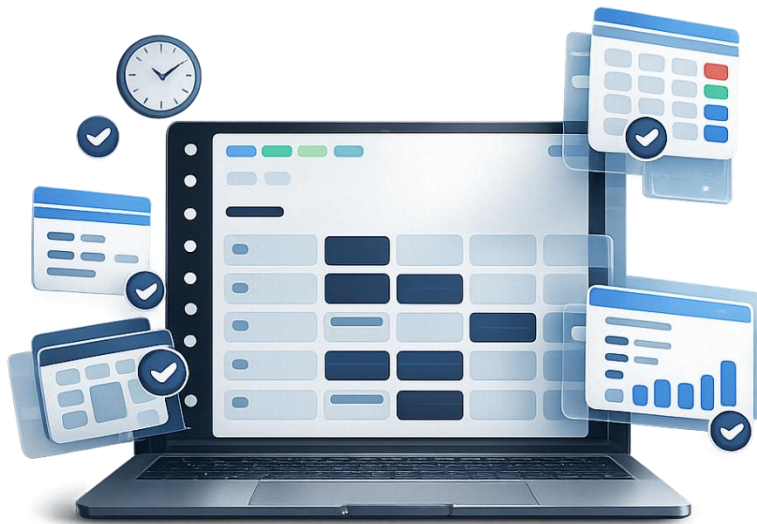


لیست ویژگی‌های سیستم مدیریت ارتباطات به **baleSys**

یکپارچگی پیام‌رسان به با
Microsoft Dynamics 365 CRM

سامانه‌های مدیریت

Microsoft
Dynamics 365



معرفی محصول

baleSys راهکار یکپارچه‌سازی پیام‌رسان بله با Microsoft Dynamics 365 CRM است. این محصول به سازمان‌ها کمک می‌کند ارتباطات انجام‌شده از طریق پیام‌رسان بله را از حالت پراکنده خارج کرده و در محیط CRM ثبت، مدیریت و پیگیری کنند.

در بسیاری از سازمان‌ها، بخشی از ارتباط با مشتریان از طریق پیام‌رسان‌ها انجام می‌شود؛ اما اگر این تعاملات خارج از CRM باقی بمانند، سوابق ارتباطی مشتری کامل نخواهد بود و تیم‌های فروش، پشتیبانی یا خدمات مشتریان تصویر دقیقی از مکالمات قبلی نخواهند داشت. **baleSys** با اتصال بله به CRM، این کانال ارتباطی را به بخشی از فرایند رسمی مدیریت ارتباط با مشتری تبدیل می‌کند.

این محصول از دو مدل ارتباطی بله پشتیبانی می‌کند: بازوی عادی بله و بازوی سفیر. بازوی عادی برای ادامه ارتباط با مخاطبانی استفاده می‌شود که شناسه بله آن‌ها در CRM ثبت شده است. بازوی سفیر نیز برای شروع ارتباط با مشتری از طریق شماره موبایل کاربرد دارد؛ مخصوصاً زمانی که سازمان هنوز شناسه بله مخاطب را در اختیار ندارد.

با استفاده از **baleSys**، سازمان می‌تواند پیام‌های بله را از داخل CRM مدیریت کند، تعاملات مشتری را در پرونده او مشاهده کند، اطلاعات مخاطب را تکمیل کند و در صورت شناسایی کاربر، ادامه ارتباط را از مسیر مناسب‌تری انجام دهد. هدف اصلی محصول، ایجاد یک مسیر قابل ثبت و قابل پیگیری برای ارتباطات بله در کنار سایر تعاملات مشتری در CRM است.

قابلیت‌های اصلی baleSys

۱. اتصال پیام‌رسان بله به CRM

امکان اتصال بازوهای بله به Microsoft Dynamics 365 CRM وجود دارد. تعاملات مشتریان در بله می‌تواند در CRM ثبت و در کنار سایر سوابق ارتباطی مشتری مشاهده شود. بله به‌عنوان یک کانال رسمی برای ارتباط با مشتری، فروش، پشتیبانی و اطلاع‌رسانی در ساختار CRM قرار می‌گیرد.

