



**قهرمان داستان
مشتری باشید!**

درباره شرکت راهکارهای مدیریت سرونو



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

تیم سرونو در تمام مسیر، از ابتدای کار طراحی استراتژی‌های مدیریت ارتباط با مشتری تا به‌کارگیری سیستم‌های CRM همراه کسب‌وکارها است و در تمام بخش‌های مربوط به بازاریابی، فروش، خدمات پس از فروش و مدیریت نمایندگان، آن‌ها را همراهی می‌کند. نرم‌افزار SarvCRM بر بستر ابر و به‌شکل یکپارچه با سیستم‌های راهکاران، راهکاران ابری و سپیدار همکاران سیستم عرضه شده است که به شرکت‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات به راحتی و بدون دوباره‌کاری در سطح سازمان به گردش درآید و در نهایت بهره‌وری افزایش پیدا کند.

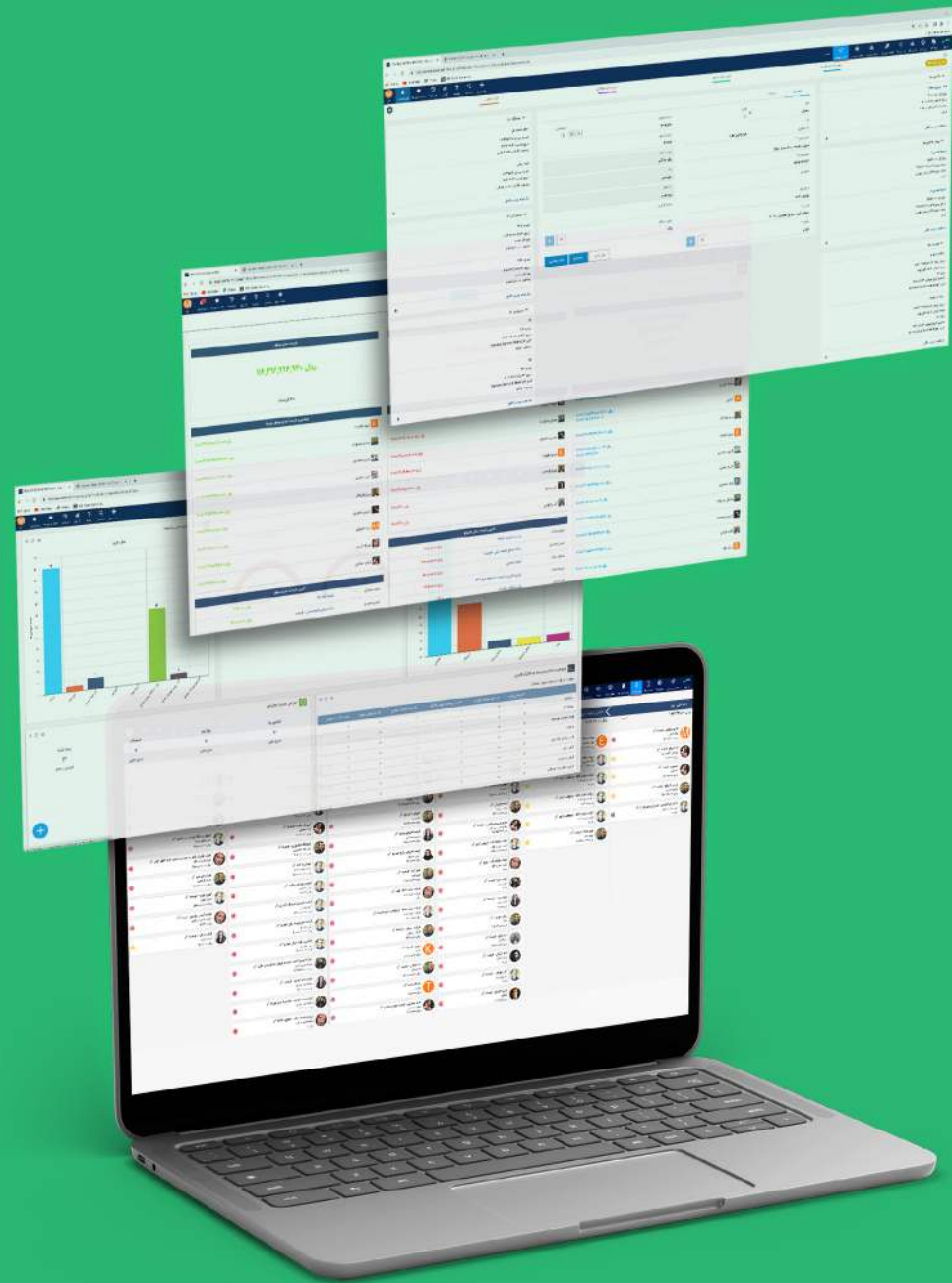
همچنین با این یکپارچگی دو طرفه، شرکت‌ها می‌توانند دید ۳۶۰ درجه از اطلاعات مشتریان و بازار مانند اطلاعات بازاریابی، فعالیت‌ها، پیش‌فاکتور، فاکتور، مانده حساب و خدمات پس از فروش داشته باشند و با تلفیق اطلاعات تعاملی و مالی مشتری، گزارشات تحلیلی و جامع‌تری دریافت کنند.



