمند کشور، سامانه برگزاری انتخابات الکترونیک و.. گواه این مدعا خواهد بود.

“

IMPOSSIBLE
IS ONLY
IN YOUR
MIND



سامانه ارتباط با مشتری درنیکا

صاحبان کسب و کار همواره به دنبال راهکاری جامع هستند تا براحتی بتوانند فعالیت های مدنظر خود، در راستای مدیریت فرآیند های کنترل پروژه و ارتباط با مشتریان را پوشش دهند. نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری که به اختصار CRM نامیده می شوند تمامی کارها و فعالیت های یک مجموعه در جهت ارتباط با مشتری در پروسه های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش را شامل می شوند. شرکت دانش بنیان البرز افراز طبرستان (درنیکا) با بهره گیری از نیرو های متخصص و متعهد و بکارگیری تکنولوژی های نوین، اقدام به ساخت و توسعه نرم افزاری جامع درجهت رشد کسب و کارها و بهبود فرآیند های ارتباط با مشتری نموده است.

سامانه ارتباط با مشتری درنیکا، یک سامانه یکپارچه و تحت وب می باشد که با طراحی ساده و کاربر پسند به صورت پیشرفته و کاربردی باعث بهبود عملکرد، افزایش بهره‌وری و مشتری‌مداری در سازمان شما می‌گردد. این سامانه با ایجاد امکان کنترل و مدیریت فرآیند ها، از مرحله بازاریابی و فروش تا خدمات پس از فروش، باعث ایجاد دید 360 درجه و یکپارچه از ارتباطات با مشتری می شود.

با استفاده از گزارش های تحلیلی از تمامی فرآیند ها به راحتی می توان بهبود عملکرد کارکنان خود را فراهم و در نهایت رضایت مشتری و افزایش فروش را رقم زد. لازم به ذکر است که هدف اصلی کسب و کارها برای استفاده از نرم افزار CRM ، برقراری ارتباطی عمیق تر با مشتریان، جلب رضایت و افزایش وفاداری آنها و در نتیجه بهبود، رشد و سود آوری کسب و کار است.

01

بهبود عملکرد کارکنان
دریافت گزارش های تحلیلی
مدیریت خدمات گارانتی و ارائه خدمات پس از فروش

02

کنترل و مدیریت فرآیند فروش
پیشنهاد ارائه خدمات در زمان های مناسب
مدیریت و برنامه ریزی فعالیت های کارکنان مرتبط با مشتری

03

اطلاع رسانی خودکار به مشتری
شناسایی اثربخشی فعالیت های بازاریابی در نرم افزار
ایجاد دید 360 درجه و یکپارچه از ارتباطات با مشتری

امکانات عمومی

یکپارچه بودن این سامانه موجب می شود دیگر نیازی به استفاده از نرم افزارهای مدیریت پروژه، مالی و انبارداری جانبی نبوده و بتوان تمامی فرآیندها را در یک سامانه پیاده سازی کرد. میتوان با تعیین سطح دسترسی هر کاربر بر اساس جایگاه شغلی، میزان دسترسی به اطلاعات و قسمت های مختلف سامانه را مدیریت نمود. همچنین می توان با استفاده از پایگاه دانش و مدیریت رسانه فضایی را جهت اشتراک گذاری فایل های کاربران و یا مدیریت رمز های عبورشان ایجاد نمود. امکان اتصال با انبار، جهت کنترل و مدیریت ورود و خروج کالا ها از انبار ها، امکان صدور برگه های انبار مانند رسید و حواله و همچنین گزارشات کامل و نمودارهای مدیریتی از دیگر امکانات این سامانه می باشند.

- امکان صدور برگه های انبار مانند رسید و حواله
- نمایش موجودی در لحظه صدور فاکتور و پیش فاکتور
- کارتابل کاربران با قابلیت اختصاصی سازی برای هر کاربر
- مدیریت حق دسترسی به اطلاعات در گروه شرکت ها
- امکان تعریف و پایش اهداف در سطح هر کاربر و یا تیم
- معرفی و ثبت کالا ها به همراه دسته بندی و گروه بندی آنها
- امکان اتصال با انبار جهت کنترل و مدیریت در ورود و خروج کالا ها از انبار ها
- تعریف کاربران، تعیین نقش های کاربری و تخصیص دسترسی به بخش های مختلف برنامه

- پایگاه دانش
- مدیریت ایمیل
- مدیریت رسانه
- تعریف تم سایت
- تعریف نقش ها
- سیستم چند زبانه
- مدیریت پسوردها
- تقویم کاری و هوشمند
- گزارش های از پیش تعریف شده
- اشتراک گذاری فایل های مختلف
- گزارشات کامل و نمودارهای مدیریتی

مدیریت منابع انسانی

منابع انسانی، دارایی با اهمیت هر سازمانی می باشد و رسیدگی به امورات پرسنلی با توجه به تعداد افراد شاغل، امری حیاتی و همواره در حال انجام بوده و نیازمند ساماندهی می باشد.

