

راهنمای جامع سامانه مدیریت ارتباط با مشتری

MaadCRM

تاریخ به روز رسانی:

۲۰ بهمن ۱۴۰۴

App.MaadCRM.ir

دفتر مرکزی:

شیراز، تاجارا، نبش خیابان حکمت، موسسه کسب و کار ماد

تماس:

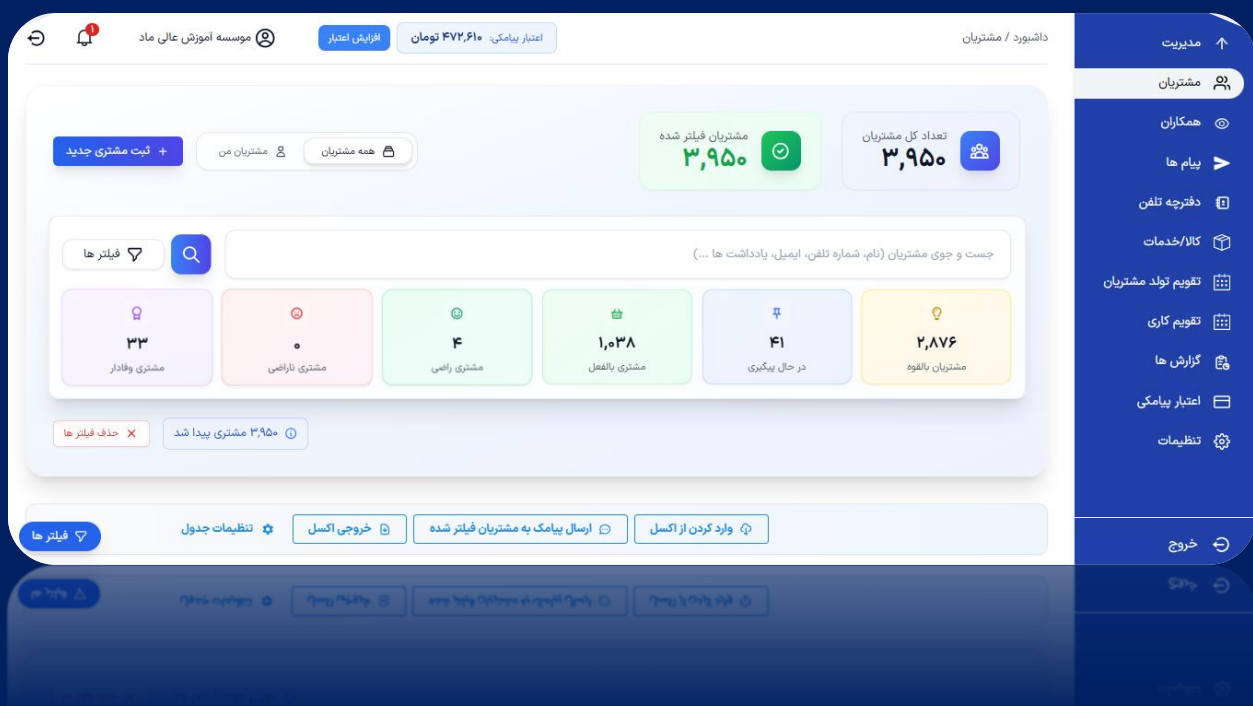
۰۷۱۳۳۷۵

۰۹۱۷۸۲۲۷۵۳۵

یک قدم تا بی نهایت...

قدم های اول مهم است، پس با ما همراه باشید تا سفری هیجان انگیز را آغاز کنیم!

در ماد سی آر ام، همه چیز در نهایت سادگی و کاربردی طراحی شده است. کافی است فقط یک بار، نحوه کار با این نرم افزار را مطالعه نمایید.

