

management
notification integr
intercom
workflow
system
ERP
planning
data security
procesces
windows & web
business
resou
userfirend



راهکار برنامه ریزی منابع سازمان
Enterprise Resource Planning

سامانه مدیریت فروش و بازاریابی

مشارکت برای آینده‌ای پایدار...

www.behko.com
info@behko.com

دفتر مرکزی:

اصفهان، بلوار ملت، نبش خیابان باغ به
پلاک ۱۳۶، طبقه سوم

۰۳۱- ۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۱

۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۲



مشارکت برای آینده ای پایدار

شرکت بهینه کوشان سپهر با نام اختصاری بهکو در سال ۱۳۸۴ تأسیس گردید و از ابتدای فعالیت خود، شناسایی نیازهای کسب و کار در شرکتها و سازمان های ایرانی با محور فناوری اطلاعات را سرلوحه کار خود قرار داد؛ که پس از نیازسنجی و بررسی وضعیت بازار و رقبا، تولید یک ERP ایرانی را آغاز نمود. این شرکت با در اختیار گرفتن مشاوران، مدیران و کارشناسان متخصص و با کار و تلاش شبانه روزی توانست ظرف مدت دو سال به بخش عمده ای از اهداف خود رسیده و در سال ۱۳۸۶ اولین استقرار ERP را برای سازمانی که به تازگی ERP خارجی در آن شکست خورده بود با موفقیت به اتمام رساند. این موفقیت حاصل تلاش خستگی ناپذیر نیروهای متخصص داخلی و نشأت گرفته از کار تیمی در یک فضای کاری با نشاط با رعایت استانداردهای این صنعت بود که باعث ایجاد انگیزه مضاعف جهت ادامه مسیر با هدف دستیابی به موفقیت های بزرگتر و بیشتر گردید.

مشتری مداری یکی از عناصر جدانشدنی و سرلوحه اقدامات و تصمیمات شرکت بهکو بوده که این عامل باعث حفظ و تداوم ارتباطات بلند مدت با مشتریان در راستای تحقق آرمان ها و اهداف آنان شده و همزمان با رشد سازمان ها و ظهور تغییرات، الزامات و نیازهای جدید، تیم تولید و استقرار بهکو نیز مجدانه اقدامات مستمری در راستای بهبود نرم افزار و افزودن قابلیت های جدید متناسب با آخرین دستاوردهای علمی و نیازهای کسب و کار به انجام می رساند.



ماموریت سازمانی

ما یک تأمین کننده محصولات و خدمات فناوری اطلاعات هستیم که از طریق تعهد به ارزشها، تلاش داریم تا محیط رضایت بخش برای کارکنان، برترین محصولات و خدمات برای مشتریان و ارزش افزوده برای سهامداران را فراهم سازیم.

ارزشهای سازمان:

صداقت: صداقت را سرلوحه اعمال و رفتار خود قرار می دهیم.

سخت کوشی: سخت کوشی بهایی است که برای موفقیت و سرافرازی می پردازیم.

کار تیمی: با رعایت اصول کار تیمی، دستیابی به اهداف را تضمین می کنیم.

خلاقیت: خلاقیت و نوآوری را رمز پیشرفت و پایداری می دانیم.

کیفیت: تلاش می کنیم هر کاری را با برترین کیفیت به سرانجام رسانیم.

رضایت مشتری: همواره می کوشیم تا از طریق درک دقیق نیازهای مشتریان و احساس

تعهد به آنان، رضایتشان را جلب نماییم.

یادگیری مداوم: از طریق آموختن مداوم و سهیم نمودن همکارانمان در آموخته ها و دانش

خود، زمینه ارتقاء و بهبود مستمر را فراهم می کنیم.

شرکت بهکو با در اختیار داشتن نیروهای مجرب و متخصص، آماده خدمات رسانی به کسب و کارها جهت پی ریزی راهکارهای اثر بخش فناوری اطلاعات و بهره برداری هوشمندانه و کارآمد از راهکارها و دانش مدیریت و توسعه کسب و کارها بوده که خدمات خود را در شاخه های زیر طبقه بندی نموده است:

استقرار و پشتیبانی نرم افزارهای ERP

با توجه به جایگاه، ابعاد و گستردگی استقرار پروژه برنامه ریزی منابع سازمان، اجرای چنین پروژه ایی مستلزم به کارگیری متدولوژی استاندارد، جامع، کاربردی و آزموده شده ای جهت تضمین موفقیت و کاهش ریسک های آن می باشد. شرکت بهکو با تکیه بر تجربیات به دست آمده در متدولوژی های معتبر بین المللی و بهره گیری از تجربیات خود، اقدام به تدوین متدولوژی استقرار بومی سازی شده ای به عنوان نقشه راه اجرای کلیه فعالیت های پروژه راهکار برنامه ریزی منابع سازمان (ERP) خود نموده است.



برگزاری دوره های آموزشی کسب و کار

ارائه خدمات آموزشی به عنوان یکی از مهم ترین ماموریت های شرکت بهکو در نظر گرفته شده است. این خدمات در سه حوزه زیر به سازمان ها ارائه می گردد:
آموزش حین استقرار نرم افزار
برگزاری کارگاه های بازآموزی نرم افزار
برگزاری دوره های آموزشی مورد نیاز سازمان ها



مشاوره کسب و کار

شرکت بهکو با تکیه بر دانش تخصصی مدیران و کارشناسان خود، خدمات مشاوره ای در زمینه باز طراحی (BPR) و بهبود فرایندهای کسب و کار (BPI) و سیستم های مدیریت عملکرد به سازمان ها ارائه می دهد.

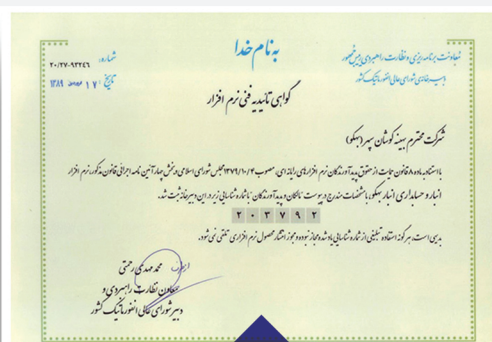


عضویت ها

- ✓ عضو انجمن نظام صنفی رایانه کشور
- ✓ عضو انجمن خدمات مهندسی
- ✓ عضو انجمن انفورماتیک ایران
- ✓ دریافت تأییدیه فنی نرم افزار از شورای عالی انفورماتیک کشور
- ✓ تأیید صلاحیت شده توسط شورای عالی انفورماتیک
- ✓ مجوز تولید نرم افزار از وزارت صنعت، معدن و تجارت



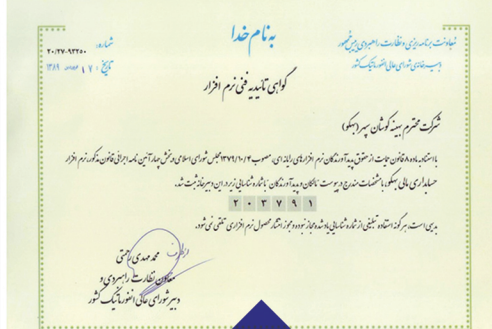
گواهینامه انجمن خدمات مهندسی



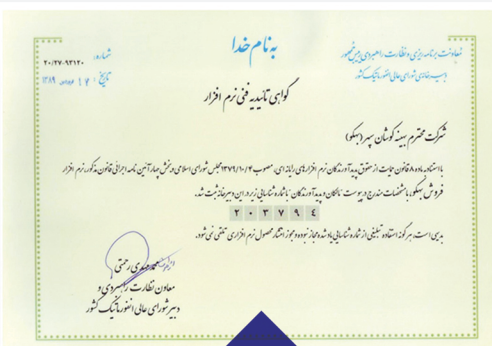
گواهینامه تأیید فنی نرم افزار



گواهینامه انجمن انفورماتیک ایران



گواهینامه تأیید فنی نرم افزار



گواهینامه تأیید فنی نرم افزار

ERP چیست؟

ERP یک مجموعه نرم افزار فرآیند گرا است که ضمن استاندارد نمودن فرآیندهای سازمان، گردآوری، پردازش داده ها و مدیریت آنها را بصورت یکپارچه و با کارایی بالا انجام می دهد. این نرم افزار از مجموعه ماژولهای از پیش طراحی شده، قابل تنظیم و طراحی شده بر مبنای به روشها (Best Practice) می باشد که تمامی و یا بخش بزرگی از فرآیندهای سازمان را تحت پوشش قرار می دهد.

