



شایگان سیستم ©
مهندسی نرم افزار

شرایط استفاده، پیاده سازی و ماژول های آماده

CYBER CRM

برنامه مدیریت ارتباط با مشتریان (Microsoft Dynamics)

همراه با وب سرویس ها

این مستندات بر اساس ماژول های موجود و پیاده سازی شده توسط شرکت شایگان سیستم تهیه شده است، انتشار و یا استفاده از آن به هر شکلی بدون کسب اجازه از شرکت شایگان سیستم مجاز نمی باشد.

کلیه حقوق محفوظ است

شرکت شایگان سیستم © - ۱۴۰۳

ویرایش ۰۳۰۷۱۱

مقدمه

شرکت شایگان سیستم مراتب سپاسگزاری خود را از آن مجموعه محترم بابت انتخاب محصولات این شرکت اعلام می‌دارد. با امید به اینکه همواره محصولات و خدمات شرکت شایگان سیستم برای آن مجموعه محترم با رضایت‌مندی مورد استفاده قرار گیرد.

یکی از دغدغه‌های سازمان‌ها و شرکت‌ها، استفاده از برنامه‌های مدیریتی یکپارچه جهت پیاده‌سازی یک سیستم واحد برای بهبود مدیریت ارتباط با مشتریان، نمایندگان و حفظ سطح‌بندی کارکنان در بستر نرم‌افزار مالی مجموعه می‌باشد. از این رو شرکت شایگان سیستم با مطالعه نرم‌افزارهای ارتباط با مشتری موجود، نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان Microsoft Dynamics 365 را جهت این موضوع انتخاب کرده است و با بومی‌سازی آن و استفاده از بستر وب‌سرویس‌های شرکت شایگان سیستم ارتباط موثری با نرم‌افزار حسابگر برقرار کرده است.

در این مستندات تلاش شده است امکانات کلی نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان بر مبنای Microsoft Dynamics 365 مورد بررسی قرار گیرد که شامل دلایل انتخاب، شرایط نصب، پیش‌نیازها و ماژول‌های آماده شرکت شایگان سیستم می‌باشد. واضح است که به دلیل گستردگی امکانات نرم‌افزار از ذکر بسیاری از امکانات و ویژگی‌های آن صرف نظر خواهد شد و تمرکز بر کلیات و نحوه ارتباط نرم‌افزار CRM با نرم‌افزار حسابگر (Cyber Account) و همچنین نحوه ثبت درخواست‌ها و انجام تغییرات خواهد بود.



فهرست مطالب

۸	چرا نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان
۸	چرا نرم افزار Microsoft Dynamics 365
۹	مزایای استفاده از CRM مبتنی بر Dynamics 365 شرکت شایگان سیستم
۱۰	پروژه نصب و آموزش نرم افزار CRM
۱۰	۱. سرور مورد نیاز جهت نصب نرم افزار CRM
۱۰	۱-۱. سخت افزار
۱۱	1-2. سیستم عامل
۱۱	1-3. شبکه
۱۲	۲. ارتباط با نرم افزار حسابگر
۱۲	3. تنظیمات شبکه
۱۴	۴. دسترسی ها
۱۴	۵. نصب نرم افزار CRM
۱۴	۶. شروع به کار
۱۵	۷. آموزش و خدمات پشتیبانی
۱۵	8. به روز رسانی
۱۵	9. بکاپ گیری و تهیه نسخه پشتیبان
۱۵	نحوه ثبت درخواست
۱۶	مراحل ثبت و پیگیری درخواست
۱۷	روش انجام تغییرات بر روی نرم افزار CRM
۱۷	راهکارها و ماژول های آماده
۱۷	۱. بسته نرم افزار ارتباط با مشتری CRM
۱۸	۲. امکانات اولیه برنامه CRM:
۱۹	۳. ماژول محلی سازی
۱۹	۴. ماژول ارتباط با حسابگر
۲۰	۵. ماژول مالیات بر ارزش افزوده

۶. مازول وضعیت مالی مشتری ۲۰
۷. مازول فاکتور خرید ۲۱
۸. مازول فاکتور برگشت از فروش ۲۱
۹. مازول انبار ۲۱
۱۰. مازول موجودی کالا ۲۳
۱۱. مازول رزرو ۲۳
۱۲. مازول گرید شایگان ۲۴
۱۳. مازول دریافت وجه ۲۵
۱۴. مازول اخذ تاییدیه ۲۶
۱۵. مازول مرکز تماس ۲۶
۱۶. مازول اعلانات (نمایش پاپ آپ) ۲۷
۱۷. مازول پیامک ۲۷
۱۸. مازول تلگرام ۲۸
۱۹. مازول گردش کار اختصاصی ۲۸
۲۰. مازول حضور غیاب کارمندان ۲۸
۲۱. مازول درخواست مرخصی ۳۰
۲۲. مازول ارتباط با کارت خوان ۳۱
۲۳. مازول ارتباط با ترازو ۳۱
۲۴. مازول ویژه پخش ۳۱
۲۵. مازول ارتباط با شعب ۳۱
- مازول های قابل سفارش ۳۲
۱. مازول شماره سریال و گارانتی ۳۲
۲. مازول خدمات تعمیرگاهی ۳۲
۳. مازول اتوماسیون پیشرفته ۳۲
۴. مازول مدیریت پروژه ۳۳
۵. مازول مدیریت تنخواه ۳۳



۶. مازول ارزیابی..... ۳۳
۷. مازول صورت حساب مشتری..... ۳۴
۸. مازول کاردکس کالا..... ۳۵
۹. مازول محل..... ۳۵
۱۰. مازول دریافت از طریق Excel..... ۳۵
۱۱. مازول مجموع اقلام فاکتور..... ۳۵
۱۲. مازول ارسال..... ۳۵
۱۳. مازول مشخصه کالا..... ۳۵
۱۴. مازول تولید..... ۳۶
۱۵. مازول واحد ۲ (غیر وابسته)..... ۳۶
۱۶. مازول معین متعدد..... ۳۶
۱۷. مازول گروه کالا..... ۳۶
۱۸. مازول شهر و استان..... ۳۶
۱۹. مازول مرکز هزینه..... ۳۶
۲۰. مازول به روز رسانی شبانه..... ۳۶
۲۱. مازول دریافت یکباره فاکتور های فروش از حسابگر..... ۳۶
۲۲. مازول دریافت یکباره فاکتور های برگشت از فروش از حسابگر..... ۳۶
۲۳. مازول مرکز تماس پیشرفته..... ۳۷
۲۴. مازول ارتباط با فروشگاه اینترنتی WooCommerce..... ۳۷
25. مازول دریافت گروهی فاکتور از Excel..... ۳۷
۲۶. مازول تایید آنلاین..... ۳۷
۲۷. مازول اطلاعات کالا..... ۳۷
۲۸. مازول تامین کالا:..... ۳۷
۲۹. مازول ارتباط با Mattermost و ارسال اعلانات..... ۳۷
۳۰. مازول فروش از دست رفته..... ۳۷
- نکاتی جهت جلوگیری از عدم موفقیت در استفاده بهینه از CRM..... ۳۷

شرایط استفاده از نرم افزارهای شرکت شایگان سیستم	۳۹
جدول ماژول ها (سال 1403).....	۴۰
ماژول های پیشفرض	۴۰
ماژول های قابل نصب	۴۳
ماژول های قابل سفارش	۴۵



چرا نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان

در محیط رقابتی امروز، سازمان‌ها برای توسعه و بهره‌برداری بهتر از مزیت رقابتی خود باید دارای قابلیت‌هایی باشند که بتوانند آن را برای ایجاد منابع کمیاب، ارزشمند و تقلید ناپذیر به کار برند. از طرفی فشارهای رقابتی در بازارها چنان فزاینده است که ارتقای کیفیت، تولید کم هزینه، برآورده‌سازی به موقع انتظارات مشتریان و پاسخگویی مدیریتی تنها یک گزینه نیست بلکه یک ضرورت راهبردی است.

از طرفی موفقیت هر کسب و کار به مشتریانی که تنها یک بار به آن مراجعه می‌کنند، بستگی ندارد، بلکه وابسته به مشتریانی است که به طور منظم با آن در ارتباط هستند.

در واقع اهمیت مشتریان و رضایت آنان در دنیای کسب و کار به حدی بالا رفته که رضایت مشتری و پایبندی او به مجموعه به عنوان هدف اصلی توسط شرکت‌ها تعیین گردیده است.

برای نیل به اهداف بالا نیاز به ابزاری است که از سویی تعامل با مشتریان فرآیند محور شود و تمامی ارتباطات با مشتریان مستندسازی و در هر لحظه بتوان پروفایل کاملی از وضعیت مشتری در دسترس داشت و از سوی دیگر فرآیندهای داخلی شرکت نیز همسو با آن بهبود یابد.

نرم‌افزار CRM، ابزار مناسب جهت شناسایی و ثبت انواع تعاملات افراد نظیر مشتریان، طرفداران، منتقدان و ... را در اختیار مدیران، تیم‌های بازاریابی، فروش و خدمات مجموعه قرار می‌دهد تا روند پیش برد ارتباطات با مشتریان را موثر و مستمر پیگیری و کنترل نمایند.

چرا نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 یک مجموعه نرم‌افزار اداری شامل نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان می‌باشد که توسط شرکت مایکروسافت ارائه شده است. هدف اصلی آن فراهم ساختن یک بستر، جهت مدیریت اطلاعات، سازماندهی فرآیندهای کاری تاثیرگذار روی رضایت و وفاداری مشتریان در حوزه‌های فروش، بازاریابی و خدمات پس از فروش است، که دلیل انعطاف‌پذیری بالا، قابلیت سفارشی‌سازی و کاربر پسند بودن آن در بین نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان از محبوبیت خاصی برخوردار می‌باشد. این نرم‌افزار با فراهم کردن ارتباطات بین نرم‌افزارهای محبوب شرکت مایکروسافت باعث شده است کاربران بیشتری به آن روی آورند و به راحتی بتوانند درخواست‌ها و شخصی‌سازی‌های خود را در آن پیاده‌سازی و اجرا نمایند. در واقع می‌توان مجموعه‌ای قوی از پلتفرم‌ها، ابزارها و اپلیکیشن‌ها جهت بهینه‌سازی هوش تجاری، دیدگاه تجاری، دیدگاه اجتماعی، مدیریت کمپین‌ها و سایر موارد مرتبط با کسب و کار را تصور نمود که در نرم‌افزار CRM فراهم است و با استفاده از آن و با ایجاد روند‌های کاری کیفیت مواردی همچون ارتباط با مشتری، تصمیم‌سازی، وظایف پرسنل، مستندات کاری و ... بهبود پیدا خواهد کرد.