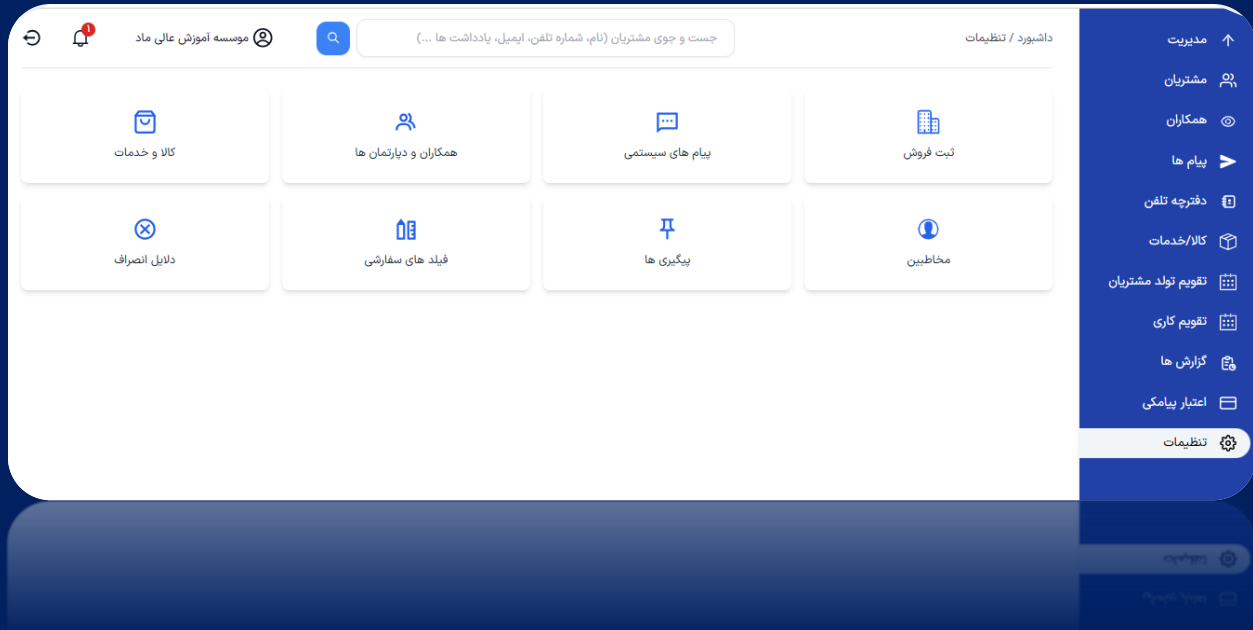


خلاصه مطالب:

- بخش تنظیمات
- سفر مشتری در ماد سی آر ام
- پروفایل مشتری
- داشبورد
- گزارش ها
- ابزارها و امکانات جانبی

بخش تنظیمات

قبل از ثبت اطلاعات مشتری، ابتدا باید تنظیمات لازم را انجام دهید. در این بخش هشت آیتم وجود دارد.



۱. ثبت فروش

در بخش تنظیمات ثبت فروش، شما می توانید یکی از دو گزینه های زیر را انتخاب کنید:

- ثبت فروش با محاسبات مالی
- ثبت فروش بدون محاسبات مالی

اگر گزینه اول را انتخاب کنید (ثبت فروش با محاسبات مالی)، زمانیکه به مرحله ثبت فروش می رسید، جزئیات فاکتور را هم می توانید وارد کنید و حتی مانده حساب مشتری را قسط بندی کنید. اما اگر گزینه دوم را انتخاب کنید، در زمان ثبت فروش، یک فاکتور کلی (نام کالا همراه با قیمت کالا)، برای مشتری ثبت می شود.

همچنانکه می دانید، تمرکز اصلی ما سی آر ام، مدیریت ارتباط با مشتری و افزایش فروش است و برای امور حسابداری اصلا مناسب نیست. در واقع، مدیریت فرایندهای قبل از فروش با سی آر ام و فرایندهای بعد از آن، عمدتا با نرم افزارهای حسابداری است.

البته در ما سی آر ام، شما می توانید قیمت کالاها یا خدمات را تعریف کنید، برای مشتری فاکتور صادر کنید، در فاکتور میزان تخفیف و قیمت نهایی را تعیین کنید و اگر فروش به صورت اقساطی است، تعداد اقساط، تاریخ

سررسید اقساط و مبلغ هر قسط را نیز مشخص کنید. و متعاقبا گزارش های مربوط به مشتریان بدهکار را دریافت کنید و پیام یادآوری اقساط را هم به صورت خودکار برای مشتری ارسال کنید.

اما پیشنهاد ما این است که اگر در سازمان تان سیستم حسابداری وجود دارد، مسائل مالی و حسابداری مشتری را از طریق سیستم حسابداری انجام دهید و گزینه ثبت فروش بدون محاسبات مالی، را انتخاب نمایید.

دقت کنید بعد از ثبت فروش، در هر صورت (ثبت فروش با محاسبات مالی یا بدون محاسبات مالی)، وضعیت مشتری به صورت خودکار به مشتری بالفعل تغییر خواهد یافت.

۲. پیام های سیستمی

پیام های سیستمی به پیام هایی گفته می شود که به صورت خودکار و به صورت پیامک (sms) برای مشتریان ارسال می شود. دقت کنید برای ارسال پیام های سیستمی می بایست اعتبار پیامکی خود را شارژ نمایید. در مادی سی آر ام، ۶ مورد پیام سیستمی وجود دارد.. در اینجا می توانید این پیام ها را فعال/غیرفعال و یا متن آنها را ویرایش کنید.

پیام ثبت در CRM: بلافاصله بعد از اینکه یک مشتری بالقوه را ثبت می کنید، این پیام برای او ارسال خواهد شد.

پیام تبریک تولد مشتری: اگر تاریخ تولد مشتری را در پروفایل او تعریف کرده باشید، این پیام در همان روز برای مشتری ارسال خواهد شد.

پیام تشکر از خرید: با ثبت فروش و تبدیل وضعیت مشتری به مشتری بالفعل، این پیام برای او ارسال خواهد شد.

پیام ورود به باشگاه مشتریان وفادار: این پیام نیز بعد از تبدیل وضعیت مشتری به مشتری وفادار برای او ارسال خواهد شد.

