

ماژول مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

مدیریت ارتباط با مشتری قابلیت است که جهت مدیریت بازاریابی و ارزیابی مشتریان کاربرد دارد

نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری، جهت مدیریت مراحل فروش سازمان ها و تبدیل مشتریان بالقوه به بالفعل، استفاده از فرصت ها، پیش بینی های دقیق و افزایش فروش سازمان ها کاربرد دارند. سازماندهی فرصت ها با استفاده از کانال ارتباطی (pipe line) و برنامه ریزی روزانه اجرا می شود. برنامه CRM اودو دارای یک فرایند کامل جهت مدیریت مراحل فروش و یکپارچگی با سایر برنامه ها از جمله فروش و انبار می باشد و بطور کامل فرایند قیف فروش را پوشش می دهد



تعاریف

سرنخ یا مشتری بالقوه (Lead): هر فرد یا سازمان (مخاطب) که نسبت به محصولات سازمان تمایل داشته باشد و اطلاعاتش در برنامه ثبت می شود به عنوان سرنخ شناخته می شود

فرصت فروش (opportunity): هر سرنخ بعد از بدست آوردن حد تناسب احتمال مربوطه و یا به تایید مسول فروش، تبدیل به یک فرصت می شود و همچنین می توان بطور مستقیم یک فرصت ایجاد نمود. با ایجاد فرصت احتمال تبدیل به مشتری افزایش می یابد.

مشتری (customer): هر فرصت اگر جذب محصولات سازمان شود و فروش انجام شود یک مشتری خواهد بود

مخاطب (contact): برای هر موجودیتی در سرنخ، فرصت و در نهایت مشتری باید یک مخاطب تعریف شود. مشتریان، تامین کنندگان و کاربران داخلی در اودو به عنوان مخاطب تعریف و شناخته می شوند.

کاربر (user): در اودو سه نوع کاربر قابل تعریف می باشد

• کاربر داخلی: مخاطبی که به قابلیت های داخلی برنامه دسترسی دارد. و می تواند در برنامه تغییراتی اعمال کند. کاربران داخلی با سه نوع دسترسی در سیستم وجود دارند.

۱. مدیر: به تمام امکانات داخلی دسترسی دارد

۲. کاربر تمام اسناد: می تواند به تمام برنامه ها دسترسی داشته باشد و قابلیت های خواندن، نوشتن، ایجاد و حذف اسناد را دارد.

۳. کاربر فقط اسناد خود: این نوع کاربر دسترسی های محدودتر داشته و سه قابلیت بالا را محدودتر مشاهده می کند و به کار می برد

- کاربر پورتال: کاربری که جزو مخاطبان نبوده و با ورود به سیستم و ثبت اطلاعات و دریافت نام کاربری و گذرواژه فقط دسترسی عمومی به جنبه ی ظاهری برنامه (front end) را دارد.
- کاربر عمومی: محدودترین دسترسی را داشته و جزو مخاطبان برنامه نمی باشد.

تماس تلفنی: قابلیتی که بصورت یک عنوان در منو برنامه CRM وجود دارد و قبل از مرحله ی تبدیل به فرصت می توان در برنامه ی CRM بکاربرد و با تماس هر فرد با سازمان اطلاعات آن ها را در صفحه ی تماس تلفنی جدید ثبت نمود و بعد از بررسی و طی نمودن مراحل مربوطه به این تماس از جمله برگزاری جلسه یا تماس های بعدی با وی این مورد را به عنوان فرصت فروش وارد برنامه نمود

کانال ارتباطی (pipe line): مراحل پیگیری فرصت ها در برنامه CRM اودوو در فضای کانال ارتباطی انجام می شود. در این صفحه موقعیت هر فرصت را از زمان ایجاد تا پایان نشان می دهد می توان مراحل مختلف و مناسب برای پیگیری فرصت و احتمال فروش را بررسی نمود. معمولا شامل عنوان هایی به این صورت می باشد: جدید، تایید شده، پیشنهاد و برد

برد (Won): هر فرصت در صورت تبدیل به مشتری به عنوان برنده تلقی می شود و در مرحله ی برد قرار می گیرد

باخت (Loss): در صورت از دست رفتن مشتری به هر دلیل و عدم جذب وی به محصولات سازمان، فرصت بصورت باخت بسته می شود. فرصت های باخته در صفحه ی CRM و

مراحل فروش نمایش داده نمی شوند. جهت نمایش این فرصت ها می توان فرصت های بایگانی شده یا باخته را فیلتر و مشاهده نمود

منبع(resource): منبع ایجاد سرخ یا فرصت از جمله موتورهای جستجو، سوشال ها، خبرنامه ها و کمپین ها می تواند باشد و از برنامه ردیاب لینک و تب UTMs قابل تعریف هستند

وسیله ارتباطی(medium): نحوه ارتباط سازمان با سرخ، فرصت یا مشتری می باشد. می تواند از نوع تماس، پیامک، ایمیل و ... باشد.

تیم فروش: با بزرگتر شدن سازمان ها و جهت مدیریت بهتر سازمان و جلب رضایت مشتریان استفاده از تیم های فروش موثر می باشد. می توان براساس بخش سازمانی یا فعالیت تیم ها، انواع تیم ها را تعریف و سازمان را مدیریت نمود

احتمال خودکار: قابلیتی که احتمال برد برای هر فرصت را بصورت خودکار و طبق تنظیمات منو پیکربندی که در ادامه توضیح داده خواهد شد، نشان می دهد.

فعالیت ها(Activity): قابلیتی که توسط آن در اکثر برنامه های اودوو می توان انواع فعالیت ها را برنامه ریزی و مدیریت نمود و در برنامه CRM، جهت مدیریت فرصت ها می توان با استفاده از تعریف فعالیت ها، فرصت را پیگیری و به برد نزدیک نمود.

برچسب(tage): قابلیتی که با استفاده از آن می توان برای فرصت ها دسته بندی هایی را مشخص کرد و یا لیبل تعریف نمود و برای پیگیری های بعدی در مدیریت فرصت ها با جستجوی سریعتر سرعت عمل بالاتری داشت.

نماهای نمایشی: برنامه های اودوو در چند نمای عمومی قابل مشاهده است

کانبان: بصورت بلوک و کاشی فرصت یا سرنخ را نمایش می دهد

لیستی: بصورت سطری فرصت را نمایش می دهد

تقویم: فعالیت های برنامه ریزی شده را در روزهای تقویم نمایش می دهد

نمودار: در این نما بصورت گرافیکی وضعیت فیلدهای مختلف را بصورت تصویری و مشابه

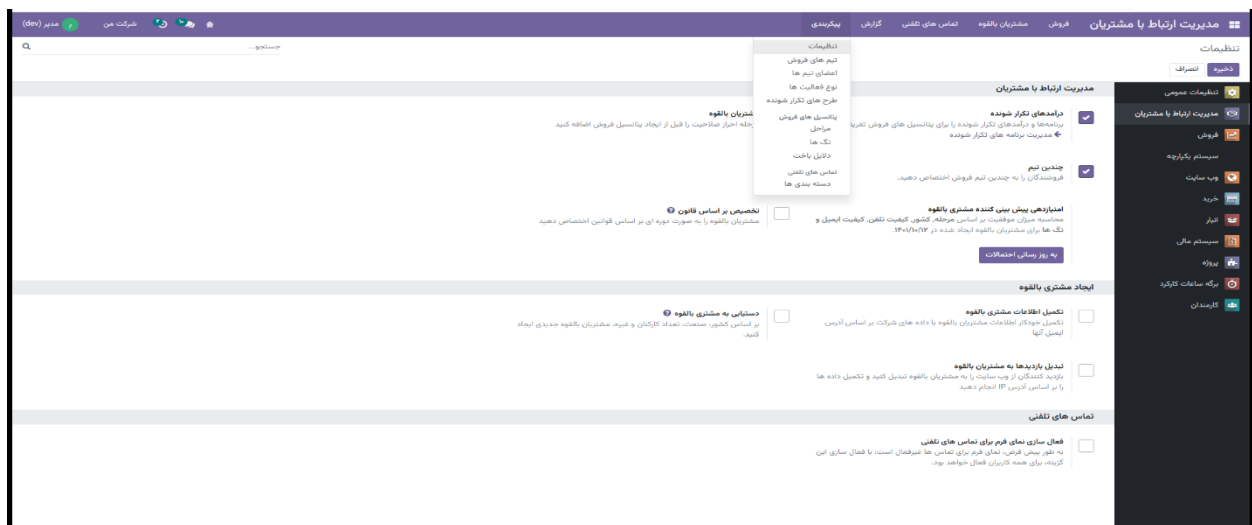
داشبورد مشاهده نمود

محوری (pivot): بصورت دو بعدی و برحسب پارامترهایی مثل زمان و مرحله می توان

فیلدهای دلخواه را در این نما نمایش داد.