۲. مدیریت متمرکز ارتباطات بله برای اشخاص، شرکت‌ها و سرخ‌ها

baleSys امکان مدیریت ارتباطات بله را برای رکوردهای اصلی CRM فراهم می‌کند. ارتباطات بله می‌تواند برای اشخاص، شرکت‌ها و سرخ‌ها در CRM ثبت و مدیریت شود. پیام‌ها و تعاملات بله در ارتباط با پرونده همان مخاطب قابل مشاهده خواهند بود. این قابلیت کمک می‌کند اطلاعات ارتباطی مشتریان در پیام‌رسان بله از داده‌های اصلی CRM جدا نماند. در نتیجه، کاربران فروش، پشتیبانی و خدمات مشتریان می‌توانند سابقه ارتباطات بله را در کنار سایر فعالیت‌های ثبت‌شده در CRM مشاهده کنند.



۳. پشتیبانی از بازوی عادی بله

baleSys از بازوی عادی بله برای ارسال و دریافت پیام پشتیبانی می‌کند. این مسیر زمانی استفاده می‌شود که شناسه بله مخاطب در CRM وجود داشته باشد. بازوی عادی برای ادامه مکالمه با مشتریانی مناسب است که قبلاً شناسایی شده‌اند. پس از ثبت شناسه بله، ادامه ارتباط با مشتری می‌تواند از طریق بازوی عادی انجام شود.

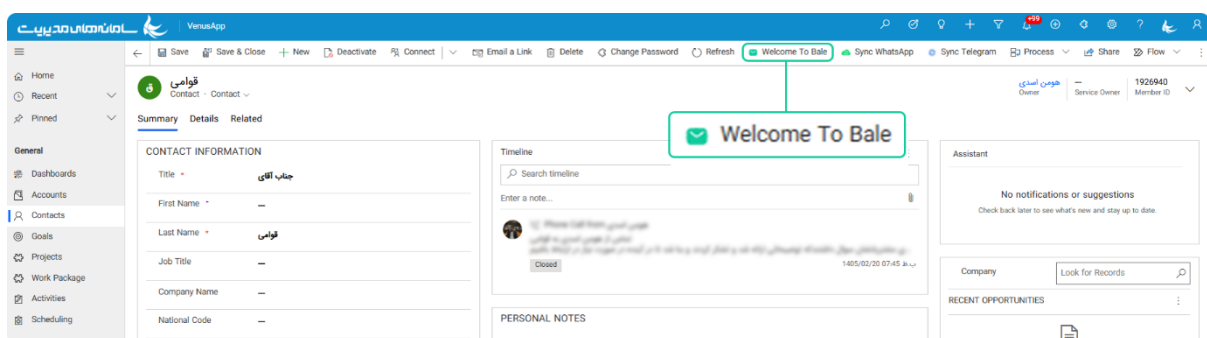


۴. پشتیبانی از بازوی سفیر بله

baleSys از بازوی سفیر بله برای شروع ارتباط با مشتری از طریق شماره موبایل پشتیبانی می‌کند. این قابلیت زمانی کاربرد دارد که سازمان شماره موبایل مشتری را در اختیار دارد، اما شناسه بله او هنوز در CRM ثبت نشده است. بازوی سفیر برای پیام‌های اولیه، اطلاع‌رسانی‌های مشخص یا شروع ارتباط رسمی با مخاطب قابل استفاده است. استفاده از بازوی سفیر تابع شرایط، احراز هویت و ضوابط اعلام‌شده توسط بله است. هزینه پیام‌های ارسال‌شده از مسیر سفیر، جدا از هزینه نرم‌افزار **baleSys** محاسبه می‌شود.