پیام یادآوری اقساط: این پیام نیز در تاریخ سررسید هر کدام از اقساط برای مشتری ارسال خواهد شد.

پیام خوش آمدگویی به همکار: بعد از تعریف همکار جدید، این پیام برای او ارسال خواهد شد.

۳. همکاران و دپارتمان ها

در اینجا می توانید دپارتمان ها (تیم های فروش)، و همکاران فروش را تعریف کنید. ابتدا باید یک دپارتمان تعریف کنید. مثلا دپارتمان لوازم خانگی، یا دپارتمان تهران، یا دپارتمان فروش B2B سپس همکاران را اضافه نمایید. همکاران را با هر شماره موبایل که تعریف کنید، با همان شماره می توانند وارد داشبورد خودشان شوند. هر کدام از همکاران را می توانید در یک دپارتمان مثلا دپارتمان لوازم خانگی اضافه نمایید. از همین صفحه می توانید برای همکاران پیام داخلی ارسال نمایید (چت کنید) و این پیام ها به صورت نوتیفیکیشن برای همکار مربوطه ارسال خواهد شد.

دقت کنید نرم‌ماد سی آر ام، عمدتاً برای مدیریت سفر مشتری است و برای محاسبات مالی و حسابداری طراحی نشده است. بنابراین اگر شما دارای یک شرکت پخش یا شرکت خدمات کامپیوتری یا دکوراسیون داخلی هستید، لزومی ندارد تک تک اقلام کالاها و خدمات را اینجا ثبت نمایید، بلکه باید عناوین کلی کالاها و خدمات خودتان را تعریف نمایید. مثلاً به جای نوشتن کابل برق، هولدر، لامپ، کلید و پریز و ... بنویسید: تاسیسات برق در ماد سی آر ام، وقتی یک مشتری بالقوه را ثبت می‌کنید، همزمان می‌توانید کالا و خدمات درخواستی یا مورد نیاز او را نیز انتخاب کنید و نگران فراموش شدن درخواست مشتری نباشید. 📌

۵. دفترچه تلفن

نام و نام خانوادگی	شماره تماس	ایمیل	گروه	توضیحات	عملیات
پریسا سجادیان	۰۹۱۷۲۰۴۵۹۴	ندارد	جوابی کار	معدل/ادبیات/ کامپیوتر نسبی / فروش تلفنی ۲ سال آموزشگاه کنکور/	
خانم مسلمی	۰۹۳۷۰۷۳۷۹۱۳	ندارد	جوابی کار	حسابداری/ اژانس کار می‌کنم / فعلاً مشغول هستند /	
خانم معمار	۰۹۱۴۵۷۶۳۸۰	ندارد	جوابی کار	صدرا/ کار با کامپیوتر ضعیف / مشتاق/ اهل کار	

در ماد سی آر ام، علاوه بر مدیریت مشتریان، شما یک دفترچه تلفن با قابلیت گروه‌بندی اشخاص و اضافه کردن توضیحات، نیز در اختیار دارید. به عنوان مثال اگر شرکت شما در حوزه دکوراسیون داخلی فعالیت می‌کند، شماره افرادی که جوشکار یا نقاش هستند را نیاز است که در دسترس داشته باشید. در این بخش، می‌توانید گروه‌های مخاطب را تعریف کنید. دقت کنید این گروه‌ها، مشتریان شما نیستند و صرفاً افرادی هستند که ممکن است در مواقع لازم، به اطلاعات آنها دسترسی داشته باشید.

۶. پیگیری‌ها

تنظیمات پیگیری	
نوع پیگیری	عملیات
ارسال بروشور	 
تماس تلفنی	 
جلسه حضوری	 
شرکت در جلسه معارفه	 

مشتریان بالقوه خود را چگونه پیگیری می کنید؟ برای جذب آنها چه اقداماتی انجام می دهید؟

در اینجا می توانید شیوه های پیگیری تان را تعریف نمایید: مثلا تماس تلفنی، ارسال بروشور، ارسال پیش فاکتور، بازدید از پروژه، جلسه حضوری، ارسال نمونه و...

در ماد سی آر ام، شما می توانید تعداد پیگیری هایی که توسط هر کدام از همکاران و یا تیم های کاری تان در یک بازه زمانی مشخص و برای یک کالا/خدمات مشخص انجام شده است را به صورت یک گزارش دریافت کنید. ما معتقدیم که عملکرد کارکنان فروش، نه فقط بر اساس میزان فروش نهایی بلکه بر اساس پیگیری هایی که در فرایند فروش انجام داده اند، قابل ارزیابی است.