پیکربندی

تنظیمات



The screenshot displays the 'مدیریت ارتباط با مشتریان' (Customer Relationship Management) section of the software. It features a sidebar with navigation icons for 'تنظیمات عمومی' (General Settings), 'مدیریت ارتباط با مشتریان' (Customer Relationship Management), 'فروش' (Sales), 'سیستم پیکربندی' (System Configuration), 'وب سایت' (Website), 'خرید' (Purchase), 'انبار' (Warehouse), 'سیستم مالی' (Financial System), 'پروژه' (Project), 'برگه ساعت کارکرد' (Working Hour Sheet), and 'کارمندان' (Employees). The main content area is divided into several sections:

- تنظیمات:** Includes options for 'نوع نمایش تیم ها' (Team display type), 'نمایش تیم ها' (Show teams), 'نوع فعالیت ها' (Activity type), 'طرح های تکرار شونده' (Repeating patterns), 'پاکسازی تیم فروش' (Clean sales team), 'مرزهای' (Boundaries), 'تگ ها' (Tags), 'دراغی باخت' (Drag and drop), 'نمایش های تلفظی' (Phonetic displays), and 'دسته بندی ها' (Categories).
- مدیریت ارتباط با مشتریان:** Contains 'درآمدهای تکرار شونده' (Repeating revenues), 'پایبندی و آزادسازی تکرار شونده' (Binding and unbinding repeating), 'مدیریت برنامه های تکرار شونده' (Management of repeating programs), 'چندین تیم' (Multiple teams), and 'فرهنگدگان را به چندین تیم فروش اختصاص دهید.' (Assign culture members to multiple sales teams).
- امتیازهای پیش بینی کننده مشتری بالقوه:** 'مجموعه معیار موافقت بر اساس چرخه تلفظی کیفیت تلفظ کیفیت اجمل و تگ ها برای مشتریان بالقوه ایجاد شده. در 13/11/1394' (Predictive customer potential award criteria based on phonetic cycle, quality of pronunciation, quality of pronunciation, and tags for potential customers created on 13/11/1394).
- ایجاد مشتری بالقوه:** 'تکمیل اطلاعات مشتریان بالقوه با داده های شرکت بر اساس آدرس' (Complete potential customer information with company data based on address), 'تکمیل خودکار اطلاعات مشتریان بالقوه با داده های شرکت بر اساس آدرس' (Automatic completion of potential customer information with company data based on address), 'تجدید باربدها به مشتریان بالقوه' (Refresh debts to potential customers), 'باربدها کسبکار را به نسبت آدرس به مشتریان بالقوه تبدیل کنید و تکمیل داده ها را بر اساس آدرس IP انجام دهید.' (Convert debts to potential customers based on address ratio and complete data based on IP address).
- نمایش های تلفظی:** 'فعال سازی نمای فرم برای نمایش های تلفظی' (Enable form display for phonetic displays), 'به نظر پیش فرض، نمای فرم برای نمایش ها سرصفحه است. با فعال سازی این گزینه، برای همه کاربران فعال خواهد بود.' (By default, the form display is on the homepage. Enabling this option will activate it for all users).

منو CRM

مشتریان بالقوه: اگر تیک این مورد را فعال کنیم در منو گزینه سرخ یا مشتریان بالقوه فعال می شود و می توان قبل از ایجاد فرصت، سرخ ایجاد نمود

درآمدهای تکرارشونده: اگر تیک زده شود در صفحه ی مربوط به ایجاد فرصت می توان درآمد تکرارشونده را تعریف نمود

چندین تیم: اگر تیک زده شود می توان یک شخص(مخاطب) را به بیش از یک تیم اختصاص داد و در غیر این صورت هر مخاطب فقط به یک تیم می تواند اختصاص یابد.

امتیازدهی پیش بینی کننده مشتری بالقوه: از این قسمت و با کلیک روی به روزسانی احتمالات می توان فیلهایی را جهت تعیین احتمال موفقیت هر فرصت اضافه نمود تا احتمال فرصت براساس آن بطور پیش فرض و خودکار مشخص شود. فیلهای رایج کشور، کیفیت ایمیل، برچسب ها و زبان میباشد. اگر این فیلهای با داده ی معتبر مقداردهی شود، میزان احتمال خودکار با تبدیل این فرصت ها به برد یا باخت افزایش یا کاهش می یابد. احتمال موفقیت فرصت بصورت پیش فرض براساس مرحله مشخص می شود و افزودن این فیلهای میزان احتمال را بطور اتوماتیک تغییر می دهد. با استفاده از تعریف تاریخ می توان فرصت هایی مختلف که از این تاریخ به بعد ایجاد شده اند را در تعیین احتمال خودکار بکار برد



تخصیص براساس قانون: بصورت پیش فرض فعال نبوده و باید افزونه ی lead scoring را نصب نمود

تبدیل بازدیدها به مشتریان بالقوه: این قسمت با نصب وب سایت برای مشتری فعال می شود و طبق مراحل مربوطه و تکمیل فرم تماس با ما توسط مشتری، اطلاعاتش به عنوان فرصت برای سازمان ثبت می شود.

منو تماس های تلفنی

با فعال کردن این قسمت تمام کاربران از قابلیت تماس تلفنی استفاده می کنند

تیم های فروش

در این قسمت تیم های تعریف شده قابل مشاهده است همچنین می توان تیم جدید تعریف نمود

فروش مشتریان بالقوه تماس های تلفنی گزارش پیکربندی

مدیریت ارتباط با مشتریان

تنظیمات

تیم های فروش

نوع فعالیت ها

طرح های تکرار شونده

پتانسیل های فروش

تگ ها

دلایل باخت

تماس های تلفنی

دسته بندی ها

شترین بالقوه

جمله احراز صلاحیت را قبل از ایجاد پتانسیل فروش اضافه کنید

درآمدهای تکرار شونده

برنامه ها و درآمدهای تکرار شونده را برای پتانسیل های فروش تعریف

← مدیریت برنامه های تکرار شونده

چندین تیم

فروشندهگان را به چندین تیم فروش اختصاص دهید.

تخصص ، ب اساس ، قانون
امتیازدهی بیش بینی کننده مشتری بالقوه

مدیریت ارتباط با مشتریان فروش مشتریان بالقوه تماس های تلفنی گزارش پیکربندی

تیم های فروش

جستجو...

۴/۱۴

فیلترها گروه بندی بر مبنای علاقه مندی ها

تیم فروش	مستعار	سرگروه	شرکت
فروش	info		
جذب	نام مستعار غیرفعال		شرکت من
تاریما	نام مستعار غیرفعال		

تیم های فروش

ایجاد

ایجاد تیم جدید

گزینه ایجاد در بالای سمت راست صفحه را کلیک کرده و در صفحه ی مربوطه عنوان تیم را به عنوان یک فیلد اجباری وارد می کنیم و با زدن هرکدام از تیک ها این امکان را به تیم ایجاد شده می دهیم. می توان مشخص نمود که تیم امکان ایجاد مشتری بالقوه، پتانسیل فروش و پیش فاکتور را دارد یا خیر.

جزئیات تیم در بخش بعدی با تعریف سرگروه تیم و ایمیل پذیرشی این تیم و تعیین بازه ای که تیم از آن ها ایمیل قبول می کند و هدگذاری ریالی تیم تکمیل می شود درنهایت می توان اعضای تیم را از بین مخاطبان به تیم فروش اضافه نمود

مدیریت ارتباط با مشتریان | فروش | مشتریان بالقوه | تماس های تلفنی | گزارش | پیکربندی

تیم های فروش / جدید

ذخیره ✓ | انصراف ✕

تیم فروش

به عنوان مثال، آمریکای شمالی

پیش فاکتورها

پتانسیل های فروش مشتریان بالقوه

جزئیات تیم

سرگروه

نام مستعار ایمیل

قبول ایمیل از

شرکت

هدف گذاری صدور فاکتور

پیکربندی یک دامنه سفارشی

همگان

شرکت من

ریال ۰.۰۰

اعضا

افزودن +

نوع فعالیت ها

از جمله قابلیت های مشترک اودوو در برنامه ها فعالیت ها می باشند. با تعریف فعالیت ها می توان پیگیری کارها را به شکل مناسب انجام داد و ریسک عدم قطعیت را کنترل نمود و از تجمع فعالیت ها و کنتاکت کاری پرسنل جلوگیری نمود.

