

Enterprise Suite



- یکپارچه و فرایند مدار
- فناوری پیشرفته Java EE
- Web Based با امکان دسترسی از راه دور
- الگوی نوین ERP و CRM

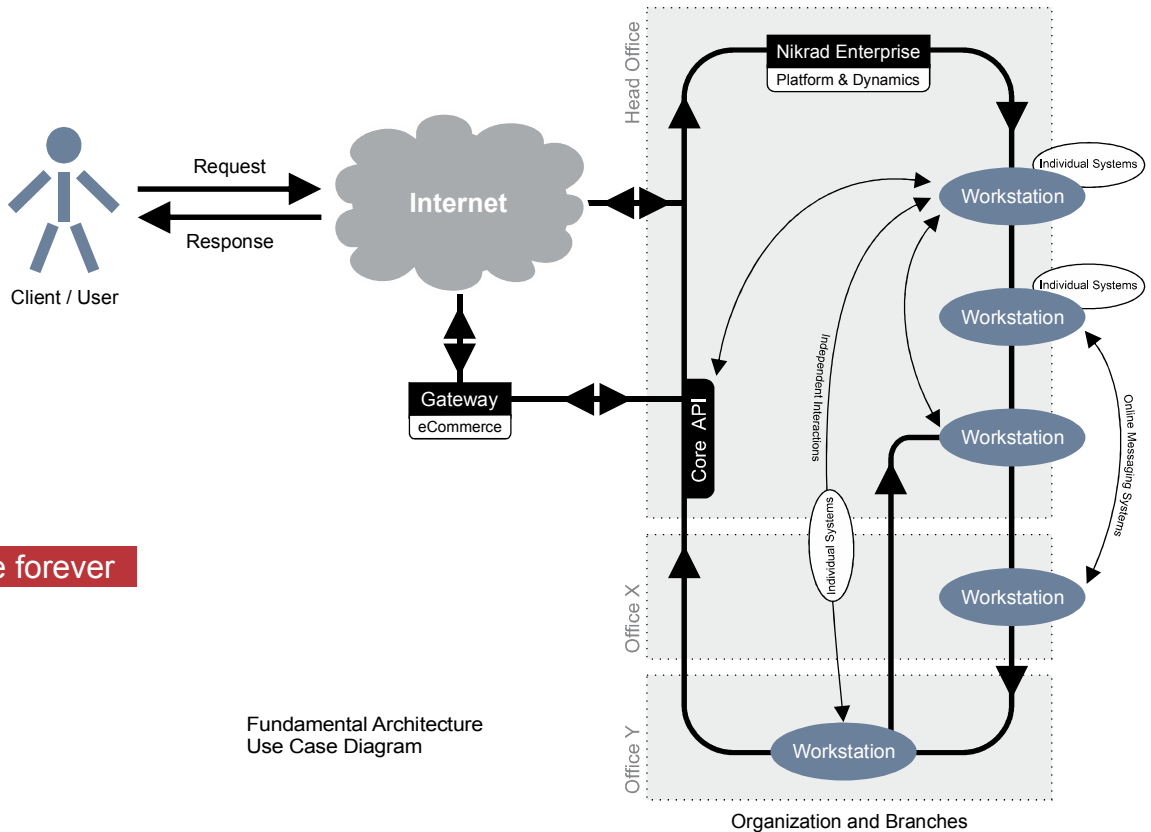
سیستم اینترنتی

راهکار نوین مدیریت و برنامه ریزی
اداری ، مالی ، تجاری ، صنعتی

◀ Nikrad Enterprise Platform به عنوان پلتفرم شاخص فرایند مدار و ساخت یافته مدیریتی در دنیا، الگوی نوینی را برای مفاهیم CRM و ERP ارائه می دهد. پلتفرم پایه که در بر گیرنده امور اداری و سازمانی است، با فناوری Java EE و تکنولوژی امنیتی Nikrad Inforlock™ تولید شده و با ساختار Web Based اصلی سیستم را فراهم می کند. کاربری آسان و دسترسی از راه دور با کمترین پهنای باند از مزایای آن است.