۷. تنظیم فیلدهای اختصاصی

فیلدهای اختصاصی

ثبت مشتری

نوع فیلد و تنظیمات آن

کادر متنی

کادر عددی

تاریخ

تک انتخابی

چند انتخابی

تنظیمات فیلد

عنوان فیلد

مثال : کد ملی

اجباری کردن این فیلد

نمایش در پروفایل مشتری

نمایش در جدول مشتریان

نمایش در پل فیلتر ها

ذخیره و افزودن

پیش نمایش

عنوان فیلد

یکی از قابلیت های بسیار کاربردی ماد سی آر ام، قابلیت تعریف انواع فیلدهای اختصاصی جهت ثبت اطلاعات مشتری است. با توجه به نوع کسب و کارتان، ویژگی های مشتری که در فرایند فروش برای شما اهمیت دارد، را می توانید در این بخش تعریف نمایید تا در زمان ثبت مشتری، اطلاعات این فیلدها نیز ثبت شود. به عنوان مثال

اگر شما ارائه دهنده ماشین آلات صنعتی هستید، ممکن است برای شما مهم باشد که مشتری های بالقوه ای که پیدا می کنید، در کدام صنعت فعالیت می کنند، اندازه کسب و کارشان چقدر است، سابقه کارشان چند سال است و...

یکی دیگر از جذابیت های استفاده از ماد سی آر ام در این است که شما می توانید مشتریان خود را با همین ویژگی های اختصاصی فیلتر کنید و لیست آنها را مشاهده کنید. مثلاً ممکن است بخواهید کسب و کارهایی که در صنعت کشاورزی فعال هستند، در استان کرمان حضور دارند، و سابقه آنها بیش از ۱۰ سال است را یک جا ببینید.

در اینجا شما می توانید چند نوع فیلد اختصاصی تعریف کنید:

فیلدهای متنی: در این فیلد فقط می توانید متن بنویسید: مثلاً علاقه مندی ها

فیلد تک انتخابی: در این فیلد می توانید چند گزینه تعریف کنید که فقط یکی از آنها قابلیت انتخاب شدن داشته باشد، مثل مدرک تحصیلی

فیلد چند انتخابی: در این نوع فیلد می توانید چند گزینه تعریف کنید که چند تا از آنها بطور همزمان قابلیت انتخاب شدن داشته باشند. مثل خدمات قابل عرضه

فیلد تاریخ: در پاسخ به این فیلد می توانید یک تاریخ انتخاب کنید. مثلاً تاریخ تاسیس

فیلد عددی: در این فیلد می توانید یک عدد انتخاب کنید، مثل وزن، یا سابقه فعالیت

در صورت تمایل، هر کدام از فیلدهایی که تعریف کرده اید را می توانید اجباری نمایید. با انتخاب این گزینه، ثبت مشتری بدون وارد کردن اطلاعات این فیلد امکان پذیر نخواهد بود.

همچنین می توانید انتخاب نمایید که اطلاعات این فیلد در پروفایل مشتری نمایش داده شود، یا اینکه در صفحه اصلی در لیست مشتریان نمایش داده شود و یا اینکه در بخش فیلتر ها وجود داشته باشد یا خیر.

☒ اجباری کردن این فیلد ☐ نمایش در پروفایل مشتری ☐ نمایش در جدول مشتریان ☒ نمایش در پنل فیلتر ها

تنظیمات دلایل انصراف		
نوع جدید		
بروزرسانی		
عنوان دلیل انصراف	تاریخ ایجاد	عملیات
دلایل شخصی	۱۴۰۳/۲/۳۰	 
کیفیت کلاس و مباحث پایین بود.	۱۴۰۳/۲/۳۰	 
زمانش مناسب نبود	۱۴۰۳/۲/۳۰	 
شهریه بالا بود	۱۴۰۳/۲/۳۰	 

مشتری بالفعل (مشتری که حداقل یکی از محصولات یا خدمات ما را خرید کرده است)، ممکن است به هر دلیلی از خرید منصرف شود. در ماد سی آر ام می توانید، فرایند انصراف مشتری را نیز ثبت کنید و از دلایل انصراف مشتری گزارش تهیه نمایید. گزارش دلایل انصراف مشتری اطلاعات خوبی در مورد عملکرد سازمان، در اختیار ما قرار خواهد داد. در این بخش می توانید دلایل انصراف مشتری را تعریف نمایید، تا در زمان ثبت انصراف، دلایل آن را نیز تیک بزنید.

مثلا قیمت بالا، کیفیت پایین، دلایل شخصی و...

در اینجا می توانید دلایلی که مشتریان شما از خرید کالا و خدمات منصرف می شوند را وارد نمایید.

سفر مشتری در ماد سی آرام

اکنون که تنظیمات را انجام داده اید، می توانید اطلاعات مشتریان را ثبت کنید، پیگیری ها را مدیریت کنید، مشتریان را بر اساس فیلدهای اختصاصی فیلتر کنید، و گزارش های لازم را دریافت نمایید. در ماد سی آرام شش نوع مشتری وجود دارد یا به عبارتی شش وضعیت برای مشتری تعریف شده است:

مشتری بالقوه: مشتری بالقوه کسی است که به محصولات و خدمات شما نیاز دارد. مثلاً اگر شما فروشنده آسانسور هستید، کسی که در حال ساخت یک آپارتمان است، برای شما یک مشتری بالقوه محسوب می شود. هر گاه یک مشتری بالقوه را شناسایی کردید، بلافاصله باید آن را در نرم افزار ثبت نمایید. برای ثبت مشتری بالقوه حداقل به نام خانوادگی و شماره تماس او نیاز دارید.

