سلام

فصول زیر را ایجاد و برای عناوین مشخص شده مطالبی را اضافه کنید

عناوین خود را شماره گذاری و فهرست موضوعات اتوماتیک ایجاد کنید

عنوان رها شده نداشته باشید

فصل اول : مقدمه

مطالب این گزارش برای فصل اول خوب است

فصل دوم : مدیرت ارتباط با مشتریان

تعریف-تاریخچه-مزایا-معایب-چالش ها-چالش ها در ایران اگر وجود دارد –انواع و ...

فصل سوم: مراحل طراحی و پیاده سازی یک CRM

فصل چهارم :شرح پروژ] انجام شده

ویژگی ها-ابزارهای استفاده شده-مراحل اجرای کار و ....



**موسسه آموزش عالی صفاهان**

**پایان نامه رشته کامپیوتر**

**طراحی و پیاده سازی پورتال مشترکین CRM پارس ویتایگر**

**نویسنده: مهدی کریمی**

**شماره دانشجویی: 971111002**

**استاد راهنما: سرکار خانم ویکتوریا قانع**

**آبان 1402**

**مقدمه :**

در دنیای امروز، دسترسی به اینترنت و استفاده از خدمات آن از اهمیت بسیاری برخوردار است.

شرکت‌های ارائه دهنده خدمات اینترنت نیز برای بهترین خدمات به مشتریان خود، سعی در ارائه ابزارها و سرویس‌هایی دارند که به مشتریان امکان دسترسی آسان به اطلاعات حساب و کنترل بیشتری را بدهد.

پورتال مشترکین پارس ویتایگر یکی از این ابزارها است که به مشتریان این شرکت امکاناتی مانند مشاهده صورتحساب، تمدید سرویس، تغییرات در حساب و ارتباط با پشتیبانی را می‌دهد.

پورتال مشتریان نرم افزار CRM ویتایگر، محیطی را در اختیار مشتریان سازمان شما قرار خواهد داد که بتوانند اطلاعات تیکت های پشتیبانی، فاکتور‌ها و پیش فاکتور‌های خود را مشاهده کرده و سوالات مربوط به کسب و کار خود را دریافت کنند.

ماژول پورتال مشتری ویتایگر سی آر ام ارتباط شما و مشتریان شما را تسهیل کرده و به آنها اجازه می دهد براساس دسترسی های تعیین شده به اطلاعات مورد نیازی که شما تمایل دارید در حساب کاربری خود دسترسی داشته باشند. شما به سادگی و تنها با یک کلیک می توانید دسترسی هر مشتری به پورتال را در طول مدت زمان معین به بخش های مختلف سیستم نظیر پروژه ها، فاکتور ها، پیش فاکتورها و… و هم چنین پایگاه دانش، مقالات و قسمت پشتیبانی تعیین کنید.

ماموریت پورتال مشتری پارس ویتایگر ارائه امکانات و تسهیلات ویژه به مشتریان است و بر اساس اهداف ذیل تبیین گردیده است:

توسعه ارتباط متقابل، مستمر و پایدار با مشتریان

افزایش رضایت مندی و خشنودی مشتریان

ایجاد و افزایش وفاداری به برند

در راستای خدمات پس از فروش و جلب رضایت مشتریان برقراری ارتباطی دو سویه الزامی است.

زمانیکه مشتری احساس کند در هر لحظه و در هر شرایطی امکان ارتباط با شما را دارد بیش از پیش به شما اطمینان خواهد کرد.

در راستای خدمات پس از فروش و جلب رضایت مشتریان برقراری ارتباطی دو سویه الزامی است.

زمانیکه مشتری احساس کند در هر لحظه و در هر شرایطی امکان ارتباط با شما را دارد بیش از پیش به شما اطمینان خواهد کرد.

**اهداف پروژه:**

ویتایگر یک شرکت فناوری اطلاعات است که در زمینه ارائه خدمات ارتباطی و اینترنت فعالیت می‌کند.

پورتال مشترکین ویتایگر، به عنوان یک سامانه آنلاین، به مشتریان این شرکت امکان می‌دهد تا به خدمات ویتایگر دسترسی داشته باشند و از طریق آن به اطلاعات حساب کاربری و خدمات مختلف دسترسی پیدا کنند.

هدف اصلی ساخت پورتال مشترکین ویتایگر عبارت است از:

1. مدیریت حساب کاربری:

یکی از اهداف اصلی ساخت پورتال مشترکین ویتایگر، مدیریت حساب کاربری مشتریان است.

این پورتال به کاربران اجازه می‌دهد تا اطلاعات شخصی خود را ویرایش کنند، رمز عبور خود را تغییر دهند و اطلاعات حساب کاربری خود را به‌روز رسانی کنند.

1. پشتیبانی و خدمات پس از فروش:

پورتال مشترکین ویتایگر به مشتریان این شرکت امکان می‌دهد تا با گروه پشتیبانی تماس بگیرند و مشکلات و سوالات خود را مطرح کنند.

این پورتال به مشتریان این امکان را می‌دهد تا درخواست‌های خود را ثبت کنند و به مرور آنها را پیگیری کنند.

1. اطلاعات مالی:

پورتال مشترکین ویتایگر به مشتریان این شرکت اجازه می‌دهد تا به اطلاعات مالی خود دسترسی پیدا کنند.

آنها می‌توانند فاکتورها و صورت‌حساب‌های خود را بررسی کنند، پرداخت‌های خود را مدیریت کنند و تراکنش‌های مالی خود را پیگیری کنند.