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



- عملکرد تیم فروش در این فصل چطور بوده است؟ چند فروش در جریان است؟ چه فروش‌هایی در سه ماه گذشته از دست رفته است؟ تا همین لحظه، فروشندگان برای هر فروش چه اموری را انجام داده‌اند؟
- برنامه جلسات و تماس‌ها، پیش‌فاکتورها و وظایف کارشناسان فروش در یک هفته آینده چیست؟ به‌طور خودکار به هر کارشناس، چند مشتری بالقوه برای پیگیری در دو روز گذشته وصل شده است؟
- برای موفق شدن هر فروش، نیاز به انجام چه کارهایی داریم؟ آیا این کارها به موقع انجام می‌شوند؟ آیا اطلاعات مورد نیاز مشتری برای آن‌ها ارسال شده است؟
- با خروج یک فروشنده، آیا تمام اطلاعات و سوابق مشتریان در دسترس است؟
- آیا تبلیغات ما اثربخش هستند؟ آیا فروشی که از محل نمایشگاه داشته‌ایم، 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؟
- عملکرد و فروش هر نماینده چقدر و به چه شکل است؟
- آیا تاریخچه محصولات فروخته‌شده به مشتریان، گارانتی و خدمات پس از فروش ارائه شده در دسترس است؟
- آیا وضعیت درخواست‌های مشتریان مشخص است؟ آیا دستور کارها با توجه به منطقه جغرافیایی به کارشناس سرویس مربوطه ارجاع داده شده است؟



بازاریابی و فروش



مدیریت کمپین، سرنخ و سنجش اثربخشی آنها



مدیریت حساب و فرصت فروش



مدیریت قیف فروش، پیش‌بینی فروش و پیگیری‌های فروش



مدیریت پیش‌فاکتور و روال تاییدیه، فاکتور، قرارداد و پرداخت

فرآیندهای بازاریابی و فروش را مدیریت کنید

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

• دستیابی سریع به اطلاعات مختلف در 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 فرآیندهای کسب‌وکاری و دریافت نوتیفیکیشن‌های کاربردی در مراحل مختلف پیش‌برد فروش