مزایای ERP برای سازمان ها

- ✓ یکپارچه سازی اطلاعات و به تبع آن بالا رفتن کیفیت اجرای فرآیندها و ایجاد داده ها و اطلاعات به موقع با درجه صحت بالا.
- ✓ کاهش سطح موجودی انبارها از طریق برنامه ریزی دقیق مواد و موجودی ها.
- ✓ کاهش بهای تمام شده خرید از طریق اعمال فرآیندهای برنامه ریزی و اجرا.
- ✓ کاهش هزینه نیروی کار از طریق گردش خودکار کارها و عدم نیاز به ورود دوباره یا چند باره داده ها و اطلاعات در فرآیندهای مرتبط با یکدیگر.
- ✓ ارتقاء کیفیت خدمات رسانی به مشتریان و افزایش شفافیت فرآیند برای مشتری و جلب رضایت مشتری.
- ✓ اعمال خودکار کنترلهای هوشمند مالی و حسابداری از طریق تعریف مبادی کنترلی در فرآیندها.
- ✓ ایجاد کنترلهای لازم در گردش کارها و فرآیندها از طریق تعیین جریان گردش کارها (Workflow).
- ✓ اعمال کنترل دقیق بر روی فرآیندهای تولید شامل کنترل مصرف مواد، زمان استاندارد انجام کارها، ضایعات و زائدات و امکان سنجش بهره وری منابع تولیدی.
- ✓ برنامه ریزی مؤثر منابع تولیدی جهت پاسخگویی به موقع به سفارشات و کاهش زمان تحویل.
- ✓ امکان محاسبه دقیق و سریع بهای تمام شده محصولات.
- ✓ اتصال دقیق و خودکار حسابهای دریافتنی و پرداختنی به عملیات و فرآیندهای واقعی با انجام کنترلهای سیستمی.
- ✓ سازگاری اطلاعات فرآیندهای مختلف برای ایجاد اطلاعات یکپارچه جهت تصمیم گیری.

ویژگیهای عمومی ERP بهکو

قابلیت چند شرکتی و چند شعبه ای (MultiCompany):

این امکان قابلیت پوشش چندین شرکت یا شعبه با پایگاه داده مشترک را ایجاد می نماید. دسترسی کاربران به گونه ای قابل تعریف است که هر کاربر میتواند به یک یا چند شرکت دسترسی داشته و علاوه بر انجام تراکنشها و صدور اسناد در هر شرکت، از اطلاعات شرکتها به صورت مستقل، تجمیعی، تلفیقی و یا مقایسه ای گزارشگیری نماید.

برخی کاربردها:

- ✓ امکان تعریف کارخانجات مستقل برای یک شرکت به وجود می آید. با این امکان میتوان چند کارخانه را که شخصیت حقوقی مستقلی ندارند به صورت مستقل در نظر گرفت تا کلیه تراکنشها را به صورت جداگانه هدایت نمود و عملکرد و سود و زیان هر کارخانه در هر لحظه را مورد رسیدگی قرار داد در عین اینکه تجمیع تراکنشها در شرکت اصلی صورت می پذیرد.
- ✓ امکانی مفید برای هلدینگها برای تعریف چندین شرکت در یک پایگاه داده و برخورداری از امکان یکپارچه سازی داده ها، فرایندها و گزارشات به صورت تجمیعی، مقایسه ای و تلفیقی.
- ✓ سرمایه گذاری برای خرید یک ERP و بهره برداری از آن برای بیش از یک شرکت و بدون محدودیت در تعداد شرکتها.
- ✓ داده های اصلی شرکتها نظیر کدینگ حسابها، حسابهای تفصیل، کالاها، اموال و را در سطح شرکتها گروه به صورت یکتا تعریف نموده و امکان یکپارچگی داده ها و فرایندها را به وجود آورد.
- ✓ انجام فرایندهای اصلی نظیر تولید، خرید و فروش در هر شرکت به صورت کاملاً مستقل و انجام برخی از فرایندها نظیر فرایندهای مدیریت منابع انسانی به صورت مشترک بین همه شرکتها.

قابلیت انجام تراکنشهای بین شرکتی (InterCompany):

علاوه بر قابلیت پوشش چند شرکت در یک پایگاه داده، امکان انجام تراکنشها بین شرکتها هم وجود دارد. کلیه تراکنشها بین شرکتها گروه گردش خواهد داشت و با توجه به اینکه گردش اطلاعات و تراکنشها با یکپارچگی کامل و کمترین دخالت کاربر انجام می شود، از ایجاد مغایرتها جلوگیری شده و قابلیت ردیابی عملیات و تراکنشها بین شرکتها به وجود خواهد آمد.

برخی کاربردها:

- ✓ دستور خرید در یک شرکت تبدیل به سفارش فروش در شرکت دیگر می شود.
- ✓ فروش اموال بین شرکتها.
- ✓ صدور اسناد حسابداری خودکار بین شرکتی به نحوی که چنانچه یک شرکت گروه، شرکت دیگر را بدهکار نموده باشد، امکان ایجاد سند خودکار بستانکار در شرکت مقصد به وجود می آید.
- ✓ انتقال وجوه و اسناد دریافتی بین شرکتها.
- ✓ انتقال کالای امانی بین شرکتها.

سازمان بدون کاغذ (Paperless):

با طراحی و تنظیم فرایندهای سیستمی و اعمال کنترلها و تأیید اسناد و کارها به صورت نرم افزاری، علاوه بر اطمینان و امنیت بالا، بهره وری نیز افزایش یافته و از صرف هزینه های گزاف سالیانه کاغذ نیز جلوگیری می شود. پس از استقرار ERP به جز اسنادی که بنا به ضرورت نیاز به چاپ دارند (مثل فاکتور فروش) نیاز به چاپ اسناد و برگه ها از بین می رود و کلیه امضاها و تأییدات نیز از طریق نرم افزار انجام می شود.

برخی کاربردها:

- ✓ درخواست های عمومی کالا یا خدمات به صورت سیستمی صادر و در مسیر تأیید قرار می گیرند.
- ✓ درخواست مرخصی، اضافه کاری، مساعده، مأموریت توسط کاربران در سیستم ثبت می گردد و در مسیر تأیید قرار میگیرد.
- ✓ درخواست های تعمیرات (اثاثه و منصوبات، ماشین آلات و تجهیزات) توسط کاربر صادر و در کارتابل تأیید کنندگان و سپس در کارتابل اقدام کنندگان جهت اقدام قرار می گیرد.
- ✓ درخواستهای خروج کالا، ورود کالا، ورود مهمان در نرم افزار صادر و در مسیر تأیید قرار گرفته و به گیت انتظامات ارسال میگردد.