۵. ارسال پیام اولیه با شماره موبایل

در شرایطی که شناسه بله مخاطب در CRM وجود ندارد، **baleSys** می‌تواند از مسیر بازوی سفیر پیام اولیه را به شماره موبایل مشتری ارسال کند. در این مرحله، شروع ارتباط وابسته به داشتن شماره موبایل معتبر مشتری است. پس از ارسال پیام اولیه، اطلاعات مربوط به این تعامل در CRM ثبت می‌شود. این قابلیت برای سناریوهایی مانند اطلاع‌رسانی اولیه، فعال‌سازی ارتباط، پیگیری مشتری یا شروع مکالمه رسمی قابل استفاده است.



۶. دریافت شناسه بله مخاطب از طریق اشتراک‌گذاری شماره

baleSys می‌تواند از قابلیت اشتراک‌گذاری شماره تماس در بله برای تکمیل اطلاعات مخاطب استفاده کند. در این سناریو، مخاطب پس از دریافت پیام، در صورت انتخاب گزینه اشتراک‌گذاری شماره، اطلاعات لازم را در اختیار سازمان قرار می‌دهد. پس از دریافت اطلاعات برگشتی از بله، شماره موبایل و شناسه بله مخاطب در CRM ثبت یا تکمیل می‌شود. این فرایند کمک می‌کند ارتباط اولیه مبتنی بر شماره موبایل، به یک ارتباط شناسایی‌شده و قابل پیگیری در CRM تبدیل شود.

۷. ایجاد پروفایل موقت برای کاربران ناشناس

اگر تعاملی از سمت کاربری دریافت شود که هنوز اطلاعات کامل او در CRM مشخص نیست، **baleSys** می‌تواند اطلاعات اولیه او را به صورت موقت نگهداری کند. پیام‌ها و تعاملات اولیه کاربر ناشناس در همین وضعیت موقت ثبت می‌شود. پس از دریافت شماره موبایل یا شناسه بله، اطلاعات موقت قابل اتصال به پروفایل اصلی مشتری در CRM خواهد بود. این قابلیت از گم شدن تعاملات اولیه جلوگیری می‌کند و کمک می‌کند سابقه ارتباطی مشتری از همان نقطه شروع حفظ شود.

۸. اتصال اطلاعات کاربر به پروفایل اصلی در CRM

پس از شناسایی مخاطب، اطلاعات دریافتی از بله با اطلاعات موجود در CRM تطبیق داده می‌شود. در صورت وجود رکورد مرتبط، اطلاعات بله به پرونده همان شخص، شرکت، سرخ یا مشتری متصل می‌شود. از این مرحله به بعد، تعاملات بعدی مشتری در بله روی پروفایل اصلی او در CRM قابل پیگیری خواهد بود. این قابلیت به کامل‌تر شدن پرونده مشتری و کاهش پراکندگی اطلاعات کمک می‌کند.

۹. ثبت تعاملات بله در CRM

baleSys امکان ثبت پیام‌های ارسالی و دریافتی بله را در CRM فراهم می‌کند. پیام‌ها می‌توانند به عنوان فعالیت ارتباطی در CRM ذخیره شوند. تعاملات ثبت شده در پرونده مشتری قابل مشاهده خواهند بود. در صورت پشتیبانی فنی و تنظیمات مربوطه، فایل‌ها یا پیوست‌های قابل دریافت از بله نیز می‌توانند در سوابق تعامل ثبت شوند. هدف این قابلیت، ایجاد سابقه قابل مشاهده از ارتباطات بله در کنار سایر فعالیت‌های مشتری در CRM است.

۱۰. نمایش سوابق ارتباطی در پرونده مشتری

کاربران CRM می‌توانند تعاملات ثبت‌شده از طریق بله را در پرونده مشتری مشاهده کنند.

این سوابق می‌تواند برای تیم فروش، پشتیبانی، خدمات مشتریان یا واحدهای عملیاتی قابل استفاده باشد.

مشاهده سوابق ارتباطی باعث می‌شود کاربر CRM بدون نیاز به بررسی جداگانه پیام‌رسان، دید بهتری نسبت به مکالمات قبلی مشتری داشته باشد.