◀ Nikrad Enterprise Dynamics سیستم های هوشمند اطلاعاتی هستند که بر روی پلتفرم پایه نصب شده و با بهره از کلیه امکانات پلتفرم نظیر میز کار، واحد ها، پرونده ها، گردش کار، ارجاعات، فرم ها، امنیت و غیره، امکانات تخصصی مکمل را ارائه می دهند:

- مدیریت پروپوزال و پیش فاکتورهای خرید و فروش
- سفارشات، صورتحساب ها و قراردادهای خرید و فروش
- انبارداری، بهای تمام شده، تولید و ساخت، فرمول ها
- حسابداری مالی، خزانه داری، اموال، دفاتر قانونی
- پرسنلی، احکام کارگزینی، حقوق و دستمزد



Java EE Alive forever

Fundamental Architecture Use Case Diagram

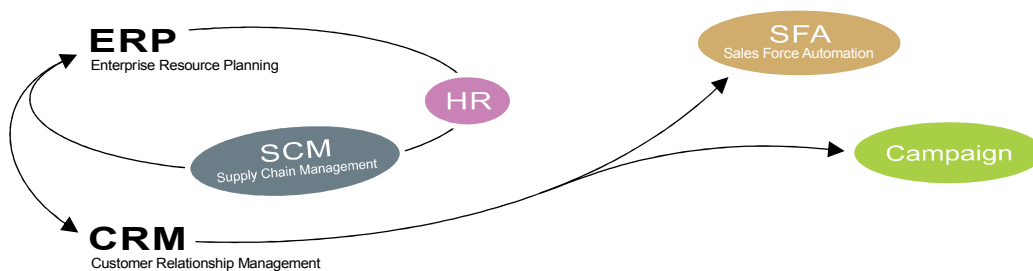
◀ Nikrad Enterprise Gateway درگاه ارتباطی بیرون سازمانی (Extra Enterprise Area Portal) می باشد که بر روی پلتفرم پایه مستقر شده تا ارتباط مستقیم و خودکار تمام مخاطبین سازمان نظیر مشتریان، همکاران تجاری و... را با سیستم مدیریت داخلی برقرار کند. بدین ترتیب امکان ثبت و پیگیری کلیه امور و درخواست ها به صورت Online برای ایشان فراهم می گردد. زیر سیستم eShop امکان مشاهده کاتالوگ کالاها، ثبت اینترنتی سفارش و پیگیری مراحل آماده سازی و ارسال کالا را مکانیزه می کند.

● مدیریت ارتباط با مشتری و شرکای تجاری (CRM / PRM : Customer / Partner Relationship Management)

امروزه مشتری محوری مهمترین اصل در تمامی شرکتهای و مؤسسات موفق در سراسر دنیا است. در حال حاضر تمامی مؤسسات کوچک و یا بزرگ با صرف هزینه های سنگین می کوشند تا بهترین سیستم CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) را در سازمان خود برقرار کنند. زیرا دریافته اند که حفظ مشتریهای قدیمی و پس از آن جلب مشتریهای جدید مهمترین و ضروری ترین اصل برای بقای آنها است. در زیر به برخی از امکانات قابل ارائه از ناحیه CRM و PRM اشاره میگردد:

ثبت و پیگیری سوابق اشخاص / ثبت سفارشات ، درخواست پشتیبانی و ... / ارزیابی زمینه ها و فرصتهای فروش / سیستم کنترل و پیگیری فرایند فروش (SFA - Sales Force Automation) / مدیریت و ارزیابی تیم ها ، بازاریابها ، عوامل فروش و تجزیه و تحلیل عملکرد آنها و گزارش آماری / گروه بندی مشتریان / خدمات مشترکین / سیستم Campaign / پیام رسانی و ...

در این نرم افزار سامان بخشیدن به بخش مهمی از نیازهای سیستم اتوماسیون اداری توسط این ماژول انجام می پذیرد. CRM در کنار ERP (Enterprise Resource Planning) دو سیستم اصلی در فرایند BPR (Business Process Re-Engineering) به شمار می روند که به عنوان مکمل یکدیگر در فراهم آوری اطلاعات مورد نیاز سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) نقش دارند.