آیکن(گزینه) فعالیت ها در اودوو ساعت می باشد و از چند مسیر قابل دسترسی است.

- در صفحه اصلی در سمت چپ بالا این نماد قابل مشاهده است و در تمام صفحات داخلی نیز این موقعیت در نوار بالایی و همین قسمت وجود دارد و از این قسمت فقط می توان فعالیت های تعریف شده را به تفکیک برنامه مشاهده نمود و امکان تعریف فعالیت وجود ندارد

- در داخل برنامه ها از جمله CRM میتوان فعالیت را در نمای کانبان و لیست بصورت نماد ساعت در کنار فرصت مشاهده نمود

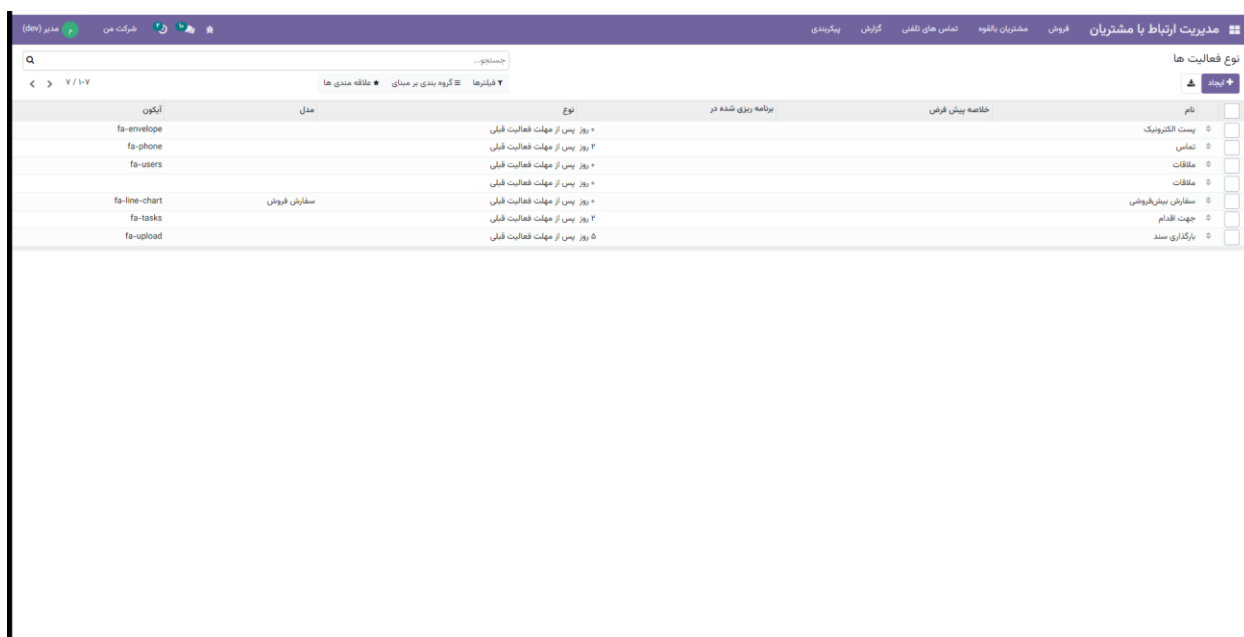
با زمانبندی فعالیت، آیکن ساعت از حالت بی رنگ تغییر کرده و بارنگ های زیر وضعیت فعالیت را نمایش می دهد و می توان از این طریق رهگیری نمود

- رنگ سبز: فعالیت بعدی

- رنگ نارنجی: فعالیت های اخیر و در زمان حال

- رنگ قرمز: فعالیت های تاریخ منقضی شده

اولین مرحله برای استفاده از این قابلیت تعریف فعالیت می باشد. در برنامه CRM از منو پیکربندی تب نوع فعالیت ها می توان فعالیت های تعریف شده را مشاهده نمود و همچنین فعالیت های جدید تعریف نمود



نوع فعالیت ها	نام	خلاصه پیش فرض	برنامه ریزی شده در	نوع	مدل	آیکون
<input type="checkbox"/>	پست الکترونیک			* روز پس از مهلت فعالیت قبل		fa-envelope
<input type="checkbox"/>	تماس			۳ روز پس از مهلت فعالیت قبل		fa-phone
<input type="checkbox"/>	ملاقات			* روز پس از مهلت فعالیت قبل		fa-users
<input type="checkbox"/>	ملاقات			* روز پس از مهلت فعالیت قبل		
<input type="checkbox"/>	سفارش پیش فروش			* روز پس از مهلت فعالیت قبل	سفارش فروش	fa-line-chart
<input type="checkbox"/>	جهت اقدام			۳ روز پس از مهلت فعالیت قبل		fa-tasks
<input type="checkbox"/>	بارگذاری سند			۵ روز پس از مهلت فعالیت قبل		fa-upload

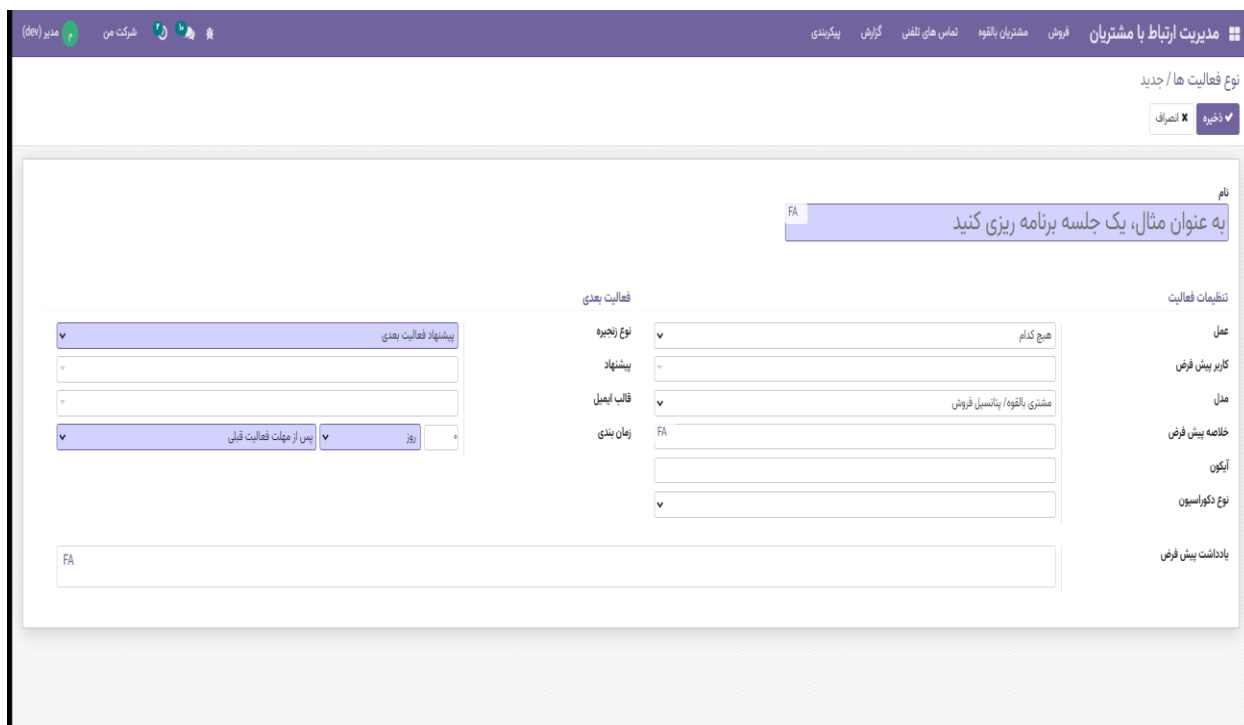
در صفحه مربوط به فرصت جدید نام فرصت را تعریف نموده و در دو ستون زیرین تنظیمات فرصت را انجام می دهیم. ستون تنظیمات دارای اطلاعات اختیاری بوده برای فعالیت می توان عملیات مختلف تعریف نمود مثل آپلود سند، تماس تلفنی، جلسه، یادآور و یا هیچ کدام را انتخاب نمود و در ستون فعالیت بعدی فیلدهای اجباری از جمله نوع زنجیره و زمانبندی را تکمیل می کنیم.

