



# مدیریت مشتریان و فروش





## مدیریت فروش و مشتریان

مدیریت بهره‌ور فرایند فروش، می‌تواند نقش بسزایی در افزایش رضایت مشتری و حفظ ایشان به عنوان یک مشتری وفادار داشته باشد. زیرفرایندهای دریافت سفارش و فروش، تحویل و توزیع محصول و پشتیبانی و خدمات مشتریان، سه جزء اصلی از این حلقه هستند که بخش مهمی از زنجیره‌ی ارزش آفرینی سازمان را تشکیل می‌دهند.

در محیط رقابتی کسب و کار نه تنها ارائه محصولاتی که از مواد اولیه مناسب تهیه شده و دارای کیفیت بالایی در تولید هستند، بلکه عوامل دیگری نیز در کسب موفقیت و افزایش فروش نقش مهمی دارند. از جمله کلیدی‌ترین آنها می‌توان ایجاد ارتباط موثر با مشتریان در فروش، نحوه ارائه و فروش محصولات، اعمال سیاست‌های مختلف قیمتی، تخفیفات و ترفیعات، برنامه‌ریزی کارآمد و اجرای اثربخش عملیات تحویل و توزیع محصول، ارائه پشتیبانی و خدمات مناسب به مشتریان را نام برد.

نرم‌افزارهای یکپارچه مدیریت فروش و مشتریان می‌توانند به اعمال موثر عوامل فوق کمک شایانی نموده و با تسریع در عملیات فروش، ایجاد یکپارچگی در سیاست‌ها و رویه‌ها، فراهم نمودن اطلاعات مناسب و حذف دوباره کاری‌ها به افزایش رضایت مشتریان و کاهش هزینه‌های فروش کمک شایانی نمایند.

### مجموعه نرم‌افزارهای مدیریت فروش و مشتریان همکاران سیستم

شرکت همکاران سیستم مجموعه نرم‌افزارهای مدیریت فروش و مشتریان خود را با تکیه بر تجربیات موفق و تعامل نزدیک با مشتریان طی سال‌های متمادی، به صورت یکپارچه با سایر سیستم‌های اطلاعات مدیریت خود ارائه کرده است.

این مجموعه شامل نرم‌افزارهای ذیل با رویکرد شرکت‌های تولیدی، بازرگانی و خدماتی است:

- سیستم فروش داخلی به منظور پاسخگویی به فرایندهای مدیریت اطلاعات مشتریان و بازاریاب‌ها، فروش داخلی و ارزی، ردیابی محصولات، سهمیه‌بندی و محاسبه پورسانت فروش
- سیستم فروش فروشگاهی به منظور پاسخگویی به فرایند فروش از طریق فروشگاه‌های متعدد و ایجاد یکپارچگی بین عملیات دفتر مرکزی و فروشگاه‌ها، مدیریت قیمت‌گذاری و موجودی فروشگاه‌ها، مدیریت ارتباط با مشتریان و صندوق‌ها، مدیریت بن‌های خرید و کارت‌های اعتباری
- سیستم پشتیبانی و خدمات مشتریان جهت پاسخگویی به نیاز شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات به مشتریان شامل پشتیبانی آنلاین، خدمات در محل مشتری و خدمات تعمیرگاهی، مدیریت درخواست‌های خدمات، مدیریت سرویس در محل و تعمیرگاه و گارانتی
- راه‌کار فروش سیمان به‌عنوان راهکار خاص صنعت سیمان برای پاسخگویی به نیاز شرکت‌های فعال در صنعت سیمان شامل مدیریت فرایند فروش سیمان، تسویه حساب با مشتریان، برنامه‌ریزی تحویل و حمل و ارسال بار

| ردیف | کد مشتری | تاریخ ثبت سفارش | مبلغ سفارش | وضعیت سفارش     |
|------|----------|-----------------|------------|-----------------|
| 1    | 11111    | 1382/01/01      | 1000000    | تکمیل شده       |
| 2    | 11112    | 1382/01/02      | 2000000    | در انتظار تایید |
| 3    | 11113    | 1382/01/03      | 3000000    | در انتظار تایید |
| 4    | 11114    | 1382/01/04      | 4000000    | در انتظار تایید |
| 5    | 11115    | 1382/01/05      | 5000000    | در انتظار تایید |

