

## درباره مهفا

شرکت مهندسی همگام فناوری ایرانیان (مهفا) با ۱۲ سال سابقه و تجربه در زمینه تولید نرم افزار های یکپارچه اطلاعات مدیریت و با چشم انداز تولید ERP واقعی در افق آینده و با حضور در نقاط جغرافیایی مختلف کشور توانسته است گامهای موثری را در راستای ارتقاء سطح کیفی و دانش فنی موسسات و مجموعه های اداری، بازرگانی، صنعتی و خدماتی بردارد و هم اکنون این افتخار را دارد که با پشتوانه این تجربه گرانبها پیشگام در ارائه خدمت رسانی در زمینه اطلاعات مدیریت مالی و اداری به تمامی مجموعه های خرد و کلان کشور باشد. این شرکت با همکاری کادری متخصص و مجرب به تحلیل و تولید سیستم های کاربردی پرداخته و با اتکا به تجارب سیستماتیک در حوزه نرم افزار و مدیریت مالی، پروژه های اطلاعات مدیریت صنایع مختلف را به انجام میرساند. مجموعه نرم افزارهای این شرکت بصورت یکپارچه سامان یافته است که این رویکرد موجبات افزایش کارایی و سطح بهره وری آن را فراهم آورده و به سهولت کاربر را ظرف مدت کوتاهی در راستای طبقه بندی اطلاعات موجود در آن قرار میدهد. کلیه سیستم های نرم افزاری مهفا در حوزه های اتوماسیون مالی، اتوماسیون بازرگانی، اتوماسیون اداری، اتوماسیون صنعتی، سیستمهای سفارشی و بهای تمام شده می باشد.

## مهندس همگام فناوری ایرانیان

مستند آموزش سیستم مدیریت ارتباط مشتریان

تهیه شده در واحد آموزش مهفا

www.mahfaco.com | مهفا

دستت را به من بده ...

ارائه دهنده سیستم های یکپارچه مدیریتی

دفتر مرکزی: تهران، ضلع جنوب شرقی میدان بوخید خیابان گلبار خیابان محمدی پلاک ۲۲  
واحد امور مشتریان و فروشی: ۰۲۱۶۶۵۹۳۸۸ - ۰۲۱۶۹۳۳۲۱۷



**مدیریت امور مشتریان (CRM)** در اصل یک راهبرد تجاری جهت انتخاب و مدیریت مشتریان برای بهینه کردن و بالا بردن ارزش شرکت و همچنین فروش سازمان در دراز مدت است. مدیریت ارتباط با مشتری، استراتژی جامع کسب و کار و بازاریابی است که فناوری، فرایندها و تمامی فعالیتهای کسب و کار را حول مشتری یکپارچه می‌سازد. و با ارتباط موثر با سایر زیر سیستم ها به صورت یکپارچه فرآیندهای مربوط به هر مشتری را کنترل می نماید. با ایجاد سریعتر سرنخ های فروش، مدیریت خدمات و برنامه ریزی امور فروش و از همه مهمتر شناسایی نیازهای مشتریان، سازمان ها در زمان کمتر نتیجه بهتری می گیرند. نرم افزار مدیریت امور مشتریان مهفا، قادر است تمامی نیازهای تعاملی نظیر کانالهای ارتباطی سازمان، نیازهای عملیاتی نظیر مدیریت یکجا و یکپارچه امور بازاریابی فروش و خدمات و نیازهای تحلیلی مانند گزارشات تحلیلی صحیح و با دقت فراوان به صورت جامع و هوشمند برطرف کند و همینطور تمامی نیازهای آتی سازمان را با قابلیت توسعه و بهبود مستمر خود مرتفع می سازد.

نرم افزار CRM مهفا یکی از بهترین نرم افزار های مدیریت امور مشتریان در ایران می باشد که با مدیریت کلیه کانالهای ارتباطی با مشتریان قبل و بعد از قرارداد از جمله عملیات بازاریابی، ثبت شکایات، استفاده از ابزارهای ارتباطی در کنترل و تبدیل سرنخ های فروش به فرصت یک انتخاب موثر و هوشمندانه ست برای این مهم.

## (۱) امکانات کلی نرم افزار

### (۱-۱) سیستم مدیریت ارتباط مشتریان (CRM):

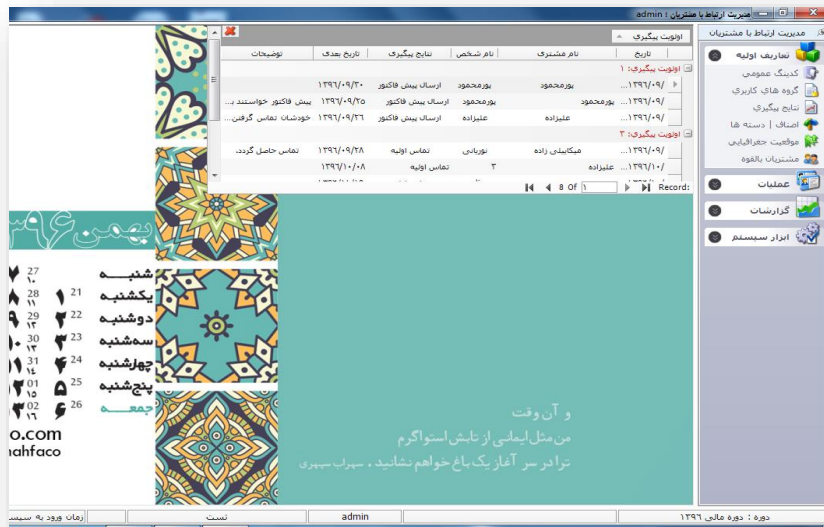
- امکان معرفی مشتریان بالقوه در دسته بندی های مختلف و در موقعیت های جغرافیایی مختلف
- امکان ثبت شکایات مشتریان از کالا، خدمات یا پرسنل و پیگیری آنها
- امکان ثبت و تنظیم موقعیت های جغرافیایی بصورت درختواره ایی
- امکان ثبت و تنظیم اصناف و دسته بندی مشتریان بالقوه بصورت درختواره ای
- معرفی نتایج پیگیری ها به همراه اولویت بندی آنها
- معرفی و ثبت انواع نحوه آشنایی با مشتریان بالقوه
- معرفی و ثبت انواع تماس و ارتباط در جهت پیگیری سرخ ها
- ثبت یک سرخ بازاریابی به همراه اطلاعات آن نظیر مشتری بالقوه و اطلاعات جزئی آن ، کاربر مسئول، نوع آشنایی، سمت شخص یا اشخاص مرتبط، موقعیت جغرافیایی و...
- ثبت پیگیری های یک سرخ بصورت نامحدود با امکان آلارم دهی براساس آن به کاربران مرتبط
- ثبت مستندات (فایل و تصویر) و یادداشت به سرخ های بازاریابی بصورت نامحدود
- ثبت پیش فاکتورها برای مشتریان بالقوه و سرخ ها بصورت نامحدود در ارتباط با سیستم فروش مهفا
- امکان درجه بندی و ستاره دهی به سرخ های بازاریابی و تقسیم بندی آنها
- امکان روئیت سوابق فروش و مالی مشتریان در ارتباط با سیستمهای خزانه داری و فروش مهفا
- امکان ارسال پیامک و ایمیل به مشتریان بالقوه از طریق نرم افزار و نگهداری سوابق آن
- ثبت زمانبندی روزانه (تقویم کاری روزانه) توسط کاربران سیستم با امکان آلارم دهی در ساعات مورد نظر
- ثبت و پیگیری وظایف کاری پرسنل (مدیریت وظایف) و ارتباط با سیستم اتوماسیون اداری مهفا
- ثبت دفترچه تلفن عمومی و خصوصی در سیستم در اتصال با سیستم اتوماسیون اداری مهفا