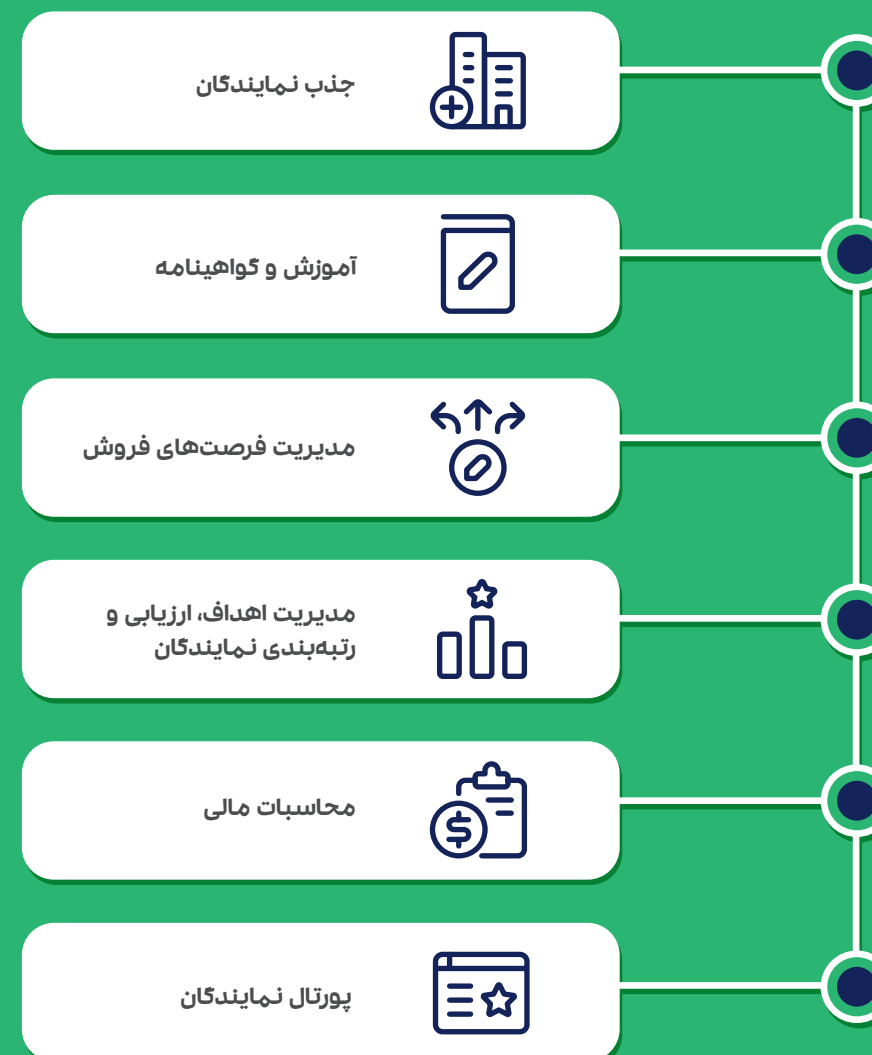
خدمات پس از فروش را مدیریت کنید

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 کرده و تا رفع کامل نیاز مشتری، آن‌ها را مدیریت کنید و در پایان نیز به شکل اتوماتیک از مشتریان رضایت‌سنجی به عمل آورید.

- دسترسی به تاریخچه ارتباط با هر مشتری و دستگاه‌های فروخته‌شده، وضعیت گارانتی‌ها، خدمات ارائه شده و... با استفاده از قابلیت کنسول مرکز تماس SarvCRM
- دسترسی مشتریان به اطلاعات فاکتورها، پیش فاکتورها، درخواست‌ها و... از طریق پورتال مشتریان
- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه ارائه خدمات به مشتریان، با خودکار کردن فرآیندهای موجود در SarvCRM و حذف دوباره‌کاری‌ها
- دسترسی نمایندگان خدمات پس از فروش به پورتال جهت ثبت درخواست خدمات مشتریان و درخواست قطعه مرتبط با آن‌ها



مدیریت 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 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.

- فرآیندهای مرتبط با جذب نمایندگان؛ نظیر فرآیند جذب، اعتبارسنجی اولیه، آموزش، ارزیابی‌های دوره‌ای و...
- قابلیت مدیریت و ثبت درخواست‌های خرید نمایندگان و هدف‌گذاری بر روی میزان خرید هر نماینده
- امکان مدیریت و گزارش‌گیری فروش‌های نمایندگان به تفکیک از فروش مستقیم یا واسط
- ارائه پورتال نمایندگان برای مدیریت و ثبت فعالیت‌های مرتبط با هر مشتری و قابلیت دریافت گزارش‌های عملکردی از نمایندگان



برخی دیگر از ویژگی‌های SarvCRM

• **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 انجام شود.

• **اتوماتیک‌سازی فرایندها با گردش کار:** در SarvCRM برای کاهش هزینه‌ها و اطمینان از انجام کارها می‌توانید فعالیت‌های بعدی مرتبط با هریک از فرایندهای مشتری را به شکل اتوماتیک تعریف و به مسئول مربوطه ارجاع دهید. همچنین می‌توانید انجام نشدن یا تغییر در وضعیت را اطلاع‌رسانی کنید.

• **ارتباط با سیستم تلفنی:** سیستم تلفنی از مهم‌ترین کانال‌های ارتباطی سازمان‌ها با مشتریان است. قابلیت ارتباط SarvCRM با سیستم‌های تلفنی مانند Voip و سانترال موجب می‌شود که سابقه 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 کنند.

• **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.

• **رضایت‌سنجی:** با استفاده از این قابلیت می‌توان قالب‌های مختلف نظرسنجی، مانند نظرسنجی بعد از خدمات پس از فروش، نظرسنجی سالانه و غیره را تعریف کرد. همچنین می‌توان براساس فرایندهای از پیش تعیین‌شده، به شکل اتوماتیک لینک مربوطه را برای مشتری ارسال و پاسخ‌های آن‌ها را دریافت کرد.

