



اولین و تنها نرم افزار یکپارچه اختصاصی تأسیسات و تهویه مطبوع

- سیستم مدیریت مشتریان
- سیستم مدیریت فروش و انبار
- سیستم مدیریت خدمات پس از فروش
- سیستم جامع حسابداری «مجهز به ماژول ارتباط با سامانه مؤدیان»

بستر ارائه:

- تحت وب با امکان نصب بر روی هاست اختصاصی یا شبکه داخلی
- تحت موبایل و سازگار با انواع موبایل، تبلت، سرفیس، آی پد و ...
- سازگار با سیستم عامل های ویندوز، اندروید، آی او اس، ویندوز موبایل

امکانات ویژه:

- مجهز به سیستم تیکت
- سیستم اتوماسیون ارتباطی با همکاران و مشتریان (به همراه لینک تکمیلی پیوست فایل ها)
- امکانات وسیع در ارتباط با پیامک
- امکان اتصال به سامانه تلفنی VOIP
- امکان اتصال به سامانه مؤدیان سازمان امور مالیاتی
- امکان اتصال به سایر نرم افزارهای کاربردی مورد استفاده کاربر



معرفی اجمالی نرم افزار یکپارچه فروش و خدمات پس از فروش مونوپول™:

سیستم جامع مدیریت فروش و خدمات پس از فروش مونوپول™ امکان مدیریت سیستم های انبارداری، حسابداری، خدمات پس از فروش، نماینده ها و تکنسین ها، مدیریت ارتباط با مشتریان را به صورت یکپارچه برای فعالان صنعت تأسیسات و تهویه مطبوع بر بستر شبکه و اینترنت را فراهم می کند. طراحی سیستم با آخرین متدهای روز انجام گرفته که دارای امنیت بالاتر و کارایی بهتر برای مدیریت و گزارش گیری از واحدهای مجموعه است و امکان کنترل سطح دسترسی هر کاربر در جزئی ترین بخش های سیستم را میسر می کند.

این سامانه جامع شامل بخش های زیر است:

سیستم مدیریت خدمات پس از فروش

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| ▪ حسابداری خدمات | ▪ مدیریت مشتریان خدمات |
| ▪ مدیریت نمایندگان خدمات | ▪ مدیریت گارانتی |
| ▪ رضایت سنجی مشتریان | ▪ خدمات تعمیر و نصب |
| ▪ مدیریت شکایات مشتریان | ▪ سایر خدمات به مشتریان |

سیستم مدیریت فروش

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| ▪ صدور پیش فاکتورهای خرید | ▪ صدور پیش فاکتورهای فروش |
| ▪ صدور فاکتورهای خرید | ▪ صدور فاکتورهای فروش |
| ▪ صدور فاکتور برگشت از خرید | ▪ صدور فاکتور برگشت از فروش |

سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| ▪ اطلاع رسانی ها | ▪ مدیریت مشتریان بالقوه |
| ▪ تعریف انواع کمپین فروش | ▪ فروش مجدد به مشتریان |
| ▪ مدیریت رقبا | ▪ مدیریت رویدادها |
| ▪ بررسی دلایل فروش و عدم فروش | ▪ مدیریت تماس ها |

سیستم مالی و انبار

- | | |
|---------------------|------------------|
| ▪ صدور حواله انبار | ▪ حسابداری شرکتی |
| ▪ صدور رسید انبار | ▪ حسابداری خدمات |
| ▪ مدیریت انبارها | ▪ حسابداری فروش |
| ▪ گروه بندی محصولات | ▪ خزانه داری |

سامانه جامع تحت وب مونوپول:

این سامانه تحت وب قابل استفاده در کامپیوتر، لپتاپ، موبایل و ... است که به صورت یکپارچه امکان مدیریت بخش‌های مختلف مجموعه را برای مخاطب فراهم می‌آورد. برخی از امکانات این سامانه جامع به شرح زیر است:

مدیریت فروش: شامل صدور فاکتورها (فروش، خرید، پیش فروش، پیش خرید، برگشت از خرید، برگشت از فروش و ...) گزارش آمار فروش ماهانه، گزارش فروش سالانه، گزارش کالاهای فروش رفته و ... است.

مدیریت خدمات پس از فروش: شامل بخش‌های مدیریت پذیرش (ثبت سرویس نصب/تعمیر، پیگیری سرویس‌ها، جستجوی سرویس، کارتابل سرویس‌های ارجاع شده برای انجام کار و ...) مدیریت دستور کار (ایجاد دستور کار، پاسخگویی به دستور کار و ...) و مدیریت گارانتی است.

مدیریت اطلاعات پایه: شامل تعریف کاربر، تعریف طرف حساب (مشتری، تأمین کننده)، تعیین سطح دسترسی کاربران به سیستم، تعریف کالاها و قطعات و ... است.

