



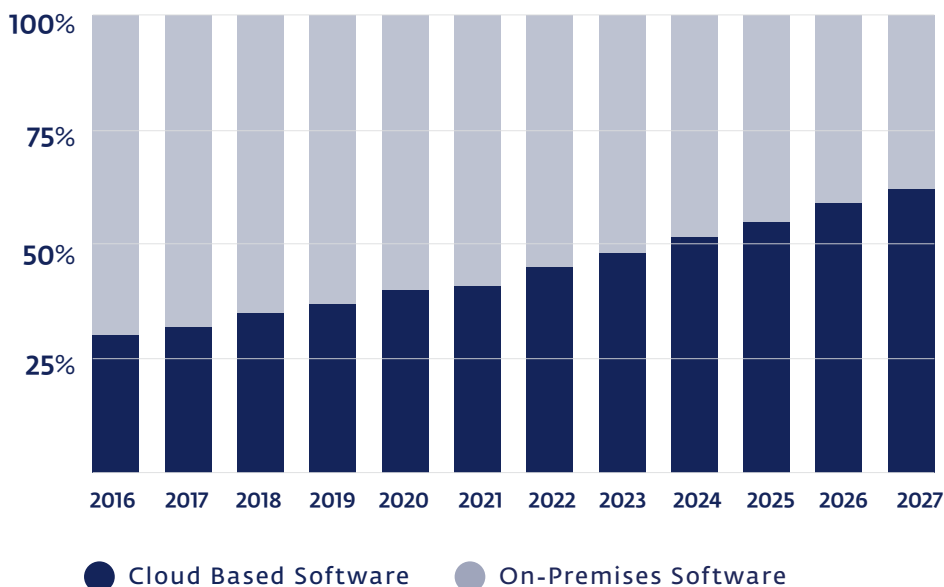
**قهرمان داستان
مشتری باشید!**



نرم افزار CRM چیست؟

نرم افزار CRM ابزاری جامع برای مدیریت و تحلیل بازاریابی، فروش و ارائه خدمات پس از فروش است. با استفاده از این سیستم، می‌توانید این بخش‌ها را به صورت کارآمدتر مدیریت کرده و با بهره‌گیری از اطلاعات جمع‌آوری شده، بهبودهای لازم را در فرآیندهای خود اعمال کنید. در نهایت، این اقدامات منجر به افزایش رضایت مشتریان و سودآوری کسب‌وکار شما خواهد شد.

در سال‌های اخیر، با هدف دسترسی سریع و آسان به اطلاعات از هر نقطه، کسب‌وکارها به سمت استفاده از نرم‌افزارهای CRM مبتنی بر پردازش ابری روی آورده‌اند؛ این تصمیم باعث کاهش هزینه‌های زیرساختی و افزایش سطح امنیت اطلاعات شده است. پیش‌بینی می‌شود که تا سال ۲۰۲۷، بیش از ۷۰٪ کسب‌وکارها استفاده از نرم‌افزارهای ابری را ترجیح خواهند داد.