**(۲-۱) گزارشات :**

- گزارش از پیگیری های سرنخهای فروش براساس نتیجه، تاریخ ارتباط ، نوع ارتباط و ...
- گزارش پیگیری سرنخهای فروش براساس درجه اهمیت، نتیجه، تاریخ، پرسنل مسئول و ...
- گزارش نموداری فرصتهای فروش
- گزارش نموداری عملکرد بازاریابی (پیگیری سرنخها) در بازه های تاریخی مشخص
- گزارش فعالیتهای کاربران و پرسنل در ارتباط با مشتریان
- گزارش شکایات مشتریان و پیگیری روند آنها
- گزارش خلاصه ارتباط با مشتریان و سرنخ ها
- گزارش تحلیلی سرنخها و فرصتها
- گزارش وظایف ثبت شده یا ارجاع شده به کاربران در ارتباط با مشتریان

## (۲) آموزش و راهنمایی

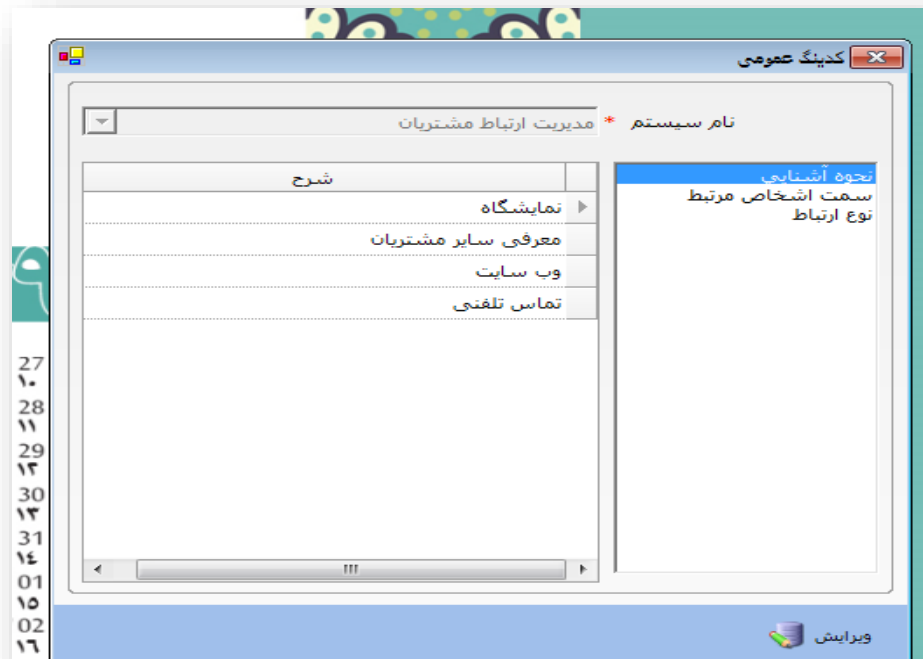
### (۱-۲) تعاریف اولیه



**توجه :** بلافاصله پس از ورود به سیستم با وارد کردن نام کاربری و گذر واژه خود ، لیستی از پیگیری‌هایی که مختص به شماست (توسط خودتان ثبت شده یا به شماره ارجاع داده شده است ، به فرم معرفی گروه کاربران که در ادامه توضیح داده شده است مراجعه کنید) را مشاهده خواهید کرد. این لیست براساس اولویت پیگیری و درجه اهمیت نمایش داده می‌شود. با دابل کلیک بر روی هر کدام از این پیگیری‌ها ، میتوانید وارد فرم "سرنخ و پیگیری" مربوط به آن شده و اطلاعات جزئی تر را مشاهده نمایید. توضیحات بیشتر در ادامه خواهد آمد.

## کدینگ عمومی :

این فرم به منظور تعاریف اولیه پارامترهایی در سیستم که مورد نیاز خواهد بود طراحی شده است. به عنوان مثال میتوانید انواع نحوه آشنایی با مشتریان و اشخاص را بصورت نامحدود در این فرم تعریف نموده و در جای مناسب آن استفاده نمایید.



## نتایج پیگیری :

این قسمت از تعاریف اولیه سیستم ، برای مشخص کردن انواع پیگیری‌های مجموعه شما با مشنریان بالقوه طراحی شده است. به این منظور می‌بایست نتایج پیگیری برنامه ریزی شده را در اینجا وارد نموده و به هر کدام یک درجه اولویت اختصاص دهید. هر چه درجه اولویت یک نتیجه پیگیری بالاتر باشد ، بالطبع نحوه نمایش و آلامهای مربوط به آن پیگیری هم قابل تمایز و مهم‌تر خواهد بود.