در فیلد نوع زنجیره نحوه اجرای فعالیت بعدی را مشخص می کنیم. دو حالت پیشنهاد یا شروع فعالیت بعدی قابل اجرا می باشد. در صورت انتخاب پیشنهاد فعالیت بعدی در

فیلد بعدی فعالیت پیشنهادی را وارد می کنیم و در صورت انتخاب شروع فعالیت بعدی، فیلد اجباری راه اندازی را با انتخاب یک فعالیت تکمیل می کنیم

قالب ایمیل: در این فیلد می توان یک آدرس ایمیل را ثبت نمود و جهت مدیریت امور تیم از این آدرس ایمیل استفاده نمود

زمانبندی فعالیت بعدی بصورت بازه های روزانه، هفتگی و ماهانه و در دو حالت نسبت به وضعیت فعالیت اصلی قابل اجرا است. حالت اول پس از اتمام فعالیت اصلی و حالت دوم پس از اتمام مهلت فعالیت اصلی فعال می شود



طرح های تکرارشونده

جهت استفاده در صفحه ی فرصت و مدیریت درآمدها از این قسمت استفاده نموده و طرح های مختلف ماهانه، فصلی و ... را تعریف می کنیم

طرح های تکرار شونده

جستجو...

فیلترها: ۳ گروه بندی بر مبنای *علاقه مندی ها

تعداد ماه ها	نام برنامه
۱	ماهانه
۳	سه ماهه
۶	نیم ساله
۱۲	یک ساله

تگ ها

انواع برچسب ها که در فرصت ها استفاده شده در این صفحه قابل مشاهده است و همچنین می توان تگ یا برچسب جدید تعریف نمود

مدیریت ارتباط با مشتریان	
فروش مشتریان بالقوه تماس های تلفنی گزارش بکریندی	
تگ ها	جستجو...
۶ / ۱۶	فیلترها ۲ گروه بندی بر مبنای *علاقه مندی ها
نام برجسته	<input type="checkbox"/>
قابل فروش	<input type="checkbox"/>
کالا	<input type="checkbox"/>
فروختنی	<input type="checkbox"/>
مشاوره	<input type="checkbox"/>
طراحی	<input type="checkbox"/>
آموزش	<input type="checkbox"/>

دلایل باخت

در این صفحه دلایل باخت را تعریف نموده و در هنگام ثبت فرصت بصورت باخته از آن ها استفاده می کنیم

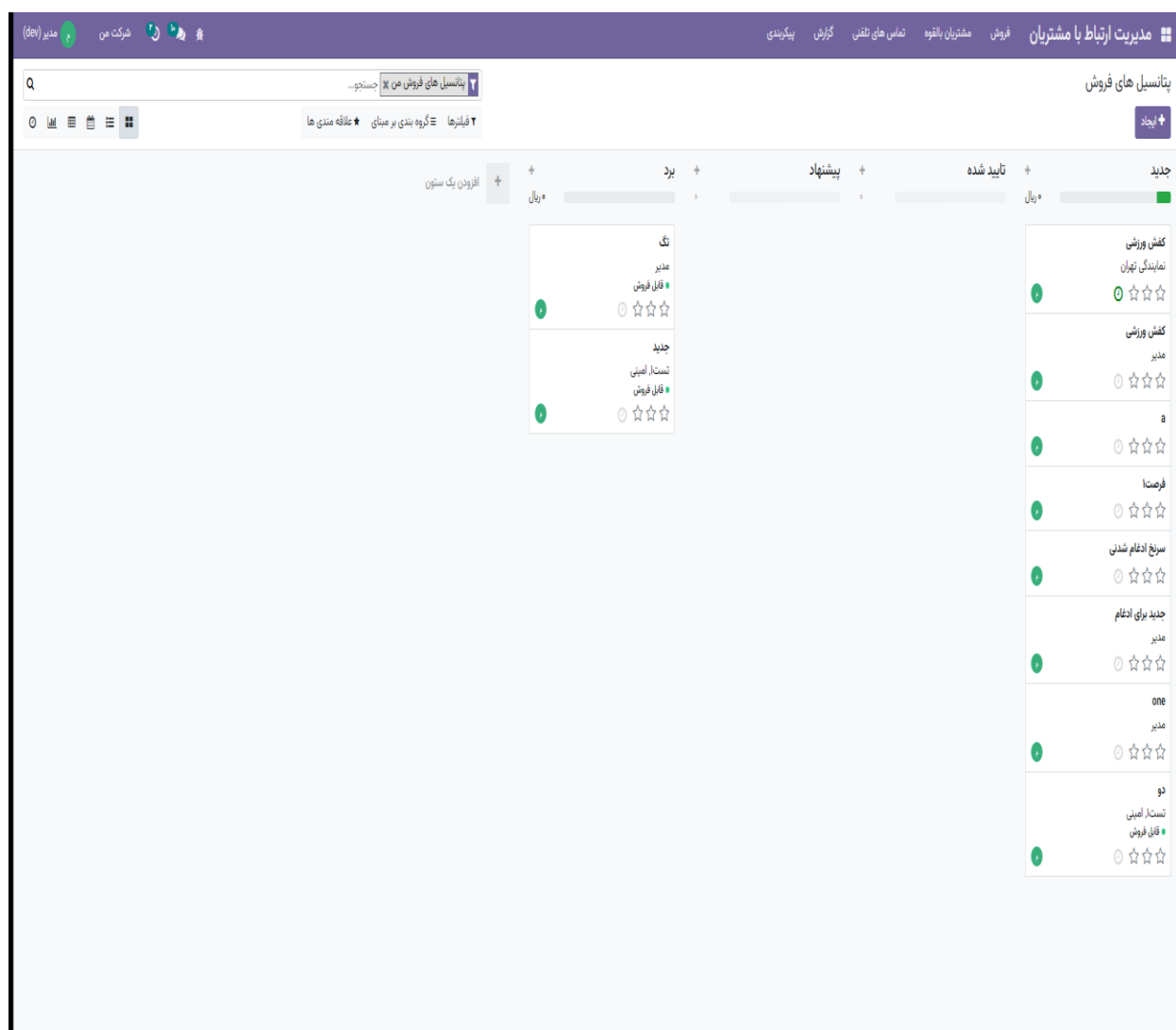
مدیریت ارتباط با مشتریان	
فروش مشتریان بالقوه تماس های تلفنی گزارش بکریندی	
دلایل باخت	جستجو...
۳ / ۱۳	فیلترها ۲ گروه بندی بر مبنای *علاقه مندی ها
توضیح	<input type="checkbox"/>
بسیار گران	<input type="checkbox"/>
ما افراد متخصصی نداریم	<input type="checkbox"/>
موجودی ناگانی	<input type="checkbox"/>

منو فروش

پتانسیل های فروش من

در نمای کانبان می توان فرصت های موجود را برحسب مرحله مشاهده نمود و در ماهای دیگر از جمله لیستی و... نیز فرصت های تعریف شده را مشاهده نمود

نمونه نمای کانبان



The screenshot displays a Kanban board interface for sales potential. The board is titled "پتانسیل های فروش من" (My Sales Potential) and is organized into columns: "جدید" (New), "تایید شده" (Approved), "پیشنهاد" (Proposal), "برد" (Won), and "الزودن یک ستون" (Urgent column). The cards are color-coded and include star ratings and icons. The cards are as follows:

Column	Card Title	Manager	Status	Priority
جدید	کفش ورزشی	نمایندگی تهران	0	High
جدید	کفش ورزشی	مدیر	0	High
جدید	a		0	High
جدید	فرصت		0	High
جدید	سریخ انجام شدنی		0	High
جدید	جدید برای انجام	مدیر	0	High
جدید	one	مدیر	0	High
جدید	دو	تستار امینی	0	High
جدید	کابل فروش		0	High

از منو کشویی نام مشتری را انتخاب نموده و بصورت اتوماتیک فیلدهای ایمیل و شماره تماس این مشتری نیز تکمیل خواهند شد

در فیلدهای فروشنده و تیم فروش می توان فرصت را برحسب نوع فرصت به تیم های مرتبط مثل جذب، فروش یا هر تیم دیگر اختصاص داد تا پیگیری مراحل فرصت را انجام دهند.