Source: Statista Market Insights

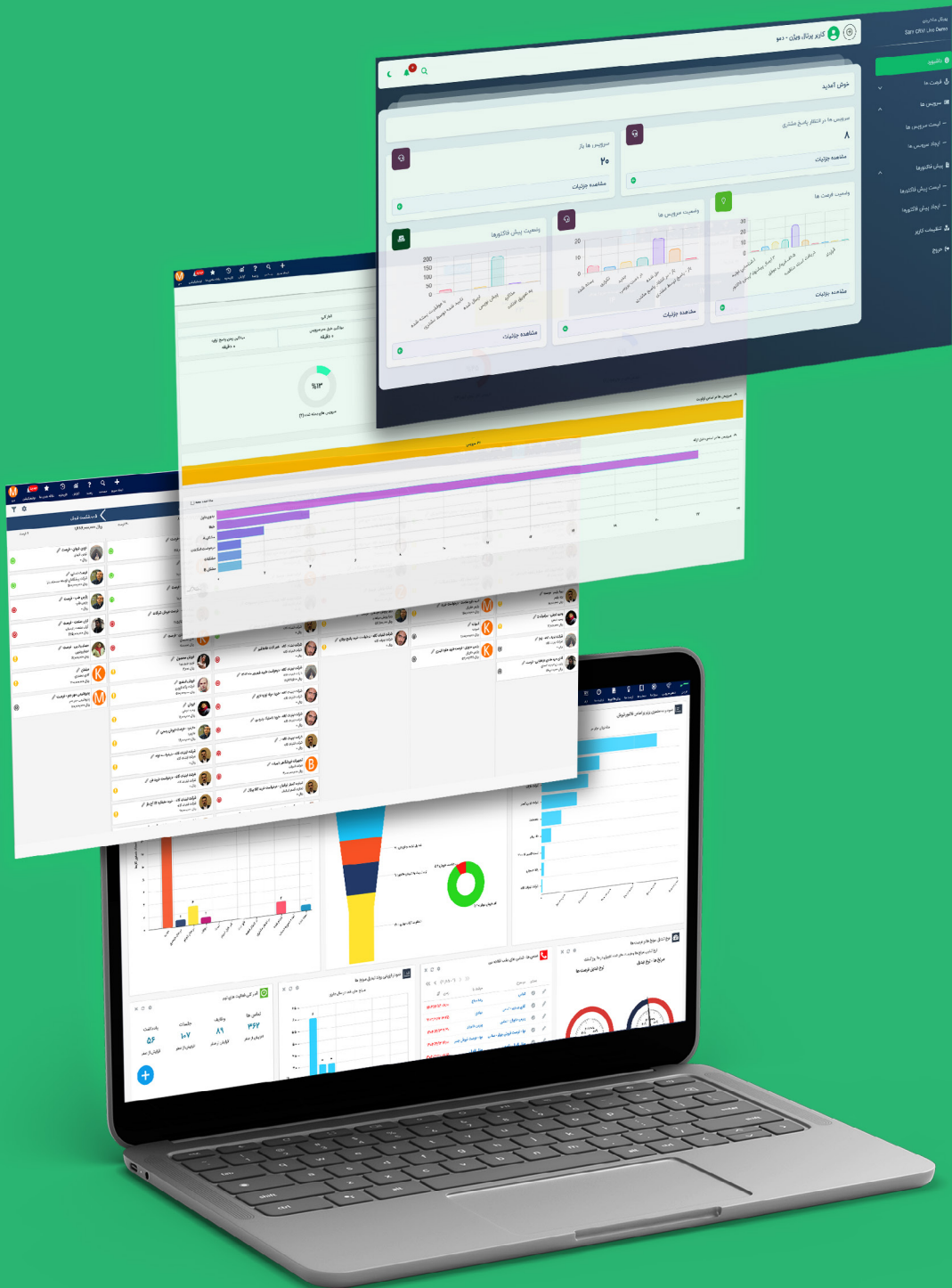


کسب‌وکار شما به نرم‌افزار CRM نیاز دارد؟

- ۱- آیا از میزان اثربخشی تبلیغات اطلاعی دارید؟
- ۲- آیا مشتری‌ها به موقع پیگیری می‌شوند؟
- ۳- آیا از عملکرد تیم فروش و نمایندگان مطلع هستید؟
- ۴- آیا از برنامه جلسات و تماس‌ها، پیش‌فاکتورها و وظایف کارشناسان فروش در یک هفته آینده اطلاع دارید؟
- ۵- آیا می‌دانید هر کارشناس با چند مشتری بالقوه در ارتباط است؟
- ۶- آیا می‌دانید برای موفق شدن هر فروش لازم هست چه کاری انجام شود؟
- ۷- آیا هماهنگی در بخش‌های مختلف سازمان شما دیده می‌شود؟
- ۸- آیا تاریخچه محصولات فروخته شده به مشتریان، گارانتی و خدمات پس از فروش در دسترس است؟
- ۹- آیا وضعیت درخواست‌ها و سرویس‌های ارائه شده به مشتریان مشخص است؟
- ۱۰- آیا از میزان رضایت مشتریان از خدمات و محصولات اطلاع دارید؟