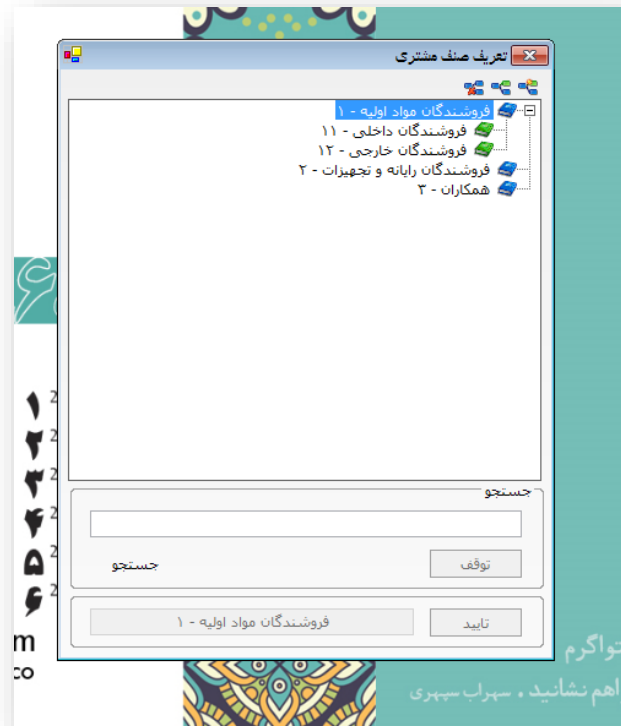
کد	شرح	درجه اولویت
۱	ارسال لیست مشتریان	۰
۲	ارسال پیش فاکتور	۱
۳	پیگیری	۲
۴	تماس اولیه	۳
۵	ارسال فایل و کاتالوگ	۴
۶	ارسال فاکتور	۵

6 Of 1 Record:

پنجشنبه 25 01

## معرفی اصناف و دسته‌ها :

این فرم که ورود اطلاعات در آن بصورت درختواره ایی صورت می‌پذیرد ، برای معرفی انواع صنف کاری یا دسته کاری اشخاص و شرکتهای در ارتباط با شما گذاشته شده است. بدیهی است قابلیت تفکیک و گزارشگیری لیستی و مقایسه ایی در قسمت گزارشات بر اساس این دسته‌ها نیز وجود دارد.

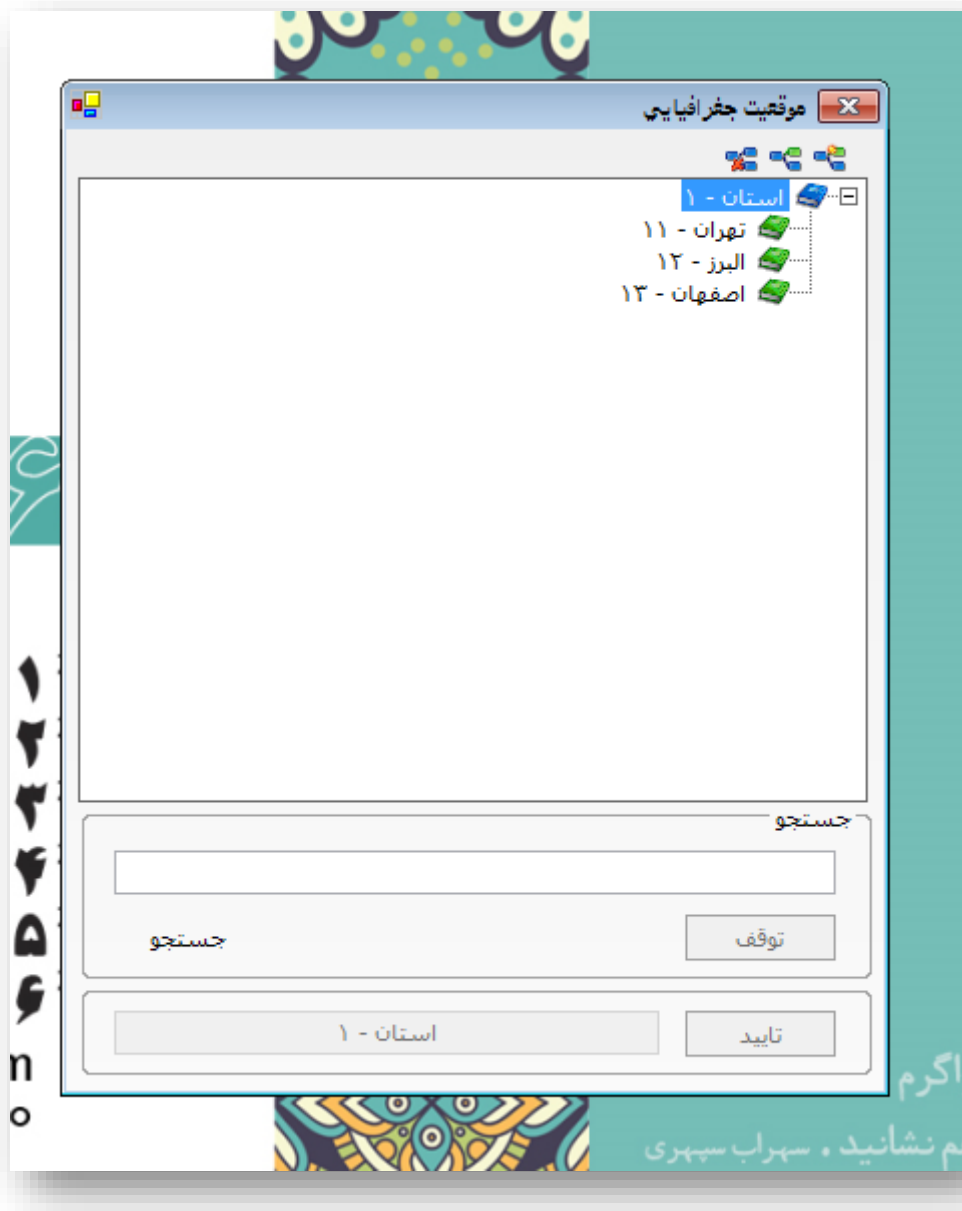


**نکته :** اطلاعات این فرم ، هنگام معرفی یک مشتری بالقوه استفاده خواهد شد. هر چند استفاده از آن اجباری نیست ، لیکن ورود اطلاعات و استفاده از آیتمهای تعریف شده به شما قدرت مانور بیشتری در گزارشات خواهد داد.



