

راهکار نرم افزار SarvCRM

در صنعت تجهیزات پزشکی، دارویی و آزمایشگاهی



تسهیل فرآیندهای سازمان با راهکار نرم‌افزاری SarvCRM

در سال‌های اخیر صنعت تجهیزات پزشکی نیز همانند دیگر صنایع همراه با پیشرفت فناوری توسعه یافته و با ارائه محصولات جدید به ارتقا سطح سلامت جامعه کمک کرده است. البته این پیشرفت تنها در ارائه محصولات جدید خلاصه نشده و شرکت‌های پیشرو از فناوری در بهبود فرآیندهای داخلی نیز استفاده می‌کنند. همچنین با توجه به افزایش رقابت، اهمیت فرآیندهای ارتباط با مشتری روز به روز در این صنعت افزایش یافته و شرکت‌های که سریع‌تر به نیازهای مشتریان خود پاسخ بدهند پیروز این رقابت خواهند بود.

SarvCRM به عنوان نرم‌افزاری جامع در پوشش فرآیندهای ارتباط با مشتری از جمله بازاریابی، فروش، خدمات پس از فروش و مدیریت نمایندگان راهکار اختصاصی خود را در شرکت‌های زیادی در صنعت تجهیزات پزشکی اجرا کرده است که در ادامه به معرفی این راهکار می‌پردازیم.