گردش اسناد و کارها (Workflow):

کلیه اسناد و فعالیتها از طریق تعیین مسیر گردش آنها مدیریت می شود. بدون محدودیت در تعداد مسیر گردش برای یک سند، می توان با توجه به حالت های مختلف و شرایط مختلف سند، مسیرهای گردش متعدد تعریف کرد. مسیر گردش فقط ویژه اسناد نیست بلکه فعالیتها، کارها، شکایات مشتری و ... میتوانند دارای مسیر گردش باشند. مبنای مسیر گردش اسناد بر اساس نقش و سمت سازمانی است و در صورت تغییر سمت کاربران، اسناد و کارها نیز بر اساس نقش و سمت جدید در کارتابل وی قرار می گیرند.

برخی کاربردها:

- ✓ پس از صدور یک سند، با توجه به شرایط سند در کارتابل نفرات بعدی جهت تأیید قرار میگیرد.
- ✓ پس از تأیید نقش آخر، به صورت خودکار به کارتابل اقدام کننده جهت اقدام منتقل می شود و چنانچه نیاز به اطلاع رسانی به نقشی باشد به صورت همزمان به کارتابل وی جهت اطلاع منتقل می شود.
- ✓ با عبارات شرطی میتوان تعیین مسیر گردش سند را به نرم افزار واگذار نمود به عنوان مثال چنانچه در درخواست خرید، کالایی از نوع اموال وجود داشت مسیری انتخاب می شود که تأیید مدیر مالی هم دریافت گردد.
- ✓ چنانچه نقش کاربری تغییر یابد کلیه اسناد و کارهایی که مربوط به نقش قبل بوده از کارتابل وی حذف شده و اسناد و کارهای متناسب با نقش جدید در کارتابل وی قرار می گیرند.
- ✓ در زمان مرخصی و یا زمانهای خاص، یک کاربر می تواند تمام یا برخی از دسترسیهای تأیید خود را روی یک یا چندین نوع سند به نقش یا کاربر دیگری تفویض کند.
- ✓ چنانچه سندی جهت تأیید در کارتابل فردی قرار گرفت و دسترسی تغییر به این نقش داده شده باشد، تأیید کننده میتواند در سند تغییراتی را اعمال نموده و سپس تأیید نماید و چنانچه دسترسی تأیید نداشته باشد آنرا به صادر کننده همراه با توضیحاتی جهت اعمال تغییرات برگشت دهد.
- ✓ یک فعالیت جهت انجام کاری توسط مدیر مافوق در کارتابل فردی قرار میگیرد و پس از انجام کار توسط کاربر مربوطه، مدیر توسط سیستم اعلان از انجام آن مطلع می گردد.

کارتابل (Workfolder):

از طریق این امکان و تعیین مسیر گردش اسناد، در زمان ایجاد یک درخواست جهت تأیید، اقدام و یا مشاهده، سند یا کار مربوطه در کارتابل فرد قرار می گیرد. طبق تنظیمات مسیر گردش، پس از قرارگیری سند یا در کارتابل فرد، طبق تنظیمات اعلان، پیامک یا ایمیلی برای فرد ارسال می گردد. با این امکان زمانی که فرد وارد نرم افزار می شود، کارتابل، فعالیت های وی را راهبری و هدایت می نماید چرا که هر کاری که کاربر باید انجام دهد در کارتابلش قرار گرفته است.

برخی کاربردها:

- ✓ کلیه اسناد جهت تأیید، جهت اقدام، جهت مشاهده طبق زمان سررسید در کارتابل فرد قرار می گیرد.
- ✓ هر کاربر میتواند برای خود یا دیگران فعالیتی تعریف نماید که طبق برنامه ریزی در زمان شروع یا زمان پایان در کارتابل انجام دهنده قرار می گیرد.
- ✓ امکان ارسال و دریافت پیام برای کاربران وجود دارد که به محض دریافت یک پیام، در کاتابل فرد قرار می گیرد.
- ✓ درخواست کنترل کیفیت کالاهای تولیدی و یا اقلام ورودی به طور خودکار در کارتابل کارشناس کنترل کیفیت قرار می گیرد.
- ✓ اعلام اسناد سررسید شده در تاریخ سررسید یا چند روز قبل از آن طبق تنظیمات در کارتابل فرد قرار میگیرد.

سیستم اعلان (Notification):

سیستم اعلان به نحوی توسعه داده شده است که کاربر میتواند جهت اطلاع از وقایع مهم نظیر دریافت کار یا سندی در کارتابل، صدور یک سند، سررسید شدن تاریخ ها و فعالیتهای زمانبندی شده و ... مطلع گردد. در سیستم اعلان روش اطلاع رسانی به کاربر از طریق اعلان در محیط ویندوز (حتی زمانیکه نرم افزار ERP اجرا نشده است)، اعلان از طریق SMS و اعلان از طریق ایمیل می باشد. در توسعه های آتی امکان اعلان از طریق شبکه های اجتماعی نیز به وجود خواهد آمد.

برخی کاربردها:

- ✓ کاربر هنوز وارد نرم افزار نشده است و به محض ایجاد رخدادی که نیاز به اطلاع رسانی به کاربر دارد، اعلان مربوطه روی ویندوز به وی هشدار می دهد.
- ✓ کاربر در دفتر کار خود نیست و به محض دریافت مودی در کارتابل خود از طریق ایمیل یا پیامک از دریافت آن مطلع می شود.
- ✓ کاربر در نرم افزار در حال کار روی یک موضوع خاص است و به محض دریافت مودی جهت تأیید، اقدام و یا مشاهده از طریق سیستم آلام از ورود آن مطلع می شود.

برخورداری از قابلیت‌های ویندوز ضمن امکان استفاده تحت وب (Windows & Web):

برخی کاربردها:

- ✓ کاربرانی که به صورت محلی (Local) از نرم افزار استفاده می کنند می توانند از محیط ویندوز استفاده نمایند.
- ✓ کاربرانی که در خطوط تولید فعالیت می کنند مانند اپراتورهای نت و کنترل کیفیت می توانند از طریق تبلت با هر نوع سیستم عاملی مستقیماً داده ها را در نرم افزار وارد نمایند.
- ✓ کاربرانی که در مأموریت هستند امکان ورود به نرم افزار از طریق گوشی تلفن همراه هوشمند یا تبلت با هر نوع سیستم عامل به نرم افزار را دارند.
- ✓ کاربرانی که در مناطق جغرافیایی مختلف هستند می توانند از طریق ابزار سیتريکس از نرم افزار تحت وب بدون هیچ محدودیتی استفاده نمایند.

ERP بهکو با تکنولوژی دات نت و تحت ویندوز تولید شده است که ضمن برخورداري از قابلیت‌های بالای ویندوز در پشتیبانی از حجم بالای داده و سرعت اجرای تراکنشها، امکان بهره برداری از نرم افزار تحت وب نیز وجود خواهد داشت. همچنین امکان استفاده از نرم افزار از طریق ابزارهای موبایل و تبلت نیز وجود دارد.