## موقعیت‌های جغرافیایی :

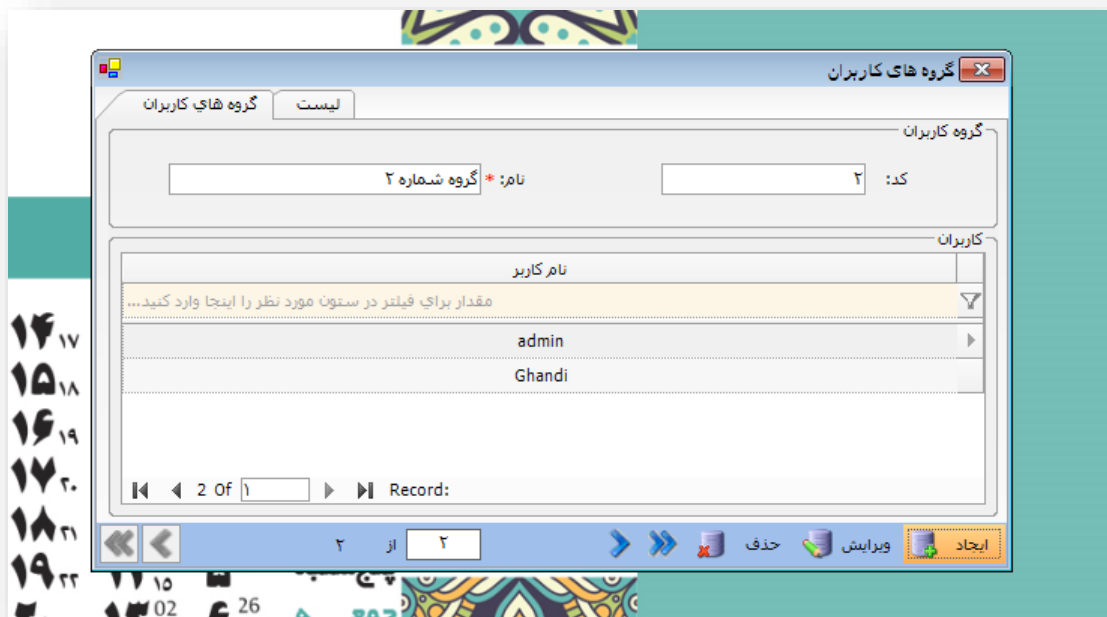
این فرم که ورود اطلاعات در آن بصورت درختواره ایی صورت می‌پذیرد ، برای معرفی موقعیت‌های جغرافیایی و مکانی اشخاص و شرکتهای در ارتباط با شما گذاشته شده است. قابلیت تفکیک و گزارشگیری لیستی و مقایسه ایی در قسمت گزارشات بر اساس این موقعیت‌ها نیز وجود دارد. هر چه مکانها و شهرها دقیق تر در این فرم تعریف شوند ، دریافت گزارشات تحلیلی و مقایسه ایی نیز بهتر و ساده تر خواهد بود.



## گروه‌های کاربران :

با توجه به اینکه کاربران و دسترسی‌های آنان در کنسول امنیت اطلاعات مهفا تعریف می‌شوند ، وجود این فرم در تعاریف اولیه سیستم به شما این امکان را خواهد داد تا با تعریف گروه‌های کاربری مخصوص نرم افزار CRM و مشخص کردن کاربران حاضر در گروه‌ها ، آنها را به لحاظ دسترسی و نمایش اطلاعات سیستم با هم هماهنگ کنید. کاربرانی که در یک گروه قرار می‌گیرند خواهند توانست علاوه بر اطلاعات ثبت شده توسط خود ، اطلاعات ثبتی کاربران مشترک با خود را نیز مشاهده نمایند.

بهتر است دسترسی این فرم تنها در اختیار راهبر سیستم در مجموعه خودتان قرار گیرد.



## معرفی مشتریان بالقوه :

این فرم که اطلاعات آن قابل اشتراک با اطلاعات مشتریان در سیستم فروش مهفا نیز هست ، جهت معرفی مشتریان و سرنخهای بالقوه در سیستم CRM طراحی شده است. کد و نام مشتری ، شهرت ، نام شرکت و صنف مشتری جزو اطلاعات اصلی فرم است. همچنین در قسمت اطلاعات تکمیلی در قسمت پایین فرم میتوانی با توجه به آیتمها و فیلدهای اطلاعاتی که خودتان در سیستم مرکزی برای این بخش تعریف کرده‌اید ، اقدام به ثبت اطلاعات بصورت نامحدود نمایید.

کلید لیست موجود در سمت راست فرم ، اطلاعات اشخاص و شرکتهای که در زیر سیستمهای دیگر مهفا (همانند خزانه داری یا حسابداری یا ...) تعریف شده است را نمایش می‌دهد تا با انتخاب آیتم مورد نظر ، از تعریف دوباره یک شخص حقیقی یا حقوقی در چرخه سیستمهای یکپارچه جلوگیری شود.

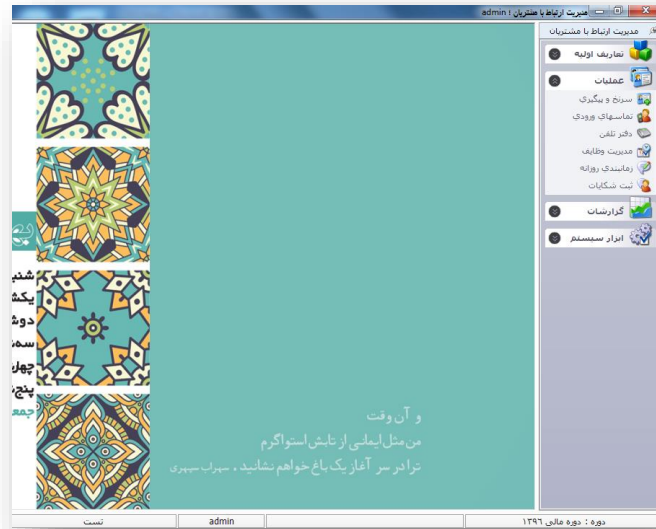
The screenshot shows a web-based form for adding a new customer. The form is divided into several sections:

- Header:** 'معرفی مشتریان' (New Customer)
- Form Fields:**
  - نام: \* رحیمی (Name)
  - کد: ۲۱۳ (Code)
  - نام شرکت: چکاد (Company Name)
  - شهرت: IT (City)
  - صنف: ۳ همکاران (Category)
  - مشتری فعال/واقعی:  (Active/Real Customer)
- Additional Information Table (اطلاعات تکمیلی):**

عنوان	مقدار
تلفن همراه	۰۹۳۷۱۷۵۸۹۸۹
تلفن	۷۲۵۲۱۰۰۰
- Form Controls:** Includes a 'لیست موجود' (Existing List) button, a 'مانده اول دوره' (First of Period) button, and a 'Record:' button at the bottom.
- Footer:** 'www.mahfaco.com' and 'منا امان از تاش است اگه' (Mina Aman from Tash is if).

**نکته :** این فرم در قسمت عملیات سیستم ، فرم سرخ و پیگیری هم قابل ورود اطلاعات است تا تعریف یک پیگیری و سرخ جدید با سهولت بیشتری انجام پذیرد.