نتایج استفاده از نرم‌افزار CRM بر اساس مطالعات جهانی*

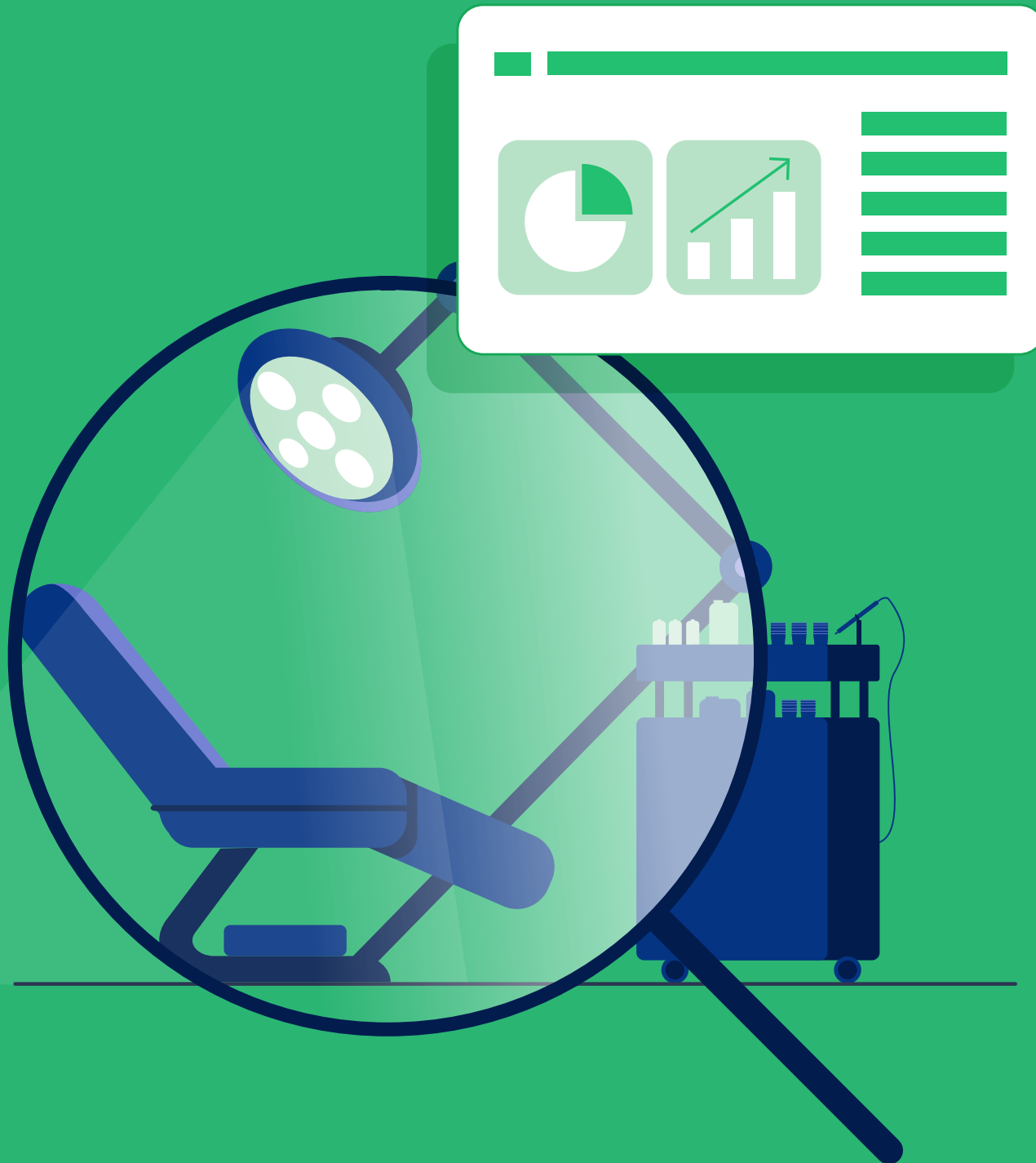
تا **۳۰٪** افزایش میزان فروش

تا **۵۴٪** باعث افزایش بهبود روابط با مشتری



مزایای راهکار صنعت تجهیزات پزشکی

۱. سنجش اثربخشی فعالیت های بازاریابی نظیر نمایشگاه ها و...
۲. بازاریابی هدمند با جمع آوری اطلاعات بازار و مشتریان
۳. کنترل و رصد فرایندهای فروش به مشتریان
۴. دید جامع از بازار و مشتریان با امکان ثبت ارتباط متقابل پزشکان، بیمارستان ها، مراکز درمانی و آزمایشگاه ها
۵. برنامه ریزی و مدیریت دوره های تکرار خرید محصولات مصرفی مراکز
۶. مدیریت مراجعات و فرایند جذب مشتریان جدید توسط ویزیتورها
۷. هدف گذاری و سنجش تحقق اهداف کارشناسان
۸. مدیریت فرایند نصب تجهیزات
۹. مدیریت سریال و گارانتی دستگاه های ارائه شده به مشتریان
۱۰. مدیریت فرایند پذیرش یا اعزام نیرو در خدمات پس از فروش
۱۱. مدیریت سرویس های دوره ای دستگاه ها و تجهیزات مشتریان و چک لیست های مربوطه
۱۲. سنجش کیفیت محصولات و خدمات با نظرسنجی پس از فروش یا خدمات پس از فروش
۱۳. ارتباط با سیستم تلفنی به جهت مشاهده تاریخچه ارتباطی با مشتری پیش از پاسخ کارشناس
۱۴. ارائه پورتال به مشتریان به جهت افزایش کارایی و اثربخشی ارتباط با مشتریان
۱۵. دریافت گزارشات تحلیلی به جهت کمک به کنترل فرایندها و تصمیم گیری مدیران



برخی از داستان‌های موفقیت صنعت تجهیزات پزشکی



جناب کریمی

مدیر بازاریابی شرکت ژيوان زیست فناوری روژه

پس از استقرار نرم‌افزار توسط تیم آموزش دیده و با تجربه سرونو؛ با قابلیت ارتباط SarvCRM و راهکاران؛ توانستیم گزارشات تلفیقی از اطلاعات دو سیستم دریافت کنیم که اطمینان در تصمیم‌گیری‌هایمان را به حداکثر رساند.

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 امکان پذیر بود. گزارشات از روند ارتباط و خدمت به مشتریان همراه با اطلاعات تلفیقی از یکپارچگی دو سیستم راهکاران و SarvCRM برای ما بسیار رضایت بخش است و نیاز ما را رفع کرده است.

خانم دکتر پریسا میرزایی

مدیرعامل مجموعه نوونورد دارو

در حال حاضر اطلاعات پروژه‌ها و مشتریان ما در SarvCRM ثبت شده و پرونده‌های کاغذی و فایل‌های پراکنده در شرکت حذف شده که این موضوع در مدیریت اطلاعات، پیگیری مشتری و گزارش‌گیری بسیار به ما کمک کرده است. همچنین ارسال خودکار گزارش‌های روزانه و هفتگی به مدیران باعث کاهش هزینه‌های کنترلی و گزارش‌گیری شده است.

داستان موفقیت‌های بیشتر

sarvcrm.com/customers

بی‌نهایت فروش و خدمات پس از فروش	بی‌نهایت	حرفه‌ای	پایه	
شرکا و نمایندگان فروش				
•	•	—	—	مدیریت فرآیند جذب نمایندگان
•	•	—	—	آموزش و ارزیابی نمایندگان
•	•	—	—	رتبه‌بندی نمایندگان
•	•			مدیریت فرصت‌های فروش
•	•	—	—	ارائه دسترسی به نمایندگان از محل پورتال و یا CRM
•	•	—	—	ثبت گواهینامه‌ها و آموزش‌های ارائه شده به نمایندگان
مدیریت پشتیبانی، صدای مشتری و خدمات پس از فروش				
•	•	—	—	مدیریت درخواست سرویس یا شکایات مشتریان
•	•	—	—	سنجش رضایت مشتریان
•	—	—	—	مدیریت سریال دستگاه‌ها
•	—	—	—	مدیریت وارانتی و گارانتی دستگاه‌ها
•	—	—	—	مدیریت دستور کارها
•	—	—	—	مدیریت سرویس‌های دوره‌ای
•	—	—	—	ثبت تایم شیت ارائه خدمات
•	—	—	—	مدیریت داغی
•	—	—	—	مدیریت کلیم نمایندگان
•	—	—	—	مدیریت نمایندگان خدمات
•	—	—	—	پورتال نمایندگان خدمات
فعالیت‌ها				
•	•	•	•	مدیریت تماس‌ها و جلسات
•	•	•	•	مدیریت وظایف