مزایای استفاده از CRM مبتنی بر Dynamics 365 شرکت شایگان سیستم

استفاده از نرم‌افزارهایی همانند ارتباط با مشتریان هنگامی موثرتر خواهند بود که ارتباط مطلوبی بین آنها و نرم‌افزارهای مالی مجموعه برقرار گردد تا با جلوگیری از ورود اطلاعات تکراری در بسیاری موارد امکان دستیابی به اطلاعات جامع مشتری اعم از اطلاعات فروش محور و اطلاعات مالی و سایر اطلاعات مربوطه به سادگی فراهم باشد.

برای بسیاری از کاربران محصولات شرکت شایگان سیستم، دسترسی به یک راهکار مدیریت ارتباط با مشتریان قوی به همراه قابلیت ارتباط با نرم‌افزار حسابداری حسابگر Cyber Account که با استفاده از آن بتوانند امور مربوطه را به صورت یکپارچه مدیریت نمایند، یک ضرورت شده است. از این رو شرکت شایگان سیستم نسخه فارسی شده Microsoft Dynamics 365 را ارائه نموده است که با استفاده از بستر وب سرویس‌های این شرکت امکان ارتباط میان CRM با نرم‌افزار حسابگر فراهم آمده است. علاوه بر برقراری امکان ارتباط با نرم‌افزار حسابگر ماژول‌های آماده‌ای نیز جهت بهره‌برداری بهتر نرم‌افزار تهیه شده‌اند که در ادامه به ذکر مشخصات آن‌ها خواهیم پرداخت.

لازم به توضیح است که با وجود اهتمام کامل به یکپارچه بودن این سیستم‌ها این موضوع الزاما به مفهوم یکسان بودن تمامی امکانات این دو نرم‌افزار نمی‌باشد. بدیهی است که به طور عمومی، تاکید نرم‌افزار حسابگر بر مسایل مالی و تاکید نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 بر مفاهیم ارتباط با مشتری و فرآیندها می باشد.



پروسه نصب و آموزش نرم‌افزار CRM

بسته نرم‌افزاری CRM ارائه شده شامل قفل سخت‌افزاری و DVD نصب و مجموعه مستندات مورد نیاز می‌باشد. نصب و راه‌اندازی نرم‌افزار خریداری شده به صورت غیرحضوری و با همراهی تیم پشتیبانی شرکت شایگان سیستم و با هماهنگی نماینده معرفی شده خریدار خواهد بود.

جهت نصب نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 توسط کارشناسان شرکت شایگان سیستم، به زیر ساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به شرح زیر نیازمند می‌باشد که بعد از فراهم آمدن زیر ساخت‌ها توسط آن شرکت محترم مراحل نصب که در ادامه توضیح داده خواهد شد انجام و نرم‌افزار پیش‌فرض آماده استفاده خواهد بود.

پیش‌نیازها، مراحل نصب و راه‌اندازی به شرح زیر می‌باشد:

۱. سرور مورد نیاز جهت نصب نرم‌افزار CRM

۱-۱. سخت افزار

این نیازمندی صرفاً جهت نصب و اجرای نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 به آن شرکت محترم ارائه می‌گردد، قابل ذکر است که اجرای نرم‌افزار بر روی سروری که کمتر از نیازمندی‌های توصیه شده باشد، ممکن است باعث عملکرد نامناسب سیستم گردد. جهت اطلاع از آخرین تغییرات لطفاً با بخش CRM شرکت شایگان سیستم تماس حاصل فرمایید.

• حداقل سیستم مورد نیاز:

۵ دو هسته CPU

۵ ۱۲ گیگابایت RAM

۵ ۱۰۰ گیگابایت HDD

• سیستم بهینه مورد نیاز:

۵ هشت هسته CPU

۵ ۱۶ گیگابایت RAM

۵ ۲۰۰ گیگابایت SSD

بدیهی است، هرچه منابع سخت‌افزاری بهتر و قوی‌تری به این سرور اختصاص دهید، تجربه کاربری بهتری خواهید داشت. همچنین می‌توانید با مراجعه به سایت مایکروسافت با آدرس <https://www.shygunsys.net/crm-reg> اطلاعات جامعی از سخت‌افزار مورد نیاز جهت نصب نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 بدست آورید.

۱-۲. سیستم عامل

Windows Server 2019 Datacenter •

۱-۳. شبکه

Domain Controller •

- سرور نرم افزار CRM بایستی عضو یک Domain باشد.
- همچنین می توان بر روی همین سرور یک سرویس Active Directory راه اندازی شود.
- دسترسی اینترنت بر روی سرور وجود داشته باشد.
- دسترسی کارشناسان شایگان سیستم
- تنظیم دسترسی از طریق RDP
- یا نصب نرم افزار RustDesk اختصاصی شرکت شایگان سیستم و تنظیم رمز برای Unattended Access
- اتصال قفل سخت افزاری CRM به سرور



۲. ارتباط با نرم افزار حسابر

جهت ارتباط با نرم افزار حسابر ابتدا اطلاعات جدول زیر، توسط نماینده آن شرکت محترم تکمیل و به واحد پشتیبانی شرکت شایگان سیستم ارسال می گردد و سپس کارشناسان شرکت شایگان سیستم آن را بررسی نموده و ارتباطات مربوط به ارسال و دریافت اطلاعات را از طریق وب سرویس های ارائه شده بر قرار می نمایند.

	نام سرور پایگاه داده
	نام خلاصه و دوره مالی شرکت
	رمز عبور SA حسابر
	شماره معین حساب های هزینه
	شماره معین های حساب های دریافتی از سایر
	شماره معین برای حساب های جدید تعریف شده در CRM
	شماره حساب مالیات
	شماره حساب عوارض
	شماره حساب انتقال بین انبار
	شماره حساب هزینه حمل
	در صورت استفاده از تفصیلی واحد اطلاعات زیر را تکمیل نمایید.
	شماره گروه های تفصیلی واحدهای دریافتی از سایر
	شماره گروه برای تفصیلی واحدهای جدید تعریف شده در CRM
	شماره تفصیلی واحد مالیات
	شماره تفصیلی واحد عوارض
	شماره تفصیلی واحد هزینه حمل
	شماره گروه حساب های هزینه

جهت ارتباط نرم افزار حسابر با برنامه CRM لازم است نکات زیر در نظر گرفته شود:

- اگر اطلاعات حساب های شرکت بدون کدینگ است، جهت کدینگ دار کردن آن با واحد پشتیبانی حسابر تماس حاصل فرمایید.
- قبل از برقراری ارتباط با برنامه CRM از عدم وجود کد کالا تکراری، واحد شمارش تکراری و ... در نرم افزار حسابر خود اطمینان حاصل نمایید. جهت کنترل این موارد می توانید با واحد پشتیبانی تماس بگیرید.
- ورژن SQL مورد نیاز نرم افزار حسابر در شرایط فعلی حداقل نسخه ۲۰۱۴ است که با توجه به ابزارهای مورد استفاده در آینده ممکن است به نسخه های بالاتری نیاز باشد. خواهشمند است در صورت قدیمی بودن، آنرا بروز رسانی نمایید.

۳. تنظیمات شبکه

- دسترسی به CRM تنها در شبکه داخلی مجموعه

- تمامی ایستگاه‌های کاری (کامپیوترها) کاربران عضو Domain باشند.
- در تنظیمات شبکه تمامی کامپیوترها تنها و تنها یک DNS (سرور DNS شرکت) تنظیم شده باشد و از قرار دادن DNS هایی مانند 8.8.8.8 و ... اکیدا خودداری فرمایید.
- دسترسی به CRM بر بستر اینترنت
 - IP Static تهیه یک Domain در اینترنت برای مثال YOURCOMPANY.ir
 - تنظیم دو A-RECORD که به IP Static شما اشاره کنند crm.YOURCOMPANY.ir و crmMm.YOURCOMPANY.ir (دقت شود تنها و تنها A-RECORD ایجاد شود و از ساختن Subdomain در هاست‌هایی مانند cPanel و ... خودداری شود. جهت کنترل در سایت‌هایی مانند <https://dnschecker.org> تنها باید IP Static خود را ببینید).
 - باز کردن Port های ۸۰ و ۴۴۳ بر روی مودمی که IP Static بر روی آن تنظیم شده است.
 - Forward کردن Port های ۸۰ و ۴۴۳ از روی مودم به سرور CRM
 - اطمینان از قابل دسترس بودن پورت ۸۰ از اینترنت جهانی (برخی از ISP ها این پورت را از دید IP های خارج از اینترنت ملی پنهان می‌کنند).



۴. دسترسی‌ها

- ایجاد یک حساب با نام Shygun در AD با دسترسی Domain Admin (پس از اتمام نصب می‌توانید سطح دسترسی این حساب را تا Domain User کاهش دهید)
- آماده‌سازی امکان دسترسی به ماشین Domain Controller

۵. نصب نرم‌افزار CRM

ایجاد ارتباط برنامه CRM با نرم‌افزار حسابگر یک روند چند مرحله‌ای و بنابراین زمانبر است. چنانچه کلیه پیش‌نیازها رعایت شود فرآیند نصب، آماده‌سازی و برقراری ارتباطات اولیه با حسابگر حداقل یک هفته‌کاری زمان خواهد برد و با توجه به نوع اطلاعات و سایر شرایط محیطی ممکن است به زمان بیشتری نیاز باشد، زیرا در مراحل نصب و ایجاد ارتباط با نرم‌افزار حسابگر، با توجه به شرایط هر یک از نرم‌افزارها ممکن است نیاز به تغییراتی جهت ایجاد این ارتباط باشد.