## ۲-۲) عملیات



### سرنخ و پیگیری :

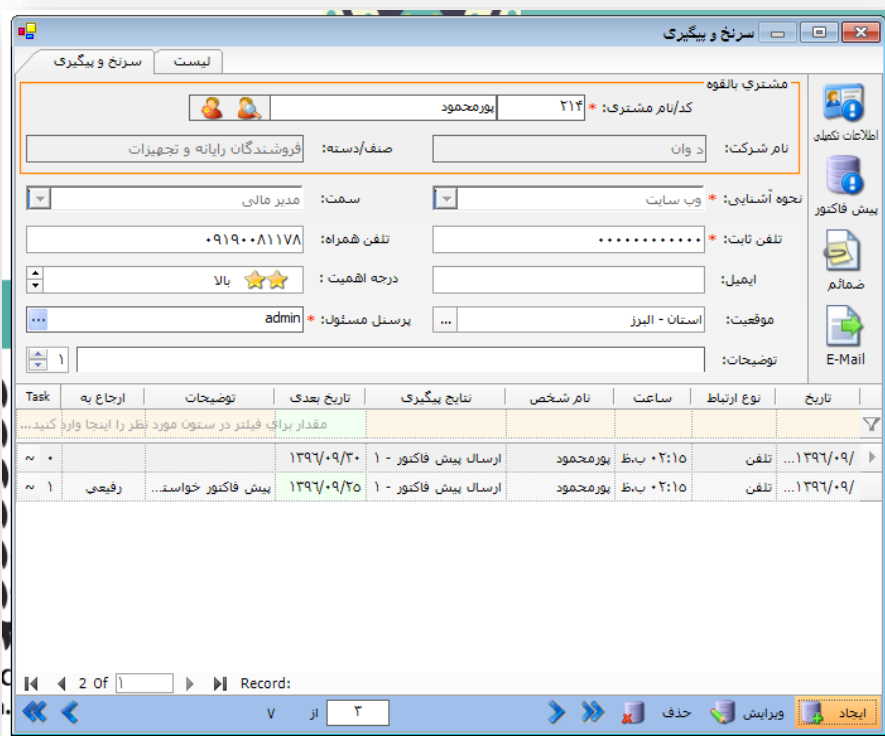
این فرم که در واقع اصلی ترین بخش سیستم نیز هست ، اختصاص به ورود اطلاعات و پیگیری مشتریان بالقوه و سرنخها دارد. در هنگام باز شدن فرم ، ابتدا لیستی از سرنخهایی که مرتبط با کاربر فعال است نمایش داده می شود. (به راهنمای قسمت تعاریف اولیه ، فرم گروه های کاربری دقت کنید). با دابل کلیک بر روی هر کدام از ردیفهای اطلاعات میتوانید وارد جزئیات آن شوید و اقدام به مشاهده یا ویرایش یا حتی حذف آنها نمایید.

کد	نام مشتری	صفا/دسته	موقعیت جغرافیایی	تلفن ثابت	درجه اهمیت	نحوه آشنایی	آخرین نتیجه
۲۱۲	میگابلی زاده	فروشنندگان رایانه و تجهیزات	استان - اصفهان	۲۸۴۲۷۱۲۲-۰۵	★★★★	تماس تلفنی	تماس اولیه
۲۱۳	رحیمی	همکاران	استان - تهران	۷۱۵۲۱۰۰۰	★	تماس تلفنی	ارسال فایل و کاتالوگ
۲۱۴	پورمحمد	فروشنندگان رایانه و تجهیزات	استان - البرز	۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	★★	وب سایت	ارسال بیش فاکتور
۲۱۵	علیزاده	فروشنندگان مواد اولیه	استان - اصفهان	۰۵۰۶۳۹۰۷۰۲ (۰۲)	★	تماس تلفنی	ارسال بیش فاکتور
۲۱۵	علیزاده	فروشنندگان مواد اولیه	استان - اصفهان	۸۱۴۴۵۵۹۶	★	تماس تلفنی	تماس اولیه
۲۱۴	پورمحمد	فروشنندگان رایانه و تجهیزات	استان - اصفهان	۸۱۵۰۹۹۶	★	تماس تلفنی	تماس اولیه
۲۱۴	پورمحمد	فروشنندگان رایانه و تجهیزات	استان - اصفهان	۸۷۷۴۴۰۶	★	تماس تلفنی	ارسال فایل و کاتالوگ

در زبانه ورود اطلاعات فرم ، میتوانید یک سرنخ جدید ایجاد کرده و پیگیری‌های مختص به آنرا وارد نمایید. به این منظور ابتدا مشتری بالقوه را از بالای فرم انتخاب نمایید. در صورتی که این مشتری جدید است ، با کلید تعبیه شده در همان قسمت میتوانید یک مشتری بالقوه جدید نیز تعریف کنید و سپس همان را انتخاب نمایید.

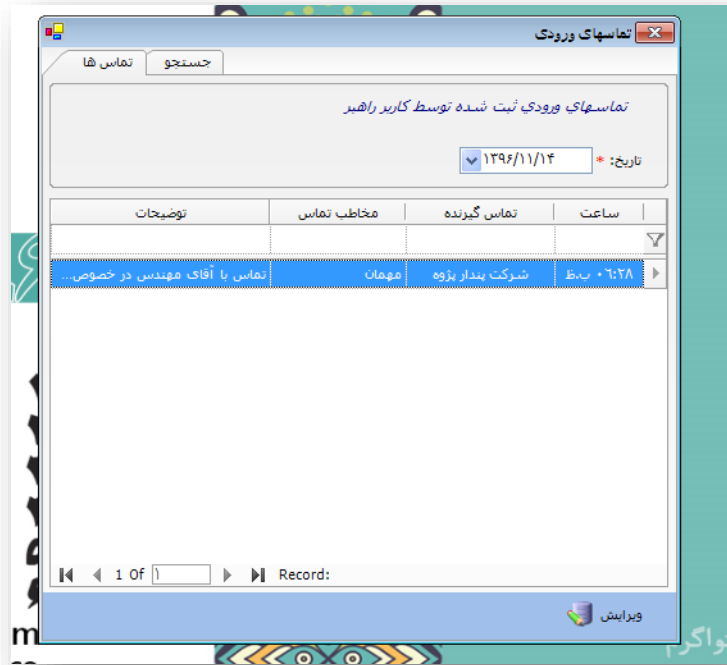
در مرحله بعد می‌بایست اطلاعاتی نظیر نحوه آشنایی و سمت را از لیست موجود انتخاب کنید. (گزینه های این دو آیتم در قسمت کدینگ عمومی سیستم قابل اضافه و کم شدن خواهد بود) . درجه اهمیت این مشتری بالقوه نشاندهنده میزان اهمیت آن شخص یا پروژه برای مجموعه شما خواهد بود که با یک، دو یا سه ستاره قابل انتخاب است. انتخاب دقیق این آیتم به شما در پیگیری و گزارشات بعدی کمک خواهد کرد. پرسنل مسئول شخصی است که مسئول مستقیم این مشتری بالقوه خواهد بود. بصورت پیش فرض این فیلد همان کاربر فعال در سیستم است که قابل تغییر نیز می‌باشد. البته در قسمت پیگیری ها میتوان هر قسمت از پیگیری را به کاربر دیگری نیز ارجاع داد و انتخاب پرسنل مسئول به منزله عدم کارکرد این سرنخ برای بقیه کاربران نیست. در لیست پیگیری ها در قسمت پایینی فرم ، میتوان پیگیری های مربوط به این سرنخ را وارد کرد. تاریخ ، نوع ارتباط، ساعت ، نام شخصی که با وی ارتباط حاصل شده است و نتیجه این ارتباط را انتخاب نمایید. سپس تاریخ پیگیری بعدی را انتخاب کنید (غیر اجباری است) تا سیستم در همان تاریخ به شما و پرسنل مسئول این پیگیری آلامر دهد. توضیحات تکمیلی و ارجاع به کاربر دیگر سایر آیتم های قابل ثبت است. همچنین میتوانید یک پیگیری را توسط کلید انتهایی ردیف آن بصورت یک وظیفه (Task) در آورید تا هم در سیستم CRM و هم در سیستم اتوماسیون مهفا قابل مشاهده و پیگیری باشد.