مدیریت مشتریان: تعریف مشتری بالقوه، تعریف مشتری، تعریف و تعیین کمپین‌های فروش، گزارش‌گیری از مشتریان و ... است.

ایجاد یادآوری: یادآور توسط کاربر ایجاد می‌شود و فقط برای همان کاربر در تایخ و ساعت مشخص شده انجام یک کار را اعلام می‌نماید که می‌تواند به چند حالت مختلف ایجاد شود:

- **یادآوری مربوط به مشتری** در تاریخ و ساعت مشخص شده متن مورد نظر را به کاربر نمایش می‌دهد و امکان باز کردن پرونده مشتری مورد نظر را به کاربر می‌دهد.
- **یادآوری مربوط به سرویس‌ها** در تاریخ و ساعت مشخص شده متن مورد نظر را به کاربر نمایش می‌دهد و امکان باز کردن پرونده سرویس مورد نظر را به کاربر می‌دهد.
- **یادآوری مربوط به فاکتورها** در تاریخ و ساعت مشخص شده متن مورد نظر را به کاربر نمایش می‌دهد و امکان باز کردن فاکتور مورد نظر را به کاربر می‌دهد.
- **یادآوری مربوط به اسناد حسابداری** در تاریخ و ساعت مشخص شده متن مورد نظر را به کاربر نمایش می‌دهد و امکان باز کردن سند حسابداری مورد نظر را به کاربر می‌دهد.

مدیریت حسابداری: شامل تعیین و ویرایش درخت حسابداری، ایجاد سند حسابداری جدید، ویرایش اسناد حسابداری، جستجوی سند و ... است. این بخش همچنین شامل گزارش‌های حسابداری (گزارش گروه، دفتر کل، دفتر معین و ...) و ترازهای حسابداری (تراز گروه، کل، معین و تفصیل) است.

دستورالعمل: دستورالعمل می‌تواند به چند حالت مختلف ایجاد شود:

- ایجاد دستورالعمل برای سرویس، اسناد حسابداری، فاکتورها و ...
- ایجاد دستورالعمل مستقل از سایر بخش‌ها
- ایجاد دستورالعمل آموزشی

تمام حالت‌های ایجاد دستورالعمل می‌تواند برای یک یا چند کاربر، یا برای همه کاربران مجموعه اعم از تکنسین، نماینده، پرسنل و ... ایجاد شود. همچنین برای تمام دستورالعمل‌ها امکان پاسخگویی وجود دارد و می‌تواند هر نوع فایلی (عکس، فیلم، اسناد و ...) را به عنوان ضمیمه داشته باشد.

سامانه آنلاین نمایندگان:

امکان استفاده برای نمایندگان و تکنسین‌های شرکت بر روی بستر اینترنت (مناسب‌سازی شده برای کامپیوتر و موبایل) فراهم است.

در این سامانه نماینده/تکنسین امکان ایجاد سرویس نصب/تعمیر، پیگیری سرویس‌های ارجاع شده از دفتر مرکزی، تعیین هزینه‌های سرویس انجام شده، درخواست قطعه برای سرویس و ... را دارد.

سامانه آنلاین نمایندگان/تکنسین‌ها:

این سامانه به صورت یک سایت قابل نصب (WPA) در گوشی تلفن همراه اندروید، IOS، تبلت، لپ‌تاپ و کامپیوتر طراحی شده که به کاربران پذیرش، مدیریت، تکنسین‌ها و ... امکان ایجاد و پیگیری سرویس را با توجه به دسترسی‌های تعیین شده می‌دهد. این سامانه برای هر سرویس امکان الصاق هرگونه فایلی را به عنوان ضمیمه سرویس فراهم می‌کند. همچنین امکان صدور فاکتور به صورت آنلاین، دریافت امضاء دیجیتال از مشتری و استعلام سریال‌ها به صورت بارکد و QR CODE را نیز میسر می‌سازد.

زیرسیستم کنترل گارانتی و سریال:

این زیرسیستم امکان ورود و پیگیری اطلاعات کارت‌های گارانتی و سریال محصولات از ورودی خط تولید و یا از بدو واردات محصول، امکان ثبت گروهی اطلاعات از طریق اکسل، امکان گزارش‌گیری از سابقه محصولات و ... را فراهم می‌کند:

۱. تعریف برند به صورت برند تولید کننده یا گارانتی کننده برای دسته بندی کارت ها
۲. تعریف کارت گارانتی با اطلاعات کامل محصول و قطعات زیرمجموعه
۳. ورود کارت گارانتی به صورت گروهی از طریق فایل اکسل
۴. ورود اطلاعات خط تولید
۵. جستجوی کارت‌ها
۶. صدور کارت گارانتی به صورت خودکار توسط سیستم بر اساس تنظیمات دلخواه کاربر
۷. تمدید کارت‌های گارانتی منقضی یا نزدیک به انقضاء
۸. مدیریت درخواست تعیین زمان شروع گارانتی
۹. گزارش از کارت‌های گارانتی (کارت‌های ایجاد شده/ آماده فروش/ فروش رفته/ استفاده شده و ...)
۱۰. گزارش مقایسه تعدادی کارت‌های گارانتی

زیرسیستم مدیریت نمایندگان:

این زیرسیستم امکان تعریف و مدیریت نماینده‌ها، تنظیم نحوه تسویه حساب هر نماینده، ثبت سرویس برای نماینده، گزارش‌گیری از نماینده و ... را فراهم می‌کند.

زیرسیستم باشگاه مشتریان خدمات:

این زیرسیستم به مشتریان مجموعه امکان ثبت نام، ایجاد درخواست خدمات (نصب یا تعمیر) ، پیگیری درخواست‌ها، مشاهده فاکتورهای ثبت شده، رضایت‌سنجی آنلاین، ثبت شکایات مشتری به صورت آنلاین را فراهم می‌کند. ثبت نام مشتری به صورت طرف حساب و درخواست خدمات به صورت سرویس نصب/تعمیر در سامانه قابل پیگیری و مشاهده است.

زیرسیستم مکاتبات:

این ماژول امکان ثبت و پیگیری نامه‌های دریافتی و ارسالی، ایجاد پیوست برای نامه، بایگانی، ثبت در اندیکاتور، جستجو نامه‌ها، مشاهده ارتباطات و ارجاعات نامه را برای کاربران به نسبت سطح دسترسی آنها فراهم می‌کند.

زیرسیستم تولید:

امکان تعریف فرمول ساخت، امکان اختصاص شماره سریال برای محصول تولید شده، امکان صدور کارت گارانتی برای محصولات تولید شده، امکان جستجو و ویرایش فرمول‌های ساخت، امکان تعیین هزینه سربار و دستمزد هر محصول توسط این ماژول فراهم می‌شود. این زیرسیستم همچنین دارای گزارش‌های لازم برای مدیریت تولید محصولات شرکت است.

ماژول سنجش رضایت مشتریان (happy call)

برخی امکانات زیرسیستم هپی کال به شرح زیر است:

۱. ایجاد مقیاس با تعداد پاسخ مشخص (دو، سه، چهار و پنج جوابه)
۲. امکان تعیین ارزش (وزن) هر جواب
۳. امکان تعیین بخش مورد نظر (تکنسین، اپراتور، محصول و ...). برای هپی کال در هر مقیاس
۴. امکان تهیه گزارش از سطح رضایتمندی مشتریان در سطوح مختلف شهر، استان و کل کشور
۵. امکان تهیه گزارش از سطح رضایتمندی هر مشتری
۶. امکان تهیه گزارش از میزان رضایت مشتریان از هر نماینده/تکنسین
۷. امکان تهیه گزارش از میزان رضایتمندی مشتریان از هر محصول
۸. امکان تهیه تمام گزارش‌ها به صورت نموداری، لیستی و درصدی

ماژول پیگیری شکایات مشتریان:

امکان ثبت و پیگیری شکایات مشتریان، امکان ارجاع شکایات اعلام شده به قسمت‌های مختلف مجموعه، گزارش‌های تحلیلی از عملکرد سیستم شکایات و ... با این زیرسیستم فراهم می‌شود:

۱. امکان ایجاد گروه‌بندی شکایات در گروه‌های اصلی و گروه‌های زیرمجموعه
۲. امکان تعریف وضعیت‌های مختلف برای تعیین وضعیت شکایات
۳. امکان پیگیری شکایات
۴. ارائه کد رهگیری شکایات
۵. ثبت مشخصات کامل مشتری در پرونده شکایت توسط سیستم
۶. امکان ثبت تاریخ فرجام شکایت
۷. ثبت رضایت‌سنجی پس از فرجام شکایت
۸. امکان تهیه گزارش (نموداری، لیستی) از گروه‌ها، وضعیت شکایات، تأخیر در پاسخگویی

ماژول پیامک:

این ماژول امکان ارسال پیامک به صورت تکی و گروهی برای مشتریان مجموعه را فراهم می‌کند. به راحتی می‌توان متن پیش‌فرضی را آماده نمود که دارای پارامتر ورودی (مثل نام مشتری، موبایل، تلفن، نام محصول و ...) باشد و سیستم در حین ثبت سرویس و ... به صورت اتوماتیک پارامترهای ورودی را جایگزین و پیامک را ارسال می‌نماید. همچنین امکان مدیریت پیامک‌های دریافتی را برای شما فراهم می‌کند.