نکاتی مهم در فرآیند نصب :

- نماینده محترم مجموعه، پس از آماده‌سازی زیر ساخت‌ها و پیش‌نیازهای مورد نیاز، لازم است مراتب را با ثبت تیکت در دیپارتمان نصب نرم‌افزار CRM بخش پورتال مشتریان به آدرس clients.shygunsys.net اطلاع‌رسانی نماید تا نصب نرم‌افزار ایشان در دستور کار تیم نصب و استقرار شرکت شایگان سیستم قرار گیرد.
- از آنجاییکه کلیه مراحل نصب، جلسات آموزشی و تحویل درخواست‌ها به صورت غیرحضور می‌باشد لذا نیاز است دسترسی همکاران شرکت شایگان سیستم به صورت Remote و یا با استفاده از نرم‌افزایی همانند RustDesk فراهم شود.
- آماده بودن یک سرور با مشخصات قید شده و معرفی یک کارشناس شبکه جهت هماهنگی‌های لازم دارای اهمیت می‌باشد تا در صورت نیاز ارتباطات لازم جهت تسریع در فرآیند نصب فراهم گردد.
- در پایان نرم‌افزار نصب شده و ارتباط آن در بخش‌های ذکر شده با نرم‌افزار حسابگر برقرار می‌شود. و این موضوع از طریق تیکت به اطلاع آن مجموعه محترم خواهد رسید.

۶. شروع به کار

پس از اتمام مراحل نصب، برنامه قابل بهره‌برداری می‌باشد و از امکانات پیش‌فرض اضافه شده مانند: زبان فارسی و تاریخ شمسی، ارتباط با نرم‌افزار حسابگر، گردش فروش پیش‌فرض و بسیاری موارد دیگر و همچنین امکانات خود نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 مانند ثبت مشتریان و اطلاعات مربوطه، سرخ فروش، موقعیت فروش، ثبت پیش فاکتور، ثبت وظایف، ثبت تماس‌ها و... می‌توان استفاده کرد. فعال‌سازی سایر امکانات (همانند: تلفن، ایمیل، تلگرام، فکس و غیره) که در ادامه به آن‌ها پرداخته خواهد شد در صورت درخواست خریدار و فراهم بودن زیرساخت‌های آن شرکت محترم، بررسی شده و زمان و هزینه‌های مربوطه اعلام خواهد شد.

۷. آموزش و خدمات پشتیبانی

همراه با بسته خریداری شده یک بسته پشتیبانی ویژه CRM (۸۰ نفر ساعت) به صورت رایگان برای آن مجموعه محترم فعال خواهد شد که می‌توانید جهت آموزش و یا ثبت درخواست‌های خود از آن استفاده نمایید. ارائه هر گونه خدمات (آموزش، پشتیبانی تلفنی، شخصی سازی و ...) مستلزم داشتن خدمات پشتیبانی فعال می‌باشد. پس از اتمام پکیج ارائه شده می‌توانید با تهیه پکیج VIP-CRM از خدمات این بخش استفاده نمایید. ساعات نصب نرم‌افزار رایگان می‌باشد اما چنانچه خدماتی مازاد بر نصب (همانند فراهم‌سازی زیرساخت‌ها) ارائه شود، از پکیج مذکور کسر خواهد شد.

۸. به روز رسانی

بدلیل ارتباط نرم‌افزار حسابگر با برنامه CRM از طریق وب‌سرویس‌های شرکت شایگان سیستم، در زمان بروز رسانی نرم‌افزار حسابگر از هم‌خوان بودن بیلد نرم‌افزار حسابگر و وب‌سرویس‌ها اطمینان حاصل فرمایید. لذا قبل از بروز رسانی نرم‌افزار حسابگر (تغییر بیلد) همواره با واحد پشتیبانی CRM شرکت شایگان سیستم هماهنگی‌های لازم را به عمل آورید.

۹. بکاپ گیری و تهیه نسخه پشتیبان

با استفاده از نرم‌افزارهای بکاپ‌گیری پایگاه‌داده SQL Server می‌توانید از پایگاه‌داده مستقر بر روی سرور برنامه CRM با نام‌های زیر در بازه‌های زمانی مورد نظر فایل پشتیبان تهیه و ذخیره‌سازی نمایید:

- CrmCc
 - MSCRM_CONFIG
 - {OrganizationName}_MSCRM
 - ReportServer
 - ReportServerTempDB
 - دقت شود که OrganizationName همان نام سازمان شما در برنامه CRM می‌باشد.
- ایجاد فایل پشتیبان، اطمینان از صحت آن و سایر موارد مربوط به فایل پشتیبان به عهده استفاده کننده می‌باشد ضمن اینکه می‌توانید جهت راه‌اندازی و آموزش نحوه ایجاد فایل پشتیبان از تیکت استفاده نمایید.

نحوه ثبت درخواست

امکانات پایه‌ای برنامه CRM به همراه امکانات اضافه شده توسط شرکت شایگان سیستم پاسخگوی بسیاری از نیازهای مشتریان گرامی می‌باشد. با این حال امکان ثبت درخواست برای نیازهای جدید و یا تغییر در ساختارهای پیش‌فرض وجود دارد. چنانچه درخواست پیاده‌سازی راهکارها و روش‌هایی مبتنی بر ساختارهای فعلی مجموعه در نرم‌افزار را دارید، لازم



است از پروسه ثبت درخواست که شرح داده خواهد شد استفاده نمایید. مطالعه روند کار و نیازسنجی جهت ثبت دقیق درخواست به عهده کارشناسان محترم آن مجموعه است.

لازم به توضیح است استقرار CRM و استفاده مطلوب از آن پروسه‌ای چند مرحله‌ای است و موفقیت این استقرار به عوامل بسیاری وابسته است لذا پیشنهاد می‌شود مطالعه کافی در این خصوص صورت گیرد و پس از نصب اولیه نرم‌افزار استفاده از امکانات موجود آن به همراه ماژول‌های آماده آغاز گردد و سپس و به تدریج بخش‌ها و روندهای داخلی خود را به آن بیافزایید. کتاب‌ها و منابع بسیاری از دلایل شکست پروژه استقرار CRM در مجموعه‌ها وجود دارد که مطالعه آنها کمک موثری در تحقق اهداف مجموعه در بخش CRM خواهد داشت علاوه بر آن در انتهای این کتابچه مواردی در مورد علل عدم موفقیت پروژه‌های CRM آورده شده است که مطالعه آن توصیه می‌شود.

مراحل ثبت و پیگیری درخواست

پس از آماده‌سازی مستندات درخواست، آن را به وسیله ثبت تیکت در دپارتمان درخواست‌های CRM، بخش پورتال مشتریان به آدرس clients.shygunsys.net ارسال نمایید.

درخواست مربوطه توسط تیم CRM این شرکت در جلسات بررسی درخواست‌ها طی حداکثر یک هفته کاری مورد بررسی قرار خواهد گرفت، لازم به توضیح است که پس از جلسات مذکور، امکان‌سنجی برای پیاده‌سازی، زمان مورد نیاز و هزینه مربوطه از همان طریق اطلاع‌رسانی خواهد شد. هزینه انجام درخواست معمولا به دو صورت کسر از ساعات خدمات VIP و یا هزینه ریالی اعلام خواهد شد.

برای درخواست‌های بزرگ و با پیچیدگی زیاد تلاش می‌شود قبل از آغاز کار مستنداتی جهت هر چه بیشتر شفاف شدن موضوع ارائه گردد.

چنانچه موارد اطلاع داده شده به آن شرکت محترم توسط نماینده خریدار تایید شود، روند کار آغاز خواهد شد.

پس از انجام تغییرات درخواستی، نصب، تحویل و آموزش درخواست مورد نظر به نماینده خریدار انجام می‌شود. در این مرحله شروع کار با برنامه شامل تغییرات درخواستی و تست آن قابل اجرا است. زمان تست و بررسی صحت اجرای درخواست تحویل شده مدت سه روز کاری خواهد بود.

چنانچه درخواست تحویل شده دارای نواقص و یا مغایرت‌هایی با درخواست ابتدایی باشد، در مدت تعیین شده، آن را ثبت و از همان طریق پیگیری نمایید.

به جهت گستردگی درخواست‌ها و سایر مسائل فنی لازم است در بازه مطرح شده نواقص و یا مغایرت‌های موجود اعلام شود. با اعلام صحت عملکرد درخواست توسط نماینده محترم و یا

سپری شدن بازه زمانی طرح شده عملکرد صحیح درخواست مبنا قرار گرفته و به منزله تایید درستی درخواست تحویلی است.

لازم به توضیح است برای هر درخواست همواره امکان مطرح کردن جزئیات جدید (در صورتی که تیم پشتیبانی برنامه CRM تایید نماید که این جزئیات قابل اجرا هستند) فراهم خواهد بود.

به دلیل امکان همپوشانی درخواست‌ها و تاثیرگذاری آن‌ها بر یکدیگر و سایر مسائل فنی هر مجموعه تنها یک درخواست جاری می‌تواند داشته باشد. همواره پس از دریافت درخواست جاری و تایید صحت عملکرد آن، مشتریان محترم می‌توانند درخواست جدید خود را جهت بررسی ثبت نمایند.

هر اندازه درخواست‌های ثبت شده دقیق‌تر و تعامل با تیم پشتیبانی CRM بیشتر باشد، پیاده‌سازی درخواست و عملکرد آن به اهداف آن مجموعه محترم نزدیک‌تر خواهد بود.

درخواست‌ها با توجه به امکانات موجود در Microsoft Dynamics قابل انجام خواهد بود. تغییراتی همانند محل قرارگیری، سایزبندی، فونت، رنگ و غیره پس از تایید عملکرد اصل درخواست و پس از امکان‌سنجی برنامه CRM و با هزینه جداگانه قابل انجام است.

روش انجام تغییرات بر روی نرم‌افزار CRM

لازم به ذکر است روند کار در بخش Crm شرکت شایگان سیستم جهت تسلط بیشتر بر روی راهکارهای نصب شده، از طریق استفاده از راهکارهای مدیریت شده (Managed Solutions) می‌باشد و امکان قراردادن راهکار غیر مدیریت شده بر روی سرور مشتریان وجود ندارد، همچنین پیشنهاد می‌شود در رابطه با ماهیت‌هایی که شرکت شایگان سیستم بر روی آن‌ها خدماتی ارائه می‌دهد، هیچگونه تغییراتی اعمال نشود، زیرا با هر بار بروزرسانی، ممکن است تغییراتی اگر در سمت مشتری داده شده باشد، بازنویسی (Overwrite) شود.

