

لیست ویژگی‌های راهکار smSys

Version: ۲.۰.۰

۱. مقدمه

در این مستند با ویژگی‌های راهکار smSys به‌عنوان یکی از راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید آشنا می‌شوید. این راهکار برای استفاده بر روی بستر Microsoft Dynamic CRM تولیدشده است. همچنین لازم به ذکر است این راهکار عملیات ارسال و دریافت پیامک را از طریق وب‌سرویس مربوط به سرویس‌دهندگان پیامک انجام می‌دهد.

این راهکار از ۵ موجودیت اصلی شامل پیامک (SMS)، پیامک گروهی (Bulk SMS)، تنظیمات پیامک (SMS Setting)، پردازش پیامک (Processes SMS) و قالب پیش فرض پیامک (SMS Templates) تشکیل شده است. همچنین موجودیت‌های این راهکار با چندین موجودیت پیش فرض CRM از جمله اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، سرخ‌ها (Leads)، کاربران (User) و به‌طور کلی با تمامی موجودیت‌هایی که با Activity مرتبط است، دارای ارتباط می‌باشند.



نمای گرافیکی از موجودیت‌های راهکار smSys



الف ارسال پیامک به کاربرها (Users) و مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، سرخ‌ها (Leads) با درج مشخصات (نام، نام خانوادگی، سمت و غیره) به صورت خودکار

ب دریافت پیامک از مشتریان و اجرای عملیات مورد نیاز به صورت خودکار بدون نیاز به سخت افزار جانبی

پ انطباق با ساختارهای پیش فرض و سفارشی شده در CRM

ت تعریف شماره‌های اختصاصی برای هر کاربر هنگام ارسال و دریافت پیامک

به طور مثال می‌توانید مشخص کنید که پیامک از طرف شما با چه شماره‌ای برای مخاطبان ارسال شود و هر مخاطب به چه شماره‌ای به پیامک شما پاسخ دهد. همچنین می‌توان مشخص نمود که پیام‌های ورودی به هر شماره مربوط به چه کاربری است.



ث استفاده از Workflow و Dialog جهت اجرای عملیات مورد نیاز مانند ایجاد و ارسال خودکار پیامک

فرض کنید شرکت شما ارائه‌دهنده خدمات اینترنتی است. مشتریان شما برای مشاهده میزان باقی‌مانده از شارژ یا ریز مصرف اینترنت خود یا باید به صورت تلفنی با شما تماس بگیرند و یا از طریق وبسایت شما، آن را مشاهده کنند. با این راهکار مشتری می‌تواند با ارسال یک پیامک حاوی یک کلمه خاص، به طور مثال ریز مصرف، فهرستی از مصرف ماهیانه یا هر بازه زمانی دیگری را در قالب یک پیامک، ایمیل یا دورنگار دریافت کند. کلیه این مراحل به صورت خودکار و در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام می‌شود.



ج انواع گزارش‌گیری از پیامک‌های ارسالی و دریافتی

با توجه به اینکه به ازای هر پیامک یک SMS Activity در سیستم ایجاد می‌شود لذا امکان گرفتن انواع گزارشات مورد نیاز یا ساختن انواع داشبورد بر روی هر یک از فیلدهای پیامک امکان‌پذیر است. به طور نمونه:



- وضعیت‌های مختلف پیامک از قبیل ارسال شده، در انتظار، ناموفق
- فعالیت‌های انجام شده بر روی پیامک توسط کارمندان به تفکیک مشتریان
- تعداد و بازه‌های زمانی ارسال و دریافت پیامک برای گروه‌های مختلف مشتریان و کاربران



پیامک گروهی

الف ارسال پیامک گروهی به لیست‌های بازاریابی و کمپین‌های مختلف

سفارشی‌سازی انجام‌شده در Ribbon این امکان را فراهم می‌کند تا در محیط کمپین‌ها یا لیست‌های CRM به راحتی بتوانید با یک کلیک پیامک گروهی خود را ارسال کنید.



ب- امکان استفاده از قالب پیش‌فرض برای ارسال پیامک

دسترسی و استفاده آسان به قالب‌های پیش‌فرض پیامک در پیامک گروهی .



پ- قابلیت ادامه دادن ارسال پیامک‌های گروهی در صورت بروز اختلال در ارسال

در صورتی که به هنگام ارسال گروهی پیامک، روند ارسال به دلیلی قطع شود، به هنگام رفع اختلال به وجود آمده، smSys به صورت خودکار ادامه پیامک‌های موجود در گروه تعریف‌شده را ارسال خواهد نمود.





قالب پیش‌فرض پیامک



الف تعریف نامحدود قالب‌های پیش‌فرض پیامک جهت سهولت در استفاده مجدد

تنها برای یک‌بار اقدام به تعریف متن پیامک موردنظر خود کرده و می‌توانید همیشه از آن استفاده کنید.



