

# Game Changers

قهرمان داستان مشتری باشید





# درباره‌ی شرکت توسعه راهکارهای مدیریت سرونو

شرکت «توسعه راهکارهای مدیریت سرونو» یکی از زیرمجموعه‌های همکاران سیستم است. این شرکت با تکیه بر بهترین تجربیات جهانی و براساس نیاز کسب‌وکارهای ایرانی نرم‌افزار SarvCRM را عرضه کرده است.

تیم سرونو از ابتدای کار طراحی استراتژی‌های مدیریت ارتباط با مشتری تا به کارگیری سیستم‌های CRM، همراه کسب‌وکارهاست و در تمام بخش‌های مربوط به بازاریابی، فروش، خدمات پس از فروش و مدیریت نمایندگان مانند مشاورانی مورد اعتماد، آن‌ها را همراهی می‌کند.

نرم‌افزار SarvCRM بر بستر ابر و به‌شکل یکپارچه با سیستم‌های راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار همکاران سیستم عرضه شده است.

# با نرم افزار CRM ، تنها چند کلیک تا پاسخ قطعی سوالات زیر فاصله دارید!

- چند فروش در جریان است؟ وضعیت هر فروش به چه شکل است؟ تا همین لحظه، فروشندگان برای هر فروش چه اموری را انجام داده‌اند؟
- برای موفق شدن هر فروش، نیاز به انجام چه کارهایی داریم؟ آیا این کارها به موقع انجام می‌شوند؟
- حتی با خروج یک فروشنده، آیا تمام اطلاعات و سوابق مشتریان در دسترس است؟
- آیا تبلیغات مان اثربخشند؟ آیا فروشی که از محل نمایشگاه داشتیم هزینه‌های آن را پوشش داده است؟
- متوسط سرعت پاسخگویی به نیازها و درخواست‌های مشتریان چقدر است؟
- میزان رضایت مشتریان از خدمات و محصولات چقدر است؟
- نحوه‌ی عملکرد و فروش هر نماینده چقدر و به چه صورت است؟
- آیا تاریخچه‌ی محصولات فروخته‌شده به مشتریان، گارانتی و خدمات پس از فروش ارائه شده در دسترس است؟



### نتایج استفاده از نرم افزار CRM

- ♦ تا ۳۰٪ افزایش میزان فروش
- ♦ تا ۳۵٪ افزایش رضایت مشتری
- ♦ تا ۳۶٪ افزایش اثربخشی کمپین‌های بازاریابی
- ♦ تا ۳۸٪ پاسخگویی سریع‌تر به درخواست‌های پشتیبانی

## با کمک SARVCRM می‌توانید:

- **فرایندهای بازاریابی و فروش‌تان را مدیریت کنید**

با وجود هزینه‌های زیاد بازاریابی، بسیاری از شکست‌ها در فروش به دلایل ساده‌ای مانند فراموشی و عدم پیگیری به موقع رخ می‌دهند. SarvCRM به شما کمک می‌کند که فرایندهای فروش‌تان را با دقت بررسی کنید، از انجام دقیق کارها برای پیشبرد موفقیت‌آمیز آن اطمینان داشته باشید تا بتوانید نتایج فعالیت‌های بازاریابی‌تان را تحلیل کنید.

- **خدمات پس از فروش‌تان را مدیریت کنید**

بسیاری از مشتریان کیفیت خدمات پس از فروش را مهم‌ترین عامل خرید از یک شرکت می‌دانند. با استفاده از SarvCRM می‌توانید درخواست‌های مشتریان را ثبت و اولویت بندی کنید، تا رفع کامل نیاز مشتری آن‌ها را مدیریت کرده و در پایان نیز به شکل اتوماتیک از مشتریان رضایت‌سنجی کنید. همچنین با استفاده از نرم‌افزار SarvCRM در خدمات پس از فروش می‌توانید، تاریخچه‌ی دستگاه‌های فروخته‌شده به مشتریان، گارانتی و خدمات ارائه شده به هر مشتری را با هدف ارائه‌ی خدمات بهتر مشاهده کنید.

- **ارتباط با نمایندگان را مدیریت کنید**

در بسیاری از شرکت‌ها نمایندگان فروش یا خدمات به نیابت از شرکت مادر در فرایندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش در کنار مشتریان حضور دارند و نقش مهمی در موفقیت یا شکست کسب‌وکار ایفا می‌کنند. با توجه به این نقش مهم، استفاده از ابزارهایی که به مدیریت بهتر نمایندگان کمک کند ضروری است.