مشتری در حال پیگیری: مشتریانی که با آنها قرار جلسه یا تماس تلفنی در آینده تنظیم کرده اید، یا قرار است در روزهای آینده آنها را پیگیری کنید، مشتری در حال پیگیری نامیده می شود.

مشتری بالفعل: کسی است که از شما خرید کرده است.

مشتری راضی: یک مشتری بالفعل است که از خدمات و عملکرد شما رضایت دارد و به شما بازخورد مثبت داده است.

مشتری نا راضی: یک مشتری بالفعل است که از خدمات و عملکرد شما ناراضی است و به شما بازخورد منفی داده است.

مشتری وفادار: یک مشتری بالفعل است که حداقل یک مشتری بالفعل دیگر به شما معرفی کرده است.

شروع فرایند ثبت مشتری

با ثبت یک مشتری بالقوه، سفر مشتری آغاز می می شود. 🏠

در اینجا چند نوع اطلاعات را می توانید ثبت نمایید:

اطلاعات پایه: مانند نام، نام خانوادگی، جنسیت، ایمیل، آدرس و ...

اطلاعات تکمیلی: فیلدهای اختصاصی که در بخش تنظیمات تعریف کرده اید، در زمان ثبت مشتری در دسترس شماست. بنابراین شما می توانید سایر اطلاعات مورد نیاز مشتری از قبیل مدرک تحصیلی یا وضعیت شغلی یا ... را نیز ثبت نمایید.

کالا/خدمات: در ماده سی آر ام شما همچنین می توانید نوع کالا/خدمات درخواستی مشتری را نیز مشخص نمایید.

مشتری معرف: یک قابلیت ویژه در ماده سی آر ام این است که اگر یک مشتری از طرف مشتری دیگری معرفی شده بود، می توانید مشتری معرف را نیز انتخاب نمایید، و بعداً از مشتریان معرف گزارش دریافت کنید. جهت ثبت یک مشتری بالقوه حداقل نام خانوادگی و شماره تماس او را باید داشته باشید. (این دو فیلد اجباری است). البته شما می توانید هر کدام از فیلدهای اختصاصی را اجباری نمایید.

شما هر زمان می توانید با جست و جوی مشتری، وارد پرونده او شوید و اطلاعات بدست آمده را اضافه و یا ویرایش نمایید.

دقت نمایید که ویرایش اطلاعات مشتری نیاز به دسترسی دارد که در بخش تنظیمات همکاران، باید این دسترسی را صادر کرده باشید.

پرو فایل مشتری

در پرو فایل مشتری، امکانات و ابزارهای زیر دسترس شماست:

ویرایش اطلاعات مشتری: می توانید اطلاعات مشتری را ویرایش نمایید.

ثبت یادداشت: اینجا می توانید یک یادداشت برای مشتری ثبت، ویرایش و یا حذف نمایید.

یکی از تمایزهای جذاب ما سی آر ام این است که می توانید کلیدواژه خاصی را در یادداشت ها جست و جو نمایید. به عنوان مثال تصور کنید روی پرونده یکی از مشتریان این یادداشت را ثبت می کنید: بازنشسته تامین اجتماعی هستند. ممکن است چند ماه بعد، نیاز به دریافت مشاوره از این شخص داشته باشید، اما نام او را فراموش کرده اید. کافی است در قسمت جست و جو ، کلمه تامین اجتماعی را جست و جو کنید.

ثبت پیگیری: انواع پیگیری هایی که در بخش تنظیمات تعریف شده است، (جلسه حضوری یا تماس تلفنی یا ...)، را اینجا مشاهده می کنید و می توانید آنها را برای مشتری ثبت کنید.

در ماد سی آر ام دو نوع پیگیری تعریف شده است:

- پیگیری انجام شده
- پیگیری آتی

اگر پیگیری خاصی را برای مشتری انجام داده اید، ابتدا گزینه پیگیری انجام شده را انتخاب کنید، سپس نوع پیگیری را انتخاب کنید و دکمه ثبت را بزنید. پیگیری های انجام شده قابل گزارش گیری برای هر کدام از کارکنان می باشند. در واقع می توانید از فعالیت هر کدام از همکاران در یک دوره زمانی مشخص، گزارش دریافت نمایید.

اگر قرار است در آینده پیگیری خاصی را برای این مشتری انجام دهید، باید پیگیری آتی را انتخاب نمایید و سپس نوع پیگیری را مشخص کنید.

اگر می خواهید این پیگیری توسط همکار دیگری انجام شود، می توانید. همکار مربوطه را انتخاب نمایید. پیگیری برای هر شخصی که ثبت شده باشد، در روز مربوطه برای او نوتیفیکیشن یادآوری نمایش داده می شود. پس، نگران فراموش شدن پیگیری هایتان نباشید!