در سمت راست فرم میتوانید اطلاعات تکمیلی مشتری بالقوه این سرنخ را مشاهده کنید ، انواع ضمائم (تصویر،فایل و...) را بصورت نامحدود پیوست این سرنخ کنید ، پیش فاکتورهایی برای این سرنخ صادر کنید یا اقدام به ارسال ایمیل برای مشتری نمایید.(شرح و چگونگی ارسال ایمیل از طریق سیستم در انتهای فایل آموزشی آورده شده است)



## تماسهای ورودی :

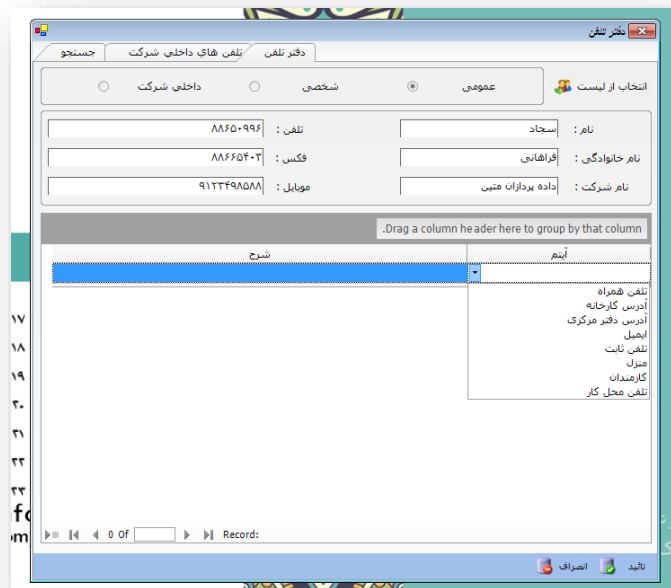
این فرم جهت ثبت و نگهداری تماسهای ورودی به مجموعه استفاده میشود. در قسمت جستجو میتوانید اقدام به فیلترینگ و جستجو میان اطلاعات ثبت شده نمایید.



## دفترچه تلفن :

دفتر تلفن در سه حالت قابل ثبت خواهد بود : دفتر تلفن شخصی که برای هر کاربر مجزا است ، دفتر تلفن عمومی که همه کاربران قابلیت مشاهده آنرا خواهند داشت ، همچنین تلفنهای داخلی مجموعه.

این امکان در سیستم قرار داده شده است که خودتان برحسب تمایل و ساز و کار مجموعه اقدام به تعریف فیلدهای اطلاعاتی برای دفترچه های تلفن نمایید. (به بخش راهنمای تعاریف اولیه رجوع کنید).



## مدیریت وظایف :

این فرم همانگونه که از نام آن برمی آید ، برای مدیریت و پیگیری وظایف محوله به پرسنل طراحی گردیده است. کسانی که مجوز ثبت وظایف توسط آنان در سیستم امنیت اطلاعات صادر گردیده است میتوانند در این فرم اقدام به ثبت وظایف برای سایرین نمایند. پس از انتخاب تاریخ ، شرح کلی از کار یا وظیفه را وارد نموده ، مسئول اجرا را مشخص کرده و نیز مشخص نمایید که این وظیفه در چه گروهی و با چه درجه فوریتی قابل انجام است. کاربر مسئول پس از آنکه آلارم یادآوری را دریافت نمود و وظیفه محوله را به انجام رسانید ، وضعیت را به "اتمام" تغییر داده و تاریخ اتمام را مشخص می کند.

وظایف می توانند عطف به یک پیگیری که در فرم "سرنخ و پیگیری" ثبت اطلاعات شده اند باشند. توضیح این موضوع نیز در بالا آورده شده است.

این فرم همچنین از طریق "سیستم اتوماسیون اداری" مهفا نیز قابل دستیابی و ثبت اطلاعات است.

تاریخ	شرح	مسئول اجرا	گروه	درجه فوریت	تاریخ یادآوری	اتمام	تاریخ اتمام	توضیحات تکمیلی	مصدر نامه
۱۳۹۶/۰۹/۱۲	فرمهای کارکرد ماه و کارکرد سال، در یک ماه اگر لی...	رفعی	فروش	فوری	۱۳۹۶/۰۹/۱۲	<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۹	برگشت حواله < لیست اقلام حواله < حواله ها را...	راهبر		عادی	۱۳۹۶/۰۹/۲۵	<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۹	جاب خام قبض آب	راهبر		عادی	۱۳۹۶/۰۹/۲۶	<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۸	در فرم حواله ابزار هم "برو به شماره" گذاشته شود	رفعی		آنی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۲	ساختار کدینگ کالا در شرایطی خطا میدهد.مثال: !..	مهمان		آنی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۲	در حواله فروش دکمه ثبت حواله بر اساس BOM فرا...	فندی		آنی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۴	ارائه سیستم بررسی رضایت مشتریان	مهمان		فوری		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۰۸	گزارش مشتریان بهنگام در گزارش گردش حساب...	رفعی		عادی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۴	آب رسانی _ در اصلاحیه پرداخت بنوان برای دوره ه...	رفعی		عادی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۸	آب رسانی _ گزارش شارژ و رزرو نابلو با فیلترینگ م...	راهبر		آنی		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۲۰	در سیستم آبرسانی قسمت صدور سند حسابداری...	راهبر		فوری		<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۱۹	در فرم حواله فروش در قسمت اطلاعات تکمیلی شد...	۲۲۸		عادی	۱۳۹۶/۰۹/۲۰	<input type="checkbox"/>			...
۱۳۹۶/۰۹/۲۰	انصال پرداخت خرانه داری به پرداخت آبرسانی (R) ب...	فندی		فوری	۱۳۹۶/۰۹/۲۷	<input type="checkbox"/>			...