| ردیف | کد مشتری | تاریخ ثبت سفارش | مبلغ سفارش | وضعیت سفارش     |
|------|----------|-----------------|------------|-----------------|
| 1    | 11111    | 1382/01/01      | 1000000    | تکمیل شده       |
| 2    | 11112    | 1382/01/02      | 2000000    | در انتظار تایید |
| 3    | 11113    | 1382/01/03      | 3000000    | در انتظار تایید |
| 4    | 11114    | 1382/01/04      | 4000000    | در انتظار تایید |
| 5    | 11115    | 1382/01/05      | 5000000    | در انتظار تایید |

### مدیریت اسناد و فرایند فروش

- درخواست‌های فروش و رسیدگی به آنها
- مدیریت قراردادهای فروش و زمان‌بندی تحویل آنها
- صدور پیش فاکتور فروش و اعلام شرایط فروش به مشتریان
- صدور حواله فروش و اعلام تحویل به انبار محصول
- کنترل موجودی قابل فروش و امکان رزرو موجودی هنگام صدور پیش فاکتور و حواله فروش
- تبادل اطلاعات بین انبار و مراکز فروش مستقر در نقاط مختلف جغرافیایی (فروش غیرمتمرکز)
- صدور اسناد حسابداری فروش و ارتباط یکپارچه با سیستم حسابداری
- مدیریت اطلاعات و عملکرد بازاریاب‌ها و کارشناسان فروش به تفکیک مراکز فروش
- محاسبه پورسانت فروش برای هر یک از بازاریاب‌ها و صدور اعلامیه پورسانت
- امکان دریافت اطلاعات درخواست مشتریان از طریق فایل اکسل
- ارتباط با سرویس پیام کوتاه (SMS) جهت ارتباط به روز با مشتریان
- امکان تعریف عوامل افزایشنده و کاهشنده فروش همچون انواع تخفیفات و مالیات و عوارض بر مبنای محصول و مشتری
- پشتیبانی از قانون مالیات و عوارض بر ارزش افزوده
- مدیریت پیش‌دریافت‌ها در زمان عقد قرارداد و استهلاك آن در فاکتورهای فروش
- تنظیم فرایندهای فروش به درخواست کاربر
- اعمال حقوق دسترسی در سطوح مختلف فرم‌ها و اطلاعات سیستم
- مدیریت فرایند برگشت از فروش
- امکان ارتباط فرم‌های طراحی شده توسط کاربر به اسناد فروش

### گزارش‌های اصلی

- گزارش مرور فروش به تفکیک‌های مختلف
- فروش به تفکیک مراکز فروش، محل‌های جغرافیایی، بازاریاب‌ها، مشتریان و گروه‌های کالا
- گزارش صورت‌حساب فروش کالا طبق فرمت ارائه شده وزارت دارایی
- وضعیت قراردادهای دیدگاه تعدادی و ریالی
- فعالیت مراکز فروش و مقایسه آنها
- مقایسه میزان فروش در دوره‌های مختلف
- گزارش‌های فروش و برگشت از فروش بر حسب نحوه فروش
- پرفروش‌ترین کالا در یک گروه
- خلاصه وضعیت گردش یک مشتری یا گروه مشتری
- مرور وضعیت حساب مشتری
- اعلامیه بدهکار - بستانکار
- مطالبات سررسید شده (فارسی / لاتین)
- گزارش‌های مدیریتی به تفکیک مرکز فروش، مشتری، گروه کالا و ...
- استخراج گزارش‌های سه ماهه دارایی به تفکیک مرکز فروش، مشتریان، انبار و واسط فروش
- امکان طراحی گزارش‌های دلخواه توسط کاربر با ابزار گزارش‌ساز