فیلد تاریخ پیش بینی شده برای بستن قرارداد شامل یک ورودی از نوع تاریخ می باشد و نشانگر تاریخ پیش بینی شده از طرف مسئول فرصت برای تبدیل به حالت برنده و تبدیل فرصت به مشتری می باشد.

اولویت: با انتخاب ستاره ها می توان اولویت هایی به فرصت داد و پیگیری فرصت ها با اولویت بالاتر را زودتر انجام داد.

برچسب: در این قسمت میتوان از میان برچسب های از قبل تعریف شده موارد متناسب با این فرصت را از منو کشویی انتخاب کنیم و در صفحه ی فرصت ها براساس این عامل دسته بندی نموده و فرصت ها مشاهده و پیگیری نماییم

یادداشت های شخصی: می توان مواردی را که برای پیگیری نیاز خواهد بود را ثبت نمود. این قسمت فقط برای کاربر و دنبال کننده فرصت قابل مشاهده خواهد بود

سایر اطلاعات: این قسمت طبق اطلاعات فیلد مشتری یا در ابتدای ایجاد فرصت براساس اطلاعات سازمان/مخاطب تکمیل می شود. اگر فرصت برای غیر مخاطبان ایجاد شده

باشد می توان اطلاعات مخاطب را در سمت چپ با نام مخاطب، موقعیت شغلی و یک شماره تماس ثبت نمود

بازاریابی: اطلاعات کمپین، وسیله ارتباطی و منبع، مشابه بخش سرخ از این قسمت تکمیل می شود

متفرقه: دو فیلد از نوع تاریخ در این قسمت وجود دارد که بصورت اتوماتیک تکمیل خواهد شد. تعداد روزها برای تخصیص به مشتری بالقوه در حالتی شمارش می شود که فرصت از سرخ ایجاد شده باشد و براساس روزهایی که برای سرخ زمان سپری شده در این قسمت ثبت می شود. فیلد تعداد روزها برای بستن روزهایی را نشان خواهد داد که فرصت سپری نموده تا به نتیجه برد، باخت یا بایگانی برسد.

و در نهایت در صورت وجود معرف برای فرصت در این قسمت می توان نام آن را وارد نمود

The screenshot shows a web-based CRM interface. The main area is a form titled 'مثلا قیمت گذاری محصول' (Example Product Pricing). It contains several input fields and dropdown menus. On the right side, there is a sidebar with user information and navigation options. The interface is in Persian and appears to be a professional management tool.

ریبون بالای فرصت

جلسات: این قسمت تعداد جلسات تنظیم و یا برگزار شده برای این فرصت را نشان می دهد. می توان با کلیک روی این گزینه وارد برنامه تقویم شد و جلسه ای را تنظیم و طبق روال تنظیم جلسات در تقویم افرادی را هم از مخاطبان به این جلسه دعوت نمود.

تماس تلفنی: مشابه گزینه جلسات در این قسمت وضعیت تماس های تلفنی و تعریف تماس های جدید امکان پذیر است.

فرصت های مشابه: اگر فرصت دیگری با ایمیل و اطلاعات مشابه با این فرصت وجود داشته باشد، در این قسمت تعدادشان نشان داده می شود

پیش فاکتورها: اگر نیاز باشد برای فرصت اعلام قیمت کنیم، می توانیم از قسمت پیش فاکتور برای مشتری مربوطه براساس یک لیست قیمت و برای محصول یا محصولات موردنظر پیش فاکتور ایجاد می کنیم و مشابه فرایند فروش پیگیری پیش فاکتور تا تبدیل به فاکتور را انجام می دهیم.

سفارش ها: با تبدیل پیش فاکتور به فاکتور این تب در ریبون بالا ایجاد می شود و مقدار ریالی فاکتور را نشان می دهد.

مراحل: در بالاترین قسمت صفحه ی فرصت میتوان مراحل را در سمت چپ مشاهده نمود و فرصت را برحسب تناسب بین آن ها انتقال داد. همچنین بطور مستقیم می توان فرصت را به برد یا باخت تبدیل نمود. در صورت تبدیل به باخت، منو جدید برای ثبت دلیل باخت از بین موارد موجود یا ثبت دلیل جدید اقدام نمود

فرصت های ادغام شده

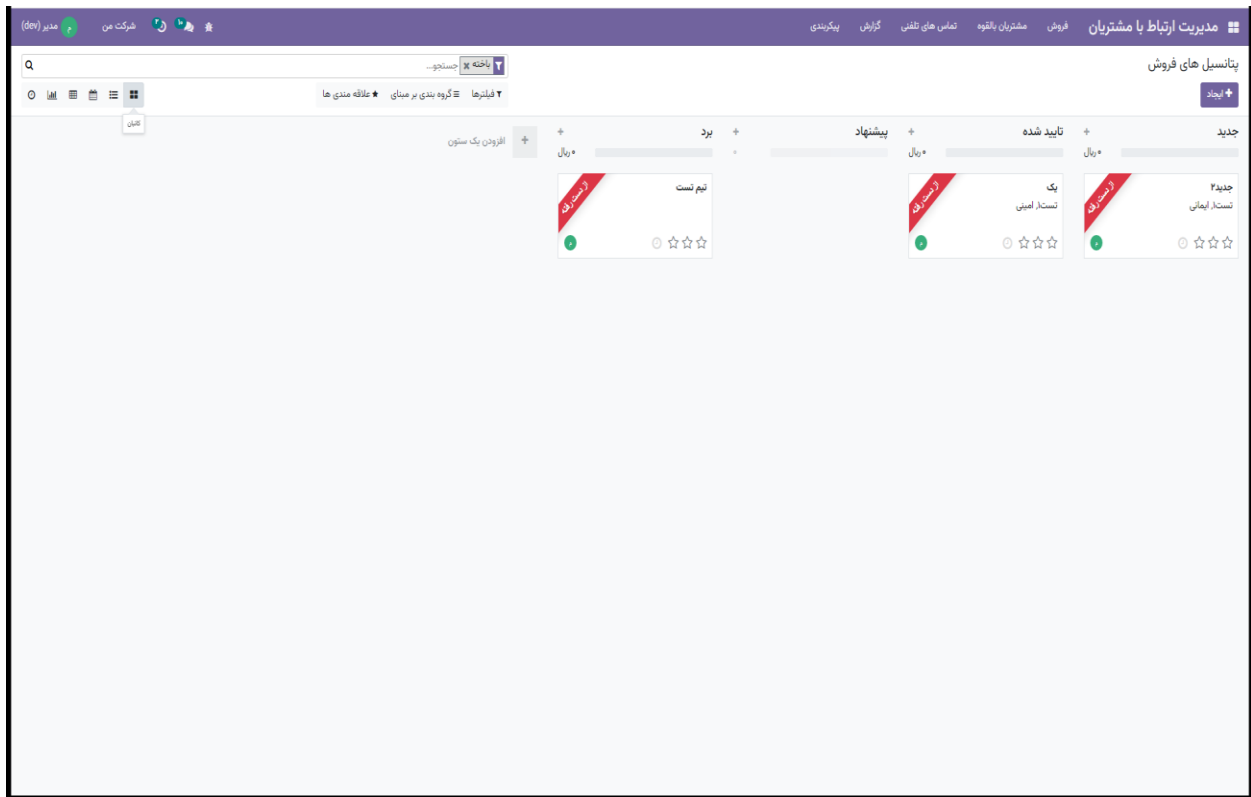
برای سرخ ها و حتی فرصت ها می توان از امکان ادغام استفاده نمود و بطوریکه در نمای لیستی با انتخاب سرخ یا فرصت موردنظر و سپس از قسمت عمل گزینه ادغام را انتخاب می کنیم و در صفحه ی باز شده فرصت یا پتانسیل دیگری انتخاب نموده و ادغام می کنیم. در این حالت فرصت یا سرخ بصورت پیام در صفحه ی فرصت قبلی نمایش داده می شود. می توان فروشنده و تیم فروش را در این قسمت نیز بصورت اختیاری تعریف نمود