با ایجاد پرونده الکترونیک پرسنل در سامانه CRM درنیکا، میتوان قراردادهای کاری پرسنل را ایجاد، مدیریت و تمدید نمود.

همچنین حقوق و مزایای مربوط به هر کاربر را مشخص و ساعات کاری آن ها را تعیین کرد . مدیریت ساعت ورود و خروج پرسنل و مدیریت درخواست های پرسنلی از دیگر امکانات این بخش از سامانه می باشد.

مدیریت قرارداد های کاری پرسنل

مدیریت ساعات و شیفت های کاری

مدیریت ساعت ورود و خروج پرسنل

فیش حقوقی و احکام کارگزینی

اتصال به دستگاه حضور و غیاب

مدیریت درخواست های پرسنلی

سوابق بیمه

پرونده الکترونیک پرسنل

مدیریت حقوق و مزایا پرسنل



بازاریابی و سرنخ فروش

اتصال به سامانه پیامک
مدیریت ارسال و دریافت SMS
امکان ثبت پرسنل و افراد شاغل در شرکت یا سازمان ها به تفکیک

01

مدیریت سرنخ های فروش
مدیریت کمپین های تبلیغاتی پروژه ها
پرونده امورات صورت گرفته بازاریاب ها و پرسنل در طول روز به تفکیک کاربر

02

دیگر سرنخ های فروش خود را از یاد نبرید. بازاریابی و پیدا کردن مشتریان جدید در هر کسب و کاری بسیار سخت و ارزشمند بوده و به راحتی نمی توان آن ها را از دست داد. از ابتدا می توانید هر سرنخ فروشتان را در سامانه با جزئیات ثبت نمایید و نقش آن را در سازمان مشتریانتان مشخص نمایید تا ادامه پیگیری هایتان هدفمند تر صورت پذیرد. همچنین با امکان اتصال به سامانه های پیامکی و مدیریت ارسال و دریافت پیام کوتاه به راحتی می توانید کمپین های تبلیغاتی خود را پیاده سازی و اجرا نمایید.

فروش

هدف نهایی هر کسب و کار، افزایش فروش و ایجاد درآمد بیشتر برای استفاده در جهت رشد کسب و کار خود می باشد. برای دست یابی به این اهداف می بایست مدیریت مسیرها و فرصت های فروش از ابتدا به صورت منظم پیاده سازی و بررسی شود و پیگیری مذاکرات با هر مشتری به صورت مداوم انجام پذیرد. سامانه ارتباط با مشتری درنیکا تمامی امکانات را جهت دست یابی به این اهداف در اختیار شما قرار می دهد. فاکتور، تخمین فروش حرفه ای و پروپوزال جذاب برای مشتریان ایجاد کنید و میزان فروش خود را افزایش دهید.

- مدیریت افراد و شرکت ها
- مدیریت فرصت های فروش
- مدیریت فاکتورهای مشتریان
- مدیریت چاپ و ارسال پیش فاکتورها
- مدیریت محصولات در فرصت های فروش
- مسیر فروش
- روند فروش چندگانه
- مدیریت قراردادهای فروش
- مدیریت پرداخت های مشتریان
- امکان ثبت مذاکرات انجام گرفته بین پرسنل و مشتریان به تفکیک پروژه ها
- تخمین فروش
- پیشنهادات فروش
- مدیریت تعرفه ها
- یادداشت های مالی
- اعمال یادآور انجام یا پیگیری مذاکرات در پروژه های مختلف
- مدیریت محصولات
- بایگانی خریدهای گذشته
- مدیریت فاکتورهای مشتریان
- بایگانی استعلام بها انجام شده
- مدیریت تامین کنندگان و سفارشات خرید



مدیریت پروژه و رویدادها

با ایجاد یک ساختار منظم و مشخص در انجام فرآیندهای هر پروژه می توان اطلاعات مفیدی در جهت مشخص نمودن نقاط ضعف و قوت تیم عملیاتی و همچنین کارایی افراد مرتبط با هر تیم به دست آورد. در سامانه ارتباط با مشتریان درنیکا، امکانات متنوعی مربوط به مدیریت پروژه ها در اختیار کاربران قرار می گیرد تا با ایجاد هر پروژه بتوان فایل های مربوط به هر مشتری را در اختیار تیم اجرایی قرار داده و وظایف مربوط به تیم ها را ایجاد و به هر تعداد عضو مورد نیاز اختصاص داد. هر کاربر نیز می تواند با فعال کردن زمان سنج، میزان فعالیت خود را بر روی هر پروژه محاسبه نماید.