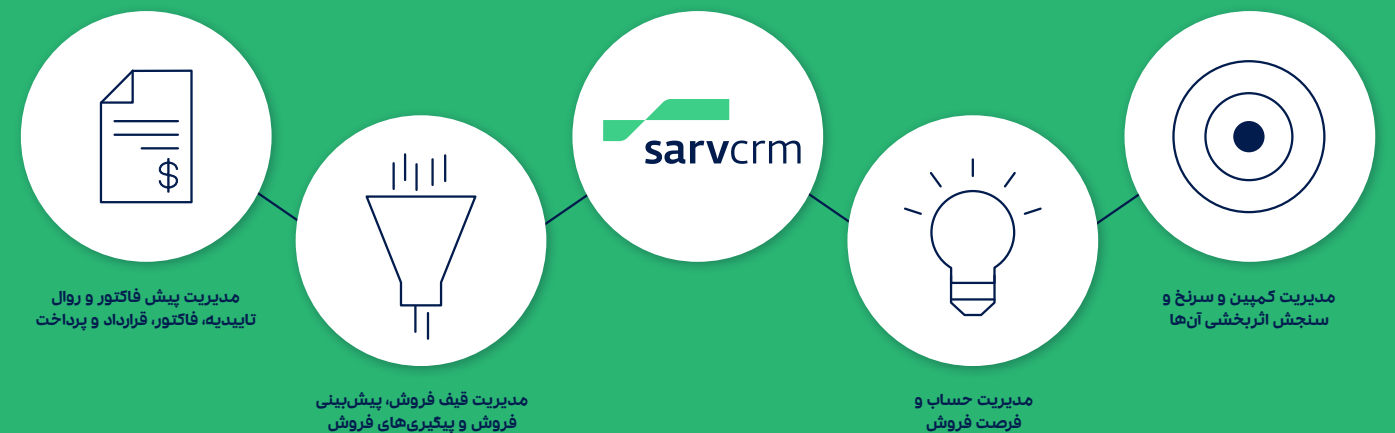
بی‌نهایت فروش و خدمات پس از فروش	بی‌نهایت	حرفه‌ای	پایه	
بازاریابی				
•	•	•	•	مدیریت کمپین‌های بازاریابی
•	•	•	•	مدیریت سرنخ‌های تجاری
مدیریت کانال‌های تماس				
•	•	•	•	مدیریت ارتباطات
•	•	•	•	ارسال SMS و ایمیل
•	•	•	•	مدیریت قالب ایمیل و پیام کوتاه
•	•	•	•	ارسال پیام با واتساپ
•	•	•	•	ارتباط با سیستم تلفنی ویپ و سانترال
•	•	•	•	ارتباط تیم داخلی از طریق کامنت
فروش				
•	•	•	•	مدیریت مشتریان
•	•	•	•	مدیریت اشخاص مرتبط با مشتری
•	•	•	•	مدیریت فرصت‌های فروش
•	•	•	•	مدیریت محصولات و خدمات
•	•	•	•	مدیریت و صدور پیش فاکتور
•	•	•	•	مدیریت و صدور فاکتور
•	•	—	—	مدیریت قراردادهای فروش و یادآورنده تمدید قراردادها
•	•	•	—	مدیریت پرداخت‌های مشتریان
•	•	•	—	پیش‌بینی فروش
•	•	—	—	تعریف مسیر فروش
•	•	•	—	مدیریت رقبا