مدیریت سیستم:

برخی کاربردها:

- ✓ وجود ماژول مدیریت سیستم برای کنترل امن و منسجم سیستم و فرآیندها جدای از نرم افزار اصلی.
- ✓ گزارش رخدادهای سیستم توسط کاربران در سطح ریزترین فعالیت (عنوان مثال مشاهده یک سند توسط یک کاربر در یک روز و ساعت خاص از کامپیوتر مشخص)
- ✓ تعیین کلیه دسترسی ها از طریق ماژول مدیریت سیستم.
- ✓ امکان انتقال انبوه داده ها (به عنوان مثال ورود لیست هزاران کالا در نرم افزار در کمتر از ۵ دقیق توسط ادمین)
- ✓ بروزرسانی نرم افزار توسط سرویس (Service Pack) یک بصورت خودکار.
- ✓ سیستم کنترل خطا با امکان ارسال خودکار خطاها (Error Handling) به واحد پشتیبانی بهکو.
- ✓ امکان مدیریت تنظیمات نرم افزار توسط یک یا چند ادمین.
- ✓ امکان تنظیم ورودی (پورتال) سایر نرم افزارهای مورد استفاده کاربران از طریق ERP بهکو.
- ✓ قابلیت اجرای نرم افزار از یک یا چند سرور با هدف توزیع بار (Load Balancing)

در ERP بهکو امکانات متنوعی جهت مدیریت سیستم برای ادمین پیش بینی شده است که می توان به موارد زیر اشاره نمود:

امنیت بالا (Security):

برخی کاربردها:

- ✓ وجود اپلیکیشن مدیریت سیستم جدای از اپلیکیشن اصلی نرم افزار جهت بالا بردن امنیت.
- ✓ تغییر دوره ای کلمه عبور کاربران.
- ✓ کنترل ورود کاربران در روزها و ساعات مشخص.
- ✓ ثبت کلیه رخدادهای کاربران در سیستم.
- ✓ هشدار رخدادهای امنیتی سیستم به کاربران ادمین.
- ✓ ورود به برخی از اسناد با کلمه عبور در صورت نیاز به دادن دسترسی به سایر کاربران.
- ✓ نگهداری و بازیابی اسناد حذف شده (Recycle Bin).
- ✓ نگهداری سابقه تغییرات اسناد مهم.
- ✓ لاگ گیری از کلیه تغییرات ساختار بانک اطلاعاتی با امکان هشدار در زمان تغییر.
- ✓ امکان ایجاد دسترسی روی کلیه آبجکتهای فرم ها از قبیل دکمه، کومبو، ستون، تب شیت و
- ✓ مدیریت پشتیبان گیری از بانک اطلاعاتی با قابلیت اعلان نتیجه به مدیر سیستم.
- ✓ امکان ایجاد دسترسی روی رکوردهای مهم از جمله حسابهای تفصیل مالی، انبارها، حسابهای بانکی، صندوق ها، تنخواه، اشخاص و شرکتهای، مراکز هزینه، پروژه ها و ...
- ✓ اعمال پروتوکلهای امنیتی از طریق ابزار سیتريکس در اتصال به وب.

در ERP بهکو امکانات امنیتی در چندین لایه پیش بینی شده است که میتوان به موارد زیر اشاره کرد:

سبد محصول کامل:

نرم افزار مدیریت منابع سازمان بهکو شامل شش سامانه و ۳۰ ماژول می باشد که به مرور زمان ماژولهای جدید دیگری نیز به آنها افزوده می شود. این ماژولها حجم بالایی از فرآیندهای سازمان را پوشش می دهند و فرصتی برای مشتریان خود به وجود می آورند که یکپارچگی را در کلیه سطوح فرآیندی برقرار نموده و از به کارگیری نرم افزارهای متفرقه و جزیره ای اجتناب نمایند. سبد محصول کامل و جامع باعث ایجاد اطمینان برای مشتریانی خواهد بود که در اولین گام قصد خرید کل ماژولها را نداشته و در طول زمان و در فازهای مختلف قصد تکمیل سبد خرید خود را دارند و نگرانی نقص سبد محصول در آینده را از بین خواهد برد.

بهبود فرآیندهای سازمانی:

مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار (BPR) یکی از نقاط تمایز ERP با نرم افزارهای MIS می باشد. ERP بهکو توسط یک تیم کارشناسی متخصص از رشته های مختلف و در چارچوب متدولوژی استقرار بهکو که روشی نظام یافته و استاندارد می باشد، طی پنج فاز استقرار می یابد. یکی از مهمترین فازهای اجرایی، مهندسی فرآیندها می باشد که قبل از فاز پیاده سازی نرم افزار، فرآیندهای کسب و کار شناسایی شده و با هدف ایجاد یکپارچگی، افزایش بهره وری، کنترلهای هوشمند و سرعت اجرا، باز مهندسی نموده و پس از تأیید کارفرما، مبنای استقرار نرم افزار قرار خواهند گرفت.

ذخیره کلیه مستندات در همه فرآیندها:

برخی کاربردها:

- ✓ الصاق کلیه مستندات حسابداری به اسناد حسابداری.
- ✓ الصاق دستورالعمل نگهداری و تعمیرات و بهره برداری به ماشین آلات و تجهیزات.
- ✓ الصاق کلیه مدارک پرونده پرسنلی به رکورد هر فرد.
- ✓ الصاق مستندات و نقشه های فنی به فهرستهای مواد و فرآیندهای تولید.
- ✓ الصاق مشخصات فنی کالاها به دستورهای خرید.

در کلیه اسناد و رکوردهای اطلاعاتی ERP بهکو امکان الصاق مستندات از هر نوعی (تصویر، فایل آفیس، نقشه، پی دی اف، فایل صوتی یا ویدئویی و ...) وجود دارد. نحوه بایگانی این مستندات به گونه ای است که کاملاً امن بوده و از دسترسی خارج از نرم افزار توسط کاربر مصون می باشد، در زمان پشتیبان گیری از اطلاعات از مستندات نیز به اختیار کاربر پشتیبان گیری می شود، ضمن اینکه حجم بانک اطلاعاتی داده ها افزایش پیدا نمی کند.

کاربر پسندی نرم افزار: (userfriendly):

برخی کاربردها:

- ✓ امکان فعالیت در ماژول های مختلف (دارای دسترسی) با یک بار لاگین.
- ✓ امکان فعالیت همزمان روی چندین فرم.
- ✓ امکان فعالیت همزمان در چندین سال مالی با امکان بارگزاری نرم افزار به تعداد دفعات.
- ✓ سیستم تقویم کارکنان و مدیران.
- ✓ امکان ارسال و دریافت پیام توسط کاربران به یکدیگر از طریق نرم افزار.
- ✓ امکان خروجی گرفتن از گزارشات به فرمت های مختلف.
- ✓ امکان سفارشی سازی فرمهای لیست طبق سلیقه هر کاربر و ذخیره فرمت برای کاربر.
- ✓ امکان رنگبندی اطلاعات به سلیقه کاربر جهت تشخیص درست اطلاعات با امکان قالب دهی شرطی.
- ✓ امکان ایجاد کلید میانبر (Shortcut) توسط کاربر برای افزایش سرعت کاربر.
- ✓ امکان نگهداری محاسبات استفاده شده توسط ماشین حساب سیستم.
- ✓ امکان کپی، حذف (Cut) و انتقال ردیفهایی از اسناد به سایر اسناد.
- ✓ امکان ایجاد نمودار بصورت آسان توسط کاربران و سفارشی سازی آن.
- ✓ امکان الصاق کردن هر نوع فایل مولتی مدیا به رکوردها و اسناد.
- ✓ فیلدساز برای ایجاد فیلدهایی که مورد نیاز سازمان می باشد.
- ✓ بازنشانی رکوردها از اکسل در اسناد مختلف.
- ✓ گزارش ساز.
- ✓ وجود جعبه فرم برای کاربران برای دسترسی و جابجایی سریع بین فرمهای باز نرم افزار.