### زیرسیستم‌ها

#### فروش ارزی برای ثبت اسناد فروش ارزی

صدور اسناد Proforma invoice, Confirmation of Order, Invoice, مجوز برگشت از فروش ارزی و فاکتور برگشت از فروش ارزی

#### زیر سیستم ردیابی فروش

ارتباط با زیر سیستم انبار ردیابی و تعیین مقدار ردیابی در حواله‌های صادره به انبار

#### زیر سیستم حمل

- تعریف وسایط نقلیه و تعرفه‌های حمل مرتبط با آن
- محاسبات هزینه حمل به صورت اتوماتیک

#### زیر سیستم سهمیه‌بندی

امکان سهمیه‌بندی فروش بین مراکز فروش و کنترل آن در ثبت اسناد فروش



## سیستم فروش داخلی

در بازار رقابتی امروز موفقیت سازمان‌ها در امر حیاتی فروش در گرو پاسخگویی سریع و منعطف به مشتریان و وجود دانش و اطلاعات کافی از سوابق همکاری با آنهاست. ارتباط مداوم با مشتریان، فراهم کردن تسهیلات در خرید، ارائه صورت وضعیت به موقع و اعمال سیاست‌های تخفیفی و تشویقی، می‌تواند به افزایش فروش و تداوم آن کمک شایانی کند. شرکت همکاران سیستم با هدف تامین نیازهای فوق، سیستم «فروش داخلی همکاران سیستم» را ارائه کرده است. این نرم‌افزار امکان مدیریت درخواست‌ها و قراردادهای فروش را فراهم آورده، اعمال سیاست‌های قیمتی و تخفیفی را امکان‌پذیر ساخته و حساب‌های مشتریان را به خوبی مدیریت و کنترل می‌کند.

### امکانات و ویژگی‌های اصلی

#### مدیریت اطلاعات مشتریان

- نگهداری اطلاعات مشتریان و گروه‌بندی با توجه به نیاز کاربر
- مدیریت و کنترل وضعیت حساب مشتریان و اعتباردهی به آنان
- ارائه قیمت‌ها و تخفیف‌های متفاوت به مشتریان براساس لیست قیمت
- مرور وضعیت حساب مشتریان
- مرور فروش‌های انجام شده و مانده حواله‌های فروش صادر شده
- ثبت اعلامیه بدهکار و بستانکاری مشتری

## راهکار مدیریت فروش فروشگاه‌های

راهکار یکپارچه مدیریت فروش فروشگاه‌های، راهکاری مناسب برای شرکت‌هایی است که فروش خود را از طریق فروشگاه‌های متعدد به انجام می‌رسانند. این راهکار در عین کمک به مدیریت مکانیزه فروش فروشگاه‌ها که موجب سرعت، دقت و صحت عملیات فروشگاه‌ها می‌شود، امکان یکپارچه‌سازی عملیات فروش فروشگاه‌ها را با عملیات دفتر مرکزی فراهم می‌آورد. راهکار یکپارچه مدیریت فروش فروشگاه‌ها متشکل از نرم‌افزاری خاص جهت فروش فروشگاه‌ها و سایر نرم‌افزارهای همکاران سیستم شامل حسابداری، انبار و دریافت و پرداخت است که در کنار یکدیگر امکان مدیریت بهینه عملیات شبکه فروش سازمان را فراهم می‌کند.



- امکان شارژ تعدیلی برای تغییر میزان و یا محدوده شارژهای انجام شده
- کنترل اعتبار شارژها در محدوده تاریخی در زمان صدور فاکتور فروش
- تعریف پارامترهای موثر در شارژ کارت‌های چندمنظوره
- صدور کارت المثنی و بی‌اعتبار کردن کارت‌های اعتباری مفقود شده
- تعریف کارت‌های اعتباری بی‌نام به صورت سریالی و کنترل محدوده اعتباری آنها

### مدیریت غرفه

- امکان تعریف غرفه‌های مشارکتی و اختصاص کالاها آن
- محاسبه میزان فروش غرفه‌های تعریف شده
- کنترل میزان موجودی در سطح غرفه‌ها
- محاسبه میزان پورسانت پرداختی بر مبنای اطلاعات اولیه مانند مترژ برای هر غرفه