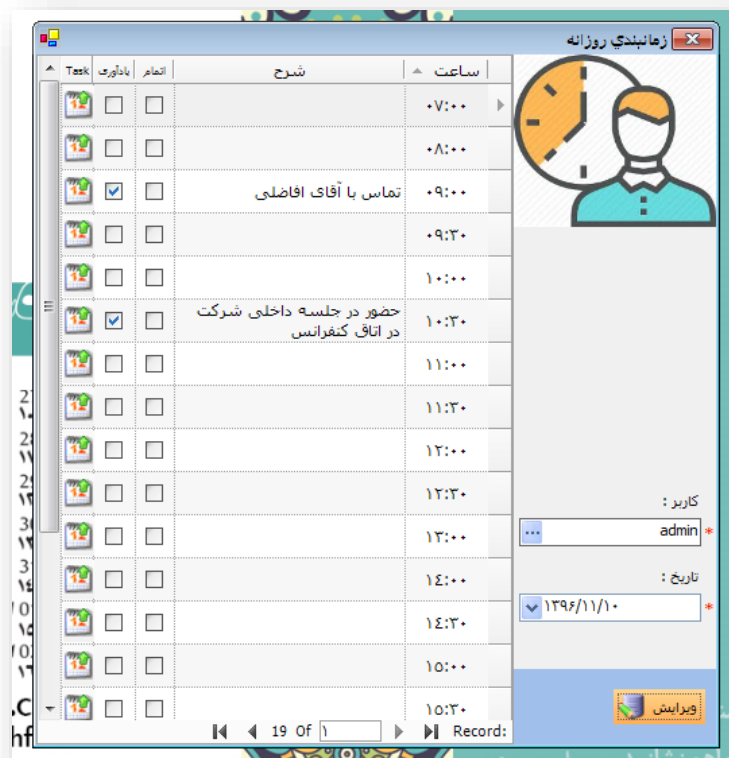
**نکته :** از طریق گزینه های بالای فرم ، میتوانید اطلاعات وظایف را بین "در حال انجام" ، "اتمام یافته" یا "هر دو" فیلتر نمایشی کنید.



## زمانبندی روزانه :

دلیل طراحی این فرم این است که شما بتوانید مدیریتی بر روی کارهای روزانه خود داشته باشید. اطلاعات هر گروه کاربران مختص به خودشان است و کاربران گروه دیگر در آن دخل و تصرف ندارد. (رجوع به توضیحات فرم گروه‌های کاربری در تعاریف اولیه)

میتوانید مجموعه کارهای روزانه خود را در این فرم ثبت نموده ، (حتی برای تاریخ‌های بعدی) و با زدن تیک "یادآوری" برای آن به سیستم دستور دهید که در ساعت مورد نظر به شما پیغام دهد. همچنین میتوانید با اعمال تیک "اتمام" ، آن کار را از لیست کارهای انجام نشده خود حذف نمایید.



## ثبت شکایات :

این فرم جهت ثبت و پیگیری شکایات مشتریان طراحی شده است. با ثبت یک مورد شکایت ، سیستم بصورت خودکار یک "کد پیگیری" به آن اختصاص خواهد داد تا پیگیری‌های بعدی تسهیل شود. یک مورد شکایت هم می‌تواند از کالاها و محصولات مجموعه شما باشد و هم از پرسنل مجموعه (و حتی از هر دو) که در فرم ثبت شکایت قابل انتخاب هستند.

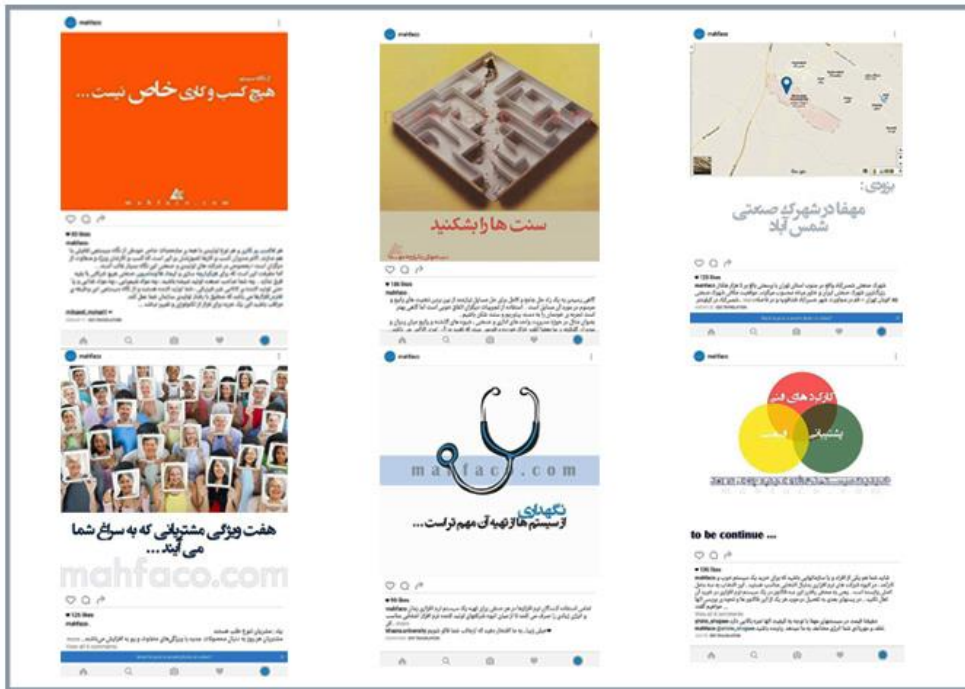
توجه داشته باشید این فرم در ارتباط با "سیستم خدمات پس از فروش" مهفا نیز هست و اطلاعات بین این دو سیستم در حال تبادل خواهد بود.