یکی از مهمترین ویژگی های مورد انتظار یک نرم افزار، سهولت در استفاده و کاربر پسند بودن آن می باشد. با توجه به اینکه نرم افزار در سطوح مختلف سازمان با توانمندی ها و مهارت های متفاوت مورد استفاده قرار می گیرد، وجود یک محیط کاربری مناسب جهت سهولت در دسترسی و ثبت اطلاعات و جلوگیری از بروز اشتباهات توسط کاربران ضروری می باشد.

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 فروش

هدف همه شرکتهای انتفاعی، افزایش فروش سودآور از طریق ارضای نیازها، خواسته های بازار، مصرف کنندگان و اجرای اثربخش فرآیند فروش می باشد. فرآیندی که اثر مستقیم بر فعالیتهای متنوع و مختلف شرکت دارد. بهینه کردن فرآیند فروش از طریق تعریف بهینه توالی و نوع ارتباط فعالیتها و کنترل کلیه عوامل اثر گذار بر روی انجام فروش سودآور، نیازی ضروری برای واحدهای فروش می باشد. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بهکو از طریق ماژول فروش به صورت یکپارچه با سایر ماژولها به خصوص ماژول انبار و حسابداری انبار، حسابداری مالی، قراردادهای و اجرای فرآیند فروش به صورت کاملاً انعطاف پذیر، ارتقاء عملکرد واحد فروش در درجه اول و کل سازمان در درجات بعد را در پی خواهد داشت.

ویژگی ها و امکانات

- ✓ امکان تعیین کالاهای قابل استفاده در فروش.
- ✓ امکان تعریف خدمات جهت فروش.
- ✓ امکان تعریف خدمات خرید به عنوان خدمات فروش بدون نیاز به ورود مجدد و تکراری اطلاعات (در صورت وجود ماژول خرید داخلی).
- ✓ امکان گروهبندی کالاها و خدمات فروش بر اساس نیاز سازمان.
- ✓ امکان ثبت انواع بسته بندی کالا.
- ✓ امکان ثبت انواع فروش کالا و خدمات.
- ✓ امکان ثبت و تعیین مکانهای تحویل کالای فروخته شده.
- ✓ امکان تعریف انواع روشهای حمل کالاها.
- ✓ امکان ثبت اطلاعات شرکتهایی که در زمینه حمل و نقل کالاها فعالیت می کنند.
- ✓ امکان ثبت اطلاعات مشتریان و آدرسهای تحویل آنها.
- ✓ امکان تعریف تامین کنندگان به عنوان مشتری بدون نیاز به ورود مجدد و تکراری اطلاعات (در صورت وجود ماژول خرید داخلی).
- ✓ امکان ضمیمه کردن مستندات متنی، تصویری، صوتی و ... به صورت فایل برای هر مشتری، کالا و خدمات.
- ✓ امکان تعریف حوزه فعالیت هر مشتری.
- ✓ تعیین شرایط اعتبار (سقف، تاریخ، چکهای برگشتی و ...) و روش محاسبه اعتبار هر یک از مشتریان و کنترل آن در زمان صدور اسناد فروش با توجه به میزان حساسیت و نیاز سازمان و مشاهده مانده حساب در زمان صدور اسناد فروش.

- ✓ امکان کنترل‌های قابل تنظیم در زمان صدور سند بر اساس مقادیر مندرج در سند عطف.
- ✓ امکان ثبت پیش فاکتور فروش کالا یا خدمات درخواستی مشتری.
- ✓ امکان ثبت سفارش فروش کالا یا خدمات درخواستی مشتری.
- ✓ امکان ثبت قرارداد فروش کالا و خدمات با تمام جزئیات (پیش دریافت، مالیات بر ارزش افزوده (در صورت نیاز)، اضافه هزینه و کسورات) و همچنین امکان ارتباط با ماژول قراردادها برای پیگیری مسائل مالی قراردادها.
- ✓ امکان خاتمه دادن دستی کل یا اقلام قرارداد یا سفارش فروش در جریان.
- ✓ امکان خاتمه دادن دستی کل یا اقلام درخواست تحویل فروش در جریان.
- ✓ امکان صدور خودکار درخواست تحویل فروش و درخواست تولید بر اساس موجودی انبار، به طور یکپارچه با ماژول تولید.
- ✓ امکان مشاهده سوابق خرید مشتری در زمان صدور اسناد فروش.
- ✓ امکان تبدیل یک یا چند درخواست تحویل فروش با انبار یکسان به حواله فروش.
- ✓ امکان تبدیل یک یا چند پیش فاکتور فروش به سفارش فروش یا قرارداد فروش.
- ✓ امکان انتقال مکانیزه درخواستهای تحویل کالا طبق پیش فاکتور، سفارش و قرارداد فروش به سیستم انبار.
- ✓ امکان صدور فاکتور فروش بر اساس تعداد کالای حواله شده.
- ✓ امکان تبدیل یک یا چند حواله فروش به فاکتور فروش.
- ✓ امکان صدور مجوز برگشت از فروش بر اساس فروش انجام شده و همچنین فروشهای خارج از این سیستم.
- ✓ امکان صدور مجوز برگشت از فروش بر اساس فروش صورت گرفته از یک انبار در انبار دیگر.
- ✓ امکان صدور فاکتور برگشتی بر اساس اطلاعات فاکتور یا مجوز برگشت از فروش.
- ✓ امکان صدور خودکار فاکتور فروش و برگشتی کالا بر روی سند انبار و انتقال تغییرات اعمال شده در سند انبار به فاکتور صادر شده تا زمان تایید فاکتور.
- ✓ امکان صدور حواله فروش بر اساس فاکتور فروش کالا صادره.
- ✓ امکان رزرو کردن کالای قابل فروش در انبار و کنترل موجودی در زمان رزرو کردن و لغو رزرو کردن.
- ✓ امکان صدور فاکتور فروش خدمات.
- ✓ امکان کپی از پیش فاکتور و فاکتور فروش.
- ✓ امکان ردگیری اطلاعات هر سند در اسناد معطوف.

