



شرکت ارتباطات زیرساخت

راهنمای کاربری سامانه مدیریت مشتری

CRM

فهرست مطالب

صفحات

- ۱- بخش اول : قابلیت های سامانه در پورتال مشتریان ۳
- ۱-۱- مستند ثبت نام مشتری ۳
- ۲-۱- ثبت نام در سامانه ۳
- ۱-۲-۱- فرم ثبت اطلاعات شرکت ۵
- ۱-۲-۲- فرم پیوست اسناد ۵
- ۱-۲-۳- فرم نهایی دریافت اطلاعات تایید شده ۶

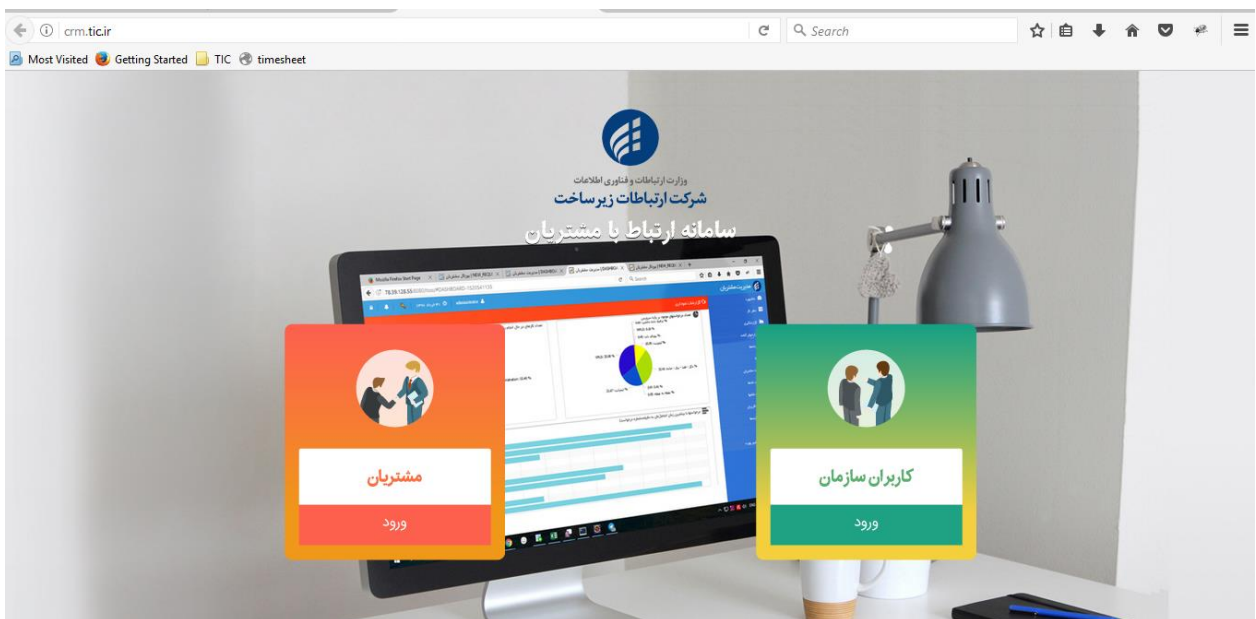
۱- بخش اول : قابلیت های سامانه در پورتال مشتریان

۱-۱- مستند ثبت نام مشتری

سامانه CRM در راستای مدیریت بهتر درخواست های مشتری ایجاد شده است . در این سامانه دو بخش پورتال مشتریان برای ثبت درخواست توسط مشتری و پیگیری آن و مدیریت مشتریان برای جلو بردن درخواست مشتری در زیرساخت و انجام کارهای مرتبط با آن وجود دارد .

۱-۲- ثبت نام در سامانه

در این بخش ثبت نام مشتری و مراحل ورود به سامانه و ثبت درخواست توسط مشتری توضیح داده می شود. ابتدا پس از ورود به آدرس <http://crm.tic.ir> صفحه زیر مشاهده می شود. برای ورود به پورتال مشتریان در قسمت مشتریان دکمه ورود را بزنید. اگر در سامانه ثبت نام کرده باشید یک نام کاربری و کلمه عبور به شما داده می شود . در غیر اینصورت می بایست ثبت نام کنید .



مراحل ثبت نام به صورت زیر است :

ثبت نام دارای ۴ مرحله می باشد که پس از اینکه این مراحل به درستی طی شدند عمل ثبت نام با موفقیت به پایان خواهد رسید. این مراحل عبارتند از:

- فرم عدم پولشویی
- فرم ثبت اطلاعات شرکت

- فرم پیوست اسناد
- فرم نهایی دریافت اطلاعات تایید شده

در زیر به تفصیل آنها می پردازیم .