مدیریت پروژه ها
مدیریت فایل های مشتریان
یادآوری انجام فعالیت ها در نرم افزار و از طریق SMS
مدیریت تماس ها، جلسات و وظایف
مدیریت فایل های مشتریان
درج اطلاعیه ها

مدیریت وظایف
دنبال کردن اهداف
امکان تخصیص چند کارمند به وظایف
دنبال کردن زمان های صرف شده برای انجام پروژه ها
مدیریت تایم شیت کاربران
ایجاد گانت چارت

گفت و گو

با توجه به بالا بودن هزینه های پیدا کردن مشتریان جدید، حفظ و افزایش رضایت مشتریان فعلی در هر سازمانی همیشه حائز اهمیت بوده و جزو اولویت ها است. با استفاده از بخش گفت‌وگو در سامانه ارتباط با مشتری درنیکا، می توان همواره ارتباط موثر خود با مشتریان را حفظ کرد.

این سامانه مجهز به سیستم پشتیبانی و ثبت تیکت قدرتمند بوده که با استفاده از آن می توان به راحتی آپلود فایل و تصاویر را انجام داد. گزارش های تحویل، زمان دیده شدن و خوانده شدن پیام را دریافت نمود و همچنین پیام ها را به وظایف مرتبط آن در پروژه لینک کرد.

- آپلود فایل و تصویر
- کنترل اعضای گروه چت
- ساخت گروه و چت گروهی
- لینک کردن پیام ها به وظایف
- امکان گفت‌وگو با کاربران و مشتریان
- کنترل دسترسی کاربران به ماژول چت
- مجهز به سیستم پشتیبانی و ثبت تیکت قدرتمند
- نمایش وضعیت آنلاین، آفلاین و مشغول بودن کاربر
- بخش موارد و فایل های به اشتراک گذاشته شده در گروه
- نمایش نوتیفیکیشن زنده برای دسکتاپ هنگام دریافت پیام
- گزارش های تحویل، خوانده شده و زمان دیده شدن و خوانده شدن پیام



آموزش و پیاده سازی

EDUCATION & IMPLEMENTATION



هر ارگان و سازمانی با توجه به متفاوت بودن دسترسی به مشتریان خود، دچار مشکلات مربوط به آموزش محصولات، راه اندازی و پیاده سازی آنها می باشد. با سامانه ارتباط با مشتریان درنیکا به راحتی می توان دسترسی مشتریان به ویدیو ها و مستندات آموزشی محصولات را فراهم نموده و به کاربران یا مدیران، آموزش های لازم را ارائه داد. همچنین در تمامی این مراحل امکان گفت و گوی آنلاین با کارشناسان نیز فراهم می باشد.

E D U C A T I O N & I M P L E M E N T A T I O N

- متناسب سازی نرم افزار
- آموزش کاربران و مدیران
- ساخت گزارشات اختصاصی
- گفت و گوی آنلاین با کارشناسان
- دسترسی به ویدئوها و مستندات آموزشی

حسابداری مالی و قراردادها

امکانات متعدد موجود در این بخش به صورت حرفه ای، فرآیند های مالی، حسابداری و قراردادها را در سامانه ارتباط با مشتری درنیکا پیاده سازی نموده تا دیگر نیازی به استفاده از نرم افزار های حسابداری جانبی نباشد. قرارداد های میان خود و مشتریانتان را به راحتی ایجاد، ویرایش و یا تمدید نمایید. مدیریت هزینه این امکان را به شما می دهد تا هزینه های مربوط به شرکت یا پروژه ها را ثبت نموده و پس از ایجاد صورتحساب ها و صدور پیش فاکتور های حرفه ای، مشتری بتواند از طریق درگاه آنلاین پرداخت خود را انجام دهد.


- ایجاد قرارداد
- تمدید قرارداد
- ثبت هزینه ها
- ویرایش قرارداد
- مدیریت هزینه ها
- دسته بندی هزینه ها
- تعریف روش پرداخت
- صدور صورتحساب ها
- وضعیت های پرداخت
- اتصال به درگاه پرداخت
- ایجاد تعرفه صورتحساب
- پرداخت آنلاین صورتحساب مشتری
- مدیریت قراردادهای پشتیبانی و نگهداری
- ایجاد صورتحساب ها و پیش فاکتور های حرفه ای
- دریافت هزینه بر اساس زمان صرف شده در پروژه ها
- ثبت هزینه های شرکت یا پروژه و تبدیل به صورتحساب



DORNICA

 www.dornica.net

 [dornicacompany](https://www.instagram.com/dornicacompany)

 [021-91013171](tel:021-91013171)

 [dornica](https://www.telegram.com/dornica)