- ✓ امکان مشاهده آخرین وضعیت اعتبار و پرداختی مشتری بر اساس اسناد صادره در سیستم به صورت لحظه ای.
- ✓ امکان گروه بندی مشتریان.
- ✓ امکان تعریف گروه های حساب مشتریان و تخصیص مشتری به هر گروه حساب.
- ✓ امکان تعریف مناطق فروش به صورت ساختار درختی و تخصیص مشتری به منطقه.
- ✓ امکان تعریف بازارهای فروش و تخصیص آن ها به مناطق مختلف.
- ✓ امکان مشاهده سوابق اسناد فروش برای هر مشتری به تفکیک.
- ✓ امکان تعریف قیمت های ثابت کالا و خدمات با امکان تخصیص فرمول محاسباتی بر اساس فرمول های قیمت فروش.
- ✓ امکان تخصیص زمان اعتبار به فرمول های فروش.
- ✓ امکان تعیین وضعیت نمایش قیمت ها در مراکز فروش (بخش های مختلف).
- ✓ امکان تغییر قیمت کالا یا خدمات در اسناد فروش با توجه به ضریب تبدیل واحد شمارش کالا یا خدمات.
- ✓ امکان ثبت کسورات و اضافه هزینه های ثابت متناسب با نوع فروش با امکان تخصیص فرمول محاسباتی.
- ✓ امکان تعریف روش های دریافت برای فروش انجام شده.
- ✓ امکان ثبت پارامترهای آنالیز قیمت و روش های آنالیز برای تجزیه و تحلیل قیمت های قرارداد، فاکتورهای فروش و ...
- ✓ امکان تخصیص آنالیزهای قیمت به قرارداد یا فاکتورهای فروش.
- ✓ امکان تعریف متعلقات بصورت اختصاصی برای هر کالا (محصول) یا بصورت عمومی برای یک دسته محصول و استفاده از آن در زمان صدور اسناد فروش.
- ✓ امکان تعریف جواز بصورت اختصاصی برای هر کالا (محصول) یا بصورت عمومی برای یک دسته محصول و استفاده از آن در زمان صدور اسناد فروش.
- ✓ تعریف سطح دسترسی کاربران به ابزارهای مجاز.
- ✓ امکان گروه بندی ضمايم و تخصیص ضمايم به اسناد فروش.
- ✓ امکان صدور اسناد به تفکیک بخش های سازمان و سطوح دسترسی.
- ✓ برقراری یکپارچگی کامل با سیستم انبار و حسابداری انبار، حسابداری مالی و قراردادها.
- ✓ امکان استفاده از ارزش های گوناگون با نگهداری نرخ هر یک از ارز ها به صورت روزانه.
- ✓ امکان برنامه زمان بندی تحویل کالا و خدمات برای قراردادها.

گزارشات

- ✓ گزارش پیش فاکتور فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش قراردادهای فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش سفارشات فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش درخواستهای تحویل فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش فاکتورهای فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش مجوزهای برگشت از فروش و اقلام آنها.
-
- ✓ گزارش حواله های فروش، رسیدهای برگشت از فروش و اقلام آنها.
 - ✓ گزارش فروش محصولات.
 - ✓ گزارش فروش به مشتریان.
 - ✓ گزارش فروش دوره ای محصولات.
 - ✓ گزارش فروش دوره ای به مشتریان.
 - ✓ گزارش فروش تفکیکی.
 - ✓ گزارش فروش محصولات به تفکیک شماره سریال.
-
- ✓ گزارش فروش محصولات به تفکیک واحد شمارش.
 - ✓ گزارش بدهی مشتریان.
 - ✓ کارت حساب مشتری.
 - ✓ گزارشات استاندارد دوره ای مورد نیاز وزارت اقتصاد و دارایی
 - در خصوص مالیات بر ارزش افزوده و معاملات فصلی دارایی.

- ✓ امکان تعریف فیلدهای اختصاصی برای فاکتور فروش و قرارداد فروش.
- ✓ امکان استفاده از اسناد مانده دار یک دوره مالی در دوره های مالی بعد.
- ✓ امکان کنترل عدم صدور اسناد فروش برای مشتریانی که غیر قابل معامله هستند. (ممنوع معامله یا لیست سیاه).
- ✓ امکان انجام فروش ارزی بصورت یکپارچه با سایر ماژولهای مرتبط.
- ✓ امکان نگهداری اطلاعات مقداری کلیه سفارشات و قراردادهای تولید و ارائه خدمات و فروش کالا و برنامه ریزی فروش.
- ✓ کنترل و اعلام لحظه ای موجودی کالای آماده فروش و همچنین موجودی کالای آماده برای فروش و تعهدات انجام نشده به صورت اتوماتیک.
- ✓ امکان تعریف مسیرهای گردش متنوع برای کلیه اسناد فروش با قابلیت نمایش کارتابلی.
- ✓ امکان صدور اعلان، ایمیل و پیامک در زمان انتقال اسناد به کارتابل کاربران.
- ✓ امکان مشاهده سابقه گردش اسناد با انتخاب هر سند.
- ✓ امکان اعمال کسورات، اضافه هزینه های فروش و مالیات بر ارزش افزوده در کلیه اسناد فروش.
- ✓ امکان ایجاد اضافه هزینه و کسورات برای هر ردیف کالا به صورت مجزا.
- ✓ امکان تسهیم اضافه هزینه و کسورات فروش بر روی اقلام فاکتور فروش و تاثیر آن در سند حسابداری.
- ✓ امکان انتخاب بارنامه در فاکتور فروش و انتقال آن به اضافه هزینه های فاکتور در صورت وجود.
- ✓ امکان انتخاب روشهای دریافت از پیش تعریف شده در فاکتور فروش و یا تعیین روشهای دریافت اختصاصی برای هر فاکتور و تعیین راس واقعی و مجاز دریافت برای هر فاکتور و مقایسه آنها.
- ✓ امکان صدور درخواست دریافت خودکار کل یا بخشی از مبلغ فاکتور طی تاریخهای مختلف در ماژول خزانه داری.
- ✓ امکان فراخوانی اقلام دریافتی های فاکتور خرید و فاکتور برگشتی بصورت مستقیم در اسناد ماژول خزانه داری.
- ✓ امکان تعریف شرح آرتیکل و سایر تنظیمات مورد نیاز حسابداری برای صدور سند حسابداری خودکار.
- ✓ امکان صدور خودکار سند حسابداری به صورت انفرادی یا گروهی و انتقال به ماژول حسابداری مالی (در صورت وجود ماژول حسابداری)
- ✓ امکان استخراج وضعیت فاکتورهای تسویه شده و تسویه نشده و راس پرداخت برای هر مشتری یا هر دسته مشتری.
- ✓ امکان مشاهده کل وضعیت دریافت و پرداخت مشتری بصورت لحظه ای و یکپارچه با ماژول های حسابداری مالی، خزانه داری و زنجیره تامین.

ماژول مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)



با گذر از اقتصاد سنتی و شدت یافتن رقابت در ابعاد گسترده، مشتری به صورت رکن اصلی و محور تمام فعالیت های سازمان ها در آمده است. از دیدگاه رقابتی، بقا و تداوم حیات سازمانها در گرو شناسایی و جذب مشتریان جدید همچنین حفظ مشتریان موجود بیان می شود. از طرفی پیشرفت ارتباطات، ظهور ابزارهای جدید ارتباطی، تکامل سریع عصر اطلاعات و... سازمان ها را با انبوهی از مشتریان متفاوت و مشتریان را با گزینه های انتخابی بسیاری مواجه ساخته است که نتیجه آن سردرگمی بیشتر مشتریان و بی ثباتی بازار است. در این میان اندیشمندان مدیریت و بازاریابی، نسخه حفظ مشتریان و شناسایی مشتری جدید همچنین شیوه های صحیح ارتباط با آنها را تحت عنوان مدیریت ارتباط با مشتری تجویز مینمایند که از جمله مزایای آن می توان به رشد درآمد، کاهش هزینه های توزیع و فروش، حداقل سازی هزینه های پشتیبانی و مستند سازی تجارب مدیران، کارکنان حوزه فروش و بازاریابی اشاره نمود.

در سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بهکو، ماژول مدیریت ارتباط با مشتری به صورت یکپارچه با ماژول های فروش، خدمات پس از فروش و زنجیره تامین، پیاده سازی و اجرای مفاهیم و مؤلفه های مدیریت ارتباط با مشتری را، با کمک ابزارهای ارتباطی در سطح بسیار بالایی عملی می نماید.

