



Microsoft Dynamics CRM

smSys

لیست ویژگی‌های راهکار

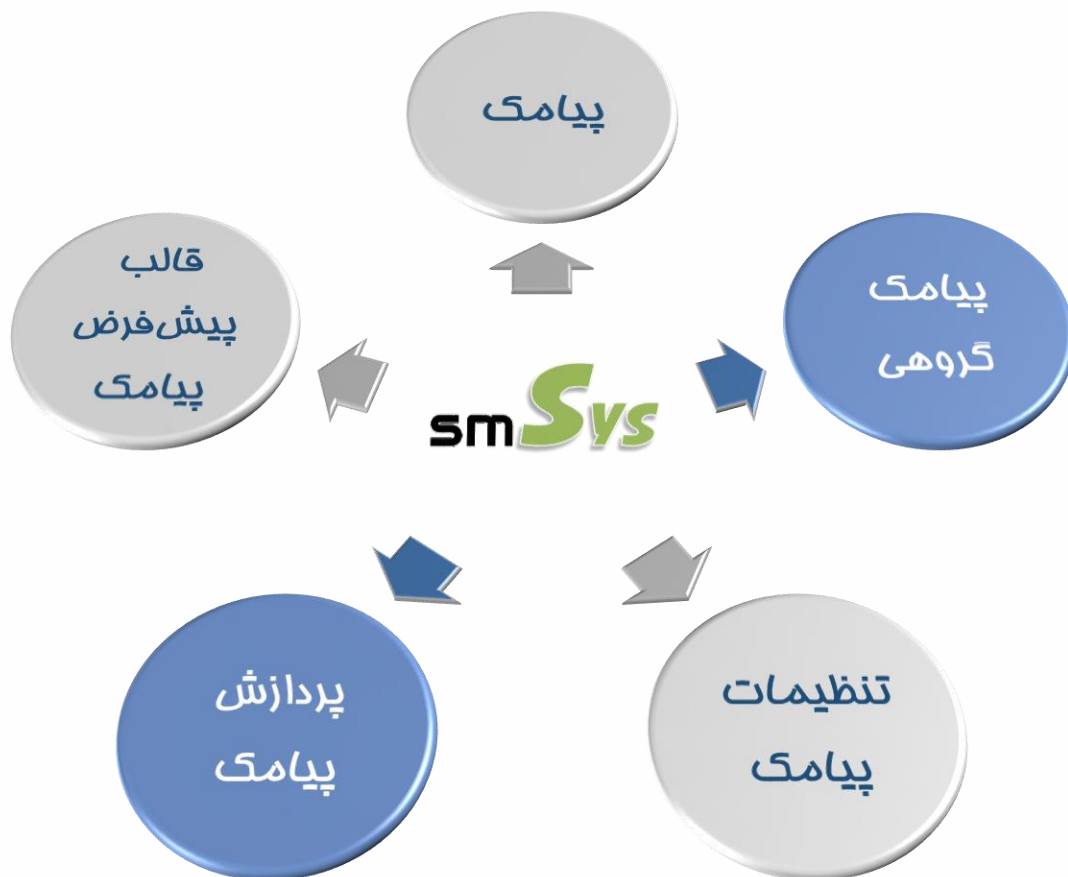
ارسال و دریافت پیامک smSys

Version: 2.0

## ۱. مقدمه

در این مستند با ویژگی های راهکار smSys به عنوان یکی از راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت توسعه سامانه های مدیریت برید آشنا می شوید. این راهکار برای استفاده بر روی بستر Microsoft Dynamic 365 تولید شده است. همچنین لازم به ذکر است این راهکار عملیات ارسال و دریافت پیامک را از طریق وب سرویس مربوط به سرویس دهندگان پیامک انجام می دهد.

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 موجودیت های این راهکار با چندین موجودیت پیش فرض CRM از جمله اشخاص (Contacts)، شرکت ها (Accounts)، سرخ ها (Leads)، کاربران (User) و به طور کلی با تمامی موجودیت هایی که با Activity مرتبط اند، دارای ارتباط می باشند.



نمای گرافیکی از موجودیت های 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 شماره های اختصاصی برای هر کاربر هنگام ارسال و دریافت پیامک

به طور مثال می توانید مشخص کنید که پیامک از طرف شما با چه شماره ای برای مخاطبان ارسال شود و هر مخاطب به چه شماره ای به پیامک شما پاسخ دهد. همچنین می توان مشخص نمود که پیام های 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 ارائه دهنده خدمات اینترنتی است. مشتریان شما برای مشاهده میزان باقی مانده 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 می تواند 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 کوتاه ترین زمان ممکن انجام می شود.