### مدیریت مالیات بر ارزش افزوده

- امکان تعریف درصد مالیات و عوارض برای کالاها در دفتر مرکزی
- صدور فاکتور فروش با در نظر گرفتن مالیات بر ارزش افزوده
- صدور سند حسابداری مالیات بر ارزش افزوده



### گزارش‌های اصلی

- گزارش پرفروش‌ترین و کم‌فروش‌ترین کالا و گروه کالا به تفکیک فروشگاه، روز، هفته، ماه و سال
- گزارش موجودی کالا به تفکیک هر فروشگاه و کل سازمان در محدوده زمانی تعیین شده
- گزارش کاردکس کالا به تفکیک هر فروشگاه و کل سازمان
- گزارش جامع فروش کالا در سطح سازمان، منطقه، فروشگاه، گروه کالا و کالا
- گزارش کالاهای راکد به تفکیک هر فروشگاه
- گزارش خلاصه گردش کالاها
- امکان ایجاد گزارش‌های متنوع با ابزار گزارش‌ساز

- قیمت‌گذاری اتوماتیک بر مبنای اعلامیه قیمت مبنا به صورت مبلغ و درصد افزایشی یا کاهش
- صدور اعلامیه قیمت برای گروه کالا در مراکز فروش مختلف
- قیمت‌گذاری اتوماتیک در سطح گروه کالا به مبالغ ثابت یا درصد و مبلغ افزایشی یا کاهش
- امکان قیمت‌گذاری بر مبنای قیمت خرید کالاها

### مدیریت موجودی فروشگاه‌ها

- امکان مشاهده و کنترل موجودی روزآمد فروشگاه‌ها در شعب و دفتر مرکزی
- امکان مشاهده موجودی کل کالاها در سازمان
- امکان نقل و انتقال کالاها بین فروشگاه‌ها با نظارت شعب و دفتر مرکزی
- امکان نظارت بر درخواست‌های کالای فروشگاه‌ها و صدور مجوز ارسال کالا
- امکان تعریف چند انبار برای هر مرکز فروش و کنترل ورود و خروج آنها

### مدیریت ارتباط با مشتریان

- تعریف مشتریان و اطلاعات تکمیلی مربوط به اطلاعات تماس برای انواع مشتریان
- گروه‌بندی مشتری بر اساس ویژگی‌های تعریف شده همچون میزان خرید
- امکان تعریف ترفیحات برای مشتریان یا گروه مشتریان در محدوده زمانی به تفکیک فروشگاه‌ها و شعب
- امکان گردش اطلاعات و سوابق خرید مشتریان در فروشگاه‌ها و شعب و مدیریت اطلاعات آنها
- امکان صدور کارت هدیه برای مشتریان

### مدیریت صندوق‌ها

- امکان ورود به سیستم صندوق فروشگاه برای متصدی صندوق
- امکان شارژ اولیه صندوق توسط مدیر فروشگاه و تعیین نوع دریافتی صندوق
- تعریف صفحه کلید به ازای هر صندوق و امکان تعریف کلیدهای میانبر در هر فروشگاه
- عملیات دریافت وجه (انواع دریافت‌ها)، تایید فاکتور و تعلیق فاکتور (در انتظار پرداخت)
- امکان ثبت اطلاعات و انتخاب از لیست مشتریان و ارائه تخفیفات تعریف شده
- امکان طراحی فرمت پرینت فاکتور توسط کاربر و پرینت مجدد فاکتور
- امکان مشاهده موجودی کالا به هنگام فروش
- امکان ارائه تخفیف در مورد هر کالا یا فاکتور
- عملیات فروش و برگشت از فروش

### مدیریت بن‌ها و کارت‌های اعتباری

- تعریف کارت‌های اعتباری برای پرسنل سازمانی و آزاد
- امکان تعریف کارت‌های اعتباری چند منظوره با حساب‌های مختلف
- اختصاص مشتریان به کارت‌های اعتباری
- امکان شارژ اولیه و مجدد کارت به صورت اتوماتیک و دستی