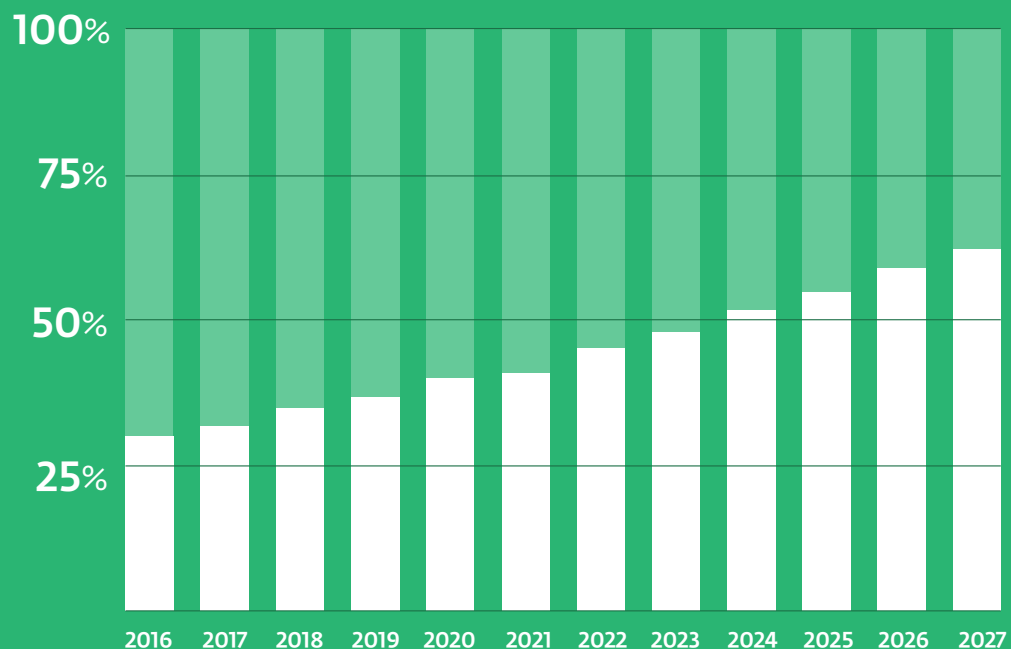
• **ارائه وب‌سرویس:** با کمک وب‌سرویس‌های SarvCRM می‌توانید یکپارچگی با دیگر نرم‌افزارها یا ابزارهای درون‌سازمانی نظیر وبسایت، را ایجاد کنید تا از دوباره‌کاری‌ها جلوگیری کرده و سرعت ارائه خدمات به مشتریان را افزایش دهید.

• **فروش پروژه محور:** در این حوزه قابلیت‌هایی نظیر ثبت اطلاعات هر پروژه و ذینفعان متنوع آن، امکان انجام فروش‌های متعدد به یک پروژه، رفع چالش‌شناسایی پروژه‌های تکراری، مشخص شدن و گزارش‌گیری بر اساس وضعیت پروژه، ارتباط متقابل هر ذینفع با هر پروژه و ... به مدیریت بهتر فروش پروژه‌ای کمک می‌کند.

ارائه راهکار به صنایع

SarvCRM با شناسایی نیازهای نرم‌افزاری کسب‌وکارهای فعال در صنایع مختلف، مانند موسسات مالی و پرداخت، تجهیزات پزشکی، مواد اولیه مصرفی، پیمانکاری و پروژه‌ای، مجموعه‌های صنعتی، موسسات جهانی، خرده‌فروشی‌ها و غیره، راهکارهای جامع و یکپارچه‌ای را برای مدیریت بهینه و اثربخش آن‌ها ارائه می‌کند.

روند استفاده از نرم‌افزارهای مبتنی بر ابر در جهان



● Cloud Based Software ● On-Premises Software

با توجه به مزیت‌های نرم‌افزارهای ابری، کسب‌وکارها در جهان به سمت استفاده از نرم‌افزارهای مبتنی بر پردازش ابری در حال حرکت هستند و پیش‌بینی شده است که تا سال ۲۰۲۷ بیش از ۷۰٪ کسب‌وکارها استفاده از نرم‌افزارهای ابری را ترجیح دهند.

مزیت‌های نرم‌افزارهای CRM ابری

- **موفقیت خود را تضمین کنید:** در مدل رایانش ابری، موفقیت شما و ارائه‌دهنده نرم‌افزار در ارتباط مستقیم با یکدیگر است. ارائه‌دهنده نرم‌افزار همه 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 پر بستر رایانش ابری، شما هزینه‌های تهیه 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، روی قدرتمندترین و به‌روزترین مراکز داده در ایران، از اطلاعات شما محافظت می‌کند.