این قابلیت به‌ویژه در سازمان‌هایی که چند کاربر یا چند واحد با یک مشتری در ارتباط هستند، اهمیت بیشتری دارد.

۱۱. همگام‌سازی تصویر پروفایل کاربران بله با CRM

baleSys می‌تواند تصویر پروفایل کاربران در بله را با اطلاعات ثبت‌شده در CRM همگام‌سازی کند.

در صورت شناسایی مخاطب و وجود تصویر پروفایل در بله، این تصویر می‌تواند در اطلاعات مخاطب در CRM قابل استفاده باشد.

این قابلیت به کاربران CRM کمک می‌کند هنگام مشاهده پرونده مشتری، اطلاعات تصویری کامل‌تری از مخاطب در اختیار داشته باشند.

همگام‌سازی تصویر پروفایل می‌تواند در تکمیل اطلاعات ارتباطی مخاطبان و شناسایی بهتر کاربران مؤثر باشد.

۱۲. تعریف پیام خوش‌آمدگویی

امکان تعریف پیام خوش‌آمدگویی برای اولین تعامل کاربر با بازوی بله وجود دارد.

متن پیام خوش‌آمدگویی می‌تواند متناسب با نیاز سازمان تنظیم شود.

در صورت نیاز و بر اساس قابلیت‌های فنی قابل پشتیبانی، امکان همراه کردن پیام با فایل یا محتوای مشخص نیز قابل بررسی است.

این قابلیت کمک می‌کند شروع ارتباط با مشتری ساختارمندتر و قابل کنترل‌تر باشد.

۱۳. ارسال پیام پویا بر اساس اطلاعات هر مشتری

baleSys امکان ارسال پیام‌های پویا را بر اساس اطلاعات ثبت شده در CRM فراهم می‌کند.

در این حالت، محتوای پیام می‌تواند با توجه به اطلاعات هر مخاطب، شخصی‌سازی شود.

برای مثال، اطلاعاتی مانند نام مشتری، شماره درخواست، وضعیت پرونده، شماره سفارش، وضعیت پیگیری یا سایر فیلدهای موجود در CRM می‌تواند در متن پیام قرار گیرد.

این قابلیت کمک می‌کند پیام‌های ارسالی به مشتریان عمومی و یکسان نباشند و محتوای پیام با وضعیت واقعی هر مخاطب هماهنگ شود.

ارسال پیام پویا می‌تواند در اطلاع‌رسانی‌های خدماتی، پیگیری درخواست‌ها، اعلام وضعیت پرونده، اطلاع‌رسانی خرید یا ارتباطات عملیاتی مورد استفاده قرار گیرد.

۱۴. ارسال پیام بر اساس Workflow ها و فرآیندهای سازمانی

baleSys می‌تواند در ارتباط با Workflow ها و فرآیندهای سازمانی CRM برای ارسال پیام بله مورد استفاده قرار گیرد.

در این ساختار، ارسال پیام می‌تواند بر اساس یک رویداد یا تغییر وضعیت در CRM انجام شود.

برای مثال، هنگام ثبت تیکت، تغییر وضعیت درخواست، ثبت خرید، ایجاد سرنخ جدید، پیگیری مشتری یا تکمیل یک مرحله از فرآیند خدماتی، پیام بله برای مخاطب ارسال شود.

محتوای پیام می‌تواند از اطلاعات همان رکورد در CRM تکمیل شود؛ برای مثال اطلاعات تیکت، خرید، درخواست یا پرونده مشتری در متن پیام قرار گیرد.

این قابلیت کمک می‌کند ارتباطات بله فقط به ارسال دستی محدود نباشد و بتواند در فرآیندهای عملیاتی سازمان نیز نقش داشته باشد.