راهکارها و ماژول‌های آماده

در این بخش راهکارهای پیشنهادی شرکت شایگان سیستم جهت اطلاع از مزایای هر راهکار، امکانات و ماژول‌های ایجاد شده شرح داده شده است، تا آن شرکت محترم به صورت یکپارچه از امکانات قابل دسترس برنامه مطلع شده و جهت رسیدن به هدف تعامل بهتر بین بخش‌ها و مدیریت ارتباط با مشتریان از آن‌ها بهره‌مند شود.

۱. بسته نرم‌افزار ارتباط با مشتری CRM

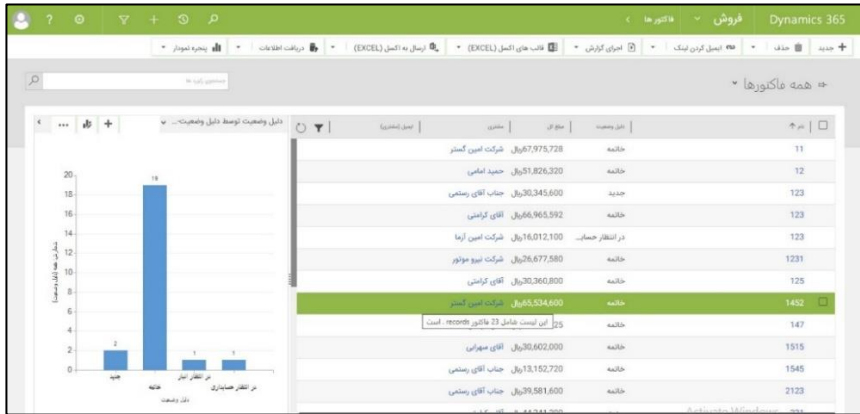
با توجه به ارائه راهکارهای ارتباط با مشتریان بر بستر نرم‌افزار Microsoft Dynamics 365 توسط شرکت شایگان سیستم آن شرکت محترم می‌تواند از تمامی امکانات نسخه ارائه شده توسط شرکت Microsoft استفاده نماید، همچنین شرکت شایگان سیستم تلاش نموده است تا



با کمترین تغییر در هسته اصلی نرم افزار CRM جهت پیاده سازی درخواست ها و شخصی سازی ها، قابلیت بروزسانی هسته اصلی نرم افزار را فراهم آورده است.

۲. امکانات اولیه برنامه CRM:

- هسته اصلی نرم افزار Microsoft Dynamics 365 با توجه به توضیحات ارائه شده آن مجموعه محترم می تواند از تمامی امکانات ارائه شده توسط شرکت مایکروسافت استفاده نمایند.
- ماژول اتوماسیون اداری
از جمله موارد اتوماسیون اداری می توان به ثبت قرار ملاقات در بخش تقویم، ثبت تماس تلفنی، ایجاد وظایف درون سازمانی (Task)، نامه، ایمیل و ... اشاره نمود.
- ماژول فروش
این ماژول به صورت پیش فرض شامل ایجاد سرنخ فروش (Leads)، موقعیت فروش (Opportunities)، پیش فاکتور فروش، سفارش فروش و فاکتور فروش می باشد.
- ماژول خدمات پس از فروش
این ماژول شامل ثبت تیکتینگ و قرارداد پشتیبانی می باشد.
- ماژول بازاریابی
با ایجاد کمپین های بازاریابی و کنترل و مدیریت آن ها و اختصاص هر کمپین به یک تیم فروش می توانید از امکانات این بخش استفاده نمایید.
- ماژول شبکه اجتماعی YAML
در رابطه با یک موضوع مانند حساب، پیش فاکتور، فاکتور و ... کاربران سیستم می توانند بر روی دیوار آن موضوع به بحث و تبادل نظر بپردازند. کاربران می توانند به وسیله @ هم دیگر را Mention نمایند و به پیام های دیگران پاسخ دهند یا آنها را لایک کنند.
- ماژول داشبورد و گزارشات
این ماژول شامل داشبورد مدیریتی و گزارشات می باشد که می توانید تمامی اطلاعات درج شده در نرم افزار CRM را در قالب گزارشات با امکان شخصی سازی فیلدها و ستون ها خروجی گرفت همچنین آن را در قالب نمودار رویت نمود و با تجمیع چندین گزارش در قالب یک داشبورد مدیریتی به اهداف کنترل و مدیریت هر چه بهتر اطلاعات دست یافت.



۳. ماژول محلی سازی

- ماژول زبان فارسی و تقویم شمسی شرکت شایگان سیستم تلاش نموده است تا نسخه اصلی نرم افزار Microsoft Dynamics 365 را با ترجمه تمامی بخش‌ها همراه با تقویم شمسی ارائه نماید تا کاربران بتوانند به راحتی از امکانات آن استفاده نمایند.

۴. ماژول ارتباط با حسابگر

در این ماژول تلاش شده است که ارتباط موثری با نرم افزار حسابگر برقرار گردد تا کاربران بتوانند اطلاعات، اسناد و فاکتورهای ثبت شده را به نرم افزار حسابگر ارسال و یا اطلاعات مورد نظر را دریافت نمایند تا بستری یکپارچه برای دریافت گزارشات مالی و حسابداری و مدیریت یکپارچه اطلاعات را در اختیار داشته باشند و در زمان مناسب تصمیمات مورد نظر را اتخاذ نمایند. این ماژول شامل امکانات زیر می‌باشد:

- دریافت حساب و ارسال حساب
- با استفاده از این امکان می‌توانید لیست مشتریان خود را از نرم افزار حسابگر دریافت نمایید و در صورت تعریف حساب جدید در برنامه CRM آن‌را به نرم افزار حسابگر انتقال دهید که تمامی این ارتباطات با استفاده از وب سرویس‌های ارائه شده در نرم افزار CRM، به صورت اتوماتیک قابل انجام است.
- دریافت و ارسال کالا
- با استفاده از این امکان می‌توانید لیست کالاهای خود را از نرم افزار حسابگر دریافت نمایید و در صورت ایجاد و یا تغییر کالا در نرم افزار CRM آن‌را به نرم افزار حسابگر انتقال دهید.
- دریافت لیست انبارها (نیازمند ماژول انبار)



با استفاده از این امکان می‌توانید لیست انبارهایی که در نرم‌افزار حسابگر تعریف نموده‌اید را دریافت نمایید.

• دریافت موجودی (نیازمند ماژول موجودی کالا)
با استفاده از این امکان می‌توانید موجودی کالاها را به تفکیک انبار در زمان ثبت فاکتور رویت نماید.

• ارسال پیش فاکتور فروش، سفارش فروش و فاکتور فروش
با استفاده از وب سرویس‌های ارائه شده تمامی فاکتورها از قبیل پیش‌فاکتور فروش، سفارش‌فروش و فاکتور فروش ثبت شده در نرم‌افزار CRM قابل ارسال به نرم‌افزار حسابگر می‌باشد.

• ارسال فاکتور خرید (نیازمند ماژول فاکتور خرید)
فاکتور خریدهای ثبت شده در نرم‌افزار CRM را به نرم‌افزار حسابگر ارسال می‌نماید.

• ارسال انتقال بین انبار، حواله و رسید انبار (نیازمند ماژول انبار)
با استفاده از این ماژول می‌توانید در نرم‌افزار CRM انتقال بین انبار، حواله و رسید انبار ثبت نمایید و به نرم‌افزار حسابگر ارسال کنید.

• ارسال برگه دریافت (نیازمند ماژول دریافت وجه)
برگه دریافت وجه دریافت شده در نرم‌افزار CRM را به نرم‌افزار حسابگر ارسال می‌نماید.
لازم به توضیح است که وجود قسمتهای مشابه در دو نرم افزار حسابگر و CRM همانند خرید، فروش، برگه دریافت و پرداخت و ... الزاما به معنی یکسان بودن امکانات و عملکرد این دو نرم‌افزار در این قسمت‌ها نمی‌باشد.
در ادامه عملکرد هر کدام از این ارتباطات و ماژول‌های اشاره شده توضیح داده خواهد شد.

۵. ماژول مالیات بر ارزش افزوده

با توجه به قوانین مالیاتی حاکم بر سازمان امور مالیاتی کشور، ماژول مالیات بر ارزش افزوده، تمامی موارد مربوط به درج مالیات بر ارزش افزوده و عوارض شهرداری برای اصناف مختلف را پیاده‌سازی نموده است. این ماژول‌ها شامل امکانات زیر می‌باشد:

امکان تعریف جداگانه مالیات بر ارزش افزوده و عوارض شهرداری در کالا

- محاسبه خودکار مالیات بر ارزش افزوده و عوارض شهرداری در فاکتورها
- امکان محاسبه مالیات بر ارزش افزوده بر اساس مشتری
- پشتیبانی از کالاها و نهادهای معاف از ارزش افزوده

۶. ماژول وضعیت مالی مشتری

با توجه به ارتباط نرم‌افزار CRM با نرم‌افزار حسابگر این ماژول این امکان را می‌دهد که کاربران محترم بتوانند اطلاعات مالی و اعتباری مربوط به مشتریان خود را در نرم‌افزار CRM بروزرسانی

نمایید تا زمان صدور فاکتور یا اتخاذ تصمیمات مدیریتی خلاصه‌ای از وضعیت حساب مشتریان را در اختیار داشته باشید. این ماژول شامل:

- امکان مشاهده مانده حساب، اعتبار، وضعیت چک‌ها و ... (نیازمند ماژول ارتباط با حسابگر) با توجه به ارتباط بین نرم‌افزار مالی این امکان فراهم آمده است که اعتبار لحظه‌ای مشتری را با انتخاب یک کلیک بروز رسانی نمایید.

