**شرکت مهندسی آکام داده**
تولید نرم‌افزار، خدمات رایانه‌ای و پشتیبانی پس از فروش

سیستم

# مدیریت سازمانی ERP و CRM

## بستر اطلاعاتی یکپارچه برای مدیریت سازمان و مشتریان

**۲**
سیستم در یک بستر: ERP و CRM

**۷**
گام تا استقرار کامل

**۶**
ابزار ارزشیابی: KPI، EFQM، BSC، EVM و ...

### کاربرد

فراهم‌کردن مجموعهٔ جامعی از توانمندی‌ها تا سازمان بتواند مشتریان را مؤثرتر هدف‌گیری کند؛ پیش‌بینی نیازهای آیندهٔ مشتریان و افزایش وفاداری آن‌ها با تکیه بر ارتباطات و تاریخچهٔ خرید.

### مخاطبان

سازمان‌ها و شرکت‌های دارای واحدهای متعدد و نیازمند اتوماسیون اداری، مدیریت ارتباط با مشتری، منابع انسانی و مکاتبات.

## ویژگی‌های کلیدی

**۱**
### اتوماسیون اداری یکپارچه
برنامه‌های کاربردی اداری، مالی و منابع انسانی در یک مجموعه

**۲**
### کنترل دقیق فرآیندها
ثبت تاریخ و ساعت هر عملیات و مدیریت قدرتمند بایگانی

**۳**
### اعلان رکورد
آلارم Record Notification برای اطلاع از موجودیت‌ها و فعالیت‌های رسیده

**۴**
### پیام‌رسان داخلی
ارتباط online و offline با پیام‌رسان داخلی

**۵**
### جستجوی پویا و گزارش
جستجو در همهٔ بخش‌ها و چاپ خروجی نتایج جستجو

**۶**
### استقرار تدریجی
هوشمندسازی سیستم به‌صورت تدریجی، سفارشی برای هر سازمان

**کوچک از نظر اندازه، غنی از نیروهای متخصص، با امیدی بس بلند**
شرکت مهندسی آکام داده

## امکانات و قابلیت‌ها

### مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

- پروندهٔ الکترونیکی مشتری با اطلاعات اولیه، تکمیلی و تخصصی
- ارتباط انفرادی و گروهی: ایمیل، SMS، فکس، تلفن گویا و بستهٔ پستی
- بازاریابی و مدیریت فرصت‌های فروش، گارانتی و خدمات پس از فروش
- ثبت و بررسی انتقادات و شکایات، کارتابل مشتریان

### میز کار الکترونیکی

- کارتابل شخصی هر فرد و پیگیری کار
- آرشیو مدارک شخصی و یادآوری شخصی
- امضای دیجیتال برای مراودات داخل سازمانی
- برنامه‌های عملیاتی و تنظیمات شخصی

### تیکتینگ و مراودات

- مراودات کاری الکترونیکی با ماهیت‌های گوناگون
- تخصیص کار و وظایف و زمان‌بندی قابل پیگیری
- چک‌لیست کاری و پیام‌های عمومی
- کارتابل مرسولات (بسته‌های پستی و پیکی)

### منابع انسانی و ارزشیابی (HRM)

- معرفی سازمان: واحدها و سمت‌های سازمانی
- پروندهٔ الکترونیکی و گروه‌بندی کارکنان
- ارزشیابی فردی، واحدی، سازمانی، پروژه‌ای و مشتری
- ابزارهای KPI، EFQM، BSC و EVM

### مدیریت فرآیند و اسناد

- مدیریت پروژه‌ها و برنامه‌های استراتژیک
- دبیرخانه و مکاتبات Paperless
- آرشیو اسناد و سیستم بایگانی
- مدیریت تماس و دفتر ثبت امانات

### بسترهای ارتباطی و امنیتی

- پست و پیک، فکس، ایمیل، SMS، تلفن گویا و وب‌سایت
- اینترانت و VPN برای شعب و ارتباط راه دور
- تعریف کاربران، گروه‌ها و سطوح دسترسی
- سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) و قفل‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری

**پشتیبانی ۹ تا ۲۰**
هفت روز هفته

**تلفنی، اینترنتی، راه دور و حضوری**
چهار روش پشتیبانی

**قرارداد پشتیبانی سالانه، ماهانه یا موردی**
سالانهٔ اینترنتی هم دارد

**باشگاه مشتریان آکام**
پیامک، آکام‌نامه، پرتال و دوره‌های آموزشی رایگان

**برای دریافت مشاوره و نمایش نرم‌افزار با ما تماس بگیرید**

سامانهٔ مشتریان: crm.akamdata.ir | سامانهٔ پیامک: ۳۰۰۰۲۴۸۸۴۷۱۱۹۰

**۰۲۱-۸۸۴۷۱۱۹۰**

## شماتیک سیستم مدیریت سازمانی (ERP) و CRM آکام

Master Plan

چشم‌انداز راهبردی

عناصر برنامه (سیاست و ارزش)

اهداف کیفی

اهداف کمی

فعالیت‌ها

برنامه‌های عملیاتی

### ERP

**مدیریت مالی**
- حسابداری
- فروش
- انبارداری
- حقوق و دستمزد

**سازمان**
- معرفی کارکنان (پرونده الکترونیکی)
- واحدهای سازمانی
- نمایندگی‌ها
- بخش‌های سازمانی/ شرکتی
- پخش
- بازاریابی

**ارزشیابی سازمان**
- ارزشیابی فردی
- ارزشیابی واحدی
- ارزشیابی پروژه
- KPI، EFQM، BSC، EVM

**مدیریت اسناد**
- دبیرخانه
- سیستم بایگانی
- آرشیو اسناد
- مدیریت تماس

**مدیریت فرآیند**
- مدیریت تولید
- محصولات و خدمات
- بازاریابی
- برنامه‌های عملیاتی
- پروژه‌ها
- شاخص‌گذاری

**میز کار الکترونیکی**
- کارتابل کلی
- کارتابل بایگانی
- کارتابل پیام‌ها
- کارتابل فعالیت‌ها
- پست الکترونیکی
- پروندهٔ بهداشتی
- امضای دیجیتال
- دفتر ثبت امانات
- کارتابل ارجاعات
- گزارش کار
- تیکتینگ
- یادآوری

### CRM

**بسترهای ارتباطی**

نرم‌افزاری
- دبیرخانه
- مدیریت تماس

سخت‌افزاری
- VPN
- فکس
- پست
- E-Mail
- SMS
- تلفن گویا
- وب‌سایت
- اینترنت/اینترانت

**مشتریان**
- پروندهٔ الکترونیکی
- کارتابل مشتریان
- رضایتمندی
- رویدادها
- پشتیبانی
- محصولات و نیازهای جدید
- گارانتی
- ارتباطات
- فاکتور و قرارداد
- اجرای خدمات
- بازاریابی
- رویدادهای مالی

**اطلاعات سیستم / مدیریت**

MIS / DSS

**برون‌سازمان**
- پیک و پادیار
- پست داخلی
- پست خارجی
- Host / Domain
- اینترنت
- VPN
- SMS
- RFID
- Data Entry
- VoIP
- پورتال وب‌سایت
- اتوماسیون‌های صنعتی شما

**زیرساخت‌های امنیتی**
- بکارگیری پروتکل‌های امنیتی
- امضای دیجیتال
- محدودهٔ دسترسی دقیق

**زیرساخت‌های اطلاعاتی**
- سیستم پیامک
- سیستم بایگانی
- سیستم پست الکترونیکی
- سیستم پیام آنلاین
- سیستم تیکتینگ
- پیلرهای عمومی