ج انواع گزارش گیری از پیامک های ارسالی و دریافتی

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



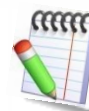
- وضعیت های مختلف پیامک از قبیل ارسال شده، در انتظار، ناموفق
- فعالیت های انجام شده بر روی پیامک توسط کارمندان به تفکیک مشتریان
- تعداد و بازه های زمانی ارسال و دریافت پیامک برای گروه های مختلف مشتریان و کاربران



## پیامک گروهی

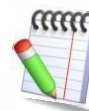
الف ارسال پیامک گروهی به لیست‌های بازاریابی و کمپین‌های مختلف

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 پیش فرض پیامک



الف تعریف نامحدود قالب های پیش فرض پیامک جهت سهولت در استفاده مجدد

تنها برای یک بار اقدام به تعریف متن پیامک موردنظر خودکرده و می توانید همیشه از آن استفاده کنید.



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

فرض کنید می خواهید 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 می نماید.





## تنظیمات پیامک

الف استفاده از چندین سرویس دهنده پیامک و سهولت در تعیین و تغییر سرویس دهنده پیش فرض

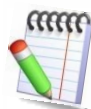
تنها با یک کلیک در محیط تنظیمات پیامک، سرویس دهنده پیش فرض شما تغییر می کند.



ب مشاهده میزان شارژ ریالی باقی مانده در محیط تنظیمات، بدون رجوع به پنل سرویس دهنده

پ امکان غیر فعال کردن پیامک دریافتی توسط کاربران تنها با ارسال یک پیامک

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



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

به طور مثال می توانید تعیین کنید که اگر متن پیامک دریافتی شما از سمت کاربر شامل کلمه تائید ثبت نام بود، به طور خودکار پیامکی حاوی کلمه عبور شخص برایش ارسال گردد. در نمونه ای دیگر اگر پیامک شامل جمله "مشکل حاد: ذخیره نشدن فرم های برنامه" بود به صورت خودکار در محیط CRM کلمات جمله بالا تفکیک شده و به ازای کلمه مشکل برای کاربر درخواست کننده، موردی (Case) ایجاد شود، سپس به ازای کلمه حاد، مورد ایجاد شده به تیم پشتیبانی شبانه روزی شما منتقل شده و بقیه جمله به عنوان شرح مشکل در مورد مشتری قرار گرفته تا تیم پشتیبانی شما بلافاصله مشکل مورد نظر را برطرف سازد. همچنین قابلیت انتخاب چندین کاراکتر جداکننده کلمات از قبیل کاما، ویرگول، فاصله و موارد دیگر وجود دارد.



ث قابلیت تعریف شماره های مختلف پیامک در یک پنل پیامک و قابلیت انتخاب از بین شماره ها.

ج امکان افزودن تامین کننده های جدید پنل پیامک به CRM موجود در سازمان.

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



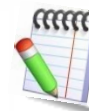
الف- ره‌گیری و بروز رسانی وضعیت پیامک از لحظه ارسال به مخابرات تا لحظه رسیدن به تلفن همراه کاربر موردنظر به صورت خودکار

اینکه پیامک ارسالی شما در هر لحظه در چه مرحله‌ای است توسط این موجودیت پردازش شده و شما می‌توانید حالات مختلف وضعیت پیامک موردنظر 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 موردنظر رسیده است.



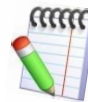
ب- تنظیم دریافت پیامک در بازه زمانی دلخواه

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 موردنظر به شما ارسال می‌شود حداکثر در یک بازه زمانی قابل تنظیم به‌طور خودکار در کارتابل شما یا هر شخص مرتبطی قرار گیرد.



پ- قابلیت ارسال مجدد پیامک‌های 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 تلاش‌های محصول برای ارسال مجدد پیامک‌های ارسال نشده.





## نیازمندی های سخت افزاری و نرم افزاری smSys Server

نیازمندی های سخت افزاری توصیه شده برای smSys Server در جدول 5 آورده شده اند.

| توصیه شده   | اجزاء                  |
|---|------------------------|
| 4 Cores   | پردازنده               |
| 2 GB RAM یا بیشتر   | حافظه                  |
| فضای دیسک 100 GB  | فضای دیسک              |
| آتیه داده پرداز - آسانک - B sms - قاصدک - مهر افراز - پارس گرین - رهیاب<br>پیام گستر - طوبی | ارائه دهندگان پیشنهادی |