# برخی از ویژگی‌های SarvCRM

- **یکپارچگی با راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار**

SarvCRM به شیوه‌ای کاملاً یکپارچه با سیستم‌های راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار همکاران سیستم عرضه شده است. این یکپارچگی از دوباره‌کاری‌های کارکنان جلوگیری می‌کند و خطاهای انسانی را کاهش می‌دهد. همچنین تجمیع اطلاعات مشتریان از تمامی سیستم‌ها می‌تواند دید کامل‌تری از ارتباط با مشتریان را در اختیار مدیران و کارشناسان قرار دهد.

- **پورتال مشتریان**

این درگاه ارتباطی موجب افزایش عمق ارتباط با مشتریان شده و این امکان را فراهم می‌کند که فعالیت‌هایی نظیر ثبت درخواست‌های پشتیبانی، ثبت درخواست خرید، مشاهده پیش‌فاکتورها و فاکتورها یا پرداخت آن‌ها از طریق درگاه بانکی را انجام دهند.

- **اتوماتیک‌سازی فرایندها با گردش کار**

در SarvCRM برای کاهش هزینه‌ها و اطمینان از انجام کارها می‌توانید فعالیت‌های بعدی مرتبط با هر یک از فرایندهای مشتری را به شکل اتوماتیک تعریف و به مسئول مربوطه ارجاع دهید. همچنین می‌توانید انجام نشدن یا تغییر در وضعیت را اطلاع رسانی کنید.

- **ارتباط با سیستم تلفنی**

سیستم تلفنی از مهمترین کانال‌های ارتباطی سازمان‌ها با مشتریان است و قابلیت ارتباط SarvCRM با سیستم‌های تلفنی مانند Voip و سانترال موجب می‌شود که سابقه‌ی ارتباط با مشتریان در سریع‌ترین زمان در اختیار کارشناسان و مدیران قرار گیرد.

- **گزارش‌ساز تحلیلی و گزارش‌ساز پیشرفته**

با ابزارهای گزارش‌سازی SarvCRM مدیران علاوه بر استفاده از گزارش‌های پیش‌فرض، می‌توانند گزارش‌های اختصاصی را که برای تصمیم‌گیری و مدیریت کسب‌وکار خود نیاز دارند دریافت نمایند.

- **اهداف**

با کمک ماژول اهداف می‌توان شاخص‌های کلیدی عملکرد کسب‌وکار را تعیین کرد و میزان فاصله تا این شاخص‌ها را در بازه‌های زمانی گوناگون به تفکیک کارشناسان، نمایندگان یا کل شرکت سنجید.

- **فروش پروژه‌محور**

در این حوزه قابلیت‌هایی نظیر ثبت اطلاعات هر پروژه و ذی‌نفعان متنوع آن، امکان انجام فروش‌های متعدد به یک پروژه، رفع چالش شناسایی پروژه‌های تکراری، مشخص شدن و گزارش‌گیری براساس وضعیت پروژه، ارتباط متقابل هر ذی‌نفع با هر پروژه و ... به مدیریت بهتر فروش پروژه‌ای کمک می‌کند.

- **رضایت‌سنجی**

با استفاده از این قابلیت می‌توان قالب‌های مختلف نظرسنجی مانند؛ نظرسنجی بعد از خدمات پس فروش، نظرسنجی سالانه و... را تعریف کرد و براساس فرآیندهای از پیش تعیین شده بصورت اتوماتیک لینک مربوطه برای مشتری ارسال و پاسخ‌های ایشان دریافت شود.





#### • ارائه وبسرویس

با کمک وبسرویس‌های SarvCRM می‌توانید یکپارچگی با دیگر نرم‌افزارها یا ابزارهای درون سازمانی نظیر وبسایت را ایجاد کنید که از دوباره‌کاری‌ها جلوگیری کرده و سرعت ارائه خدمات به مشتریان را افزایش دهید.

# مزیت‌های نرم‌افزارهای CRM ابری

## موفقیت خود را تضمین کنید.

در مدل رایانش ابری موفقیت شما و ارائه‌دهنده‌ی نرم‌افزار به هم گره خورده است. ارائه‌دهنده نرم‌افزار همه‌ی تلاش خود را انجام می‌دهد تا نرم‌افزار برای شما ارزشی ایجاد کند که همچنان اشتراک خود را تمدید کنید.

## در هزینه‌ها صرفه‌جویی کنید.

در سیستم‌های بر بستر رایانش ابری، شما هزینه‌های تهیه‌ی زیرساخت، سرور و سخت‌افزار، لایسنس و نگهداشت نرم‌افزار را نمی‌پردازید. در نتیجه بهای تمام‌شده استفاده از نرم‌افزار به مراتب کمتر از استفاده از نرم‌افزارهایی است که در محل مشتری نصب می‌شود.

## نگران امنیت اطلاعات خود نباشید.

تیم سرونو با بالاترین استانداردهای امنیتی و بر روی قدرتمندترین و به‌روزترین مراکز داده در ایران از اطلاعات شما محافظت می‌کند.

