



## ارتباطات دقیق و سریع، لازمه مدیریت شبکه گسترده‌ی نمایندگان‌ها

عمده مواد اولیه تولیدات شرکت کاشی باستان از محل منابع داخلی کشور تامین می‌شود. این شرکت عضوی از گروه Top Cer Group است که بزرگ‌ترین مجموعه تولید کاشی و سرامیک کشور است و سبد کاملی از محصولات این حوزه را در اختیار دارد.

به دلیل در اختیار داشتن ۵۰ نماینده در سرتاسر کشور، ارتباط سریع و دقیق با نمایندگی‌ها، همواره یکی از موضوعات مهم کاشی باستان بوده است.

مرتضی صفدری زاده، مدیر عامل شرکت کاشی باستان می‌گوید: «ما حدود ۵۰ نماینده در سراسر کشور داریم که همه آنها با تعداد زیادی فروشنده خرد کار می‌کنند. بهبود ارتباط با شبکه نمایندگی‌ها و تسریع در عملیات سفارش‌گیری و اطلاع‌رسانی به آنها برای ما از اهمیت بالایی برخوردار است.»

پیش از استفاده از نرم‌افزار در این حوزه، برای ارتباط با نمایندگی‌ها از گزارش‌های دستی و ابزارهایی نظیر فکس و تلفن استفاده می‌شد روشی که به گفته صفدری زاده، دلایل مختلف از جمله خطاهای کاربری، مخدوش بودن اطلاعات دریافتی از فکس و همچنین برداشت‌های ناصحیح در مکالمات تلفنی، مغایرت و اختلاف نظرهای زیادی را به دنبال داشته است.

### سفارش‌گیری دقیق و لحظه‌ای از طریق پرتال مشتریان

حجم بالای کار فروش در کاشی باستان و اهمیت ارتباط با نمایندگان در این شرکت، کاشی باستان را به سمت استفاده از پرتال مشتریان همکاران سیستم، سوق داده است. راهکاری که به گفته مدیر عامل شرکت کاشی باستان، علاوه بر بهبود ارتباط با نمایندگان و افزایش رضایت آنها، رضایت کارکنان بخش فروش را هم به دنبال داشته است.

صفدری زاده در این ارتباط می‌گوید: «در حال حاضر با استفاده از پرتال همکاران سیستم، ما به صورت آنلاین با نمایندگانمان در ارتباط هستیم. همه اطلاعات مورد نیاز برای سفارش کالا و خرید محصولات مانند موجودی و قیمت، هر لحظه از طریق این پرتال، در دسترس نمایندگان قرار دارد. دیگر نیازی به سفارش‌گیری از طریق فکس و تلفن نیست و کار سفارش‌گیری سریع‌تر و دقیق‌تر پیش می‌رود. فروشندگان ما هم به دلیل کاهش تماس‌ها در زمان‌های اضطراری در دسترس هستند و استرس و فشار کاری آنها کمتر شده است.»

### تجربه یک دهه هم‌راهی با همکاران سیستم

کاشی باستان از ابتدای تاسیس تاکنون از سبد کاملی از محصولات همکاران سیستم بهره گرفته است.

مدیرعامل کاشی باستان می‌گوید: «در این چند سالی که با همکاران سیستم کار می‌کنیم هم کیفیت نرم‌افزارها و هم کیفیت پشتیبانی باعث شده تا سبد کاملی از محصولات آن را در اختیار بگیریم. ما در طی ۱۰ سال کار با همکاران سیستم توانسته‌ایم روش‌ها و سیستم‌های درونی خود را دقیق‌تر کنیم. حضور به موقع کارشناسان همکاران سیستم چه به صورت حضوری و چه به صورت آنلاین این اطمینان را در شرکت کاشی باستان به وجود آورده که این شرکت به عنوان یک همراه در کنار ماست.»

### در یک نگاه

شرکت کاشی باستان در سال ۱۳۸۱ تاسیس شده است و با داشتن سابقه‌ای ۱۰ ساله در صنعت کاشی کشور، از شرکت‌های مطرح این صنعت به شمار می‌رود.

### چالش‌های قبل از استقرار:

کندی ارتباط با نمایندگان، استفاده از گزارش‌های دستی و مغایرت در اطلاعات دریافتی

### دستاوردهای پس از استقرار:

مدیریت حجم بالای فروش در سراسر کشور، انتقال اطلاعات به نمایندگان با سرعت و دقت بالا

با استفاده از پرتال مشتریان همکاران سیستم، ما به صورت آنلاین با نمایندگانمان در ارتباط هستیم و همه اطلاعات مورد نیاز برای سفارش کالا و خرید محصولاتمان موجودی و قیمت، هر لحظه از طریق این پرتال، در دسترس نمایندگان قرار دارد.

مرتضی صفدری زاده  
مدیرعامل شرکت کاشی باستان

## داستان موفقیت چیست؟

داستان موفقیت (Success Story) یک نوع محتوای مصاحبه‌گونه است که از گفت و گو با مدیران شرکت‌های مشتری همکاران سیستم تهیه می‌شود. هدف این پروژه جستار موفقیت‌های یک شرکت در استفاده از محصولات و راهکارهای همکاران سیستم است. برای دیدن داستان‌های موفقیت تهیه شده می‌توانید به بخش داستان‌های موفقیت سایت همکاران سیستم در آدرس <http://www.systemgroup.net/success-stories> مراجعه نمایید.

همکاران سیستم  
SYSTEM GROUP