**اگر پاسخ سوالات بالا را نمی‌دانید؛
شما قطعاً به نرم‌افزار CRM نیاز دارید!**







مدیریت کمپین، سرنخ و
سنجش اثربخشی آن‌ها



مدیریت حساب و فرصت فروش



مدیریت کیف فروش، پیش‌بینی
فروش و پیگیری‌های فروش



مدیریت پیش‌فاکتور و روال تاییدیه،
فاکتور، قرارداد و پرداخت

📈 \$ فرایندهای بازاریابی و فروش را مدیریت کنید

با وجود هزینه‌های زیاد بازاریابی، دلایل بسیاری از شکست‌ها در فروش، فراموشی و عدم پیگیری به موقع است. شما می‌توانید با استفاده از SarvCRM فرایندهای فروش خود را به طور پیوسته بررسی و از انجام دقیق کارها برای پیشبرد موفقیت آمیز اطمینان حاصل کنید. گزارش و تحلیل‌های موثر از فعالیت‌های بازاریابی، مزیت بهره‌گیری از چنین ابزاری است.

- دستیابی سریع به اطلاعات مختلف در نرم‌افزار SarvCRM و افزایش بهره‌وری کارشناسان با امکان شخصی‌سازی کارتابل کاری
- امکان برنامه‌ریزی و ثبت فعالیت‌های مربوط به فروش و بازاریابی به تفکیک مشتریان، پرونده‌های فروش و کاربران
- دستیابی به بهترین عملکرد در پیشبرد فروش خدمات و محصولات با استفاده از قابلیت "فروش در دست"
- قابلیت تعریف گردش‌های کاری متناسب با فرایندهای کسب‌وکاری و دریافت آلام و نوتیفیکیشن‌های کاربردی در مراحل مختلف پیشبرد فروش

خدمات پس از فروش 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 اولویت‌بندی نموده؛ سپس طی یک فرایند موثر، تمامی گام‌های پاسخ‌دهی به نیاز مشتریان را مدیریت و در پایان کیفیت خدمات خود را -از مشتریان- با یک نظرسنجی اتوماتیک ارزیابی کنید.

- دسترسی به تاریخچه‌ی هر مشتری شامل دستگاه‌های فروخته‌شده، وضعیت گارانتی‌ها، خدمات ارائه شده و... با استفاده از کنسول مرکز تماس SarvCRM
- دسترسی مشتریان به اطلاعات شامل فاکتورها، پیش‌فاکتورها، درخواست‌ها و... از طریق پورتال مشتریان SarvCRM
- مدیریت نمایندگان خدمات پس از فروش شامل ارجاع درخواست خدمات مشتریان، ثبت درخواست قطعات، ثبت درخواست‌های مالی و... از طریق پورتال نمایندگان SarvCRM
- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه ارائه خدمات با خودکار کردن فرآیندهای موجود و حذف دوباره کاری‌ها با یکپارچگی با نرم‌افزار راهکاران



جذب نمایندگان



آموزش و گواهینامه



مدیریت فرصت‌های فروش



مدیریت اهداف، ارزیابی و
رتبه‌بندی نمایندگان



محاسبات مالی



پورتال نمایندگان



ارتباط با نمایندگان را مدیریت کنید

در بسیاری از شرکت‌ها، نمایندگان فروش یا خدمات، به نمایندگی از شرکت مادر در فرآیندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش در کنار مشتریان حضور دارند. با توجه به نقش مهم این شرکای تجاری در موفقیت یا شکست کسب‌وکارها، استفاده از ابزارهایی که به مدیریت بهتر آن‌ها کمک کند ضروری است.