### اعمال سیاست‌های متمرکز فروش و ترفیحات

- امکان تعریف جشنواره‌های فصلی در محدوده زمانی مشخص به تفکیک مراکز فروش
- امکان تعریف انواع ترفیحات بر مبنای کالا و گروه کالا به تفکیک مراکز فروش
- امکان تعریف کالاهای هدیه بر مبنای قیمت کالا یا مبلغ کل فاکتور
- اعمال سیاست‌های متمرکز فروش در سطح فروشگاه‌ها بر مبنای اطلاعات روزانه فروش

### مدیریت قیمت‌گذاری

- صدور اعلامیه قیمت برای کالاها به تفکیک مراکز فروش مختلف

### امکانات و ویژگی‌های اصلی

#### مدیریت متمرکز امور مالی و اعمال کنترل‌های مدیریتی مناسب

- دریافت اطلاعات پایه تفصیلی و معین از سیستم حسابداری
- صدور اسناد حسابداری فروش فروشگاه‌ها به تفصیل فروشگاه، مشتری، گروه کالا و کالا
- ثبت اطلاعات دریافت و پرداخت فروشگاه‌ها و ارسال به سیستم دریافت و پرداخت
- کنترل حساب‌های مشتریان و پیگیری اسناد دریافتی از فروشگاه‌ها و مشتریان در دفتر مرکزی و شعب
- صدور سند حسابداری برای کسری یا اضافی صندوق‌ها در هر فروشگاه

## راهکار مدیریت پشتیبانی و خدمات مشتریان

در تفکر اولیه تولیدکنندگان، «خدمات پس از فروش» چیزی بیش از هزینه‌های کسب‌وکار محسوب نمی‌شد، اما با افزایش هزینه‌ها و قدرتمند شدن مشتریان و در نتیجه افزایش رقابت و کاهش حاشیه سود، خدمات پس از فروش به عنوان یک عامل مؤثر در بهبود شاخص‌های اصلی عملکرد سازمان مانند درآمد، سودآوری و مزیت رقابتی مورد توجه قرار گرفته است و تولیدکنندگانی که در گذشته برای بهبود وضعیت خود در بازار بر ویژگی‌ها و کارکرد محصولات خود توجه داشتند، امروزه به ارائه خدمات بهتر و پشتیبانی مشتریان خود روی آورده‌اند.

ارائه خدمات و پشتیبانی مشتریان، با افزایش تدریجی تعداد مشتریان و گستره جغرافیایی بازار می‌تواند زمان و هزینه سازمان را به میزان زیادی متوجه خود سازد. کنترل و نگهداری اطلاعات مربوط به هر مشتری، ثبت درخواست خدمات مشتریان و تخصیص به مناسب‌ترین مرکز خدمت، صدور اسناد حسابداری، مدیریت موجودی در سطح شبکه خدمات و دیگر فعالیت‌های مرتبط با ارائه خدمت به مشتریان، کارهایی است که دقت و سرعت انجام آنها می‌تواند شکل دهنده نگاه و نظر مشتریان درباره خدمات یک شرکت باشد.

راهکار پشتیبانی و خدمات مشتریان همکاران سیستم، علاوه بر یکپارچگی با سیستم‌های انبار و حسابداری همکاران سیستم، تمام جنبه‌های مربوط به پردازش درخواست خدمات مشتریان از ثبت درخواست مشتری، تخصیص درخواست به مناسب‌ترین مرکز خدمت، ثبت عملیات خدمات، تأمین قطعات یدکی و صدور صورت‌حساب تا مطالبه مبالغ گارانتی را پوشش می‌دهد.

### پشتیبانی آنلاین:

مواردی را پوشش می‌دهد که برای پاسخگویی به درخواست مشتریان نیازی به مراجعه سرویس‌کار یا مصرف قطعه و مواد مصرفی نیست و مشتری تنها خواهان دریافت راهنمایی یا شکایت و نیز پیگیری درخواست قبلی خود است.