مبلغ	توضیح
757,365,004,000	اعتبار لحظه‌ای
540,000,000,000	اعتبار مستقیم
350,000,000,000	اعتبار اسنادی
87,634,996,000	مانده حساب
23,125,000,000	مبلغ چک‌های برگشتی تا کنون
45,000,000,000	مانده چک‌های پاس نشده

- امکان انجام تاییدهای سیستمی بر اساس اعتبار مشتری در هنگام صدور فاکتور (نیازمند ماژول اخذ تاییدیه) با این امکان می‌توان در زمان اخذ تاییدیه با تعریف گردش کار در قسمت صدور فاکتور، مانده‌های اعتبار مشتری را کنترل کرده و تصمیمات را به صورت سیستمی اتخاذ نمود.

۷. ماژول فاکتور خرید

با توجه به عدم وجود فاکتور خرید در نرم‌افزار CRM، شرکت شایگان سیستم تلاش نموده است ماژولی تحت عنوان فاکتور خرید را در شخصی‌سازی‌های نرم‌افزار CRM ایجاد نماید تا کاربران بتوانند کاربری راحت تر و یکپارچه‌تری در فرآیند ورود و خروج کالا داشته باشند.

۸. ماژول فاکتور برگشت از فروش

این ماژول نیز جهت سهولت در ثبت ورود و خروج در نرم‌افزار اضافه گردیده است تا کاربران امکان ثبت فاکتور برگشت از فروش در نرم‌افزار CRM را داشته باشند.

۹. ماژول انبار

شرکت شایگان سیستم با توجه به عدم وجود انبار در نرم‌افزار CRM برای کاربران امکان فراخوانی انبارهای تعریف شده در نرم‌افزار حسابگر را فراهم نموده است تا بتوانند در زمان صدور فاکتور در ردیف و یا سربرگ فاکتور انبار مورد نظر را انتخاب نمایند و مدیریت جامعی برای کنترل انبارها داشته باشند. این ماژول دارای قابلیت‌های زیر می‌باشد:



- تعریف مدیر انبار
- امکان فروش از انبارهای مختلف
- انتقال بین انبار
- حواله و رسید انبار

۱۰. مازول موجودی کالا

با توجه به مازول انبار، این امکان نیز فراهم شده است که موجودی کالاهای نرم‌افزار حسابگر با قابلیت‌های زیر در نرم‌افزار CRM وجود داشته باشد:

- نمایش موجودی کالاها در انبارهای مختلف (نیازمند مازول انبار)
- امکان مشاهده موجودی در هنگام فاکتور زدن (نیازمند مازول گرید شایگان)
- امکان مشاهده موجودی قابل فروش در هنگام فاکتور زدن (نیازمند مازول گرید شایگان و مازول رزرو)

شماره محصول	نام محصول	مجموع	مانده
10000300101	رم کینگ استون مدل 1	17	2.83333
10000300102	رم کینگ استون مدل 2	47	0
10000400201	سی پی یو (ای ام دی) مدل 1	25	0
10000400202	سی پی یو (ای ام دی) مدل 2	56	0

هم اکنون بروزرسانی شده.

۱۱. مازول رزرو

- امکان رزرو موجودی و جلوگیری از بیش فروش شدن کالاها
- این امکان را می‌دهد که در پروسه فروش قبل از تایید نهایی یا با استفاده از مشخص کردن بازه زمانی طی گردش کار، کالای انتخابی در فاکتور برای آن مشتری به صورت رزرو نگهداری شود تا از فروش منفی در نرم‌افزار حسابگر جلوگیری گردد.



۱۲. مازول گرید شایگان

در این مازول سعی شده است که امکاناتی را بروی فاکتورها فراهم کند که با نرم افزار حسابگر همسان باشد که کاربری راحتی برای افرادی که با نرم افزار حسابگر کار کرده اند ایجاد کند که شامل موارد زیر است:

- امکان ورود سریع فاکتور
- امکان شخصی سازی ستون های فاکتور
- نمایش خطا بر اساس جزئیات ردیف های فاکتور

جزئیات									
جزئیات فاکتور شایگان									
#	مجموع موجود	واحد	مقدار	قیمت واحد	تخفیف دستی (درصد)	تخفیف دستی	مبلغ نهایی	انبار فروش	انبار شماره 1
1	رم کینگ استون مدل 2	Primary Unit	2.00000	13,920,000	0.00	0	30,345,600	انبار شماره 1	انبار شماره 1
2	می پی یو (ای ام دی) مدل 1	Primary Unit	1.00000	37,120,000	5.00	1,856,000	38,437,760	انبار شماره 1	انبار شماره 1
3	می پی یو (ای ام دی) مدل 2	Primary Unit	3.00000	38,280,000	0.00	0	125,175,600	انبار شماره 1	انبار شماره 1

۱۳. ماژول دریافت وجه

با توجه به عدم وجود امکان ثبت دریافت وجوه در نرم‌افزار CRM با استفاده از این ماژول می‌توانید وجوه مربوطه را دریافت و به نرم‌افزار حساب‌گر ارسال نمایید. حتی می‌توانید برگه دریافت را به فاکتور فروش مرتبط نمایید که این ماژول شامل موارد زیر است:

- دریافت وجه نقد
- دریافت چک
- دریافت وجه از طریق کارتخوان (نیازمند ماژول ارتباط با کارتخوان)
- انواع دریافت وجه اختصاصی (صندوق‌های مجزا)

The screenshot shows the 'جزئیات برگه دریافت جدید' (New Receipt Details) form in Microsoft Dynamics. The form is divided into several sections:

- Header:** 'جزئیات برگه دریافت جدید' (New Receipt Details)
- Navigation/Status:** 'وضعیت فعال' (Status: Active), 'دلیل وضعیت' (Reason for Status), 'مالک' (Owner), and 'برگه دریافت' (Receipt) with a count of 123.
- General Section (عمومی):**
 - نام (Name):
 - نوع پرداخت * (Type of Payment):
 - کارتخوان ملت (Mellat Card):
 - مبلغ * (Amount): 12,540,000
 - رقم‌نویس 1 (Receipt Number 1):
 - رقم‌نویس 2 (Receipt Number 2):

۱۴. مازول اخذ تاییدیه

با فراهم آمدن امکان تعریف گردش کار در نرم افزار CRM امکانات زیر جهت اخذ تاییدیه فراهم گردیده است.

- امکان اخذ انواع تاییدیه در سناریوهای مختلف در نرم افزار CRM می توانید برای پیش برد روند اجرای گردش کار با تعریف سطح دسترسی به کاربران، با توجه به سمت و فعالیت هر بخش تاییدیه دریافت نمود.
- امکان تعریف دسترسی تاییدیه برای اشخاص با گروه های مختلف این تاییدیه ها با توجه به سیاست ها شرکت می تواند به یک شخص و یا گروهی از اشخاص اختصاص داده شود که در صورت تایید هر کدام به مرحله بعد منتقل گردد.
- امکان ثبت تایید جانشین برای اخذ تاییدیه می توانید برای اشخاص جانشین تعریف نمایید که در صورت در دسترس نبودن جانشین بتواند مرحله را تایید نماید.
- امکان تعریف شرایط تایید خودکار حتی می توان برای اخذ تاییدیه شرایط خاصی تعریف نمایید که در صورت صدق کردن آن اخذ تاییدیه به صورت خودکار انجام شود.
- ثبت نام و زمان تایید کاربر در زمان تایید زمان و نام کاربر تایید کننده ذخیره خواهد شد که قابل گزارش گیری می باشد.
- امکان چاپ امضاء کاربر تایید کننده در گزارشات با دریافت فایل امضاء هر یک از کاربران، پس از تایید مراحل در زمان چاپ به صورت pdf، امضاء کاربر را در بخش تایید کننده درج نمود.

۱۵. مازول مرکز تماس

- ارتباط با مراکز تماس

با استفاده از این ماژول می‌توانید تماس‌ها تلفنی را به سانترال پاناسونیک که از TAPI و VoIP هایی که بر پایه Asterisk هستند متصل نمایید.

- ثبت تماس‌های ورودی و خروجی
- تمامی تماس‌های ورودی و خروجی شرکت را ثبت و در نهایت در پورتال مشتریان قابل رویت می‌باشد.
- ثبت تمامی داخلی‌های شرکت کننده در تماس (ترانسفر)
- همچنین می‌توان در بخش تماس‌ها، داخلی‌هایی که با یک مشتری صحبت کرده‌اند را همراه با مدت زمان مکالمه آنها رویت نمود.

۱۶. ماژول اعلانات (نمایش پاپ آپ)

- نمایش پاپ آپ
- تمامی وظایف و یا تماس‌های ارجاع شده به یک کاربر و یا انجام و تکمیل وظیفه را می‌توان به صورت یک پاپ آپ (POP UP) به کاربر نرم‌افزار CRM نمایش داد که با کلیک کردن بر روی آن به صفحه مورد نظر انتقال یابد.

۱۷. ماژول پیامک

با استفاده از این ماژول می‌توانید پیل‌های پیامک (SMS) مشخص را به نرم‌افزار CRM متصل نمود که دارای امکانات زیر می‌باشد:

- امکان دریافت پیامک و ثبت در پروفایل مشتری
- با این امکان پیامک‌های دریافتی از مشتریان را به عنوان یک فعالیت در پروفایل مشتریان ذخیره می‌کند.
- امکان ارسال پیامک تکی و گروهی
- با توجه به گردش‌های تعریف شده می‌توان پیامک‌های تکی و گروهی برای مشتریان ارسال کرد که این پیامک‌ها می‌تواند جهت اطلاع‌رسانی و یا تبریک‌های ویژه باشد.



- امکان ارسال پیامک در گردش کارهای مختلف (نیازمند ماژول طراحی گردش کار اختصاصی)
- با این امکان می‌توان در مراحل طی یک گردش کار برای مشتری پیامک ارسال نمود تا مشتریان از روند پیشرفت کار اطلاع یابند مانند شرایط ارسال مرسولات یک فاکتور فروش
- امکان اجرای گردش کار بر اساس پیامک ورودی (نیازمند ماژول طراحی گردش کار اختصاصی)
- با این امکان می‌توان یک گردش کار را در صورت دریافت کد مشخص شروع نمود.

۱۸. ماژول تلگرام

این ماژول امکانات مشابهی همانند ماژول پیامک را در دسترس قرار می‌دهد.

