

بهنگه

ERP



برنامه ریزی منابع سازمانی  
Enterprise Resource Planning



# سامانه مدیریت بازاریابی و فروش



هدف اصلی همه سازمان‌های تجاری کسب سود از طریق رضایت مشتری و به تبع آن افزایش فروش است. فرایند ارتباط با مشتری از دریافت سفارش تا تحویل به موقع و ارائه خدمات پس از فروش، هم‌تراز کیفیت محصولات و خدمات در کسب رضایت مشتری مؤثر می‌باشد. در ماژول‌های مدیریت بازاریابی و فروش به‌هکو، بصورت یکپارچه با سایر فرایندهای اصلی و پشتیبان، به مقوله مدیریت ارتباط با مشتری و پاسخ‌گویی به نیاز مشتریان قبل از فروش، در حین فروش و پس از فروش پرداخته می‌شود.

ماژول‌های سامانه مدیریت بازاریابی و فروش به‌هکو عبارتند از:

**فروش**

**مدیریت ارتباط با مشتری**

**خدمات پس از فروش**

**قراردادها**

## ماژول خدمات پس از فروش



از آنجا که ارایه و مدیریت خدمات پس از فروش از زمان تحویل کالا یا خدمات به مشتری آغاز می‌شود، لذا افزایش تدریجی تعداد مشتریان زمان و هزینه‌ی سازمان را به میزان زیادی متوجه خود می‌سازد. کنترل و نگهداری اطلاعات مربوط به هر مشتری (از نوع خدمت یا کالای خریداری شده، تا زمان و نوع قرارداد و ...)، اختصاص شناسه‌هایی همچون شماره اشتراک، شماره فاکتور، شماره قرارداد، کارت گارانتی، شماره سریال کالا و ...، مدیریت ارایه‌ی خدمات به مشتری بر اساس شناسه‌های یاد شده و دیگر فعالیت‌های مرتبط با خدمات پس از فروش، عامل تاثیرگذار در نگاه و نظر مشتریان درباره‌ی خدمات یک شرکت می‌باشد.

روشن است که شیوه و کیفیت ارایه‌ی این خدمات به سادگی می‌تواند یک مشتری بالقوه راضی و همراه را به یک مشتری ناراضی و معترض تبدیل کند. خدمات پس از فروش کالا و خدمت، نه تنها ضامن بقا و تداوم تولید کنندگان است، بلکه یکی از مهم ترین عوامل موثر برای رقابت در بازار جهانی است.

استفاده از یک سیستم اتوماتیک که در مدیریت خدمات پس از فروش یاری‌گر مدیران سازمان باشد می‌تواند دغدغه و نگرانی حاصل از ارایه این خدمات را به حداقل برساند و در عین حال با کاهش دخالت‌های انسانی در روند این فعالیت‌ها، احتمال بروز خطا و کندی را کاهش دهد. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بهکو از طریق ماژول خدمات پس از فروش و بصورت یکپارچه با ماژول‌های انبار، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، فروش، مهندسی تولید، خرید، خزانه داری و حسابداری مالی اطلاعات مورد نیاز برای مدیریت این حوزه را فراهم می‌سازد.

## ویژگی ها و امکانات

- ✓ امکان تعریف مراکز خدمات پس از فروش.
- ✓ امکان تعریف سرویسکار سیار و ارتباط آن با مراکز خدمات پس از فروش.
- ✓ ارتباط یکپارچه با ماژول فروش جهت کنترل محصولات با شماره سریال و مدت گارانتی.
- ✓ ارتباط یکپارچه با ماژول تولید جهت کنترل قطعات به کار رفته در محصول فروخته شده از طریق شماره سریال یا شماره دسته (Batch) قطعات.
- ✓ امکان تعریف انبارهای خدمات پس از فروش برای هر مرکز خدمات بصورت یکپارچه با ماژول انبار.
- ✓ امکان تعریف محصولات و قطعات یدکی و گروه بندی آنها.
- ✓ امکان ارتباط با ماژول خرید جهت خرید و نصب قطعات مصرفی بر روی محصولات تحت سرویس.
- ✓ امکان خرید خدمات بیرون از شرکت برای انجام برخی از سرویسها و تعمیرات خارج از مراکز خدمات از طریق ارتباط یکپارچه با ماژول خرید.
- ✓ امکان تخصیص فهرستهای مواد مربوط به هر محصول در برهه های زمانی خاص با امکان ورژن گذاری آنها از طریق ماژول مهندسی تولید.
- ✓ امکان انتقال کالا از انبارهای مرکزی به انبارهای مراکز خدمات پس از فروش بصورت یکپارچه با ماژول انبار.