## در هر نقطه و در هر زمان به اطلاعات‌تان دسترسی داشته باشید.

برای استفاده از نرم‌افزار CRM نیاز به حضور فیزیکی در محل کارتان ندارید. در هر نقطه و از هر مکان تنها به وسیله‌ی اینترنت به نرم‌افزارتان دسترسی خواهید داشت.



”

### و در پایان

کسب‌وکارها همواره در حال تغییر و پیشرفت هستند و در طول مسیر خود به همراهی قابل اعتماد نیاز دارند. SarvCRM نیز پیوسته در حال ایجاد قابلیت‌های جدیدی است که بتواند به بهترین شکل پاسخگوی نیازهای متنوع و به‌روز مشتریان در حوزه CRM باشد، و برای این مسیر پر تلاش پایانی نیست.

“

# ارزش آفرینی برای مشتریان

## آقای اربابیان

### موسس و مدیرعامل شیپور

با کمک SarvCRM توانستیم در بازار هوشمندانه‌تر حضور یافته و با کارایی بیشتری مشتریان خود را مدیریت کنیم. موضوع بسیار با اهمیت برای من حضور فعال و منعطف تیم سرونو در پیاده‌سازی و ارائه‌ی راهکار براساس نیازمندی‌های شیپور بود که باعث افزایش سرعت و کیفیت خروجی‌های مورد انتظار ما شد.

## آقای بوربور

### مدیر بازاریابی و فروش مجموعه بسیار گستر آریا

بسیاری از اطلاعات مشتریان با منطق دوباره‌کاری‌ها و نبود سیستمی کامل و یکپارچه، توسط کارکنان ثبت نمی شد اما کاربرپسند بودن و یکپارچگی منسجم نرم افزار SarvCRM با سیستم راهکاران، موجب شد دیگر چنین دغدغه‌ای نداشته باشیم.

## آقای کریمی

### مدیر بازاریابی شرکت ژيوان زیست فناوری روژه

پس از استقرار نرم افزار و یکپارچگی آن با راهکاران توسط تیم آموزش‌دیده و با تجربه‌ی سرونو، اطمینان در تصمیم‌گیری با دریافت گزارش‌های تلفیقی از اطلاعات دو سیستم به حداکثر رسید.

## خانم باهری

### مدیر IT مجموعه مهندسی فرسار تجارت

رسیدگی به نیازهای مشتریانمان در زمان مورد انتظار آنها، تنها با آگاهی از بخش‌های مختلف مجموعه چون فروش و خدمات پس از فروش امکان‌پذیر بود که با SarvCRM میسر شد.

## آقای سامانی

### مدیر عامل شرکت مهندسی مشاور فرزاد راد

استفاده از نرم‌افزار SarvCRM ابری، این امکان را برای ما ایجاد می‌کند تا کارشناسان فروش بی‌نیاز از دستگاه، ابزار یا محل فیزیکی مشخص، به اطلاعات دسترسی داشته باشند. همچنین در طولانی‌مدت هزینه‌های استفاده ما از یک ابزار CRM را کاهش دهد.

## جناب قادری

### مدیرعامل مجموعه هونامیک ارتباط رستاک

دغدغه‌ی اصلی ما دانستن لحظه‌ای تعداد موجودی محصولات در انبار و تأییدیه‌های صورت‌های مالی بدون نیاز به دسترسی کارشناسان فروش در نرم‌افزار مالی بود که با امکان یکپارچگی نرم‌افزار SarvCRM و سپیدار، مسئله‌ی ما رفع شد.