مدیریت فرصت های از دست رفته

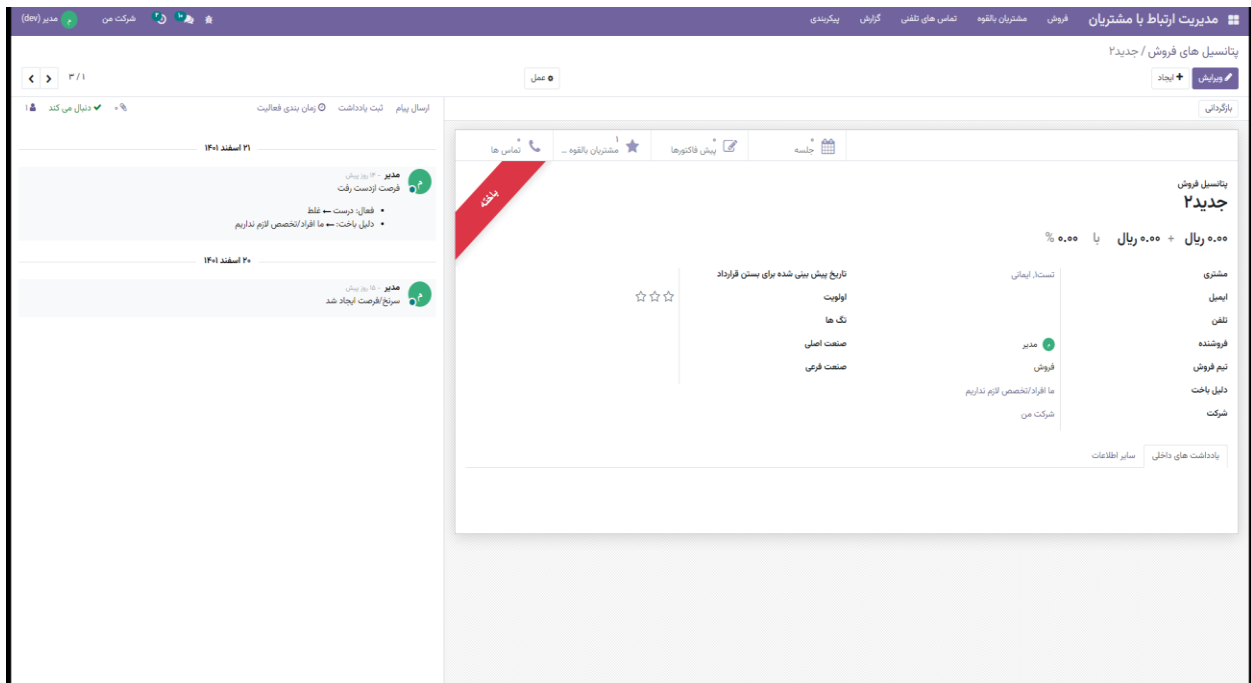
در حین پیگیری فرصت امکان دارد به نتیجه نرسیده و نتوان فرصت را به فروش تبدیل نمود. در این حالت از گزینه باخت در صفحه فرصت استفاده نموده و فرصت را بایگانی می کنیم و در این حالت از فرصت به عنوان فرصت از دست رفته یاد می کنیم. در این مرحله اودوو قابلیت پیگیری فرصت های از دست رفته را از طریق بازیابی فرصت از دست رفته نیز دارد.

بازیابی فرصت های از دست رفته

اودوو قابلیت پیگیری مجدد فرصت های از دست رفته را دارد. به این صورت که با فیلتر کردن فرصت های بایگانی شده و یا باخته را مشاهده نمود وبا زدن گزینه بازگردانی فرصت را از حالت باخته به فرصت در مرحله ی جدید اضافه نمود



The screenshot shows a CRM dashboard with a purple header. The main content area displays a grid of four cards representing different sales stages: 'جدید' (New), 'تایید شده' (Approved), 'پیشنهاد' (Recommended), and 'برود' (Pending). Each card shows a value in 'ریال' (Rial) and a 'بازدید' (View) button. A search bar and navigation icons are visible at the top.



This screenshot shows a detailed view of a 'جدید فروش جدید' (New Sale) in the CRM. The main area contains a profile card with a 'بازدید' (View) button, a 'تاریخ پیش بینی شده برای بستن قرارداد' (Estimated date for closing the contract), and a list of 'اولویت' (Priority), 'نگ ها' (Notes), 'صنعت اصلی' (Main industry), and 'صنعت فرعی' (Secondary industry). The right sidebar lists 'مشتری' (Customer), 'ایمیل' (Email), 'تلفن' (Phone), 'فروشنده' (Seller), 'تیم فروش' (Sales team), 'دلیل باخت' (Reason for loss), and 'شرکت' (Company). The left sidebar shows navigation options like 'ارسال پیام' (Send message), 'ثبت یادداشت' (Add note), and 'زمان بندی فعالیت' (Schedule activity).

فعالیت های من

در این تب فعالیت های تعریف شده برای هر پتانسیل فروش را می توان مشاهده نمود. این منو بطور پیش فرض در نمای لیستی قرار دارد و در این نما می توان در یک فیلد که برای تمام پتانسیل های فروش وجود دارد، برای مخاطب آن پتانسیل ایمیل ارسال نمود یا تماس گرفت و یا میتوان فعالیت را به مدت ۷ روز به تعویق انداخت. همچنین برای یک پتانسیل فروش اگر از زمان تنظیم شده فرصت کوتاهی گذشته باشد مثلا چند روز، گزینه زمانبندی مجدد بجای به تعویق انداختن فعال می شود. و به این ترتیب میتوان فعالیت های پتانسیل های فروش را مدیریت کنیم.

پتانسیل فروش	صنعت اصلی	نام مخاطب	ایمیل	تلفن	شرکت	فعالیت بندی	آخرین مهلت من	درآمد پیش بین شده	MRR پیش بین شده	مرحله
ایمیلی opportunity		ایمیلی			شرکت من	جهت اقدام	۴ روز پیش	۰.۰۰ ریال	۰.۰۰ ریال جدید	ایمیل
کفشی ورزشی					شرکت من	جهت اقدام	در ۳ روز	۰.۰۰ ریال	۰.۰۰ ریال جدید	ایمیل
								۰.۰۰	۰.۰۰	

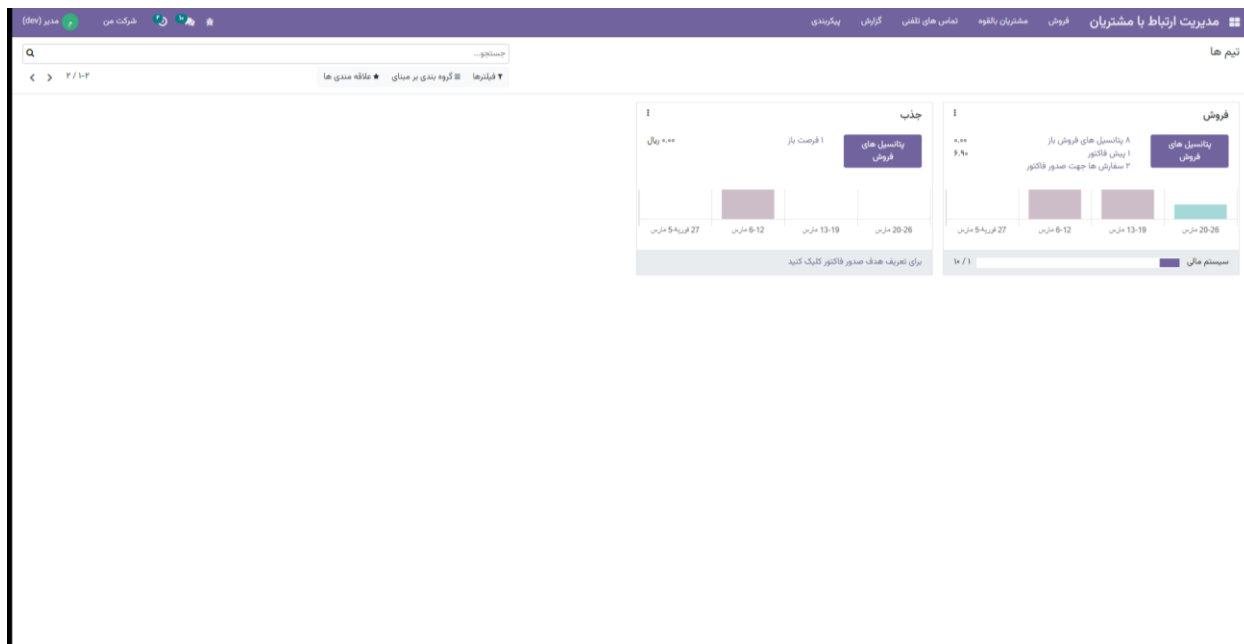
پیش فاکتورهای من

در این صفحه پیش فاکتورهای ایجاد شده برای هر پتانسیل فروش را مانند فروش مشاهده نمود