اگر نوتیفیکیشن یادآوری پیگیری را باز کنید، ۳ گزینه نمایش داده خواهد شد:

- انجام شد
- کنسل شد
- انجام شد و پیگیری مجدد
- ویرایش پیگیری

دقت کنید، به محض ثبت یک پیگیری آتی برای مشتری، وضعیت او به مشتری در حال پیگیری تغییر خواهد یافت و تا زمانیکه روی پرونده او یک پیگیری آتی وجود دارد، وضعیت او، در حال پیگیری خواهد بود.

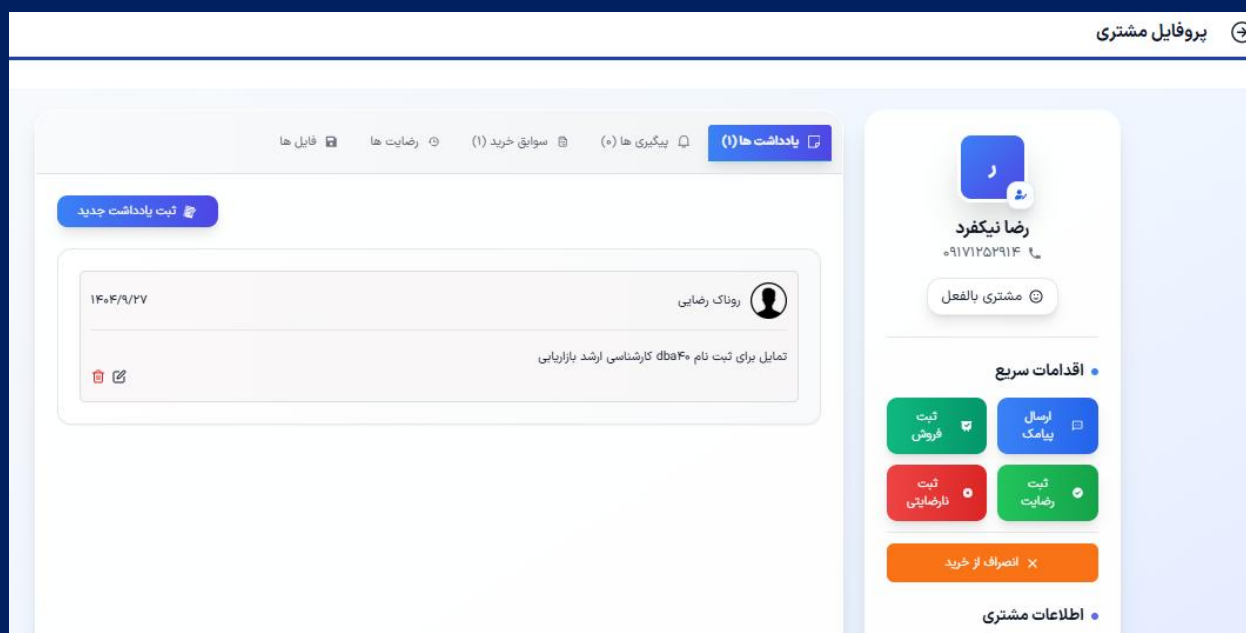
مشتریان بالقوه باید پیگیری شوند تا به مشتری بالفعل تبدیل شوند. کارکنان باید همواره به پرونده مشتریان بالقوه مراجعه و برای آنها پیگیری تعریف کنند و این روند را آنقدر ادامه دهند که یا مشتری خرید نماید و یا عدم تمایل او به خرید محرز شود.

ثبت فروش: با انتخاب این گزینه، شما وارد عملیات صدور فاکتور برای مشتری خواهید شد. دقت کنید اگر در بخش تنظیمات نحوه ثبت فروش، گزینه ثبت فروش بدون محاسبات مالی را انتخاب کرده باشید، صرفا با انتخاب کالا می توانید فاکتور را نهایی کنید.

با ثبت فروش، وضعیت مشتری به مشتری بالفعل تغییر خواهد کرد.

ارسال پیام: از اینجا می توانید برای مشتری یک پیامک (به صورت SMS) ارسال نمایید. دقت نمایید شارژ پیامکی تان کافی باشد!

در قسمت پایین سمت راست پروفایل مشتری چند نمونه اطلاعات نیز وجود دارد. برای اینکه اطلاعات مد نظر شما در این قسمت نمایش داده شود، از طریق منوی تنظیمات/ تنظیمات فیلدهای اختصاصی/ گزینه نمایش در پروفایل مشتری را انتخاب نمایید.