- امکان دریافت پیام و ثبت در پروفایل مشتری
- امکان ارسال پیام تکی و گروهی
- امکان ارسال پیام در گردش کارهای مختلف (نیازمند ماژول طراحی گردش کار اختصاصی)
- امکان اجرای گردش کار بر اساس پیام ورودی (نیازمند ماژول طراحی گردش کار اختصاصی)

۱۹. ماژول گردش کار اختصاصی

- پیاده سازی گردش کارهای اختصاصی سازمان
- شرکت شایگان سیستم این امکان را فراهم نموده است که در صورت درخواست خریداران محترم گردش کارهای اختصاصی آنها را در صورت پشتیبانی کردن نرم افزار CRM از آن برای مشتریان خود تهیه و ارائه نماید که این روند از طریق ثبت درخواست که توضیح داده شده است قابل انجام می‌باشد.

- امکان استفاده وارتباط تمامی ماژول‌های شایگان سیستم در سناریو های پیچیده
- همچنین می‌توان ماژول‌های ارائه شده را با توجه به درخواست‌های کاربران اجرا و ارائه نمود.

۲۰. ماژول حضور غیاب کارمندان

با استفاده از این ماژول کاربران بعد از ورود به نرم‌افزار و ورود به بخش ثبت ورود و خروج می‌توانند ساعت کاری خود را درج نمایند. که شامل امکانات زیر می‌باشد:

- ثبت شروع و اتمام کار
- در بخش حضور و غیاب کاربران می‌توانند با کلیک بر روی گزینه‌های شروع و توقف زمان شروع و اتمام کار خود را ثبت نمایند.
- امکان اصلاح زمان توسط مدیر مستقیم
- بعد از ثبت زمان شروع و اتمام کار توسط کاربر، مدیر می‌تواند زمان ورود و خروج را در صورت نیاز اصلاح نماید.
- خروجی ساعت کار مفید برای حسابداری
- در پایان هر ماه میزان ساعت کار مفید طی گزارشی بر اساس کاربران برای ثبت در اسناد و تهیه لیست حقوق به بخش حسابداری ارائه می‌گردد.

حضور و غیاب

Mohammad ماه جاری کارکرد آذر ماه سال 1400
جمع کارکرد ماه جاری 46 ساعت و 6 دقیقه
روز جاری شنبه 6 آذر 1400
جمع کارکرد ثبت شده روز جاری 0 ساعت و 0 دقیقه
کارکرد در حال ثبت 8 ساعت 48 دقیقه 22 ثانیه

توقف

۲۱. ماژول درخواست مرخصی

با استفاده از این ماژول کاربران می‌توانند درخواست مرخصی خود را درج نمایند که شامل موارد زیر می‌باشد:

- ثبت درخواست و انتخاب جانشین
- هر کاربر با ورود به بخش درخواست مرخصی می‌تواند زمان شروع و پایان مرخصی و نوع مرخصی ساعتی و روزانه خود را درج نماید و جایگزینی نیز برای خود انتخاب کند و سپس جهت اخذ تاییده برای کاربر جایگزین ارسال نماید.

- اخذ تاییده از جانشین (نیازمند ماژول اخذ تاییده)
- در بخش کاربر جایگزین وظیفه‌ای همراه با نمایش پاپ‌آپ دریافت می‌نماید که می‌تواند آنرا تایید و یا عدم تایید نماید.
- اخذ تاییده از مدیر مربوطه (نیازمند ماژول اخذ تاییده)
- سپس تاییده برای مدیر مربوطه ارسال می‌گردد که او نیز می‌تواند آن را تایید نماید و در نهایت به بخش حسابداری جهت ثبت نهایی ارسال می‌گردد.
- کنترل میزان مرخصی مجاز
- با تعریف میزان زمان مجاز مرخصی نرم‌افزار می‌تواند مدت زمان مرخصی کاربر را بررسی و کنترل نماید که در صورت عدم داشتن زمان کافی از ثبت آن جلوگیری نماید.

۲۲. ماژول ارتباط با کارت خوان

این ماژول قابلیت اتصال دستگاه‌های پوز به نرم‌افزار CRM را فراهم نموده است که دارای قابلیت‌های زیر می‌باشد:

- ارسال مبلغ بر روی کارتخوان جهت تسریع پرداخت و جلوگیری از خطای انسانی
- ثبت شماره تراکنش و پیگیری در جزئیات برگه دریافت

۲۳. ماژول ارتباط با ترازو

این ماژول قابلیت اتصال به ترازوهایی که با برنامه حسابگر ارتباط دارند را فراهم می‌نماید که دارای قابلیت‌های زیر می‌باشد:

- دریافت وزن از ترازو و ثبت در جزئیات فاکتور

۲۴. ماژول ویژه پخش

نرم‌افزار CRM ارائه شده این قابلیت را دارا می‌باشد که به نرم‌افزار PPC مربوط به نسخه‌های ویژه پخش متصل گردد تا فاکتورهای صادر شده توسط ویزیتورها را جهت اجرای گردش کارهای مورد نظر را دریافت و پردازش کند که شامل موارد زیر می‌باشد:

- ارتباط با Pocket Cyber جهت دریافت فاکتورهای ثبت شده توسط ویزیتورها
- ارتباط با Pocket Cyber CE جهت دریافت سفارشات از مشتریان ویژه
- انجام گردش‌های خاص بر اساس منبع صدور فاکتور و یا درخواست (نیازمند ماژول گردش کار اختصاصی)

۲۵. ماژول ارتباط با شعب

یکی دیگر از نرم‌افزارهای ارائه شده توسط شرکت شایگان سیستم نرم‌افزار شعب می‌باشد که برای شعب فروشگاهی قابل استفاده است و ماژول ارتباط با شعب این قابلیت را دارد که اطلاعات ارسال را در نرم‌افزار CRM دریافت و پردازش نماید.

- ارتباط با نرم‌افزار حسابگر شعب
- ثبت انواع فاکتور و درخواست صادره از حسابگر شعب
- انجام گردش‌های خاص بر اساس منبع صدور فاکتور و یا درخواست (نیازمند ماژول گردش کار اختصاصی)



ماژول های قابل سفارش

۱. ماژول شماره سریال و گارانتی

با استفاده از این ماژول می‌توانید سریال و شرایط گارنتی کالاها را در زمان خرید کالا درج و در زمان فروش از آن استفاده نمایید همچنین می‌توانید پروسه اعتبارسنجی سریال کالاها را در سیستم با توجه به تعریف انواع گردش کار بررسی نمایید.

- ثبت شماره سریال در فاکتور
- ثبت شماره سریال در برگه‌های انبار (نیازمند ماژول انبارداری)
- ثبت سابقه هر سریال
- ردیابی سریال در انبارها (نیازمند ماژول انبارداری)

قابل توجه است که تمامی سریال ها بایستی در برنامه CRM درج گردد.

۲. ماژول خدمات تعمیرگاهی

با استفاده از این ماژول می‌توانید بخش خدمات و تعمیرات کالاهای شامل سریال و گارانتی را از زمان ورود کالا به مجموعه خدماتی تا تحویل کالای تعمیر شده و درخواست کالای جدید برای تعمیرات و خدمات انجام شده را مدیریت نمایید که شامل موارد زیر می‌باشد:

- مدیریت مجموعه خدماتی
- ثبت درخواست قطعه جهت تعمیرات روی کالا
- امکان کنترل، تایید و تحویل قطعه درخواستی به تکنسین (نیازمند ماژول اخذ تاییدیه)
- ثبت کارمزد خدمات
- محاسبه هزینه قطعات استفاده شده
- پیگیری قطعات تحویل شده به کارشناس (نیازمند ماژول انبار)

۳. ماژول اتوماسیون پیشرفته

با استفاده از این ماژول می‌توانید مکاتبات و ارجاعات درون سازمانی خود را مدیریت و اجرا نمایید که شامل موارد زیر می‌باشد:

- ماژول مکاتبات
- امکان ثبت مکاتبات بین دو یا چند کاربر در برنامه CRM و درج موضوع مربوط به مکاتبه را فراهم می‌کند.
- ماژول ارجاعات سازمانی
- امکان ارجاع یک نامه، هامش نویسی و یا درخواست جهت استحضار، اطلاع و یا اقدام در مورد آن را فراهم می‌نماید.

۴. ماژول مدیریت پروژه

با استفاده از این ماژول می‌توانید پروژه‌های مجموعه را همراه با زیر پروژه‌های آن و تعیین تاریخ سر رسید پروژه و تیم مسؤل پروژه تعریف نمایید و درصد پیشرفت هر کدام را بررسی و مدیریت نمایید که شامل موارد زیر می‌باشد:

- امکان تعریف پروژه و زیر پروژه
- امکان تخصیص میزان پیشرفت پروژه
- امکان محاسبه میزان پیشرفت پروژه بر اساس پیشرفت زیر پروژه

۵. ماژول مدیریت تنخواه

با استفاده از این ماژول امکان ثبت و تخصیص تنخواه و ثبت ریز هزینه‌ها و تاییدیه‌های مربوطه را فراهم می‌کند.

- امکان تعریف و مدیریت تنخواه

۶. ماژول ارزیابی

با استفاده از این ماژول در تمامی قسمت‌ها امکان رتبه‌بندی عملکرد کاربران را بر اساس سؤالات مطرح شده فراهم می‌گردد که ارزیابی دقیق از کاربران را در اختیار قرار می‌دهد.

- امکان رتبه‌بندی کاربران بر اساس نمرات ارزیابی



۷. ماژول صورت حساب مشتری

امکان تهیه گزارش صورت حساب مشتری این قابلیت در برنامه CRM فراهم آمده است که بتوانید با کلیک بر روی یک دکمه صورت حساب یک مشتری که شامل گردش بدهکار و بستانکار و مانده مشتری است را با فرمت pdf دریافت و ذخیره نمایید.