The screenshot shows a web-based form for registering complaints. The form is titled "ثبت شکایات" (Complaint Registration) and is divided into several sections:

- Header:** "ثبت شکایات" and "لیست" (List).
- Customer Information:**
  - کد پیگیری: \* (Tracking Code)
  - تاریخ: \* (Date) - ۱۳۹۶/۰۷/۱۱
  - نوع ارتباط: \* (Type of Contact) - مراجعه حضوری
  - مشتری: \* (Customer) - آقای محسن قائم مقامی
  - مسئول کنترل: \* (Control Officer) - احمدرضا قانع
- Complaint Details:**
  - توضیحات مشتری: \* (Customer Comments) - پس از نصب دستگاه ، لرزش زیادی دارد که با مراجعه کارشناس هم برطرف نگردیده است.
  - شرح اقدامات: (Description of Actions) - ارجاع به واحد فنی و تولید
  - مورد شکایت: (Complaint Item) - از کالا: ۱۰۰۰۰۱ کالا، نمونه ۱
  - از پرسنل: (From Staff) - حمید یقایی
- System Information:**
  - ثبت از سیستم: (Registered from system) - خدمات پس از فروش
  - توضیحات و شرح نتایج نهایی: (Final comments and results) - ...
- Footer:**
  - در حال پیگیری (Being followed) -
  - بسته شده (Closed) -
  - Navigation: ۱۳ از ۲
  - Utility icons: حذف (Delete), ویرایش (Edit), ایجاد (Create)

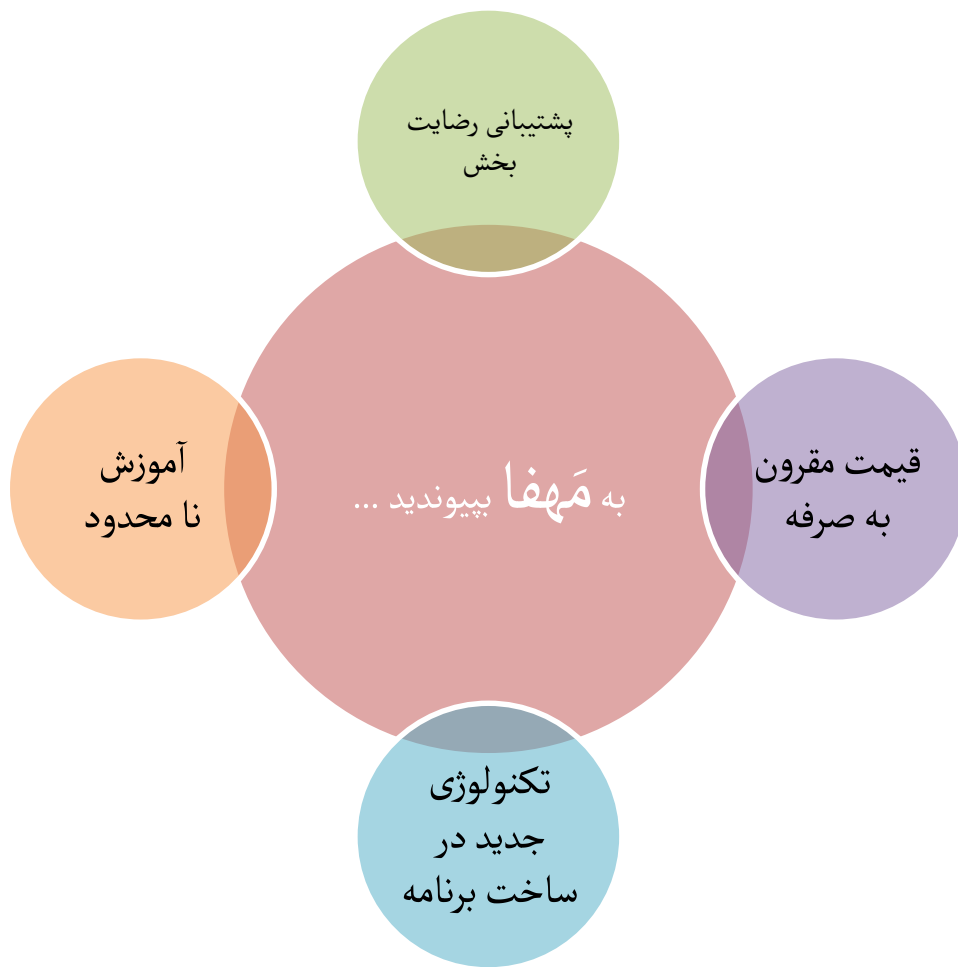
### ۳) نکات کاربردی و کلیدی

- هیچ اطلاعاتی در سیستمهای مهفا پس از حذف توسط کاربران حذف نمیگردد. بلکه در بانک اطلاعاتی مخفی شده و حتی قابل بازگشت توسط راهبر سیستم نیز خواهد بود.
- نرم افزار مدیریت ارتباط مشتریان مهفا ، با توجه به ماهیت کلی خود در ارتباط مستقیم و یکپارچه با زیر سیستمهای "فروش" و "خدمات پس از فروش" مهفا نیز هست و در واقع یکی از زیر سیستمهای مهم حوزه بازرگانی در مجموعه نرم افزاری یکپارچه مهفا است.
- معرفی کاربران ، گروه کاربران و نیز تخصیص اختیار به آنان در سیستمهای مهفا از طریق زیر سیستم "امنیت اطلاعات مهفا" صورت می پذیرد. بهتر است این زیر سیستم که میبایست با دقت نظر و حساسیت بالا به آن نگاه شود تنها در اختیار راهبر سیستم (مثلا یکی از مدیران یا مسئولان ارشد مجموعه) قرار گیرد.
- قابلیت اتصال به MS.OutLook نیز در سیستم وجود دارد تا بتوانید فایل های ارسالی به مشتریان و پیگیری ها را خود را از طریق ایمیل نیز ارسال نمایید. بدیهی است تنظیمات ایمیل از طریق همان Outlook انجام می پذیرد و سیستم تنها دستورات اتوماتیک مربوط به اتصال با آنرا انجام خواهد داد و ارسال نهایی از طریق کنسول مایکروسافت انجام خواهد شد.
- این قابلیت در سیستمهای مهفا (در تمامی راهکارها) وجود دارد که بتوانید از نقطه جغرافیایی مختلف به سیستم بصورت آنلاین متصل شوید. برای اینکار کفایت یه IP بر روی سرور مرکزی تنظیم گردد و پس از آن سایر اعمال توسط خود سیستم انجام می پذیرد. این موضوع البته مشابه فرآیند ریموت دسکتاپ نیست و هیچگونه محدودیتی در تعداد کانکشن ها نیز نخواهد داشت.
- بهتر است همزمان با مطالعه این فایل آموزشی ، فیلم آموزشی نرم افزار که توسط واحد آموزش مهفا تهیه گردیده است را نیز مشاهده نمایید. در هنگام کار با سیستم نیز کارشناسان مهفا آماده مشاوره و رفع ابهام های احتمالی خواهند بود.



INSTAGRAM.COM\MAHFACO

WWW.MAHFACO.COM



## دست را به من بده...