### خدمات در محل مشتری:

مواردی را پوشش می‌دهد که برای انجام عملیات خدمت باید به محل مشتری (منزل، شرکت و ...) مراجعه شود.

### خدمات تعمیرگاهی:

مواردی را پوشش می‌دهد که برای انجام عملیات خدمت باید کالای مشتری به تعمیرگاه منتقل شود.

### امکانات و ویژگی‌های اصلی

#### مدیریت درخواست‌های خدمت:

- دسترسی به اطلاعات کالا و مشتری و تاریخچه خدمات ارائه شده در صفحه ثبت درخواست
- ثبت عیوب کالا هنگام ثبت درخواست و پذیرش کالا
- گردش درخواست خدمت در کارتابل پرسنل و نمایندگی‌ها
- ردیابی درخواست خدمت مشتری براساس وضعیت‌های مختلف

### مدیریت سرویس در محل:

- ثبت فعالیت و تخصیص درخواست خدمت به سرویس‌کاران
- ثبت کارکرد سرویس‌کار شامل قطعات، خدمات، مواد مصرفی، خدمات خارجی و ...
- تعیین وضعیت گارانتی قطعات مصرفی و خدمات ارائه شده به مشتری و صدور صورت‌حساب
- ثبت اسناد حسابداری صورت‌حساب از طریق یکپارچگی با سیستم حسابداری همکاران سیستم

### مدیریت سرویس در تعمیرگاه:

- ثبت اطلاعات تحویل کالا از مشتری و ارائه رسید
- ثبت فعالیت و تخصیص درخواست به تعمیرگاه و سرویس‌کاران
- ثبت کارکرد سرویس‌کار شامل قطعات، خدمات، مواد مصرفی، خدمات خارجی و ضایعات خدمت و آزمون کالا
- تعیین وضعیت گارانتی قطعات مصرفی و خدمات ارائه شده به مشتری و صدور صورت‌حساب
- ثبت اسناد حسابداری صورت‌حساب از طریق یکپارچگی با سیستم حسابداری همکاران سیستم

### مدیریت گارانتی و مطالبه گارانتی:

- تعریف انواع گارانتی برای کالاهای مختلف
- صدور کارت گارانتی
- مطالبه هزینه خدمات و قطعات گارانتی ارائه شده توسط نمایندگان از دفتر مرکزی
- بررسی مطالبه گارانتی نمایندگی و تایید و رد آن
- ثبت اسناد حسابداری تایید مطالبه گارانتی نمایندگان از طریق یکپارچگی با سیستم حسابداری همکاران سیستم

### مدیریت کالا و مشتری:

- تعریف اجزاء و ویژگی‌های کالای مشتری
- نگهداری سریال کالا و اجزای آن
- نگهداری اطلاعات سوابق سریال کالاهای مشتری و محل استقرار آنها

### مدیریت موجودی قطعات:

- ثبت درخواست قطعه توسط سرویس‌کاران
- تأمین قطعات یدکی از طریق یکپارچگی با سیستم انبار همکاران سیستم
- شناسایی ارزش ریالی موجودی انبارها از طریق یکپارچگی با سیستم انبار همکاران سیستم
- کنترل موجودی قطعات نزد سرویس‌کاران و نمایندگی‌ها

### مدیریت قطعات داغی:

- ثبت قطعات داغی در پرونده تعمیر
- ردیابی قطعات داغی براساس شماره سریال

### مدیریت سازمان خدمات:

- تعریف سازمان خدمات شامل دفتر مرکزی، نمایندگی، شعب، تعمیرگاه و سرویس‌کاران

- تخصیص درخواست خدمت به مناسب‌ترین نمایندگی
- براساس ظرفیت پذیرش و منطقه مشتری
- نگهداری اطلاعات پرسنل نمایندگی‌ها و شعب

### مدیریت دریافت و پرداخت:

- ثبت سند دریافت مبلغ صورت‌حساب
- ثبت اسناد پرداخت از صندوق
- ثبت اسناد حسابداری دریافت و پرداخت از طریق یکپارچگی با سیستم حسابداری همکاران سیستم