بد انعطاف در تعریف قالب برای رسیدن به مشخصات موردنیاز مشتری از روی هر کدام از موجودیت‌های موجود در CRM جهت قرار گرفتن خودکار آن‌ها در متن پیامک

فرض کنید می‌خواهید قالبی تهیه نمایید که با استفاده از آن، در یک پیامک میزان بدهی مربوط به حساب کاربری مشتری و همچنین تاریخ اتمام قرارداد پشتیبانی هر مشتری به صورت هم‌زمان برای مشتریان ارسال گردد. راهکار smSys این قابلیت را برای شما فراهم می‌نماید.





تنظیمات پیامک

الف استفاده از چندین سرویس‌دهنده پیامک و سهولت در تعیین و تغییر سرویس‌دهنده پیش‌فرض

تنها با یک کلیک در محیط تنظیمات پیامک، سرویس‌دهنده پیش‌فرض شما تغییر می‌کند.



ب مشاهده میزان شارژ ریالی باقی‌مانده در محیط تنظیمات، بدون رجوع به پنل سرویس‌دهنده

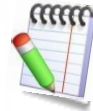
پ امکان غیرفعال کردن پیامک دریافتی توسط کاربران تنها با ارسال یک پیامک

به‌طور مثال اگر مشتری شما مایل به دریافت پیامک از طرف شرکت شما نباشد با این راهکار شما می‌توانید این امکان برای مشتریان خود فراهم کنید.



ت تفکیک کلمات متن پیامک ورودی و استفاده از آن‌ها در سناریوهای مختلف

به‌طور مثال می‌توانید تعیین کنید که اگر متن پیامک دریافتی شما از سمت کاربر شامل کلمه تائید ثبت‌نام بود، به‌طور خودکار پیامکی حاوی کلمه عبور شخص برایش ارسال گردد. در نمونه‌ای دیگر اگر پیامک شامل جمله "مشکل حاد: ذخیره نشدن فرم‌های برنامه" بود به‌صورت خودکار در محیط CRM کلمات جمله بالا تفکیک‌شده و به ازای کلمه مشکل برای کاربر درخواست‌کننده، موردی (Case) ایجاد شود، سپس به ازای کلمه حاد، مورد ایجادشده به تیم پشتیبانی شبانه‌روزی شما منتقل‌شده و بقیه جمله به‌عنوان شرح مشکل در مورد مشتری قرارگرفته تا تیم پشتیبانی شما بلافاصله مشکل موردنظر را برطرف سازد. همچنین قابلیت انتخاب چندین کاراکتر جداکننده کلمات از قبیل کاما، ویرگول، فاصله و موارد دیگر وجود دارد.



ث قابلیت تعریف شماره‌های مختلف پیامک در یک پنل پیامک و قابلیت انتخاب از بین شماره‌ها.

ج امکان افزودن تامین‌کننده‌های جدید پنل پیامک به CRM موجود در سازمان.

چ قابلیت تنظیم دسترسی کاربران جهت ارسال و مشاهده پیامک‌های تکی یا گروهی



پردازش پیامک

الف ره‌گیری و بروز رسانی وضعیت پیامک از لحظه ارسال به مخابرات تا لحظه رسیدن به تلفن همراه کاربر مورد نظر به صورت خودکار

اینکه پیامک ارسالی شما در هر لحظه در چه مرحله‌ای است توسط این موجودیت پردازش شده و شما می‌توانید حالات مختلف وضعیت پیامک مورد نظر خود را بررسی نمایید. به طور مثال :

در لحظه **A** پیامک در وضعیت انتظار است و از شما به مخابرات رسیده است.

در لحظه **B** پیامک در وضعیت کامل شده است و از مخابرات به تلفن همراه کاربر مورد نظر رسیده است.



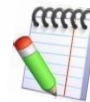
ب- تنظیم دریافت پیامک در بازه زمانی دلخواه

این خصوصیت این امکان را به شما می‌دهد که محیط کاری شما در CRM مانند صندوق پیام‌های ورودی تلفن همراهتان شود و هر لحظه که پیامکی از سمت مشتریان یا کاربران مورد نظر به شما ارسال می‌شود حداکثر در یک بازه زمانی قابل تنظیم به طور خودکار در کارتابل شما یا هر شخص مرتبطی قرار گیرد.



پ- قابلیت ارسال مجدد پیامک های ارسال نشده به صورت خودکار

در صورتی که پیامک‌های ارسالی دچار خطا شده و ارسال نشوند، می‌توان برای smSys تعریف کرد که در صورت بروز چنین اتفاقی به صورت خودکار پیامک را مجدداً ارسال کند.



ت- قابلیت مشخص کردن تعداد تلاش های محصول برای ارسال مجدد پیامک های ارسال نشده.



نیازمندی‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری smSys Server

نیازمندی‌های سخت‌افزاری توصیه‌شده برای smSys Server در جدول ۵ آورده شده‌اند.

توصیه شده	اجزاء
۴ Cores	پردازنده
۲ GB RAM یا بیشتر	حافظه
فضای دیسک ۱۰۰ GB	فضای دیسک
آتیه داده پرداز - آسانک - B sms - قاصدک - مهر افراز - پارس گرین - رهیاب پیام گستر - طوبی	ارائه دهندگان پیشنهادی