● مدیریت امور اداری / فردی / فعالیت تیمی و گروهی

سیستم مدیریت امور اداری شامل بخشهایی نظیر تقویم (Calendar) ، میز کار (Worktable) و ... میباشد که به عنوان یکی از اصلی ترین ارکان در جهت هماهنگی بخشهای مختلف عمل می کند. بدین ترتیب هر کاربر برای خود یک تقویم (سر رسید) و یک میز کار اختصاصی خواهد داشت که با استفاده از آنها کنترل کلیه فعالیتهای جاری خود را در دست می گیرد. ثبت وقایع ، انجام امور جاری فردی و یا دپارتمانهای مربوط به خود ، رسیدگی به امور ارجاع شده به کاربر و یا دپارتمانهای مربوطه ، ارجاع کار به سایر کاربران و یا دپارتمانها ، زمان بندی برای انجام تمامی کارها و نیز ثبت قراردادهای ملاقات و نگاه شماتیک (Scheduled) به کارها و زمانبندیها و ...

● اتوماسیون گردش کار و کنترل پروژه

این بخش یکی از اصلی ترین اجزای یک e-Office به شمار می رود. این سیستم مدیریت و پیگیری روال های متعدد و پیچیده سازمانی و نیز بین سازمانی را بر عهده دارد. بدین ترتیب جهت انجام هر دستور کار (پروژه) ، یک پرونده (موضوع) تشکیل می شود و این پرونده بین دپارتمانها و کاربران مختلف حرکت و جریان پیدا می کند. امکان فعالیت موازی کاربران بر روی پرونده ها نیز موجود است. جهت پیگیری فرایند های پیچیده ، می توان قوانین و دیاگرامهای طراحی شده مربوطه را توسط بخش آرشیو در اختیار کاربران قرار داد تا پیرو روال میعان شده اقدام نمایند. مدیریت گردش کار در این سیستم بسیار کارآمد و انعطاف پذیر است و با بهره از ساختار اتوماتیک مبتنی بر Case Tracking و نیز با مشخص کردن میزان پیشرفت کار و نمایش آن به صورت نمودار ، برای کنترل همه انواع فعالیت ها مناسب بوده و دسترسی به اطلاعاتی نظیر نامه ها و اسناد فنی و اداری مرتبط را میسر می نماید. افزون بر این میزان فعالیتهایی که توسط کاربران مختلف بر روی هر پرونده (پروژه) انجام گرفته است به روشنی نمایان خواهد بود.

● **مدیریت مکاتبات / دبیرخانه مدرن / مرکز تماس (Contact Center)**

این سیستم امکان مدیریت و گردش مکاتبات در یک سازمان را به صورت مکانیزه و با ساختار متمرکز و یا غیر متمرکز فراهم می کند و کلیه مراحل ثبت ، صدور ، پیگیری ، ارجاع ، پاراف ، گردش و بایگانی مکاتبات را تسهیل می نماید. در این سیستم مکاتبات به فکس ، نامه و ایمیل خلاصه نمی شود؛ بلکه از آنجایی که محصول حاضر یک سیستم منطبق با CRM است ، مکاتبات شامل موارد زیر می گردد:

تماسهای تلفنی انجام شده با سازمان ، تماسهای تلفنی که افراد سازمان با اشخاص حقیقی و یا حقوقی خارج از سازمان داشته اند ، نامه های داخل و یا خارج سازمانی ، فکس ، پست الکترونیکی ، انجام کار ، ملاقات حضوری ، قرارداد ، کارت خدمات (Ticket) و ...

مجوزها و سطوح دسترسی کاربران به اطلاعات همانند سایر بخشها بر مبنای ساختار کلی نرم افزار قابل طبقه بندی می باشد.