### قیمت‌گذاری:

- قیمت‌گذاری قطعات یدکی به تفکیک گروه مشتری و طبقه‌بندی نمایندگی‌ها
- قیمت‌گذاری لیست خدمات به تفکیک گروه مشتری و طبقه‌بندی نمایندگی‌ها
- تعریف تخفیفات و عوارض و مالیات

### دیگر قابلیت‌ها

- تحت وب بودن
- پوشش فرایندهای خدمات در کلیه سطوح سازمان خدمات (دفتر مرکزی، شعبه، نمایندگی‌ها)
- یکپارچگی با سیستم‌های انبار و حسابداری در سطح سازمان مرکزی و شعب
- تعریف گردش کارهای متنوع



| ردیف | نام مشتری | شماره سریال | تاریخ ثبت  | وضعیت     | توضیحات       |
|------|-----------|-------------|------------|-----------|---------------|
| 1    | محمد علی  | 123456789   | 1398/01/01 | در انتظار | مشکل در موتور |
| 2    | علی محمد  | 987654321   | 1398/01/02 | تعمیر شده | تعویض قطعه    |
| 3    | سید علی   | 567890123   | 1398/01/03 | در انتظار | مشکل در سیستم |
| 4    | علی محمد  | 345678901   | 1398/01/04 | تعمیر شده | تنظیم موتور   |
| 5    | محمد علی  | 234567890   | 1398/01/05 | در انتظار | مشکل در سیستم |

### گزارش‌های اصلی

- گزارش تعداد انواع درخواست خدمت به تفکیک منطقه / مرکز خدمت
- گزارش درآمد و فروش به تفکیک مرکز خدمت و درخواست
- گزارش سوابق درخواست‌ها به تفکیک سریال کالا
- گزارش عیوب محصولات



| مشتری: مشتری نمونه |            | از تاریخ: ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |          | تا تاریخ: ۱۳۹۱/۰۳/۳۱ |       |
|--------------------|------------|----------------------|----------|----------------------|-------|
| ردیف               | شرح        | بدهکار               | بستانکار | موجودی               | تاریخ |
| ۱                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹                  | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۲۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۳۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۴۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۵۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۶۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۷۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۸۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۰                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۱                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۲                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۳                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۴                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۵                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۶                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۷                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۸                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۹۹                 | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |
| ۱۰۰                | ۱۳۹۱/۰۱/۰۱ |                      |          |                      |       |

## امکانات و ویژگی‌های اصلی

### مدیریت اطلاعات مشتریان

- گروه‌بندی مشتری با توجه به نیاز کاربر
- مناطق سهمیه‌بندی
- تخصیص اعتبار به مشتریان و فروش اعتباری
- نگهداری اطلاعات مشتریان شامل آدرس‌های مختلف تحویل، موسسه حمل و ...
- مرور کلیه مقادیر و مانده‌های برگ فروش‌های مشتری و ریز تحویل‌های آنها
- مرور کلیه عملیات دریافت و پرداخت به مشتری
- صدور اعلامیه بدهکار و بستانکار برای مشتریان

### مدیریت توزیع سیمان

- امکان سهمیه‌بندی فروش سیمان به تفکیک مناطق و گروه مشتریان و حتی مشتری خاص
- تعریف ظرفیت تحویل برای یک یا چند ماه خاص
- الگوهای سهمیه‌بندی در مناطق جغرافیایی و گروه‌بندی مشتریان

### محصولات و قیمت‌گذاری آنها

- نگهداری اطلاعات محصولات
- اعلامیه‌های قیمت و روش‌های قیمت‌گذاری
- عوامل افزایشنده و کاهشنده قیمت
- امکان تعریف قیمت و فروش به ارزهای مختلف
- تعریف عملیات تغییر قیمت برای هر برگ فروش

### مدیریت برگ فروش (درخواست) مشتریان

- نگهداری اطلاعات برگ فروش (درخواست) مشتریان
- تعدیل درخواست‌های مشتریان (کاهش، تبدیل محصول، ابطال و تسویه مانده برگه فروش)
- نمایش مقادیر و مانده‌های برگ فروش، دریافت‌ها و کاردکس ریز تحویل‌های آن روی هر برگ فروش