- **در هر نقطه و هر زمان به اطلاعات خود دسترسی داشته باشید:** برای استفاده از نرم‌افزار CRM نیاز به حضور فیزیکی در محل کار ندارید. در هر نقطه و از هر مکان تنها به وسیله اینترنت به نرم‌افزار دسترسی خواهید داشت.

- **دغدغه به روز رسانی‌های خودکار نرم‌افزارهای ابری را نداشته باشید:** تمامی نرم‌افزارها برای رشد همگام با سازمان شما و ارائه قابلیت‌های جدید نیازمند به‌روزرسانی هستند. نرم‌افزارهای ابری به صورت خودکار توسط ارائه‌دهنده خدمات شما، به‌روزرسانی می‌شوند. به عبارتی دیگر، نیازی نیست دغدغه به‌روزرسانی‌های سیستم برای استفاده از امکانات جدیدتر را داشته باشید و یکی از اعضای تیم شما زمانی را به به‌روزرسانی و نگهداری از سیستم اختصاص دهد. در نتیجه در تخصیص منابع IT و همچنین زمان و هزینه‌ها صرفه‌جویی می‌شود.



از زبان مشتریان SarvCRM



مدیرعامل مجموعه پارسان لین ارتباطات (پارس آنلاین): شرکت‌های B2B گروه به مرحله‌ای از بلوغ رسیده بودند که برای ارائه بهتر خدمات و بالا بردن بهره‌وری کارکنان خود نیاز به ارتقای سیستم‌های نرم‌افزاری موجود و یکپارچه‌سازی ابزارهای آن داشتند. می‌دانستیم که در کنار یک ابزار قدرتمند، لازم است تیمی حضور داشته باشد که استفاده از این ابزار را در کل شرکت‌های گروه اجرایی کند. با توجه به سابقه در سطح بین‌المللی و شناخت از تیم سرونو، SarvCRM را انتخاب کرده و پیاده‌سازی را به تیم آن‌ها سپردیم. SarvCRM در تمامی بخش‌ها استفاده می‌شود و داشبوردهای مدیریتی، اطلاعات دقیق را در لحظه برای تصمیم‌گیری‌ها در اختیارمان می‌گذارد.



مدیرعامل شیپور: با کمک SarvCRM توانستیم هوشمندانه‌تر 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 پیاده‌سازی و ارائه راهکار براساس نیازمندی‌های شیپور بود که باعث افزایش سرعت و کیفیت خروجی‌های مورد انتظار ما شد.



مدیر بخش خدمات پس از فروش مجموعه هایسنس: با اتمام استقرار همزمان برای تمام نمایندگان و دریافت پشتیبانی فوق‌العاده در مواقع لزوم، توانستیم به سه هدف دست پیدا کنیم. با قابلیت‌هایی که یکپارچگی سیستم خدمات پس از فروش و سیستم فروش و انبار راهکاران به ما می‌دهد، توانستیم دقت در ارائه خدمات را افزایش دهیم، با استفاده از قابلیت‌های صفحه سرویس تماس (کال سنتر) راحت‌تر به اطلاعات مورد نیاز از مشتری دسترسی داشته باشیم و با سرعت بیشتری ثبت اطلاعات را انجام دهیم.

لیست کلی امکانات



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 و پرداخت‌ها
تعریف قالب برای خروجی پیش‌فاکتور توسط مشتری	اتصال به درگاه بانک برای پرداخت آنلاین و احراز هویت
مدیریت فروش پروژه محور	
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 و 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 تلفن سانترال و VoIP	ارتباط با مسیریاب نشان
ارتباط با کاه‌نگار، SMS.IR، قاصدک و... به عنوان ارائه‌دهنده خدمات پیامکی	

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 واتس‌آپ
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
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 گارانته 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 خدمت	مدیریت تمامی نمایندگان
پورتال نمایندگان خدمات	مدیریت درخواست نمایندگان
مدیریت قرارداد خدمات پس از فروش	
سنجش رضایت و دریافت گزارش‌های تحلیلی	



شرکت توسعه راهکارهای مدیریت سرونو
(عضو گروه شرکت‌های همکاران سیستم)
تهران، بلوار نلسون ماندلا، خیابان گلگشت، پلاک ۸
تلفن: ۰۲۱ - ۸۳۳۸۲۲۰۰
SarvCRM.com