1. گزارش تیکت ها و پیگیری رفع آنها:

مشتریان می توانند با تیکت جدید مشکلات خود را مستقیماً از پورتال گزارش دهند.

به طور کلی، هدف از ساخت پورتال مشترکین ویتایگر ایجاد یک محیط آسان و راحت برای مشتریان است تا بتوانند به خدمات و اطلاعات مربوط به حساب کاربری و خدمات ویتایگر دسترسی پیدا کنند.

این پورتال مشترکین را قادر می‌سازد تا به سرعت و به صورت مستقل از هر کجا که هستند، از خدمات ویتایگر استفاده کنند و مشکلات و سوالات خود را به راحتی حل کنند

**ضرورت انجام پروژه:**

ضرورت انجام پروژه پورتال مشتریان ویتایگر به دلیل چندین عامل مهم وجود دارد. در ادامه به برخی از این عوامل اشاره می کنیم:

1. بهبود تجربه مشتری:

ایجاد پورتال مشتریان به شرکت امکان می دهد تا تجربه مشتریان خود را بهبود بخشد.

با ارائه اطلاعات و خدمات مورد نیاز به مشتریان در قالب یک پورتال آنلاین، آنها قادر خواهند بود تا به راحتی به اطلاعات و خدمات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند و با شرکت در ارتباط باشند.

1. افزایش رضایت مشتری:

ایجاد پورتال مشتریان می تواند منجر به افزایش رضایت مشتریان شود.

با ارائه خدمات بهتر و دسترسی آسان تر به اطلاعات مورد نیاز، مشتریان احساس می کنند که به طرز مناسبی مورد توجه قرار می گیرند و نیازهایشان برآورده می شود.

1. بهبود ارتباط با مشتری:

پورتال مشتریان امکان ارتباط مستقیم و دوطرفه بین شرکت و مشتری را فراهم می کند.

مشتریان می توانند با استفاده از پورتال، پرسش ها، نیازها و مشکلات خود را به شرکت ارسال کنند و دریافت پاسخ و راهنمایی لازم را کنند.

1. کاهش هزینه ها و زمان:

ایجاد یک پورتال مشتریان می تواند به شرکت کمک کند تا هزینه ها و زمان مورد نیاز برای ارتباط با مشتریان را کاهش دهد.

به جای برقراری ارتباط های تلفنی یا ملاقات های حضوری، مشتریان می توانند به راحتی و در هر زمانی از طریق پورتال با شرکت در ارتباط باشند.

1. ارائه اطلاعات بهتر:

با ایجاد یک پورتال مشتریان، شرکت می تواند اطلاعات بهتری در مورد نیازها و ترجیحات مشتریان خود کسب کند.

با دسترسی به اطلاعات مشتریان و تحلیل آنها، شرکت می تواند خدمات خود را بهبود داده و بهترین راهکارها را ارائه کند.

با توجه به مزایای ذکر شده، انجام پروژه پورتال مشتریان ویتایگر برای شرکت بسیار ضروری به نظر می رسد.

**ابزار های مورد نیاز:**

برای پیاده سازی پورتال مشتریان ویتایگر، شما نیاز به ابزارهای زیر خواهید داشت:

1. سرور وب:

شما نیاز به یک سرور وب قدرتمند و قابل اطمینان دارید که بتواند ترافیک و درخواست‌های بالا را پشتیبانی کند.

2. سیستم مدیریت محتوا (CMS): برای ساخت و مدیریت پورتال مشتریان، شما نیاز به یک CMS مناسب دارید. برخی از CMS های معروف شامل WordPress، Joomla و Drupal هستند.

3. طراحی واسط کاربری (UI): شما نیاز به یک تیم طراحی دارید که بتواند طرحی زیبا و کاربرپسند برای پورتال مشتریان شما ایجاد کند. این شامل طراحی صفحات، نمودارها، نمایش داده ها و الگوهای رابط کاربری است.

4. امنیت:

یکی از اهمیت‌های بالا در پورتال مشتریان، امنیت است. شما نیاز به ابزارها و تکنولوژی‌های امنیتی مانند SSL، ورود دو مرحله‌ای، رمزنگاری و مکانیزم‌های پیشگیری از حملات دارید.

1. ابزارهای ارتباطی:

برای برقراری ارتباط با مشتریان، شما نیاز به ابزارهای ارتباطی مانند فرم‌های تماس، گفتگو آنلاین و تیکتینگ سیستم دارید.

1. تحلیل و گزارشگیری:

شما نیاز به ابزارهای تحلیل و گزارشگیری دارید تا بتوانید عملکرد پورتال مشتریان خود را ارزیابی کنید و بهبودهای لازم را انجام دهید. برخی از ابزارهای معروف شامل Google Analytics، Mixpanel و KISSmetrics هستند.

1. ابزارهای ارائه محتوا:

برای ارائه محتوای مفید و قابل جستجو برای مشتریان، شما نیاز به ابزارهای ارائه محتوا مانند بلاگ، ویدیوها و مقالات دارید.

1. ابزارهای اتصال به سیستم های داخلی:

در صورتی که مجموعه ای از سیستم های داخلی را مدیریت می کنید، شما نیاز به ابزارهای اتصال به این سیستم ها دارید تا بتوانید اطلاعات را بین پورتال مشتریان و سیستم های داخلی هماهنگ کنید.

پایان