ویژگی ها و امکانات

- ✓ تعریف قالب کدگذاری برای مشتریان بر اساس طبقه بندی سازمان و تخصیص خودکار کد به هر مشتری.
- ✓ تعریف اطلاعات پایه مرتبط با رویدادها (انواع رویداد، مکان رویداد و ...)، فعالیتها (انواع وضعیت فعالیت، انواع فعالیت و ...)، سرخ تجاری (انواع وضعیت، درجه اهمیت و ...)، فرصت تجاری (انواع وضعیت و ...) و سایر اطلاعات پایه مانند انواع مالکیت، انواع وضعیت شرکتها، انواع هزینه ها، انواع واحد و سمت سازمانی و ...
- ✓ تعریف اشخاص در گروه بندی های مختلف.
- ✓ تعریف اطلاعات سرخ های تجاری به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان تبدیل سرخ تجاری به فرصت تجاری یا مشتری بدون ثبت مجدد اطلاعات.
- ✓ تعریف اطلاعات فرصت های تجاری به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان تبدیل فرصت تجاری به مشتری بدون ثبت مجدد اطلاعات.
- ✓ تعریف اطلاعات مشتریان به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، حساب بانکی، اعتبارات، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان ثبت کلیه رویدادهای مرتبط با سرخ های تجاری، فرصت های تجاری و مشتریان شامل تماسها، فروشها، مراودات مالی، مکاتبات کاغذی و الکترونیکی و ...
- ✓ مدیریت فعالیت ها و یاد آوری ها و مشاهده و کنترل گانت چارت فعالیتها مرتبط با سرخ های تجاری، فرصت های تجاری و مشتریان.



گزارشات

- ✓ گزارش کلیه مرادوات و مکاتبات با مشتریان.
- ✓ گزارش از وضعیت ارسال پکیجهای تبلیغاتی برای مشتریان و کلیه تماسهای دریافتی و ارسالی به مشتریان، سرنخهای تجاری و فرصتهای تجاری
- ✓ گزارش نموداری نتایج نظر سنجی از مشتریان.
- ✓ گزارش شکایات مشتریان.
- ✓ گزارش پیشنهادات مشتریان.

- ✓ گزارش فعالیتهای در دست اقدام، به تأخیر افتاده و انجام شده در دوره های زمانی و به تفکیک مشتری یا کارکنان.
- ✓ گزارش پیش فاکتور فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش قراردادهای فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش سفارشات فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش درخواستهای تحویل فروش کالا و اقلام آنها.
- ✓ گزارش فاکتورهای فروش کالا و اقلام آنها.

- ✓ گزارش مجوزهای برگشت از فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش حواله های فروش و رسیده های برگشت از فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش فروش محصولات.
- ✓ گزارش فروش مشتریان.
- ✓ گزارش فروش دوره ای محصولات.
- ✓ گزارش فروش دوره ای مشتریان.
- ✓ امکان دریافت گزارشات متعدد به صورت متن و نمودار...

✓ امکان برنامه ریزی برقراری فعالیت های بازاریابی شامل تماس تلفنی، ارسال پیامک، ایمیل، نامه، جلسه معرفی محصول، نمایشگاه، سمینار تبلیغاتی، ارسال پکیج های تبلیغاتی و ... برای سرنخ های تجاری، فرصت های تجاری یا مشتریان موجود.

✓ تعریف اشخاص مرتبط با هر سرنخ تجاری/فرصت تجاری/مشتری به تعداد نامحدود.

✓ امکان تغییر وضعیت سرنخ تجاری/فرصت تجاری.

✓ امکان ثبت کلیه اطلاعات مربوط به نمایشگاهها، همایشها و سمینارهای تبلیغاتی و شرکت کنندگان آنها.

✓ مدیریت کاتالوگ ها، پکیجهای تبلیغاتی و تعیین دوره استفاده و تنظیم کنترل های لازم برای ارسال موارد تبلیغاتی از نظر موجودی.

✓ امکان تعریف رقبا و اطلاعات محصولات آنها از جمله مشخصات محصولات و خدمات و قیمتهای آنها در دوره های زمانی مختلف.

✓ امکان تعریف گزارشات روزانه به تفصیل و امکان برقراری ارتباط با فعالیتهای ثبت شده.

✓ امکان تعریف اطلاعات جلسات به تفصیل شامل دستورات جلسه، خلاصه مذاکرات، مصوبات و ...

✓ امکان تعریف تقویم فعالیت و تعیین هشدار یادآوری از طریق ارسال پیام، ایمیل یا پیامک و ایجاد ارتباط بین تقویم های کاری تعریف شده و همچنین ایجاد ارتباط با Google Calender.

✓ امکان برنامه ریزی برقراری تماس با مشتریان بالقوه و بالفعل(ارسال پیامک، برقراری تماس تلفنی و یا ارسال ایمیل).

✓ انجام فعالیتهای بازاریابی(امکان تبلیغات گروهی از طریق ایمیل، فکس، پیامک)

✓ مدیریت منابع انسانی مرتبط با بازاریابی و فروش.

✓ مدیریت تماس ها(امکان ذخیره فایل صوتی مکالمات تلفن مشتریان توسط سخت افزار) و امکان ثبت فعالیت برای پیگیریهای آتی.

✓ امکان ثبت کلیه شکایات مشتریان(امکان ثبت توسط مشتری یا اپراتورهای فروش).

✓ امکان پیگیری نتایج بررسی شکایات مشتریان.

✓ امکان ثبت پیشنهادات مشتریان(امکان ثبت توسط مشتری یا اپراتورهای فروش).

✓ امکان تعریف انواع فرمهای نظرسنجی و ایجاد نظرسنجی از طریق وب یا پیامک.

✓ امکان برقراری چت (chat) یا گفتگوی الکترونیکی با مشتریان.

✓ ارتباط یکپارچه با مازول فروش، کنترل گردش سفارشات، اسناد فروش، دریافت گزارشات اعتباری، وضعیت حساب و سایر گزارشات مفید.

✓ امکان مانیتور کردن رفتار مشتری از طریق نمودارهای مصور.

✓ امکان ارزیابی دوره ای مشتریان و تعیین امتیاز هر مشتری به صورت خودکار.

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.

ماژول قراردادها

باتوجه به افزایش روزافزون رویکرد شرکت ها و سازمان ها در برون سپاری نیازهای کالا و خدمات، همچنین فروش کالا و خدمات با شرایط و ضوابط خاص در قالب قرارداد، مدیریت کردن این قراردادها به یکی از مهم ترین، محوری ترین و حساس ترین چالش های این گونه سازمان ها بدل شده است. با توجه به تنوع قراردادها، کنترل، تولید و مدیریت قرارداد امری دشوار بنظر می آید. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بهکو از طریق ماژول قراردادها و بصورت یکپارچه با سامانه های مدیریت زنجیره تأمین، سایر ماژول های سامانه مدیریت بازاریابی و فروش و سامانه مدیریت منابع مالی و از طریق کنترل کلیه اطلاعات ثبتی و ردیابی قرارداد در تمام نرم افزار و استخراج گزارشات آماری مورد نیاز، این مهم را برای سازمان ها بصورت عملیاتی و مؤثر پوشش داده است. ویژگیها و امکانات اشاره شده برای این ماژول مربوط به قراردادهای خرید و فروش می باشد.