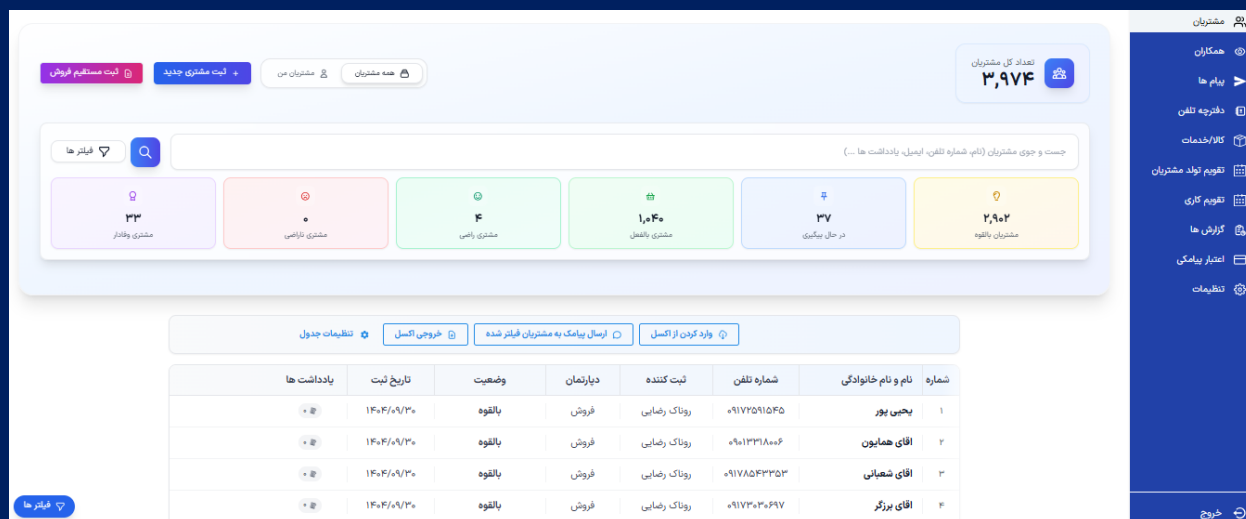


در پروفایل مشتری **بالفعل**، چند گزینه فعال خواهد شد:

- انصراف (اینجا دلایل انصراف را هم می توانید انتخاب کنید. با ثبت انصراف وضعیت مشتری به مشتری بالقوه تغییر می کند).
- ثبت رضایت مشتری (اگر مشتری بازخورد مثبتی به شما داده است، با ذکر توضیحات می توانید این عملیات را برای او ثبت کنید. با ثبت این گزینه، وضعیت مشتری، به مشتری راضی تغییر می کند).
- ثبت نارضایتی مشتری (اگر مشتری بازخورد منفی به شما داده است، با ذکر توضیحات می توانید این عملیات را برای او ثبت کنید. با ثبت این گزینه، وضعیت مشتری، به مشتری ناراضی تغییر می کند).

آپلود فایل: در اینجا می توانید هر نوع فایل صوتی یا تصویری یا متنی را روی پرونده مشتری آپلود نمایید و یا آنها را حذف نمایید.

داشبورد



داشبورد ماد سی آر ام خیلی ساده است، خیلی ... 😊

در داشبورد ماد سی آر ام، چند گزینه سریع در دسترس است:

ثبت مشتری بالقوه: اینجا می توانید یک مشتری بالقوه را ثبت کنید.

ثبت مستقیم فروش: اگر می خواهید برای یک مشتری، فروش ثبت نمایید که قبلاً به عنوان مشتری بالقوه ثبت نشده است، با انتخاب این گزینه، عملیات ثبت مشتری (با حداقل اطلاعات) و ثبت فروش بطور همزمان انجام می شود.

وارد کردن از اکسل: اگر می خواهید تعداد زیادی مشتری (بالتقوه یا بالفعل) را وارد مادسی آر ام نمایید، از این طریق اقدام نمایید. ابتدا فایل اکسل را دانلود کنید. بر اساس نمونه فایل، اطلاعات را وارد فایل اکسل نمایید و سپس فایل را آپلود نمایید. در مرحله بعد باید نوع مشتری (بالتقوه یا بالفعل)، و نوع کالا/خدمات را نیز انتخاب کنید.

ارسال پیامک به فیلتر شده ها: هر گروه از مشتریان را که فیلتر کرده اید، مثلاً مشتریان بالفعل، یا مشتریان بالقوه مرد، را از این طریق می توانید برای آنها پیامک ارسال کنید. فقط فراموش نکنید که شارژ پیامکی تان کافی باشد.

خروجی اکسل: هر گروه از مشتریان را که فیلتر کرده اید، یا حتی کل مشتریان را می توانید با کلیک کردن این گزینه به صورت یک فایل اکسل دانلود نمایید.