۱۵. سوئیچ از بازوی سفیر به بازوی عادی

در سناریوهایی که ارتباط با مشتری از طریق بازوی سفیر و شماره موبایل آغاز می‌شود، پس از دریافت و ثبت شناسه بله، ادامه ارتباط می‌تواند از مسیر بازوی عادی انجام شود.

این تغییر مسیر باعث می‌شود ارتباطات بعدی روی شناسه بله شناسایی شده ادامه پیدا کند.

استفاده از بازوی عادی پس از شناسایی مشتری می‌تواند از نظر هزینه و مدیریت ارتباطات، مسیر مناسب‌تری برای پیام‌های بعدی باشد.

این قابلیت یکی از تفاوت‌های مهم **baleSys** در مدیریت ارتباط اولیه و ادامه ارتباط با مشتری است.

۱۶. ارسال ترکیبی بر اساس وضعیت شناسایی مخاطب

در سناریوهایی که سازمان با گروهی از مخاطبان در ارتباط است، **baleSys** می‌تواند وضعیت شناسایی مخاطب را در نظر بگیرد.

برای مخاطبانی که شناسه بله آن‌ها در CRM ثبت شده است، ارتباط می‌تواند از مسیر بازوی عادی انجام شود.

برای مخاطبانی که فقط شماره موبایل آن‌ها موجود است و شناسه بله ندارند، شروع ارتباط می‌تواند از مسیر بازوی سفیر انجام شود.

این ساختار کمک می‌کند مسیر ارسال پیام متناسب با اطلاعات موجود از هر مخاطب انتخاب شود.

۱۷. کنترل نرخ ارسال پیام

baleSys می‌تواند نرخ ارسال پیام را با توجه به محدودیت‌ها و ملاحظات فنی بله مدیریت کند.

هدف از این قابلیت، کاهش ریسک اختلال، محدودیت یا مسدود شدن بازو در ارسال‌های پرتعداد است.

۱۸. داشبورد ارتباطات بله در CRM

baleSys می‌تواند داشبوردی برای مشاهده وضعیت ارتباطات بله در محیط CRM ارائه دهد. این داشبورد نمایی از پیام‌های ارسالی، پیام‌های دریافتی، تعاملات ثبت شده و وضعیت کلی ارتباطات انجام شده از طریق بله در اختیار سازمان قرار می‌دهد. داشبورد ارتباطات بله به کاربران کمک می‌کند وضعیت تعاملات بله را به صورت متمرکز در CRM بررسی کنند. این قابلیت می‌تواند برای پایش عملکرد ارتباطی، بررسی حجم تعاملات، مشاهده وضعیت پیام‌ها و کنترل فعالیت‌های مرتبط با بله مورد استفاده قرار گیرد. داشبورد **baleSys** با هدف ایجاد دید عملیاتی نسبت به ارتباطات بله طراحی می‌شود و می‌تواند به تصمیم‌گیری بهتر تیم‌های فروش، پشتیبانی و خدمات مشتریان کمک کند.

۱۹. گزارش عملیاتی پیام‌ها در CRM

baleSys می‌تواند اطلاعات عملیاتی مربوط به پیام‌های بله را در CRM قابل مشاهده کند. این اطلاعات می‌تواند شامل وضعیت پیام‌های ارسالی، پیام‌های دریافتی، تعاملات ثبت شده و سوابق ارتباطی مخاطبان باشد. گزارش‌ها با هدف کمک به پایش ارتباطات بله در CRM طراحی می‌شوند. این گزارش‌ها می‌توانند برای بررسی حجم تعاملات، پیگیری ارتباطات انجام شده و کنترل وضعیت پیام‌های سازمان مورد استفاده قرار گیرند.

۲۰. مدیریت تنظیمات اتصال در CRM

تنظیمات مربوط به اتصال بازوهای بله در CRM مدیریت می‌شود. توکن‌ها و اطلاعات اتصال بازوها در بخش تنظیمات محصول ثبت می‌شوند. در صورت تعریف چند بازو برای سازمان، مدیریت آن‌ها از طریق تنظیمات مشخص انجام می‌شود. این قابلیت به راهبران سیستم کمک می‌کند اتصال بله به CRM را به صورت کنترل شده مدیریت کنند.