- مدیریت فرآیند جذب نمایندگان؛ شامل اعتبارسنجی اولیه، پیشبرد مذاکرات همکاری، ارائه آموزش‌های لازم، ارزیابی‌های دوره‌ای و...
- مدیریت درخواست‌های خرید نمایندگان؛ شامل ثبت درخواست‌ها تا ارائه محصول، هدف‌گذاری بر روی میزان خرید هر نماینده، امکان انجام پرداخت آنلاین و...
- پورتال نمایندگان؛ شامل مدیریت و ثبت فعالیت‌های مرتبط با هر مشتری و قابلیت دریافت گزارشات عملکردی از نمایندگان
- گزارش‌گیری از فروش‌های نمایندگان؛ به تفکیک فروش مستقیم یا واسط

برخی دیگر از ویژگی‌های SarvCRM

مدیریت اهداف

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



گردش کار

در SarvCRM می‌توانید برای کاهش هزینه‌ها و اطمینان از انجام کارها، فعالیت‌های مرتبط با هر فرایند مشتری را به شکل اتوماتیک تعریف و به مسئول مربوطه ارجاع دهید.



گزارش‌ساز تحلیلی و گزارش‌ساز پیشرفته

SarvCRM به شما این امکان را می‌دهد که علاوه بر گزارش‌های پیش‌فرض، گزارش‌های اختصاصی برای تصمیم‌گیری و مدیریت کسب‌وکار خود دریافت کنید.



ارتباط با پلتفرم‌های BI

SarvCRM این امکان را به شما می‌دهد که ترکیب دقیقی از داده‌های CRM را به صورت خودکار و در بازه‌های زمانی مشخص (ساعتی، روزانه، هفتگی یا ماهانه) به سرورهای داخلی سازمان ارسال نمایید.



رضایت‌سنجی

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



ارائه‌ی وب‌سرویس

با استفاده از وب‌سرویس‌های SarvCRM می‌توانید یکپارچگی با دیگر نرم‌افزارها و ابزارهای درون‌سازمانی ایجاد کرده و با جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها، سرعت ارائه خدمات به مشتریان را افزایش دهید.



ارتباط با سیستم تلفنی

با امکان ارتباط SarvCRM و سیستم‌های تلفنی مانند VoIP و سانترال، می‌توانید سابقه‌ی ارتباط با مشتریان را در سریع‌ترین زمان در اختیار داشته باشید.



پرتال مشتریان

با پرتال مشتریان SarvCRM، ثبت تیکت، مشاهده و دریافت فاکتور و پرداخت مستقیم بدهی‌ها برای مشتریان ممکن می‌شود؛ این ابزار، ارتباط با مشتری را ساده‌تر و شفاف‌تر می‌کند.



چرا یکپارچگی نرم افزارهای ERP و CRM برای سازمان ها حیاتی شده است؟



امروزه بسیاری از سازمان های توسعه یافته به دلیل خطاهای انسانی، ثبت اطلاعات تکراری، دوباره کاری ها و پیچیدگی مدیریت با افزایش نارضایتی داخلی و مشتریان مواجه هستند. دغدغه اصلی مدیران و کارشناسان کسب و کارهای توسعه یافته؛ ایجاد جریان کاری پیوسته برای ارائه بهتر خدمات به مشتریان است. با یکپارچگی نرم افزار SarvCRM با نرم افزارهای راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار از طریق وب سرویس استاندارد و اختصاصی گروه همکاران سیستم، به سازمان ها کمک می کند تا بهره وری را با کاهش دوباره کاری ها افزایش دهند.

همچنین با این یکپارچگی دوطرفه شرکت ها می توانند دید ۳۶۰ درجه از اطلاعات مشتریان و بازار مانند اطلاعات بازاریابی، فعالیت ها، پیش فاکتور، فاکتور، مانده حساب و خدمات پس از فروش داشته باشند و با تلفیق اطلاعات تعاملی و مالی، گزارشات تحلیلی و جامعی ارائه دهند که بهبود تصمیم گیری ها و افزایش کارایی سازمان کمک می کند.