DEMO VERSION

تاریخ : 1400/9/6		صفحه 1 از 1	
صورت حساب مشتری			
شماره حساب : 212010006		نام حساب : شرکت امین گستر	
تاریخ	شماره	شرح سند	نوع
1400/7/11	24	بابت فاکتور فروش شماره 9 رفرسی 11 - شرکت امین گستر	بدهکار
1400/7/26	32	بابت فاکتور فروش شماره 13 رفرسی 1452 - شرکت امین گستر	بدهکار
		132,634,996	بستانکار
		132,634,996	ماده بستانکاری
		67,690,256	ماده بدهکاری
		64,944,740	بدهکار
		132,634,996	بستانکار
		132,634,996	ماده بستانکاری

۱۴. مازول تولید

ثبت تولید برای کالا های مرتبط با امکان انتخاب مواد اولیه و رزرو موجودی آن ها، ثبت شروع ، پایان و توقف تولید و در انتها ارسال به حسابگر و در نتیجه افزایش موجودی کالا ها و کسر از موجودی مواد اولیه های انتخابی برای هر کالا

۱۵. مازول واحد ۲ (غیر وابسته)

مورد نیاز برای شرکت ها با کالا هایی با واحد های غیر وابسته

۱۶. مازول معین متعدد

دریافت معین های تعریف شده در حسابگر و امکان انتخاب معین و ارسال حساب به معین انتخاب شده CRM ها هنگام تعریف حساب در حسابگر

۱۷. مازول گروه کالا

دریافت گروه کالا های حسابگر و ارتباط آن ها با محصولات و امکان دادن دسترسی به یک گروه کالای خاص به کارشناسان فروش جهت ثبت فاکتور تنها از محصولات همان گروه کالا

۱۸. مازول شهر و استان

دریافت شهر و استان های حسابگر و امکان انتخاب آن در فاکتور ها، برگه های دریافت و پرداخت و تنخواه و ارسال آن به حسابگر

۱۹. مازول مرکز هزینه

دریافت مرکز هزینه از حسابگر و امکان انتخاب آن در فاکتور ها، برگه های دریافت و پرداخت و تنخواه و ارسال آن به حسابگر

۲۰. مازول به روز رسانی شبانه

امکان دریافت روزانه اطلاعات مالی مشتری (اعتبار های مستقیم و اسنادی و...) در ساعت مشخص از روز (خارج از زمان کاری مجموعه ارتباط با حسابگر در زمان SYNCLIST مجموعه) جهت شلوغ نشدن کار کارشناسان مجموعه

۲۱. مازول دریافت یکباره فاکتور های فروش از حسابگر

امکان دریافت یک باره فاکتور های ثبت شده در دوره مالی آخر CRM حسابگر جهت همگام سازی اطلاعات حسابگر

۲۲. مازول دریافت یکباره فاکتور های برگشت از فروش از حسابگر

امکان دریافت یک باره فاکتور های برگشت از فروش ثبت شده در دوره مالی آخر CRM حسابگر جهت همگام سازی اطلاعات حسابگر

۲۳. ماژول مرکز تماس پیشرفته

امکان پیاده سازی سناریو های مختلف مسیر دهی مرکز تماس

۲۴. ماژول ارتباط با فروشگاه اینترنتی WooCommerce

امکان ارسال فاکتور های ثبت شده در سایت به CRM طی کردن گردش کار و در نهایت ارسال به حسابگر(در صورت خرید پلاگین های WooCommerce)

۲۵. ماژول دریافت گروهی فاکتور از Excel

امکان ثبت چندین فاکتور در Excel و در دریافت آن در نرم افزار CRM با رعایت کنترل های تعریف شده از قبیل موجودی و رزرو.

۲۶. ماژول تایید آنلاین

امکان اضافه کردن تایید آنلاین به هر یک از تاییدیه ها در گردش کار های ماهیت های مختلف با امکان ضمیمه کردن یک گزارش (PDF) بر روی همان ماهیت . این تاییدها میتواند توسط کاربران مجموعه و یا مشتریان مجموعه (فرضا تایید پیش فاکتور) انجام شود.

۲۷. ماژول اطلاعات کالا

امکان اضافه کردن اطلاعات سابقه ی کالا با قابلیت فیلتر کردن داده های درخواستی جهت آگاهی بیشتر کارشناس فروش

۲۸. ماژول تامین کالا:

امکان تامین کالا توسط سفارش های خرید برای سفارش های فروش ثبت شده ی بدون موجودی با گردش کار

۲۹. ماژول ارتباط با Mattermost و ارسال اعلانات.

امکان استقرار نرم افزار چت درون سازمانی Mattermost و اتصال آن به CRM جهت ارسال بدون وقفه اعلانات

۳۰. ماژول فروش از دست رفته

امکان پیگیری فروش های از دست رفته و مشاهده دلایل آنها

نکاتی جهت جلوگیری از عدم موفقیت در استفاده بهینه از CRM

یکی از چالش ها و مشکلات مدیران مجموعه ها و شرکت ها، عدم رضایت کافی در اجرای برنامه CRM می باشد، که بعد از صرف هزینه و زمان بندی تعیین شده جهت رسیدن به بهترین شرایط استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان به تمامی اهداف مطلوب خود دست نیافتند.



در این بخش سعی شده است مواردی جهت بهبود نتیجه‌گیری استفاده از نرم‌افزار بر اساس تجربیات دیگران در قالب توصیه‌های مناسب درج گردد. لازم به ذکر است با مراجعه به مراجع و کتاب‌های مرتبط می‌توانید این دلایل را به صورت کامل بررسی و مطالعه نمایید:

۱. مطالعه دقیق نیازهای سازمان که در قالب برنامه CRM قابل حل است.
۲. مقایسه بهبود روند کار در پارامترهای مشخص طی مدت زمان استفاده از برنامه
۳. انتخاب فرد مناسب جهت مدیریت و راهبری برنامه با تخصص مناسب و مطالعه کافی سیستم‌های مدیریتی
۴. صرف زمان لازم برای آموزش و توجیه پرسنل در همراهی برای گسترش برنامه در واحدهای مختلف
۵. مطالعه روندها و فرآیندهای سازمانی برای آماده‌سازی فرآیندها و تجزیه به اجزای ساده‌تر در جهت بهبود روند امور
۶. تعیین اولویت‌ها در استفاده مفید نرم‌افزار با توجه به گستردگی امکانات آن
۷. توجیه پرسنل برای انجام وظایفشان در برنامه، قبل از راه‌اندازی به عنوان جایگزین روال‌های قبلی
۸. تحلیل درست داده‌ها و تهیه گزارشات نامناسب
۹. آموزش حین استفاده به پرسنل برای استفاده از فرمها و جایگاه هر یک از فیلدهای اطلاعاتی
۱۰. و ...

شرایط استفاده از نرم‌افزارهای شرکت شایگان سیستم

شرایط استفاده از نرم‌افزارهای شرکت شایگان سیستم در سایت این شرکت موجود است. تاکید می‌شود این شرایط را مطالعه فرمایید و برای به روز شدن آگاهی‌های خود با مراجعه به سایت آخرین تغییرات و اطلاعات را به دست آورید.

مشتریان محترم می‌توانند به هر دلیلی از جمله عدم تطابق نرم‌افزار با نیازهای مجموعه خود تا ۱۵ روز کاری از تاریخ خرید، بسته نرم‌افزاری را به صورت کامل و سالم برگشت دهند و وجه دریافتی پس از کسر مبلغ کارشناسی شده تحت عنوان هزینه خدمات به آن خریدار محترم عودت داده می‌شود. حداقل هزینه نصب و راه‌اندازی، برابر دو بسته خدمات پشتیبانی ویژه CRM (۸۰ نفر - ساعت) منظور خواهد شد.



جدول ماژول‌ها (سال 1403)

ماژول‌های پیشفرض

جزئیات تکمیلی	جزئیات	
تمامی امکانات نرم افزار Dynamics	هسته اصلی نرم افزار Dynamics 365	۱
قرار ملاقات	ماژول اتوماسیون اداری	
تماس تلفنی		
وظایف درون سازمانی		
نامه		
ایمیل		
فکس	ماژول فروش	
تماس تلفنی		
سرنخ فروش		
موقعیت فروش		
پیش فاکتور فروش		
سفارش فروش	ماژول خدمات پس از فروش خدمات پس از فروش	
فاکتور فروش		
تیکتینگ		
قرارداد پشتیبانی	پس از فروش	
کمپین‌های بازاریابی	ماژول بازاریابی	
دیوار جهت ثبت Post و نظر برای تمام ماهیت‌ها	ماژول شبکه اجتماعی YAMML شبکه اجتماعی YAMML	
امکان Tag کردن کاربران در Post ها و نظرات	ماژول گزارشات	
داشبورد		
گزارشات پیشرفته		
ماژول شمسی سازی	محلی سازی	۲
ماژول زبان فارسی		
دریافت و ارسال حساب	ماژول ارتباط با حسابگر	۳
دریافت و ارسال کالا		
دریافت لیست انبارها		
دریافت موجودی		
ارسال پیش فاکتور فروش، سفارش فروش و فاکتور فروش		
ارسال فاکتور خرید		
ارسال انتقال بین انبار، حواله و رسید انبار	ماژول مالیات بر ارزش افزوده	۴
امکان تعریف جداگانه مالیات بر ارزش افزوده و عوارض شهرداری در کالا		

جزئیات تکمیلی	جزئیات	
محاسبه خودکار مالیات بر ارزش افزوده و عوارض شهرداری در فاکتورها		
امکان محاسبه مالیات بر اساس مشتری		
پشتیبانی از معاف از مالیات		
امکان مشاهده مانده حساب، اعتبار، وضعیت چکها و ...	ماژول وضعیت مالی مشتریماژول وضعیت مالی مشتری	۵
امکان انجام تاییدهای سیستمی بر اساس اعتبار مشتری در هنگام صدور فاکتور		
	ماژول فاکتور خرید	۶
	ماژول فاکتور برگشت از فروش	۷
تعریف مدیر انبار		
امکان فروش از انبارهای مختلف	ماژول انبار	۸
انتقال بین انبار		
حواله و رسید انبار		
نمایش موجودی کالاها در انبارهای مختلف	ماژول موجودی کالا	۹
امکان مشاهده موجودی در هنگام صدور فاکتور		
امکان مشاهده موجودی قابل فروش در هنگام صدور فاکتور		
امکان رزرو موجودی و جلوگیری از پیش فروش شدن کالاها	ماژول رزرو	۱۰
امکان ورود سریع فاکتور		
امکان شخصی سازی ستون های فاکتور	ماژول گرید شایگان	۱۱
نمایش خطا بر اساس جزئیات ردیف های فاکتور		
دریافت وجه نقد		
دریافت چک		
دریافت وجه از طریق کارتخوان (نیازمند ماژول ارتباط با کارتخوان)	ماژول دریافت وجه	۱۲
انواع دریافت وجه اختصاصی (صندوق های مجزا)		
امکان اخذ انواع تاییدیه در سناریوهای مختلف		
امکان تعریف دسترسی تاییدیه برای اشخاص با گروه های مختلف	ماژول اخذ تاییدیه	۱۳
امکان ثبت تایید جانشین		
امکان تعریف شرایط تایید خودکار		
ثبت نام و زمان تایید کاربر		
امکان چاپ امضا کاربر تایید کننده در گزارشات		
سانترال پاناسونیک (TAPI)	ماژول مرکز تماس	