- فرم عدم پوشوبی

در این فرم بسته به اینکه چه نوع مشتری انتخاب می شود فیلد های گوناگونی بایستی پر شود. انواع مشتریان عبارتند از : شرکتهای خصوصی-بانکها-دانشگاههای خصوصی-دانشگاههای دولتی-مراکز نظامی-سازمانها یا شرکتهای دولتی-وزارتخانه ها و موسسات عمومی غیردولتی

در صورت نیاز به بازگشت به مرحله قبل، از دکمه های پایین صفحه بهره برداری کنید

ثبت اطلاعات شرکت
تکمیل تمامی پارامتر های ستاره دار الزامی می باشد.

نوع مشتری* :	نام شرکت* :	کد اقتصادی* :
شناسه ملی* :	شماره تلفن* :	شماره فاکس* :
پست الکترونیکی* :	شماره ثبت :	محل ثبت شرکت* :
خصوصیت شرکت* :	نوع فعالیت* :	وابسته به وزارتخانه :
شماره پروانه کسب* :	آخرین تاریخ روزنامه رسمی* :	آخرین شماره روزنامه رسمی* :
کدپستی* :	نام استان* :	نام شهرستان* :
آدرس* :		

مرحله بعد

چنانچه کلیه فیلدهای فرم پر شوند و دکمه مرحله بعد زده شود به فرم بعدی هدایت خواهیم شد.
نکته) پس از اتمام آخرین فرم به مشتری یک نام کاربری و کلمه رمز موقتی تخصیص داده می شود که نام کاربری آن معادل فیلد پست الکترونیکی و کلمه رمز معادل شناسه ملی می باشد. بعدا پس از تایید ثبت نام توسط مدیر سامانه وی می تواند وارد سامانه شود و رمز عبور خود را تغییر دهد.

۱-۲-۱- فرم ثبت اطلاعات شرکت

ثبت اطلاعات امضا کننده

اطلاعات امضا کنندگان

<input type="text"/>	شماره ملی* :	<input type="text"/>	شماره شناسنامه* :
<input type="text"/>	شماره اختصاصی اتباع خارجی :	<input type="text"/>	شماره شناسنامه* :
<input type="text"/>	سمت* :	<input type="text"/>	پست الکترونیکی* :
<input type="text"/>	کدپستی* :	<input type="text"/>	شماره تلفن همراه* :
<input type="text"/>			آدرس* :

ثبت اطلاعات سهامدار

اطلاعات سهامداران (بالای 5%)

لطفا نوع سهامدار را مشخص نمایید. حقیقی حقوقی

<input type="text"/>	شماره شناسنامه* :	<input type="text"/>	نام و نام خانوادگی* :
<input type="text"/>	میزان سهامدارک* :	<input type="text"/>	نام پدر* :
<input type="text"/>	پست الکترونیکی* :	<input type="text"/>	شماره ملی* :
<input type="text"/>			شماره تلفن ثابت* :
<input type="text"/>			کدپستی* :
<input type="text"/>			آدرس* :

مرحله بعد

مرحله قبل

چنانچه در فرم قبل اطلاعات خواسته شده بدرستی وارد شوند به فرم دوم منتقل خواهیم شد. در این فرم اطلاعات امضاکنندگان و سهامداران به ترتیبی که در شکل بالا نمایش داده شده وارد و به وسیله دکمه های ثبت اطلاعات امضاکننده و ثبت اطلاعات سهامدار در بالا در سیستم ثبت می شوند. اینکار می تواند به هر تعداد تکرار شود و در نهایت دکمه مرحله بعد کلیک شود تا به مرحله بعد منتقل شویم.

نکته) چنانچه امضاکننده یا سهامداری به فرم اضافه نشود سیستم اجازه گذار به مرحله(فرم) بعدی را نمی دهد و با پیغامی روند این کار را متوقف می کند.

۱-۲-۲- فرم پیوست اسناد

در این فرم بسته به نوع مشتری انتخابی در فرم اول (عدم پولشویی) برخی اسناد و مدارک حقیقی و حقوقی از مشتری درخواست می شود. این اسناد می تواند شامل موارد ذیل باشد:

تصویر روزنامه رسمی - تصویر اساسنامه - تصویر پروانه شرکت - تصویر موافقت نامه پهنای باند بانضمام تصاویر کارت ملی و شناسنامه کلیه امضاکنندگان و سهامداران
 پس از الحاق کلیه موارد خواسته شده با کلیک بر روی دکمه ثبت اطلاعات فرم نهایی شامل نام کاربری و کلمه عبور و نیز فرم نهایی عدم پولشویی به مشتری نمایش داده می شود.