سپیدار
همکاران سیستم



راهکاران
همکاران سیستم



راهکاران ابری
همکاران سیستم



توسعه راهکارهای مدیریت سرونو
عضو گروه شرکت‌های همکاران سیستم



- **پیش از فروش:** مدیریت روابط مشتریان و افزایش درآمد
- **خدمات پس از فروش:** ارائه خدمات قابل اعتماد و با کیفیت
- **مدیریت نمایندگان:** توانمندسازی شبکه فروش و عملیات



از زبان مشتریان SarvCRM



مدیرعامل شرکت نخ جراحان: نرم افزار سرو CRM به ما کمک کرد تا بسیاری از چالش های مدیریتی و عملیاتی را پشت سر بگذاریم. این نرم افزار، فرآیندهای فروش ما را ساده تر و هماهنگی بین تیم ها را به طرز چشمگیری افزایش داد. سرو CRM را به تمامی مجموعه هایی که به دنبال یک راهکار حرفه ای برای مدیریت فروش هستند، پیشنهاد می کنیم.



مدیرعامل شیپور: با کمک SarvCRM توانستیم هوشمندانه تر در بازار حضور یافته و مشتریان خود را با کارایی بیشتری مدیریت کنیم. موضوع بسیار با اهمیت برای من، حضور فعال و منعطف تیم سرونو در پیاده سازی و ارائه راهکار براساس نیازمندی های شیپور بود که باعث افزایش سرعت و کیفیت خروجی های مورد انتظار ما شد.



مدیر بخش خدمات پس از فروش مجموعه هایسنس: با اتمام استقرار همزمان برای تمام نمایندگان و دریافت پشتیبانی در مواقع لزوم، توانستیم به سه هدف دستیابیم، با قابلیت هایی که یکپارچگی سیستم خدمات پس از فروش، سیستم فروش و انبار راهکاران به ما می دهد دقت در ارائه خدمات را افزایش دهیم؛ با استفاده از قابلیت های صفحه سرویس تماس (کال سنتر) به اطلاعات مورد نیاز از مشتری دسترسی داشته باشیم و با سرعت بیشتری ثبت اطلاعات را انجام دهیم و در نهایت به بتوانیم به گزارش های مورد نیازمان دسترسی داشته باشیم.







بازاریابی	
مدیریت کمپین‌های بازاریابی و سنجش اثربخشی آن	مدیریت سرخ‌های تجاری
مدیریت کانال‌های تماس	
مدیریت ارتباطات	ارسال SMS و ایمیل
مدیریت قالب ایمیل و پیام کوتاه	ارسال پیام با واتس‌اپ
ارتباط با سیستم تلفنی سانترال و VoIP	ارتباط تیم داخلی از طریق کامنت
فروش	
مدیریت مشتریان	مدیریت اشخاص مرتبط با مشتری
مدیریت فرصت‌های فروش	مدیریت محصولات و خدمات
دسته‌بندی محصولات	مدیریت و صدور پیش‌فاکتور
مدیریت و صدور فاکتور	مدیریت قراردادهای فروش و یادآورنده تمدید قرارداد
مدیریت پرداخت‌های مشتریان	پیش‌بینی فروش
تعریف مسیر فروش	مدیریت رقبا و امکان اتصال به فرصت‌های فروش
تعریف چند روند فروش با مراحل متفاوت (مراحل فروش چندگانه)	
شرکا و نمایندگان فروش	
مدیریت فرایند جذب نمایندگان	آموزش و ارزیابی نمایندگان
مدیریت اهداف نمایندگان	رتبه‌بندی نمایندگان
مدیریت فرصت‌های فروش نمایندگان	ارائه دسترسی به نمایندگان از طریق پورتال و یا CRM
ثبت گواهینامه‌ها و آموزش به نمایندگان	محاسبات مالی
مدیریت پشتیبانی، صدای مشتری و خدمات پس از فروش	
مدیریت درخواست سرویس یا شکایات مشتریان	مدیریت سریال دستگاه‌ها
مدیریت وارانته و گارانتی دستگاه‌ها	مدیریت عملکرد خدمات
مدیریت نصب دستگاه‌ها	مدیریت تعمیرات
مدیریت چک‌لیست‌های خدمات و راه‌اندازی دستگاه‌ها	مدیریت نصب گروهی
مدیریت دستورکارها	مدیریت ارجاع دستورکارها
مدیریت دفاتر سرویس	مدیریت مراکز سرویس
مدیریت سرویس‌های دوره‌ای دستگاه‌ها	ثبت تایم‌شیت ارائه خدمات
مدیریت قطعات و اجرت‌ها	مدیریت داغی‌ها
مدیریت نمایندگان خدمات	مدیریت درخواست نمایندگان
پورتال نمایندگان خدمات	
مدیریت قرارداد خدمات پس از فروش	
سنجش رضایت و دریافت گزارش‌های تحلیلی	