### مدیریت حمل و ارسال بار

- برنامه‌ریزی تحویل (اتوماتیک و توسط کاربر)
- صدور مجوز اعلام بار (به تفکیک موسسات حمل، محل تحویل، کالاهای مختلف و گروه‌های مشتریان)
- پوشش‌دهی فرایند صدور مجوز ورود کامیون به کارخانه (اول مجوز و سپس تحویل بار)
- صدور برگ تحویل
- ارتباط اتوماتیک با باسکول در عملیات توزین
- امکان حمل خرده‌بارهای مشتری

### عملیات حسابداری فروش

- صدور فاکتور برای تحویل‌های مشتری
- صدور سند حسابداری تحویل‌ها و یا فاکتورها به صورت اتوماتیک



## راهکار فروش سیمان

ویژگی‌ها و اهمیت صنعت سیمان همواره آن را به عنوان یکی از صنایع در حال تغییر و توسعه کشور مطرح نموده است. مراجع ذیصلاح با توجه به نیازها و صلاح دید جامعه، سیاست‌ها و تصمیماتی را برای افزایش ظرفیت تولید، مدیریت بازار مصرف داخلی، حضور در بازار سایر کشورها و توزیع مناسب سیمان اتخاذ می‌کنند. این سیاست‌ها و تصمیمات تأثیر بسزایی در مدیریت فرایندهای فروش، روش‌های تسویه حساب با مشتریان، نحوه سهمیه‌بندی، برنامه‌ریزی تحویل و اعلام بار و مدیریت بارگیری و تحویل در شرکت‌های فعال این صنعت دارد. بنابراین شرکت‌هایی در کسب‌وکار خود موفق و پیشرو خواهند بود که در سریع‌ترین زمان واکنش مناسبی در مقابل این تغییرات نشان دهند.

اطلاعات مناسب، به‌موقع و دقیق، سازمان کاری پویا و منعطف و ابزار مناسب؛ عوامل مورد نیاز تصمیم‌گیری و واکنش سریع و مناسب هستند. از این رو مدیرانی می‌توانند موفقیت بیشتری در بازار رقابتی ایجاد کنند که عوامل فوق را در اختیار داشته باشند.

شرکت همکاران سیستم به‌عنوان یک شریک تجاری برای شرکت‌های فعال در صنعت سیمان با اعتقاد به اینکه موفقیت همکاران سیستم در گرو موفقیت مشتریان است و با هدف تأمین نیازهای فوق، راهکار نرم‌افزاری فروش سیمان را ارائه کرده است. این راهکار که متشکل از سیستم فروش صنعت سیمان و نرم‌افزارهای پایه همکاران سیستم به‌صورت یکپارچه است، با مدیریت درخواست‌های فروش، پشتیبانی و جمع‌آوری اطلاعات کافی امکانی بوجود می‌آورد که شرکت‌ها بتوانند به تمامی اطلاعات خود به‌صورت یکپارچه و صحیح دسترسی داشته باشند، تغییرات قیمت‌ها و حساب‌های مشتریان و دریافت‌ها و پرداخت‌های خود را به‌موقع و به‌خوبی مدیریت نمایند و در حوزه برنامه‌ریزی حمل و اعلام بار و مدیریت تحویل از حداکثر منابع و ظرفیت‌های شرکت بهره‌گیرند.

دفتر مرکزی  
گروه شرکتهای همکاران سیستم

تهران، خیابان قائم مقام فراهانی،  
خیابان شهدا، پلاک ۱ کدپستی: ۱۵۸۶۷۵۵۱۱  
تلفن دفتر مرکزی: ۸۳۳۸۲۰۰۱  
تلفن فروش: ۸۵۲۰  
صدای مشتری: ۸۸۵۵۰۰۰۶  
نمابر: ۸۸۷۱۵۶۳۸

[info@systemgroup.net](mailto:info@systemgroup.net)  
[www.systemgroup.net](http://www.systemgroup.net)