۲۱. پشتیبانی از چند بازوی بله

baleSys می‌تواند امکان مدیریت بیش از یک بازوی بله را برای سازمان فراهم کند. این قابلیت برای سازمان‌هایی کاربرد دارد که می‌خواهند برای واحدهای مختلف، مسیرهای ارتباطی متفاوت داشته باشند. برای مثال، سازمان می‌تواند بازوهای جداگانه‌ای برای فروش، پشتیبانی یا اطلاع‌رسانی داشته باشد؛ البته ساختار نهایی آن باید در مرحله پیاده‌سازی مشخص شود.

۲۲. مدل لایسنس و هزینه‌ها

baleSys به‌عنوان یک نرم‌افزار یکپارچه‌ساز با CRM ارائه می‌شود. هزینه پیام‌های بازوی سفیر جدا از هزینه نرم‌افزار است و به تعرفه‌ها و کیف پول بله مربوط می‌شود. شارژ کیف پول و هزینه ترافیک پیام‌های بله بر عهده مشتری است. **baleSys** ذی‌نفع هزینه پیام‌های بله نیست و هزینه پیام‌رسانی مستقیماً به سرویس بله مربوط می‌شود. ملاحظات اجرایی و فنی استفاده از بازوی سفیر تابع قوانین، احراز هویت، تأیید مدارک و تعرفه‌های اعلام‌شده توسط بله است. ارسال پیام اولیه با شماره موبایل از مسیر بازوی سفیر انجام می‌شود و برای ادامه ارتباط از بازوی عادی، لازم است شناسه بله مخاطب در CRM ثبت شود. **baleSys** جایگزین سیستم تیکتینگ، مرکز تماس یا ماژول‌های اصلی CRM نیست؛ این محصول یک کانال ارتباطی بله را به CRM متصل می‌کند. در ارسال پیام‌های پویا، فیلدهای مورد استفاده در متن پیام باید از قبل مشخص و در CRM قابل دسترسی باشند. برای راه‌اندازی محصول، دسترسی‌های فنی لازم بین CRM، سرویس **baleSys** و سرویس‌های بله باید در جلسه فنی بررسی شود. سطح دسترسی کاربران CRM برای مشاهده، ارسال یا مدیریت پیام‌های بله باید مطابق ساختار سازمان مشتری تعریف شود.

baleSys را به چه سازمان‌هایی پیشنهاد می‌دهیم؟

baleSys برای سازمان‌هایی مناسب است که بخشی از ارتباط با مشتریان خود را از طریق پیام‌رسان بله انجام می‌دهند و می‌خواهند این ارتباطات در CRM قابل ثبت، پیگیری و مدیریت باشد. این محصول کمک می‌کند پیام‌های بله از محیطی جداگانه و شخصی خارج شده و به بخشی از پرونده ارتباطی مشتری در Microsoft Dynamics ۳۶۵ تبدیل شود.

ارزش اصلی baleSys در این است که ارتباط اولیه با مشتری از طریق شماره موبایل امکان‌پذیر می‌شود، سپس با دریافت شناسه بله، ادامه ارتباط در مسیر شناسایی‌شده و قابل پیگیری انجام می‌گیرد. به این ترتیب سازمان می‌تواند سوابق تعاملات بله را در کنار سایر فعالیت‌های مشتری در CRM مشاهده کند و ارتباطات خود را ساختارمندتر مدیریت کند.

baleSys برای سازمان‌هایی کاربرد دارد که می‌خواهند پیام‌رسان بله را فقط به‌عنوان یک ابزار گفت‌وگوی جداگانه استفاده نکنند، بلکه آن را در کنار فرآیندهای فروش، پشتیبانی، خدمات مشتریان و اطلاع‌رسانی‌های سازمانی در CRM مدیریت کنند.