● **مدیریت اسناد و اطلاعات / پایگاه دانش**

این سیستم ضمن اینکه به عنوان یک ابزار جامع و کارآمد در جهت نگهداری و بایگانی اسناد فنی، اسناد رسمی، عکسها و کلیه فایل های اطلاعاتی و رسانه ای و در جهت رفع معضل بایگانی مکتوبات نقش دارد. به عنوان یک بخش مکمل با سایر بخشهای سیستم ارتباط داشته و دسترسی به اطلاعات را با ساده ترین روش میسر می نماید. از جمله قابلیت های این بخش می توان موارد زیر را به شمار آورد:

امکان طبقه بندی موضوعی اطلاعات / امکان تعیین سطوح امنیتی / امکان تعیین حداکثر حجم مجاز جهت Upload فایلها / سیستم هوشمند جهت کنترل فایلها با نام یکسان / پشتیبانی از فایلها با نامهای متشکل از حروف فارسی (Unicode) / صفحه آرایی متون و ...

● **مدیریت سازمانی**

Nikrad Platform به عنوان سیستم جامع و با طراحی اصولی در جهت سامان بخشیدن و تسهیل در امور مدیریتی سازمان ، نقش بسزایی در بالا بردن بازده کل سازمان ، کاهش هزینه ها و افزایش نظارت مدیران بر رویه های جاری دارا می باشد. در جهت معرفی برخی از امکاناتی که به عنوان تسهیلات نظارتی و مدیریتی در اختیار مدیران قرار می گیرد ، می توان به موارد زیر اشاره نمود:

◆ پیاده سازی چارت سازمانی به صورت کامل ، تعیین حوزه ها ، تفویض اختیارات و تقسیم کارها

◆ ساختار امنیتی بسیار جامع جهت دسته بندی و تعیین سطوح دسترسی کاربران به اطلاعات :

عمومی/ خصوصی/ طبقه بندی در محدوده : دپارتمان و بخش ، تیم و گروه کاری ، محرمانه ، سری ، فوق سری

◆ نظارت کامل و دقیق بر روند جاری سازمان ، اطلاع از میزان پیشرفت کارها ، آشکار شدن ضعفها و کاستیها

◆ نظارت کامل بر عملکرد کارمندان زیر مجموعه و بررسی فعالیتهای جاری آنان

◆ امکان تعریف افراد جانشین جهت انجام کارها ، پیام رسانی داخل و خارج سازمانی ، بایگانی صورتجلسات

◆ ایجاد هماهنگی کامل بین افراد سازمان ، دپارتمان ها ، تیم ها ، بخش ها و گروه های کاری

◆ امکان برنامه ریزی زمانی و نیز بررسی وقت خالی افراد جهت تشکیل جلسات و اقدامات خاص

◆ تابلوی اعلانات جهت اطلاع رسانی به کاربران در زمینه رویدادها ، آخرین تصمیمات و ...

مدیریت ارتباط با مشتری چیست ؟

- مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یک راه حل موثر و اصولی در جهت توسعه و سودآوری مؤسسات است و به صورت شگفت انگیزی موجب صرفه جویی در زمان ، کاهش هزینه ها ، بالا رفتن میزان فروش و افزایش رضایت و وفاداری مشتریان می گردد.
- CRM در دنیای سراسر رقابت امروز، راه حلی است بسیار کارآمد و مؤثر به منظور ارتقاء و نیز پیشگیری از آسیب پذیری و شکست احتمالی موسساتی که مدیران آن هم اینک خود را موفق می بینند.

آیا از میزان فروش محصولات و خدمات مؤسسه خود راضی هستید؟
آیا مشتریانان از محصولات و خدمات شما راضی هستند؟
آیا به ارزش حقیقی هر یک از مشتریان خود واقف هستید؟

بنا بر تحقیقات صورت گرفته در ایران ، هزینه مورد نیاز جهت جذب مشتریان جدید به طور متوسط ۱۱ برابر هزینه مورد نیاز جهت حفظ مشتریان قدیمی است. طبق مطالعات منتشر شده در مجله Harvard Business Review برخی از شرکتها تنها با ۵ درصد تلاش بیشتر در جهت حفظ مشتریهای موجود، سود خود را تا ۱۰۰ درصد افزایش می دهند.