ماژول پیگیری از طریق پیامک:

این ماژول امکان دریافت اتوماتیک پیامک‌های پیگیری وضعیت سرویس بر اساس سریال محصول و ارائه پاسخ اتوماتیک به مشتری توسط پیامک را فراهم می‌کند.

ماژول دستورالعمل‌ها:

این ماژول امکان ثبت دستورالعمل برای یک یا چند کاربر با قابلیت پاسخ دادن به دستورالعمل‌های دریافتی و ارسال ضmann نامحدود را برای کاربران و تکنسین‌های مجموعه فراهم می‌کند، همچنین امکان ارتباط دستورالعمل با پرونده اسناد، محصولات و افراد را ممکن می‌سازد.

ماژول سرویس‌های دوره‌ای:

اعلام سرویس‌های دوره‌ای، موعد سرویس‌ها، کنترل اتمام گارانتی، اعلام سر رسید چک‌ها و ... از امکانات این ماژول است.

ماژول گزارش ساز انبار:

این ماژول امکان تهیه گزارش های سفارشی از موجودیت ها (فیلدها و بخش ها) مربوط به زیرسیستم انبار را فراهم می آورد. کاربر می تواند براساس نیاز مجموعه فیلدهای خروجی و فیلترهای مورد نظر را مشخص و قالب معرفی شده را برای استفاده های بعدی ذخیره نماید.

ماژول گزارش ساز سرویس ها:

این ماژول امکان تهیه گزارش های سفارشی از سرویس ها، قطعات مصرفی هر سرویس، نوع مصرف قطعه، هزینه های سرویس و ... را فراهم می آورد. کاربر می تواند براساس نیاز مجموعه فیلدهای خروجی و فیلترهای مورد نظر را مشخص و قالب معرفی شده را برای استفاده های بعدی ذخیره کند.

ماژول گزارش های مدیریتی:

این ماژول امکان تهیه گزارش های سفارشی از تماس ها، فعالیت ها، گزارش های فروش، شکایات و مراکز هزینه را فراهم می آورد.

ماژول طراحی گزارش های سیستم:

با این ماژول می توان تمام اسناد و فایل های قابل چاپ در سیستم را براساس نیاز مجموعه طراحی و ویرایش نمود. فرم ها و گزارش هایی از قبیل فاکتورها فروش، فاکتوهای خرید، فاکتورهای برگشت از فروش، برگشت از خرید، رسید انبار، حواله انبار و ... همچنین امکان طراحی اسناد و گزارشات سرویس ها و اسناد حسابداری را فراهم می آورد.

ماژول مشتریان ویژه (VIP)

این ماژول امکان ثبت سرویس ها با زمان بندی مشخص برای مشتریان ویژه را فراهم می آورد.

ماژول کارتابل کاربران:

با ماژول کارتابل کاربران می توان گردش یک کار (سرویس، فاکتور، اسناد و ...) را از لحظه ایجاد تا مرحله نهایی (بایگانی) در سیستم مدیریت نمود. در این ماژول هر واحد از مجموعه که سند، سرویس، فاکتور و ... صادر می کند می تواند آن را به بخش یا کاربر بعدی ارجاع داده و سیستم خودکار آن را به کارتابل بخش یا کاربر مشخص شده اضافه کند.

ماژول یادآوری:

این ماژول امکان ایجاد یادآوری با متن قابل تایپ برای تاریخ و زمان مشخص به صورت عمومی، ایجاد یادآور برای سرویس و یا ایجاد یادآور برای طرف حساب، امکان مشاهده پرونده سرویس و یا مشتری هنگام نمایش یادآور را میسر می کند.

ماژول فاکتور رسمی:

این ماژول امکان ثبت انواع فاکتورهای رسمی به صورت دارای تخفیف سطری، فاکتور دو تخفیفه، ایجاد فاکتور خدمات و فروش در یک فاکتور و گزارش های مورد نیاز را فراهم می کند.

ماژول تعویض دستگاه:

این ماژول امکان ثبت تعویض کالاها را فراهم می آورد. با امکانات ارائه شده توسط این ماژول می توان گارانتی تعویض دستگاه/محصول را برای مشتری انجام داد و سیستم به صورت خودکار اطلاعات مورد نیاز مربوط به گارانتی محصول مربوطه و محصول جایگزین را ثبت می نماید.



www.hoormah.com

شرکت هورماه رابین خاور (سهامی خاص)
تهران، خیابان بهار جنوبی، برج بهار، طبقه اول اداری،
واحد ۵۰۱ تماس: ۰۲۱-۷۷۶۱۳۰۲۴