ویژگی ها و امکانات

- ✓ تعیین حداکثر مبلغ جریمه تأخیر تحویل برای هر قلم قرارداد.
- ✓ تعیین زمانبندی تحویل هر قلم قرارداد.
- ✓ امکان کپی گرفتن از زمانبندی یک قلم قرارداد و انتقال به سایر اقلام قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ امکان ضمیمه کردن مستندات متنی، تصویری، صوتی و ... به صورت فایل برای هر قرارداد.
- ✓ امکان تعریف فیلمهای اختصاصی برای قرارداد.
- ✓ امکان خاتمه دادن دستی کل یا اقلام قرارداد در جریان.
- ✓ امکان ثبت الحاقیه و متمم به ازاء هر قرارداد به تعداد نامحدود.
- ✓ فراخوانی خودکار اطلاعات کدینگ حساب بدهکار / بستانکار برای اقلام قرارداد خرید داخلی / فروش، اضافه هزینه و کسورات، مراحل پرداخت و امکان ویرایش اطلاعات حساب.
- ✓ ایجاد خودکار حساب تفصیل بر اساس اطلاعات قرارداد ثبت شده به تفکیک قرارداد خرید داخلی / فروش بصورت یکپارچه با ماژول حسابداری مالی.
- ✓ امکان تعیین سطح تفصیل حسابداری مالی معادل قرارداد خرید داخلی / فروش جهت انتقال کد تفصیل در سطح تفصیل اقلام قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ امکان انتقال خودکار اطلاعات حسابها بصورت یکپارچه در اسناد معطوف خرید داخلی / فروش از اطلاعات حساب اقلام قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ امکان تعیین انواع تضامین قرارداد خرید داخلی / فروش بصورت یکپارچه با ماژول خزانه داری (چک تضمینی، سفته تضمینی، ضمانت نامه).
- ✓ امکان ثبت انواع رویدادها و وقایع صورت گرفته برای هر قرارداد.
- ✓ امکان تعریف مسیرهای گردش متنوع برای قراردادهای خرید داخلی / فروش به تفکیک با قابلیت نمایش کارتابلی.
- ✓ امکان صدور اعلان، ایمیل و پیامک در زمان انتقال اسناد به کارتابلی کاربران.

- ✓ تعریف انواع قرارداد و تخصیص نقش های مجاز به هر نوع.
- ✓ امکان ایجاد سطوح دسترسی متفاوت از طریق تخصیص نقش های مجاز برای مشاهده اطلاعات قرارداد از طریق انتخاب نوع قرارداد.
- ✓ تعریف مراحل پرداخت از نوع کسورات و ارتباط با پارامترهای کسورات.
- ✓ تعریف انواع افراد مرتبط با قرارداد.
- ✓ تعریف قرارداد بصورت یکپارچه با ماژول خرید داخلی و ماژول فروش.
- ✓ تعریف قراردادهای خرید کالا / خدمت با انتخاب انواع مختلف عطف در یک قرارداد (انواع عطف: ندارد، دستور خرید، مجوز خرید).
- ✓ تعریف قراردادهای فروش کالا / خدمت با انتخاب انواع مختلف عطف در یک قرارداد (انواع عطف: ندارد، پیش فاکتور).
- ✓ تعریف قراردادهای خرید داخلی / فروش اعتباری با مقدار یا مبلغ مشخص و تعیین تاریخ اعتبار و کنترل وضعیت قرارداد بر اساس مقدار، مبلغ و تاریخ اعتبار.
- ✓ تعریف قرارداد با مبلغ مشخص بدون تعیین تعداد و مانده گیری قرارداد بر اساس مبلغ قرارداد.
- ✓ تعریف قرارداد بدون مشخص کردن کالا یا خدمت و تعیین تنها مبلغ قرارداد و مانده گیری و کنترل سقف قرارداد تا مبلغ تعیین شده.
- ✓ تعیین تاریخ های ابلagh، شروع و پایان قرارداد.
- ✓ تعریف انواع اضافه هزینه و کسورات برای هر ردیف قرارداد خرید داخلی / فروش و امکان تسهیم بر روی اقلام قرارداد.
- ✓ تعیین کسورات قابل بازگشت برای هر ردیف قرارداد.
- ✓ تعریف انواع مراحل پرداخت و تعیین تاریخ پرداخت برای هر ردیف قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ امکان تعیین وضعیت مستهلک نمودن پیش پرداخت / پیش دریافت در قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ تعیین شرایط جریمه تأخیر تحویل برای هر ردیف قرارداد خرید داخلی / فروش.
- ✓ تعیین حداکثر مبلغ جریمه تأخیر تحویل برای هر قلم قرارداد.

به‌هک‌و از دیدگاه مشتریان:

■ **محمد رضا جبار زارع** (مدیرعامل شرکت همگام خودرو آسیا):

پس از شکست پروژه ERP خارجی که حدود سه سال منابع زیادی از ما اتلاف نمود، نرم‌افزارهای شرکت به‌هک‌و بصورت موفق در حال استفاده است.

■ **بهنام مؤمنی** (مدیر مالی شرکت رسول ماشین):

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان به‌هک‌و، امکان بررسی عملکرد و کنترل بهره‌وری سازمان را برای ما فراهم نمود.

■ **اکبر ابراهیمیان** (معاون طرح و برنامه گروه صنعتی همگام):

قابلیت یکپارچه‌سازی فرایندها توسط نرم افزار به‌هک‌و بسیار بالاست و با این یکپارچگی که بر اساس شناخت و بهبود فرایندها بوجود آمده است اطمینان خاطر بالایی را برای ما به وجود آورده است.

■ **محمد رضا غمخوار** (مدیر بازرگانی گروه صنعتی پیشرو دیزل):

ما پس از تجربه دو انتخاب نامناسب نرم‌افزاری از شرکت‌های داخلی، برای انتخاب گزینه سوم با یک تیم کارشناسی و صرف زمان شش ماهه، شرکت‌های مطرح کشور را ارزیابی کردیم و نهایتاً شرکت به‌هک‌و را انتخاب نمودیم که خوشبختانه پس از استقرار این سیستم نظم بسیار خوبی به برکارها حاکم شده است.

■ **علیرضا ابراهیمی** (مدیر فاوای شرکت هواپیمای سازی ایران):

قابلیت‌های بالای ماژول‌های سیستم برنامه ریزی منابع سازمان به‌هک‌و و مدیریت مؤثر پروژه دلیل موفقیت به‌هک‌و در شرکت حسا بوده است.

■ **مسعود لقایی** (مشاور عالی انفورماتیک و تحول در کسب کار شرکت گلپه‌ار سپاهان):

تحول و تداوم در بهینه‌سازی زیرساخت‌های انفورماتیک برای دستیابی به استراتژی‌ها و اهداف سازمان اجتناب ناپذیر است. ساختار منسجم و به‌روز، با تفکر و معماری فرایندی و گرایش در راستای کاهش و مدیریت ریسک‌ها و هزینه‌های عملیاتی در کنار دریافت خدمات استقرار تخصصی سبب انتخاب راهکار جامع به‌هک‌و در شرکت گلپه‌ار سپاهان شد.

■ **علی ناظم زاده هرنندی** (مدیر ERP مجموعه شرکت های تولیدی برنابتری و مجموعه پرستیزلند ایران - اصفهان سیتی سنتر):

جامعیت و یکپارچگی زیرسیستم‌ها از یک سو و مدیریت منطقی و متوازن پروژه به همراه مراقبت و پشتیبانی خوب به‌هک‌و از سوی دیگر باعث شده تا پروژه استقرار سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی در مجموعه‌های ما با موفقیت همراه شده و شاخص‌های بهره‌وری اطلاعاتی ما را بهبود بخشد.

ation
npany
S data
workfolder
multicompany
enterprise
irce
ly planning



www.behko.com