امروزه در تمام سازمانهای موفق دنیا ، فرهنگ مشتری محور جایگزین فرهنگ کالا محوری شده است. چرا که به دلیل وجود کالاهای مشابه و تنوع محصولات ، مزایای تولید بی اثر گردیده و بها دادن به مشتری و نیازهای او مؤثرترین روش برای رقابت در بازار می باشد.

پیاده سازی یک سیستم CRM کارآمد سبب می گردد که به درخواستهای مشتری به سرعت پاسخ داده شده و در نهایت میزان رضایت مشتری افزایش یابد. با پیاده سازی CRM ، اطلاعات مربوط به مشتری به صورت جامع و مشابه در اختیار همه ارکان سازمان قرار می گیرد تا مشتری برای دریافت خدمات خود مجبور به طی کردن مراحل مختلف و تکرار اطلاعات نباشد و از بروز ناراضیاتی جلوگیری گردد. هنگامی که کارمندان یک سازمان در جریان کامل اطلاعات مشتری ، سلیقه ، نیازها و ارتباطات صورت گرفته با او نباشند، مشتری ناچار به ارائه مجدد اطلاعات خواهد شد و این امر موجبات ناراضیاتی او را فراهم آورده و وفاداری مشتری به سازمان را از میان می برد.

CRM فقط یک ابزار نیست، بلکه استراتژی و فرهنگی است که می بایست به صورت جامع در سازمان پیاده سازی شود و نهایتاً منجر به افزایش رضایت و وفاداری مشتریان و بالا رفتن میزان فروش و بهره وری می گردد. CRM یک راه حل کارآمد است که با اثرات کوتاه و نیز بلند مدت خود نقش ویژه ای را در جهت جلب مشتریهای جدید ایفا می کند. تمامی سازمانها و مؤسسات کوچک و بزرگ به CRM احتیاج دارند و احتمال آن وجود دارد که از این نیاز حیاتی خود آگاه نباشند. امروزه CRM و نقش آن در ساماندهی اطلاعات و افزایش بهره وری مؤسسات به روشنی به اثبات رسیده است.

تعریف و تفسیر CRM و ضرورت بهره گیری از آن در حد و اندازه چندین جلد کتاب است و ما در اینجا تنها به بیان پاره ای توضیحات کلی پرداختیم. امروزه در سراسر دنیا CRM یک اصل بدیهی و بسیار مهم به شمار می رود و مؤسسات موفق کوچک تا بزرگ با صرف هزینه های بسیار زیاد می کوشند تا بهترین سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را در سازمان خود پیاده سازی نمایند. در اینجا این پرسش مطرح می شود که CRM در کشور عزیز ما در چه جایگاهی قرار دارد؟ آیا مدیران مؤسسات و شرکتهای ایرانی از اهمیت و ضرورت این امر مطلع هستند و به اندازه کافی به آن بها می دهند؟

در این راستا شرکت فناوری نیکراد (سهامی خاص) با در نظر گرفتن ضرورت همگام بودن با معیارهای جهانی ، پس از انجام تحقیقات گسترده در زمینه سیستمهای جامع اطلاعات مدیریت و ضمن بهره گیری از برترین تکنولوژی ساخت نرم افزار ، اقدام به تولید محصولات نرم افزاری شاخص و کارآمد منطبق با استانداردهای جهانی و هماهنگ با بهترین و مطرح ترین سیستمهای رایج در دنیا نموده است.

◆ نیکراد به عنوان اولین تولید کننده CRM تحت وب و یکپارچه با اتوماسیون اداری ، تنها ارائه دهنده راه حل مناسب برای یکپارچه سازی اطلاعات سیستم های CRM و ERP می باشد. از این رو سیستم اینترپرایز نیکراد بر خلاف سایر سیستمهای مدیریتی که در آنها CRM و ERP از یکدیگر مستقل هستند ، تنها سیستم یکپارچه اطلاعاتی در حوزه های مختلف اداری ، مالی ، تجاری و صنعتی در دنیا به شمار می آید.