- ✓ امکان ارسال قطعات معیوب تعویضی (داغی) به انبار.
- ✓ امکان فراخوانی محصولات برای انجام خدمات دوره ای از طریق ایمیل یا پیامک.
- ✓ امکان انجام خدمات بر مبنای شماره فاکتور یا شماره قرارداد یا شماره سریال یا کارت گارانتی محصولات.
- ✓ امکان تعریف انواع تعمیرات به همراه دستورالعمل های مربوطه.
- ✓ امکان ثبت انواع خرابی ها و مرتبط نمودن خرابی با تعمیرات.
- ✓ امکان ثبت کلیه عملیات صورت گرفته روی محصولات پذیرش شده از قبیل فعالیتهای تعمیری یا سرویس، قطعات مصرفی (مصرف/تعویض) و ...
- ✓ برنامه ریزی دستور کار برای مراکز خدمات یا تعمیرکاران سیار جهت انجام خدمات پس از فروش شامل نصب، تعمیر یا سرویس.
- ✓ امکان صدور فاکتور فروش قطعه و صورتحساب ارائه خدمات توسط مراکز خدمات پس از فروش.
- ✓ امکان تعریف پارامترهای نظرسنجی از مشتریان ویژه هر نوع محصول (انواع فرمهای نظرسنجی به صورت پارامتریک و تعیین فرمول محاسبه امتیازات توسط کاربر).
- ✓ امکان ثبت فرم نظرسنجی از مشتری در هنگام صدور صورتحساب.
- ✓ امکان صدور سند حسابداری بر روی صورتحسابهای صادره به صورت خودکار و انتقال به ماژول حسابداری مالی.
- ✓ امکان ارتباط یکپارچه با ماژول خزانه داری جهت ثبت دریافت وجوه از مشتریان.

- ✓ امکان انتقال کالا بین مراکز خدمات پس از فروش.
- ✓ امکان تحویل و کنترل کالاها به سرویسکاران سیار.
- ✓ امکان پذیرش محولات در مراکز خدمات پس از فروش و ثبت شرایط محصول در زمان پذیرش.
- ✓ امکان صدور دستور کار برای انجام خدمات تعمیری یا سرویس.
- ✓ امکان صدور درخواست کالا بر مبنای دستور کارهای صادره از مراکز خدمات پس از فروش به انبارهای مرکزی بصورت یکپارچه با ماژول انبار.
- ✓ امکان کنترل مصرف قطعات هر کدام از مراکز خدمات پس از فروش از طریق استانداردهای تعریف شده.
- ✓ امکان تخصیص قطعه به سرویسکاران بصورت امانی یا به صورت فروش و کنترل مصارف آنها.
- ✓ امکان تعریف انواع خدمات تعمیر و سرویس با تعیین نرخهای فروش آنها با شرایط متفاوت (مصوبات قیمت خدمات).
- ✓ امکان تعریف ریز عملیات هر خدمت از قبیل (ریز فعالیتهای، قطعات مورد نیاز، نکات ایمنی، تخصصهای مورد نیاز و ابزار مورد نیاز).
- ✓ امکان تعریف خدمات وابسته (انجام یک خدمت وابسته به انجام خدمت دیگری است با تعیین ترتیب تقدم تأخر).
- ✓ امکان تعریف قیمت فروش قطعات برای کلیه مراکز خدمات پس از فروش به صورت یکسان و یا متفاوت با شرایط متفاوت (مصوبات قیمت قطعات).
- ✓ امکان تعریف سرویسهای دوره ای برای محصولات.
- ✓ امکان محاسبه قیمت تمام شده خدمات ارائه شده به مشتریان.

## گزارشات

- ✓ گزارش سوابق ارائه خدمات به هر مشتری در بازه های زمانی.
- ✓ گزارش سوابق ارائه خدمات بابت هر نوع محصول در بازه های زمانی.
- ✓ گزارش سوابق ارائه خدمات بابت هر محصول در بازه های زمانی.
- ✓ گزارش مصرف قطعات به تفکیک مناطق جغرافیایی.
- ✓ گزارشات آماری خرابی ها (درصد، فراوانی و ...).
- ✓ گزارش میزان موجودی قطعات گارانتی دار در انبارهای مختلف (انبارهای مرکزی و مراکز ارائه خدمات).
- ✓ گزارش وضعیت دستور کارها.
- ✓ گزارش میانگین توقف محصولات در مراکز خدمات پس از فروش.
- ✓ گزارش کارتهای گارانتی و آنالیزهای مربوط به آنها.

- ✓ میزان مصرف قطعه هر مرکز خدمات و هر سرویسکار سیار در دوره های زمانی خاص و یا نوع محصول.
- ✓ گزارش سوابق ارائه خدمات هر مرکز خدمات یا هر سرویسکار سیار.
- ✓ گزارش صورتحسابهای صادره.
- ✓ گزارش مغایرت صورتحسابها با قیمتهای مصوب.
- ✓ گزارش وضعیت تعویض قطعات گارانتی دار.
- ✓ گزارش هزینه های خدمات پس از فروش (قطعه و خدمات به عهده شرکت).
- ✓ گزارش پیش بینی قطعات مورد نیاز با توجه به مصرف گذشته و محصولات فروخته شده.

## مشارکت برای آینده‌ای پایدار...



دفتر مرکزی:  
اصفهان، بلوار ملت  
نیش خیابان باغ به  
پلاک ۱۳۶، طبقه سوم

۰۳۱- ۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۱  
۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۲



[www.behko.com](http://www.behko.com)



[www.linkedin.com/behko](http://www.linkedin.com/behko)



[www.facebook.com/behko](http://www.facebook.com/behko)