شماره	تاریخ ایجاد	مشتری	فروشنده	فعالیت بعدی	شرکت	جمع کل: وضعیت	وضعیت فاکتور
S0006	1401/12/22	مدیر	مدیر	S0006	شرکت من	۱۱۵ ریال (مطابقت فروش)	جهت صدور فاکتور
S0005	1401/12/14	مدیر	مدیر		شرکت من	۱۱۵ ریال (مطابقت فروش)	به طور کامل فاکتور شده
S0004	1401/12/14	مدیر	مدیر		شرکت من	۱۱۵ ریال (مطابقت فروش)	جهت صدور فاکتور
S0003	1401/12/11	امانی	مدیر		شرکت من	۶۰۰ ریال (پیش فاکتور)	آیتمی برای صدور فاکتور وجود ندارد
						۱۰۰۳۵	

تیم های فروش

در این صفحه تیم های ایجاد شده در منو پیکربندی را می توان مشاهده نمود و برای هر تیم وضعیت مشتریان بالقوه و فرصت ها و پیش فاکتور و ... را مشاهده نمود. همچنین در نوار پایینی هر تیم می توان هدف تعیین شده برای تعداد پیش فاکتور برای این تیم را تعریف نمود.

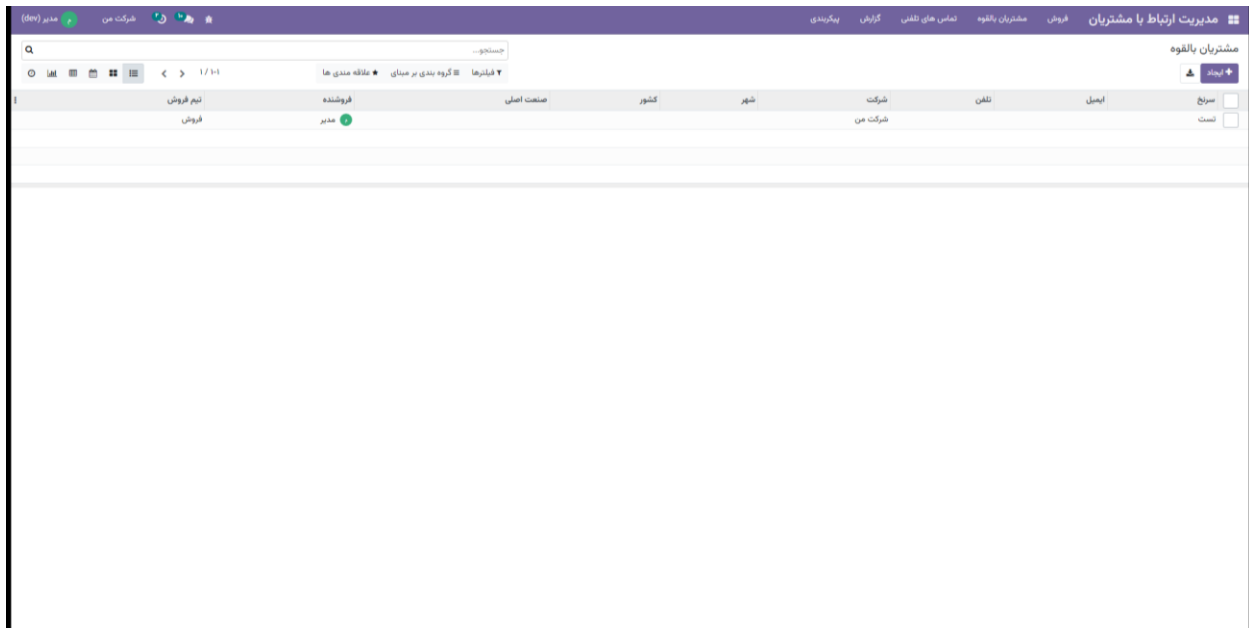


مشتریان

در این صفحه تمام مخاطبان به عنوان مشتری ثبت می شوند و میتوان در نماهای مختلف کانبان و لیستی آن ها را مشاهده نمود. امکان تعریف مشتری جدید با مراحل مشابه تعریف مخاطب در این قسمت وجود دارد.

منو مشتریان بالقوه(سرنخ)

در این منو می توان سرنخ های ایجاد شده را در نماهای لیستی و کانبان و باقی نماها(عمومیت ندارند) مشاهده نمود و اطلاعاتی از هر کدام از جمله تیم فروش، ایمیل و برچسب ها و... مشاهده نمود.



The screenshot shows a web application interface with a table of customer data. The table has columns for 'سرنخ' (Serial Number), 'ایمیل' (Email), 'تلفن' (Phone), 'شرکت' (Company), 'شهر' (City), 'کشور' (Country), 'صنعت اصلی' (Main Industry), 'فرشده' (Submitted), and 'نوع فروش' (Sales Type). The first row contains the following data: 'سرنخ' is empty, 'ایمیل' is 'شرکت من', 'تلفن' is 'شرکت من', 'شرکت' is 'شرکت من', 'شهر' is empty, 'کشور' is empty, 'صنعت اصلی' is empty, 'فرشده' is 'مدیر' with a green checkmark, and 'نوع فروش' is 'فروش'. The table is part of a larger interface with a search bar and navigation buttons.

سرنخ	ایمیل	تلفن	شرکت	شهر	کشور	صنعت اصلی	فرشده	نوع فروش
	شرکت من	شرکت من	شرکت من				مدیر	فروش

ایجاد سرنخ جدید: روی گزینه ایجاد کلیک می کنیم وارد صفحه مربوطه شده و با تکمیل تنها فیلد اجباری صفحه که نام سرنخ است می توان یک سرنخ ایجاد نمود و احتمال خودکار مربوطه جهت تبدیل به فرصت را بصورت اتوماتیک مشاهده نمود. با تکمیل اطلاعات این سرنخ از جمله اعمال آدرس، ایمیل و .. می توان احتمال خودکار بالاتر برای تبدیل این سرنخ به فرصت را مشاهده نمود. همچنین می توان مشتری و مخاطب این سرنخ را هم ثبت نمود

در نهایت می توان اولویت سرنخ و برچسب های مناسب را وارد نمود و فروشنده و سرنخ را به تیم فروش و فروشنده مناسب نسبت داد تا پیگیری های لازم جهت تبدیل به فرصت انجام شود. اگر تیم فروش تعریف نشود پیگیری توسط اوپراتور سیستم خواهد بود.

در تب یادداشت های شخصی می توان هر توضیحی را وارد نمود که فقط برای کاربر سیستم قابل مشاهده است و کاربر مسول این سرخ می تواند موارد لازم جهت پیگیری را ثبت کند تا در مراحل بعد برای وی و دنبال کنندگان این سرخ نمایش داده شود.