بی‌نهایت فروش و خدمات پس از فروش	بی‌نهایت	حرفه‌ای	پایه	
•	•	•	—	ایجاد گزارش اختصاصی بر اساس قابلیت‌های ماژول گزارش‌ساز پیش‌رفته
•	•	—	—	ایجاد تحلیل‌های اختصاصی براساس قابلیت‌های ماژول تحلیل‌گر
•	•	•	•	کارتابل مدیریتی و کارشناسی با امکان اختصاصی‌سازی
•	•	•	•	مشاهده تقویم کاری و تقویم همکاران
•	•	—	—	اتوماتیک‌سازی فعالیت‌ها بر اساس قابلیت‌های ماژول گردش‌کار
•	•	•	—	ساخت قالب‌های PDF برای پیش‌فاکتورها، فاکتورها، قراردادهای و سفارش‌های خرید بر اساس قالب‌های نمونه
•	•	•	—	پشتیبانی از چند واحد پولی
•	•	•	•	ثبت نظر یا پیغام برای سایر کاربران
•	•	•	•	مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر کاربر
•	•	—	—	مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر تیم کاری
•	•	•	•	امکان اختصاصی‌سازی گزینه‌های انتخابی تعیین شده
•	•	•	—	امکان اختصاصی‌سازی گزینه‌های انتخابی در تمام فرم‌ها
•	•	•	—	امکان ایجاد فیلدهای اطلاعاتی در تمامی فرم‌ها
•	•	—	—	امکان ایجاد فرم‌های اختصاصی
•	•	—	—	امکان تعریف اهداف در سطح کاربر، تیم و نماینده
•	•	•	•	ارتباط با تقویم گوگل
•	•	—	—	استفاده از API برای اتصال به سایر سامانه‌ها
•	•	—	—	فرآیند تایید پیش فاکتور یا سفارش خرید
•	•	—	—	ارتباط با نرم‌افزار راهکاران ابری همکاران سیستم
•	•	—	—	ارتباط با نرم‌افزار راهکاران همکاران سیستم
•	•	•	—	ارتباط با نرم‌افزار سپیدار همکاران سیستم

بی‌نهایت فروش و خدمات پس از فروش	بی‌نهایت	حرفه‌ای	پایه	
•	•	•	•	مدیریت فایل‌ها و یادداشتهای
•	•	•	•	مدیریت اسناد و کنترل ویرایش‌ها
•	•	•	•	تقویم هر کاربر با امکان مشاهده تقویم سایرین
پورتال مشتریان				
•	—	—	—	ثبت و مشاهده سرویس‌ها (تیکت‌ها)
•	—	—	—	ثبت و مشاهده سفارشات
•	—	—	—	مشاهده پیش فاکتورها و تایید آن‌ها
•	—	—	—	مشاهده فاکتورهای صادر شده و دریافت چاپ آن‌ها
•	—	—	—	مشاهده سابقه پرداخت‌های انجام شده
•	—	—	—	اتصال به درگاه بانک برای پرداخت آنلاین
سفارشات خرید و تامین‌کنندگان				
•	•	•		مدیریت تامین‌کنندگان
•	•	•		مدیریت و صدور سفارش‌های خرید
مدیریت پروژه				
•	•	—	—	تعریف پروژه‌ها
•	•	—	—	مدیریت ذی‌نفعان و شرکت‌کنندگان مهم در هر پروژه
•	•	—	—	مدیریت فرصت‌های فروش در هر پروژه
•	•	—	—	پروفایل اختصاصی برای هر ذی‌نفع و ارتباط آن با هر پروژه
•	•	—	—	مدیریت حقوق دسترسی به اطلاعات برای هر پروژه
•	•	—	—	امکان تخصیص هر پروژه به چند کاربر
قابلیت‌های عمومی				
•	•	•	•	گزارش‌های از پیش ساخته شده

ویژگی‌های کلیدی نرم‌افزار SarvCRM

• بازاریابی و فروش



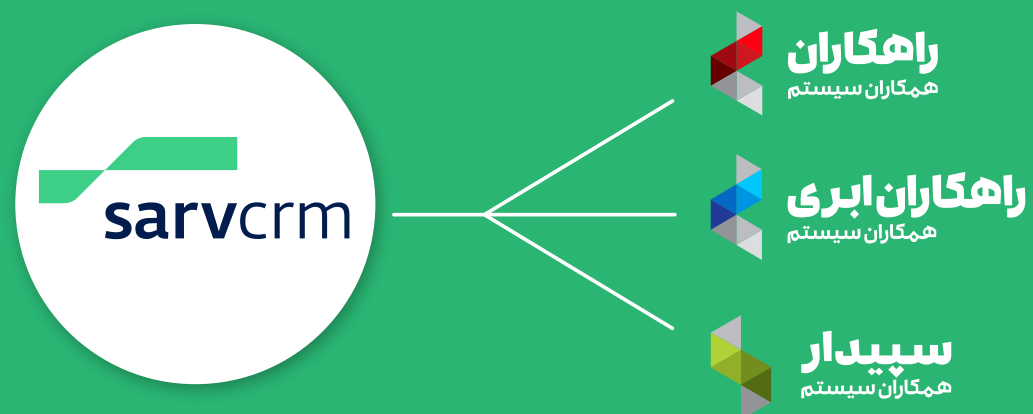
• خدمات پس از فروش



• مدیریت نمایندگان



• ارتباط با سیستم‌های مالی راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار





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