## برخی از مشتریان SarvCRM

Hisense



مقدم

digikala



مادیران



FME

تحفه  
Tohfe



IMMERGAS

تجارت نیوز



Jeanswest



alibaba.ir



Alborz®  
البرز شیمی آسیا



MFS



فولاد حامیران  
شرکت حامی آلیاژ آسیا



اتاق بازرگانی صنایع معادن و کشاورزی البرز



	<b>بازاریابی</b>
مدیریت سرخ‌های تجاری	مدیریت کمپین‌های بازاریابی
	<b>مدیریت کانال‌های تماس</b>
ارسال SMS و ایمیل	مدیریت ارتباطات
ارسال پیام با واتساپ	مدیریت قالب ایمیل و پیام کوتاه
ارتباط تیم داخلی از طریق کامنت	ارتباط با سیستم تلفنی ویپ و سانترال
	<b>فروش</b>
مدیریت و صدور فاکتور	مدیریت مشتریان
مدیریت قراردادهای فروش و یادآورنده تمدید قراردادها	مدیریت اشخاص مرتبط با مشتری
مدیریت پرداخت‌های مشتریان	مدیریت فرصت‌های فروش
پیش‌بینی فروش	مدیریت محصولات و خدمات
تعریف مسیر فروش	مدیریت و صدور پیش‌فاکتور
	مدیریت رقبا
	<b>شركا و نمایندگان فروش</b>
مدیریت فرصت‌های فروش	مدیریت فرآیند جذب نمایندگان
ارائه‌ی دسترسی به نمایندگان از محل پورتال و یا CRM	آموزش و ارزیابی نمایندگان
ثبت گواهینامه‌ها و آموزش‌های ارائه‌ی شده به نمایندگان	رتبه‌بندی نمایندگان
	<b>مدیریت پشتیبانی، صدای مشتری و خدمات پس از فروش</b>
مدیریت وارانته‌ی و گارانتی دستگاه‌ها	مدیریت درخواست سرویس یا شکایات مشتریان
مدیریت دستور کارها	سنجش رضایت مشتریان
ثبت تایم‌شیت ارائه‌ی خدمات	مدیریت سریال دستگاه‌ها
مدیریت داغی	مدیریت سرویس‌های دوره‌ای
مدیریت کلیم نمایندگان	مدیریت نمایندگان خدمات
	پورتال نمایندگان خدمات
	<b>سفارش‌ها خرید و تامین‌کنندگان</b>
مدیریت و صدور سفارش‌های خرید	مدیریت تامین‌کنندگان

فعالیت‌ها	
مدیریت اسناد و کنترل ویرایش‌ها	مدیریت تماس‌ها و جلسات
تقویم هر کاربر با امکان مشاهده‌ی تقویم سایرین	مدیریت وظایف
	مدیریت فایل‌ها و یادداشت‌ها
پورتال مشتریان	
مشاهده فاکتورهای صادر شده و دریافت چاپ آن‌ها	ثبت و مشاهده سرویس‌ها (تیکت‌ها)
مشاهده سابقه پرداخت‌های انجام شده	ثبت و مشاهده‌ی سفارش‌ها
اتصال به درگاه بانک برای پرداخت آنلاین	مشاهده پیش‌فاکتورها و تایید آن‌ها
مدیریت پروژه	
پروفایل اختصاصی برای هر ذی‌نفع و ارتباط آن با هر پروژه	تعریف پروژه‌ها
مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر پروژه	مدیریت ذی‌نفعان و شرکت‌کنندگان مهم در هر پروژه
امکان تخصیص هر پروژه به چند کاربر	مدیریت فرصت‌های فروش در هر پروژه
قابلیت‌های عمومی	
امکان اختصاصی‌سازی گزینه‌های انتخابی تعیین‌شده	گزارش‌های از پیش ساخته شده
امکان اختصاصی‌سازی گزینه‌های انتخابی در تمام فرم‌ها	ایجاد گزارش اختصاصی براساس قابلیت‌های ماژول گزارش‌ساز پیشرفته
امکان ایجاد فیلدهای اطلاعاتی در تمامی فرم‌ها	ایجاد تحلیل‌های اختصاصی براساس قابلیت‌های ماژول تحلیل‌گر
امکان ایجاد فرم‌های اختصاصی	کارتابل مدیریتی و کارشناسی با امکان اختصاصی‌سازی
امکان تعریف اهداف در سطح کاربر، تیم و نماینده	مشاهده‌ی تقویم کاری و تقویم همکاران
ارتباط با تقویم گوگل	اتوماتیک‌سازی فعالیت‌ها براساس قابلیت‌های ماژول گردش‌کار
استفاده از API برای اتصال به سایر سامانه‌ها	ساخت قالب‌های PDF برای پیش‌فاکتورها، فاکتورها، قراردادهای و سفارش‌های خرید براساس قالب‌های نمونه
فرآیند تایید پیش فاکتور یا سفارش خرید	پشتیبانی از چند واحد پولی
ارتباط با نرم‌افزار راهکاران همکاران سیستم	ثبت نظر یا پیغام برای سایر کاربران
ارتباط با نرم‌افزار راهکاران ابری همکاران سیستم	مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر کاربر
ارتباط با نرم‌افزار سپیدار همکاران سیستم	مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر تیم کاری



همکاران  
سیستم



شرکت توسعه راهکارهای مدیریت سرونو  
عضو گروه شرکت‌های همکاران سیستم  
تهران، بلوار نلسون ماندلا، خیابان گلگشت، پلاک ۸  
تلفن: ۰۲۱-۸۳۳۸۲۲۰۰  
[www.sarveno.com](http://www.sarveno.com) | [www.sarvcrm.com](http://www.sarvcrm.com)



برای دریافت نسخه الکترونیک  
کاتالوگ اسکن کنید.