تب اطلاعات بیشتر

ستون رهگیری

در این قسمت می توان کمپینی که سرخ از آن ایجاد شده (در صورت وجود) را تعریف نمود. در قسمت وسیله ارتباطی نحوه ارتباط با مسول این سرخ را میتوان انتخاب نمود. در ردیف منبع، محل ایجاد سرخ را می توان انتخاب نمود. در صورت وجود معرف در ردیف مربوطه نام آن وارد می شود

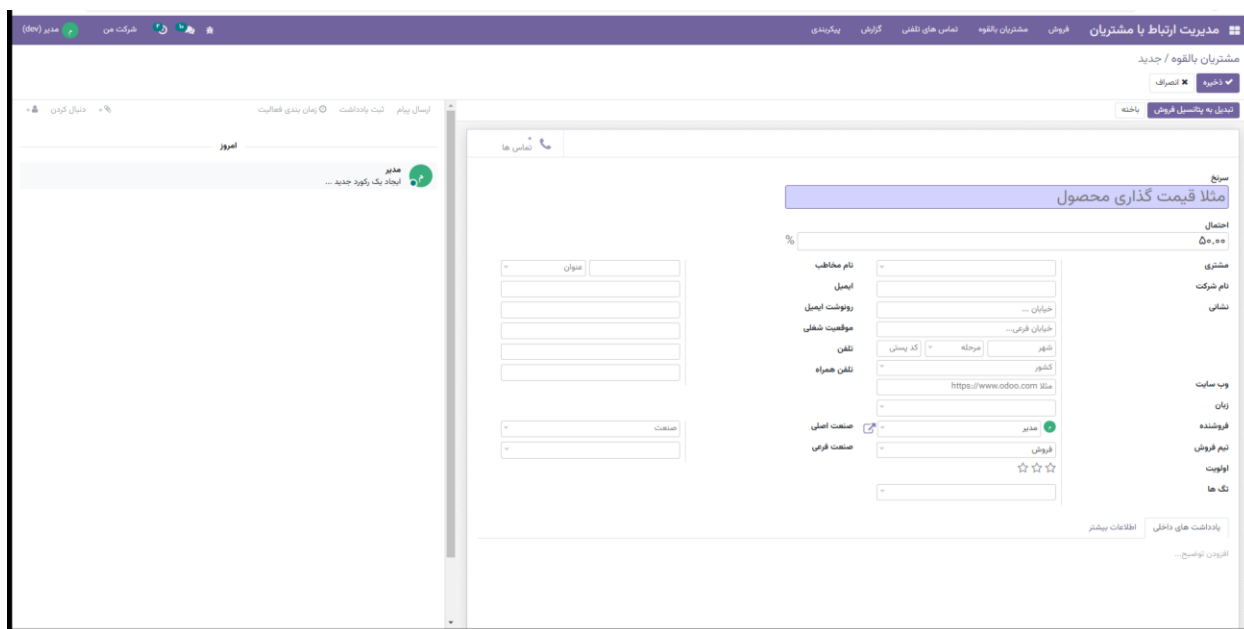
ستون تحلیل

دارای دو عنوان تاریخ تخصیص و تاریخ بستن می باشد. تاریخ تخصیص زمان ایجاد سرخ را نشان می دهد. هر دو ردیف بصورت خودکار و سیستمی تکمیل خواهند شد. تعداد روزها برای تخصیص به مشتری بالقوه بعد از ایجاد سرخ و سپری شدن روز از ایجاد این شمارشگر تکمیل می شود و برای ردیف تعداد روز برای بستن در نهایت بعد از تایین تکلیف فرصت و تبدیل به برد یا باخت تعداد روزها شمرده می شود

نوار بالای صفحه سرخ

در بالای صفحه سرخ گزینه تماس ها وجود دارد و از این قسمت می توان هر نوع اطلاعات و زمان تماس را ثبت نمود و سرخ را با استفاده از این قابلیت در صورت امکان مدیریت نمود

تعیین تکلیف سرخ در دو حالت امکان پذیر است. در صورت از دست رفتن سرخ باید وضعیت به باخت تبدیل شود و در صورت تایید مسول فروش می توان سرخ را به فرصت تبدیل نمود و سرخ از این پس در صفحه فرصت ها و در مرحله ی جدید قابل مشاهده باشد



بعد از ایجاد سرخ و تکمیل اطلاعات آن می توان به دو صورت آن را به پتانسیل فروش تبدیل کرد.

- بصورت مستقیم و از گزینه تبدیل به پتانسیل فروش

- ادغام: با انتخاب فرصت و از قسمت عمل گزینه ادغام را انتخاب کرده و با انتخاب فروشنده و تیم فروش سرخ را به پتانسیل فروش تبدیل کرد

منو مشترک ماژول ها

دنبال کنندگان

در این قسمت می توان دنبال کنندگان این مخاطب را مشاهده نمود و دنبال کننده جدید اضافه نمود. با کلیک روی علامت آدمک می توان از بین مخاطبان به این سرخ دنبال کننده ای را اضافه نمود

ضمایم

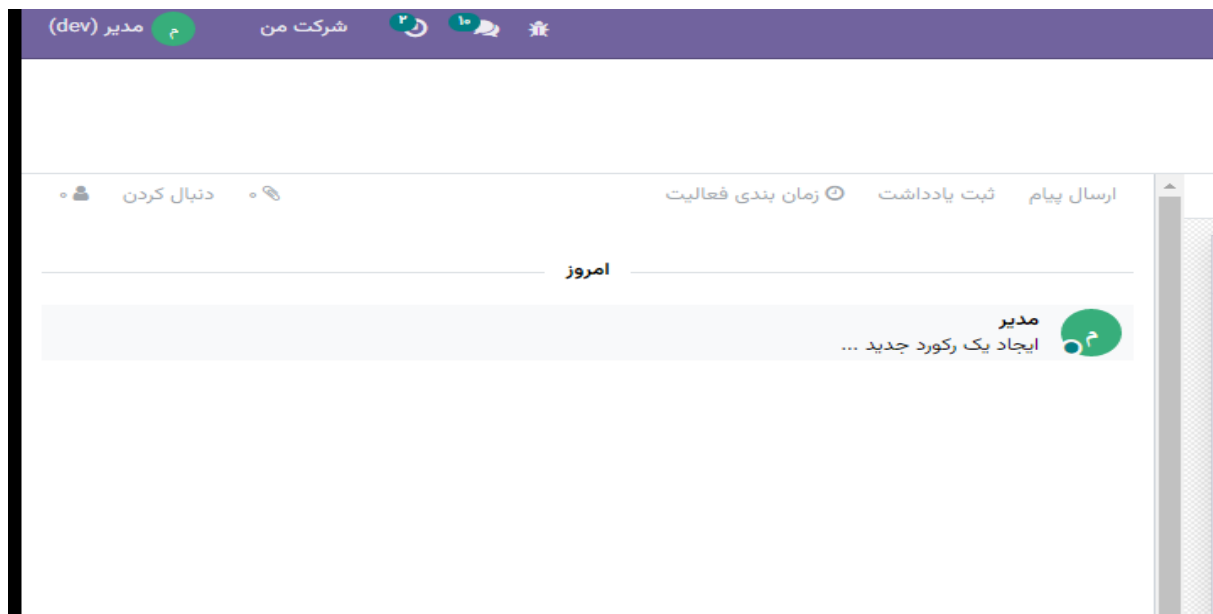
می توان از علامت سنجاقک، فایل یا هر موردی را به مخاطب ضمیمه نمود. فایل های ضمیمه شده برای مخاطب و دنبال کنندگانش در دسترس خواهد بود

پیام ها

در دو حالت می توان پیام در صفحه ها ایجاد کرد.

یادداشت(note): فقط برای مخاطب و دنبال کنندگانش قابل مشاهده است و می توان هر نوع فایلی را هم به یادداشت ضمیمه نمود

ارسال پیام(message): برای تمام کاربران سیستم، این نوع پیام قابل مشاهده است و مشابه حالت قبل می توان فایل هایی را ضمیمه نمود



زمانبندی فعالیت ها (schedule activity)

مخاطب یا کاربر می تواند برای خود یا فرد دیگری فعالیتی را زمانبندی کند. و با اعمال این ویژگی علامت ساعت (نماد فعالیت) در کنار نام مخاطب فعال (پررنگ) می شود. فعالیت ایجاد شده را می توان ویرایش یا حذف نمود و یا به حالت انجام شده علامت گذاری نمود. با هر کدام از تغییرات رنگ ساعت مربوط به آن فعالیت تغییر خواهد کرد. در قسمت فعالیت ها همچنین این امکان وجود دارد که فعالیت بعدی را برای بعد از انجام شدن این فعالیت مشخص نماییم.

اگر نوع فعالیت انتخابی از نوع تماس یا جلسه باشد، امکان زمانبندی در تقویم بصورت روز وساعت ممکن می باشد

همچنین در قسمت بالای صفحه ی تمام برنامه ها قابلیت های فیلتر، گروه بندی و علاقمندی ها وجود دارد

از قسمت فیلتر می توان انواع قیدها را تعریف نمود و اطلاعات مربوط به آن فیلتر را مشاهده نمود

در قسمت گروه بندی می توان دسته بندی های مختلف مثل شهر، کشور، تیم فروش و منبع را اعمال نمود و براساس آن اطلاعات را مشاهده نمود

قسمت علاقمندی ها جهت ذخیره فیلترها و گروه بندی ها و همچنین ورود داده بکار می رود