جزئیات تکمیلی	جزئیات	
Asterisk بر پایه VoIP	ثابت تماس‌های ورودی و خروجی ثابت تمامی داخلی‌های شرکت کننده در تماس (ترانسفر)	۱۴
ثابت تماس‌های ورودی و خروجی		
ثابت تمامی داخلی‌های شرکت کننده در تماس (ترانسفر)		
وظایف درون سازمان و سیستمی	ماژول اعلانات (نمایش پاپ آپ)	۱۵
پست‌ها در شبکه اجتماعی		
تماس‌های ورودی و خروجی		
امکان دریافت پیامک و ثبت در پروفایل مشتری	ماژول پیامک	۱۶
امکان ارسال پیامک تکی و گروهی		
امکان ارسال پیامک در گردش کارهای مختلف		
امکان اجرای گردش کار بر اساس پیامک ورودی	ماژول تلگرام	۱۷
امکان دریافت پیام و ثبت در پروفایل مشتری		
امکان ارسال پیام تکی و گروهی		
امکان ارسال پیام در گردش کارهای مختلف	ماژول گردش کار اختصاصی	۱۸
امکان اجرای گردش کار بر اساس پیام ورودی		
امکان پیاده سازی گردش کارهای اختصاصی		
امکان استفاده و ارتباط تمامی ماژول‌های شایگان	ماژول گردش کار اختصاصی	۱۸
سیستم در سناریوهای پیچیده		
ثبت شروع و اتمام کار		
امکان اصلاح زمان توسط مدیر مستقیم	حضور و غیاب کارمندان	۱۹
خروجی ساعت کار مفید برای حسابداری		
ثبت درخواست و انتخاب جانشین		
اخذ تاییدیه از جانشین	درخواست مرخصی	۲۰
اخذ تاییدیه از مدیر مربوطه		
کنترل میزان مرخصی مجاز		

ماژول های قابل نصب

ردیف	ماژول های اصلی	جزئیات
۱	ماژول اتوماسیون	ماژول مکاتبات داخلی ماژول ارجاعات سازمانی
۲	ماژول مدیریت تنخواه	امکان تعریف و مدیریت تنخواه
۳	ماژول ارزیابی	امکان رتبه بندی کاربران بر اساس نمرات ارزیابی
۴	ماژول صورت حساب مشتری	امکان تهیه گزارش صورت حساب مشتری
۵	ماژول کاردکس کالا	امکان تهیه گزارش کاردکس کالا بر اساس انبار
۶	محل	دریافت محل های تعریف شده در حسابگر و ارتباط آن با حساب ها و اشخاص
۷	ماژول دریافت از اکسل	ثبت فاکتور فروش از طریق اکسل
		ثبت فاکتور برگشت فروش از طریق اکسل
		ثبت انتقال بین انبار از طریق اکسل
		ثبت رسید انبار از طریق اکسل
۸	ماژول مجموع اقلام فاکتور	ثبت حواله انبار از طریق اکسل
۸	ماژول مجموع اقلام فاکتور	مشاهده مجموع اقلام فاکتور در Grid شایگان
۹	ماژول ارسال	امکان ثبت ارسال های چند مرحله ای برای فاکتور ها
۱۰	ماژول مشخصه کالا	دریافت مشخصی های کالا از حسابگر با رعایت موجودی بر اساس مشخصه ها
۱۱	ماژول واحد ۲ (غیر وابسته)	امکان ثبت ردیف فاکتور با واحد های مختلف و غیر وابسته
۱۲	ماژول معین متعدد	امکان دریافت معین های ثبت شده در حسابگر و انتخاب هنگام تعریف حساب
۱۳	ماژول گروه کالا	امکان دریافت گروه کالاهای حسابگر و ارتباط آن با محصولات
۱۴	ماژول شهر و استان	امکان دریافت شهر و استان های حسابگر و ارتباط آن با حساب ها و اشخاص
۱۵	ماژول مرکز هزینه	امکان دریافت مراکز هزینه از حسابگر و انتخاب آن در فاکتورها
۱۶	ماژول به روزرسانی شبانه	دریافت اطلاعات مالی حساب ها هر شب در ساعت مقرر شده
۱۷	ارتباط با دستگاه POS	ارسال مبلغ بر روی کارتخوان جهت تسریع پرداخت و جلوگیری از خطای انسانی و ثبت شماره تراکنش و پیگیری در جزئیات برگه دریافت
۱۸	ماژول ارتباط با ترازو	دریافت وزن از ترازو و ثبت در جزئیات فاکتور

جزئیات	ماژول‌های اصلی	ردیف
ارتباط با Pocket Cyber جهت دریافت فاکتورهای ثبت شده توسط ویزیتورها ارتباط با Pocket Cyber CE جهت دریافت سفارشات از مشتریان ویژه انجام گردش‌های خاص بر اساس منبع صدور فاکتور و یا درخواست	ماژول ویژه پخش	۱۹
ارتباط با نرم‌افزار حسابرگر شعب ثبت انواع فاکتور و درخواست صادره از حسابرگر شعب انجام گردش‌های خاص بر اساس منبع صدور فاکتور و یا درخواست	ماژول ارتباط با شعب	۲۰
دریافت گروهی فاکتور فروش	دریافت گروهی فاکتور از اکسل	۲۱
دریافت گروهی فاکتور برگشت از فروش		
اضافه کردن تایید آنلاین به هر یک از تاییدیه‌ها	ماژول تایید آنلاین	۲۲
اطلاعات سابقه‌ی کالا با قابلیت فیلتر کردن داده‌ها	ماژول اطلاعات کالا	۲۳
تامین کالا توسط سفارش‌های خرید برای سفارش‌های فروش ثبت شده	ماژول تامین کالا	۲۴
امکان پیگیری فروش‌های از دست رفته و مشاهده دلایل آنها	ماژول فروش از دست رفته	۲۵

ماژول‌های قابل نصب، ماژول‌هایی هستند که به علت عدم نیاز عمومی مشتریان گرامی، به طور پیش فرض بر روی سیستم شما راه اندازی نشده‌اند. شما جهت تهیه و استفاده از این ماژول‌ها، نیاز به پرداخت هزینه جهت خرید ماژول ندارید، اما انجام تنظیمات اولیه و راه اندازی این ماژول‌ها، مانند تمامی خدمات پشتیبانی، نیازمند داشتن بسته خدمات فعال بوده و همچنین هزینه انجام تنظیمات و ... از بسته پشتیبانی شما کسر خواهد شد.

ماژول های قابل سفارش

ردیف	ماژول های اصلی	جزئیات	قیمت
۱	ماژول شماره سریال و گارانتی	ثبت شماره سریال در فاکتور	۲۱,۰۰۰/۰۰۰ تومان
		ثبت شماره سریال در برگه های انبار	
		ثبت سابقه هر سریال	
		ردیابی سریال در انبارها	
۲	ماژول خدمات تعمیرگاهی	مدیریت مجموعه خدماتی	۲۱,۰۰۰/۰۰۰ تومان
		ثبت درخواست قطعه جهت تعمیرات روی کالا	
		امکان کنترل، تایید و تحویل قطعه درخواستی به تکنسین	
		ثبت کارمزد خدمات	
		محاسبه هزینه قطعات استفاده شده	
۳	ماژول مدیریت پروژه	امکان تعریف پروژه و زیر پروژه	۱۶/۸۰۰/۰۰۰ تومان
		امکان تخصیص میزان پیشرفت پروژه	
		امکان محاسبه میزان پیشرفت پروژه بر اساس پیشرفت زیر پروژه	
۴	ماژول تولید	امکان ثبت فاکتور تولید و ارسال به حسابگر	۳۳/۶۰۰/۰۰۰ تومان
		امکان انتخاب مواد اولیه، رزرو و کسر از موجودی	
		امکان ثبت شروع، پایان و توقف در پروسه تولید	
۵	ماژول ارتباط با Mattermost	نصب و راه اندازی نرم افزار Mattermost واتصال آن به CRM جهت ارسال اعلانات	۱۶/۸۰۰/۰۰۰ تومان
۶	ماژول دریافت یکباره فاکتور های فروش از حسابگر		۸/۴۰۰/۰۰۰ تومان
۷	ماژول دریافت یکباره فاکتور های برگشت از فروش از حسابگر		۸/۴۰۰/۰۰۰ تومان
۸	ماژول مرکز تماس پیشرفته	پیگیری فروش و خدمات بر اساس کد پیگیری	قابل بررسی



ردیف	ماژول‌های اصلی	جزئیات	قیمت
		مسیردهی هوشمند تماس ثبت نظرات پس از تماس	
۹	ماژول ارتباط با فروشگاه اینترنتی WooCommerce	قابل بررسی	
۱۰	انواع API	قابل بررسی	

ماژول‌های قابل سفارش، ماژول‌های خاصی هستند که تهیه و نصب آن‌ها نیازمند پرداخت هزینه جداگانه می‌باشند. هزینه‌های ثبت شده در جدول فوق، مربوط به ماژول پایه می‌باشد و هرگونه شخصی سازی بر روی آن‌ها، از طریق ساز و کار ثبت درخواست امکان پذیر می‌باشد.

نکات :

* برای ماژول‌هایی مانند مرکز تماس، سیستم‌های پیام‌رسان همانند تلگرام، پیامک و موارد مشابه که نیازمند ارتباط با یک نرم‌افزار و یا دستگاه دیگر است، لازم است پیش‌نیازهایی رعایت شوند که در صورت نیاز به اطلاع خواهد رسید.