فعالیت‌ها	
مدیریت تماس‌ها، جلسات و وظایف	تقویم هر کاربر با امکان مشاهده تقویم سایرین
مدیریت فایل‌ها و یادداشت‌ها	مدیریت اسناد و کنترل ویرایش‌ها
سفارش‌های خرید و تامین‌کنندگان	
مدیریت تامین‌کنندگان	مدیریت و صدور سفارش‌های خرید
پورتال مشتریان	
ثبت و مشاهده سرویس‌ها و سفارش‌ها (تیکت‌ها)	مشاهده فاکتورهای صادر شده و دریافت چاپ آن‌ها
مشاهده پیش‌فاکتورها و تایید آن‌ها	سابقه درخواست‌های خرید، قراردادهای پرداخت‌ها
تعریف قالب برای خروجی پیش‌فاکتور توسط مشتری	اتصال به درگاه بانک برای پرداخت آنلاین و احراز هویت
مدیریت فروش پروژه‌محور	
تعریف پروژه‌ها و تخصیص هر پروژه به کاربران	مدیریت ذی‌نفعان و شرکت‌کنندگان مهم در هر پروژه
مدیریت فرصت‌های فروش در هر پروژه	پروفایل اختصاصی برای هر ذی‌نفع و ارتباط با هر پروژه
مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر پروژه	تایم شیت
تعریف وظایف پروژه، برنامه‌ریزی و مدیریت مسیر آن	دسته‌بندی و مدیریت منابع
قابلیت‌های عمومی	
ورود داده‌ها	گزارش‌های از پیش ساخته‌شده
گزارش اختصاصی براساس ماژول گزارش‌ساز پیشرفته	تحلیل‌های اختصاصی براساس ماژول تحلیل‌گر
کارتابل مدیریتی و کارشناسی با امکان اختصاصی‌سازی	مشاهده تقویم کاری و تقویم همکاران
اتوماتیک‌سازی فعالیت‌ها براساس قابلیت‌های ماژول گردش کار	
ساخت قالب‌های PDF برای پیش‌فاکتورها، فاکتورها، قراردادهای سفارش‌های خرید براساس قالب‌های نمونه	
پشتیبانی از چند واحد پولی	ثبت نظر یا پیغام برای سایر کاربران
ایجاد فیلدهای اطلاعاتی در تمامی فرم‌ها	ایجاد فرم‌های اختصاصی
فرایند تاییدیه پیش‌فاکتور یا سفارش خرید	فرایند تاییدیه پیش‌فاکتور یا سفارش خرید
مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات هر کاربر و هر تیم	اختصاصی‌سازی گزینه‌های تعیین‌شده در تمام فرم‌ها
تعریف اهداف در سطح کاربر، تیم و نماینده و پایش آن‌ها به شکل نموداری	
رضایت‌سنجی	
ایجاد و ارسال اتوماتیک فرم‌های اختصاصی	ارائه گزارش از نظرات مشتریان
یکپارچگی‌ها	
ارتباط با نرم‌افزار راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار همکاران سیستم	
ارتباط با Google Drive/Calendar, Dropbox	ارائه API برای اتصال به سایر سامانه‌ها
ارتباط با سیستم تلفنی سانترال و VoIP	ارتباط با مسیرپایب نشان
ارتباط با کاوه‌نگار، SMS.IR، قاصدک و... به عنوان ارائه‌دهنده خدمات پیامکی	
ارتباط با پلتفرم‌های BI	



شرکت توسعه راهکارهای مدیریت سرونو
(عضو گروه شرکت‌های همکاران سیستم)

تهران، بلوار نلسون ماندلا، خیابان گلگشت، پلاک ۸
تلفن: ۰۲۱ - ۸۳۳۸۲۲۰۰

sarvcrm.com