مرحله اول
تکمیل فرم پولشویی

مرحله دوم
ثبت اطلاعات شرکت

مرحله سوم
پیوست اسناد

مرحله چهارم
دریافت اطلاعات پیگیری

در صورت نیاز به بازگشت به مرحله قبل، از دکمه های پایین صفحه بهره برداری کنید

پیوست اسناد

No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	روزنامه رسمی :
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	اساسنامه :
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	پروانه شرکت :
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	موافقت نامه پهنای باند :

پیوست امضاکنندگان

No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	نام و نام خانوادگی
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	تصویر کارت ملی
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	تصویر شناسنامه
		نیا روشن

پیوست سهامداران

No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	نام و نام خانوادگی
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	تصویر کارت ملی
No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	No file selected. <input type="button" value="...Browse"/>	تصویر شناسنامه
		4069223770

۱-۲-۳ - فرم نهایی دریافت اطلاعات تایید شده

در اینجا به آخرین مرحله از ثبت نام رسیدیم. جایی که صرفا کفایت با کلیک بر روی دکمه ورود به سامانه به صفحه لاگین (صفحه اصلی ورود به سیستم) هدایت شویم.



در صورت نیاز به بازگشت به مرحله قبل، از دکمه های پایین صفحه بهره برداری کنید

ثبت اطلاعات شما با موفقیت انجام گردید.

لطفا در حفظ اطلاعات خود کوشا باشید.
 نام کاربری: @gmail.com | ایمیل | کلمه عبور | شناسه ملی
 لطفا از طریق لینک زیر فرم پولشویی را دریافت کرده و پس از امضا و مهر، فایل مورد نظر را ارسال نمایید.
 داناود فایل پرینت
 لطفا تنظیمات زیر را بر روی مرورگر خود اعمال نمایید.
 از طریق منو file گزینه page setup را انتخاب کرده و گزینه print background را در حالت انتخاب قرار دهید.

ورود به سامانه

جهت ورود به سامانه پس از اینکه ثبت نام با تمام رسید دو حالت پیش می آید. حالت (۱) چنانچه مشتری از سوی مدیر سامانه تایید نهایی نشده باشد با ورود نام کاربری و کلمه رمز وی به یک محیط واسط (شکل زیر) برده می شود که شبیه به فرمهای ثبت نام اولیه می باشد و می تواند اطلاعات خود را ویرایش کند. همچنین می توان فرم عدم پولشویی و فرم اشتراک را دریافت نمود و رمز عبور را تغییر داد.

حالت (۲) چنانچه مشتری از سوی مدیر سامانه در بخش مدیریت مشتریان تایید نهایی شده باشد (شکل زیر) با ورود نام کاربری و کلمه رمز به محیط واقعی سامانه اصلی هدایت شده فلذا می تواند سرویسهای خود را به مدیر سامانه تحویل و نتایج حاصل از طی شدن مراحل اداری فرایند را مشاهده نماید.

جزئیات مشتری

اطلاعات شرکت | امضا کنندگان و سهامداران | بیوست ها | تغییر کلمه عبور | **تایید مشتری**

تایید نهایی متقاضی

کد سطح چهار:

صفحه جزئیات مشتری در قسمت ورود کاربران < مدیریت مشتریان > جزئیات مشتری نمایش داده می شود . در قسمت مدیریت مشتریان می توان بر اساس نام مشتری و یا مشتریان تأیید نشده مشتری مورد نظر را فیلتر و پیدا نمود . در این مرحله برای تأیید مشتری کد سطح چهار به مشتری اطلاق می شود . در زیر مدیریت مشتریان به همراه فیلتر مشتریان تأیید نشده نشان داده می شود .

شناسه مشتری	نام شرکت	نام کاربری	شناسه ...lling	فعال *	تایید مدارک	سر و سرور دارد	درخواست با...	وضعیت امنیتی	وب انبار رمز ...	دریافت وجه ...	محاسبه دهمر ...	جزئیات
4267	کاوش نت لارستان	kavoshnet.larstan@yahoo.com		✓	✗	✗	✗	لیست سیاه	ویرایش رمز عبور	✓	✗	جزئیات
4764	00141231690	ebi@gmail.com		✓	✗	✗	✗	لیست سیاه	ویرایش رمز عبور	✓	✗	جزئیات
4544	1040	er@sh.ir		✓	✗	✗	✗	لیست سیاه	ویرایش رمز عبور	✓	✗	جزئیات
4545	1040	er@sh.ir		✓	✗	✗	✗	لیست سیاه	ویرایش رمز عبور	✓	✗	جزئیات