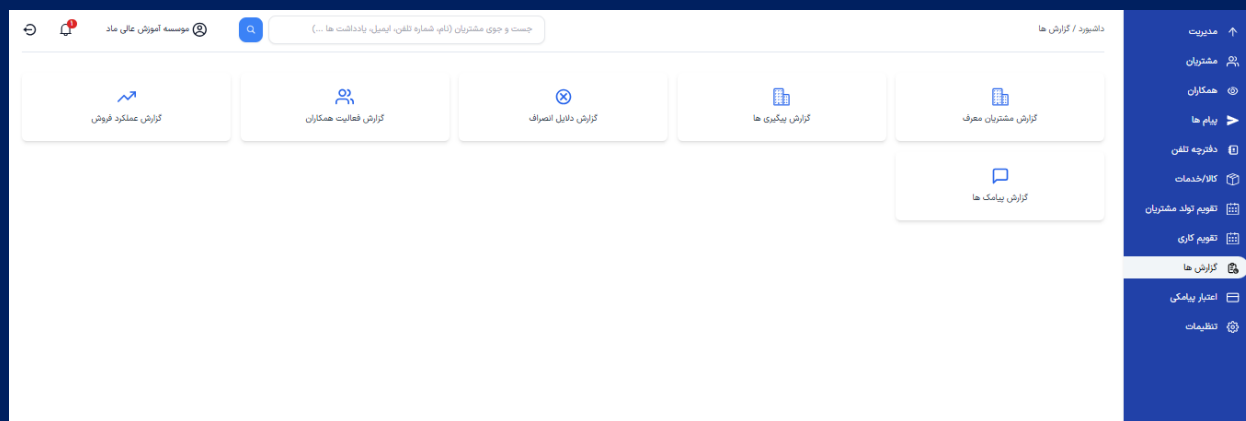
لیست مشتریان: در صفحه اصلی، شما لیست مشتریان ثبت شده را همراه با وضعیت آنها، تاریخ ثبت، ثبت کننده و ... مشاهده می کنید. دقت کنید هر نوع اطلاعات دیگری را نیز می توانید به این جدول اضافه یا حذف نمایید. کافی است دکمه تنظیم جدول را کلیک کنید.

مشتریان من / همه مشتریان: با کلیک کردن روی هر کدام از این گزینه ها، شما می توانید لیست مشتریان کل سازمان (در صورتیکه دسترسی صادر شده باشد)، یا لیست مشتریان خودتان را مشاهده نمایید.

میان بر ها: همچنین شما می توانید با انتخاب وضعیت مشتری (مشتری بالقوه، بالفعل، در حال پیگیری یا ...) لیست آنها را بکجا مشاهده نمایید.

فیلتر مشتریان: یکی از اصلی ترین کاربردهای نرم افزار سی آر ام، این است که بتوانید اطلاعات مشتریان را طبقه بندی کنید و یا آنها را فیلتر کنید. در ماد سی آر ام، هر نوع اطلاعاتی که برای مشتری ثبت کرده اید، می توانید آن را فیلتر کنید. مثلاً می توانید اطلاعات مشتریان بالقوه ی زن که در استان فارس هستند و توسط فلان همکار ثبت شده اند را یکجا ببینید.

گزارش ها



در بخش گزارش ها شش نوع گزارش کلی وجود دارد.

گزارش مشتریان معرف: می توانید لیست مشتریانی که توسط سایر مشتریان به شما معرفی شده اند، یا مشتریانی که به شما مشتری معرفی کرده اند را مشاهده کنید.

گزارش پیگیری ها: پیگیری هایی که در بخش تنظیمات تعریف شده اند، اینجا قابل گزارش گیری هستند. مثلاً فلان همکار در بازه زمانی .. تا ... چه پیگیری هایی انجام داده است.

گزارش فعالیت همکاران: می توانید با انتخاب همکار و یک بازه زمانی، فعالیت هایی که انجام داده است را مشاهده کنید، مانند ثبت مشتری بالقوه، ثبت فروش، پیگیری های انجام شده و ...

گزارش دلایل انصراف: می توانید فراوانی دلایل انصراف مشتری را مشاهده کنید.

گزارش عملکرد فروش: می توانید آمار فروش محصولات و خدمات خودتان را در بازه های زمانی مختلف و بر اساس هر کدام از همکاران مشاهده نمایید.

گزارش پیامک ها: پیامک هایی که برای مشتریان ارسال شده، در بازه های زمانی مختلف اینجا قابل مشاهده است.

ابزارهای جانبی در مادی آرام:

تقویم تولد مشتریان: تاریخ تولد مشتریان را (در صورتیکه ثبت کرده اید)، به ترتیب زمانی می توانید یکجا مشاهده نمایید.

تقویم کاری: پیگیری هایی که برای روزهای آتی ثبت کرده اید، را می توانید به صورت یک جدول زمانی مشاهده نمایید.

دفترچه تلفن: اینجا می توانید مخاطبان جدید را ثبت کنید و یا لیست مخاطبان قبلی را مشاهده نمایید. (دقت کنید مخاطبان، افرادی غیر از مشتریان شما هستند که ممکن است در سازمان شما، در زمانهای مختلف به اطلاعات آنها نیاز باشد، مانند شرکت های تبلیغاتی یا تامین کنندگان یا اساتید موسسه یا نصابان در و پنجره یا یا رقبا یا ...)

اعتبار پیامکی: همچنانکه قبلا هم توضیح دادیم، در مادی آرام به راحتی و بدون خرید سامانه پیامکی می توانید به مشتریان به صورت گروهی و یا تکی پیامک ارسال نمایید. برخی پیام ها نیز به صورت سیستمی ارسال می شود (مانند پیام تبریک تولد یا تشکر از خرید یا ...). جهت ارسال این پیامک ها باید اعتبار کافی داشته باشید. از این طریق می توانید به میزان دلخواه اعتبار خود را شارژ نمایید.