



**RASAM**  
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING



کاتالوگ تخصصی

**خدمات پس از فروش**

نگهبان اعتبار برند و مدیریت هوشمند تعهدات

[www.RasamERP.com](http://www.RasamERP.com)



## خدمات پس از فروش و مدیریت آزمایشگاه ها



باتوجه به نیاز سازمانها به خدمات پس از فروش منظم و متمرکز در دنیای امروز و همچنین گستردگی و حجم بالای محصولات قابل ارائه در سازمانها، در نتیجه پیش بینی، اجرا و پیگیری محصولات و خدمات مورد نیاز آنها از نیازهای اصلی راهکارهای جامع اطلاعاتی می باشد.

ماژول خدمات پس از فروش رسام امکان ردیابی اقلام ارجاعی با توجه به شماره سریال آنها و مشخص کردن زمان گارانتی را دارد و همچنین امکان انجام مکانیزه و گردش روی روند خدمات پس از فروش از مرحله ثبت درخواست تعمیرات تا تحویل اقلام تعمیراتی به مشتری را فراهم می کند.

سیستم خدمات پس از فروش رسام علاوه بر مدیریت خدمات پس از فروش می تواند مدیریت آزمایشگاه های کنترل کیفیت را برعهده داشته باشد.

### قابلیت های عمده

- ثبت فاکتورهای انجام خدمات
- صدور اتوماتیک هزینه خدمات و تعمیرات
- تعیین گارانتی و یا وارانتی بودن اقلام ارجاعی
- امکان تعریف علل خرابی و ایرادات اقلام ارجاعی
- آنالیز قطعات و خدمات مورد نیاز برای قلم ارجاعی
- ثبت کلیه قطعات مصرفی برای تعمیرات قلم ارجاعی
- امکان ردیابی اقلام ارجاعی با توجه به شماره سریال آنها
- ثبت اطلاعات مجریان تعمیر، مدیران پروژه و پیمانکاران
- صدور صور تجلسه تحویل برای اقلام تحویلی به پیمانکاران
- ایجاد و ثبت فرم های نظرسنجی و پیگیری نتایج نظرسنجی
- امکان مشاهده سوابق تعمیرات انجام شده بر روی اقلام ارجاعی
- امکان ثبت تست ها و آزمون های انجام شده بر روی قلم ارجاعی
- امکان ثبت و تعیین ماموریت های انجام گرفته برای تعمیرات اقلام خارج از مرکز
- امکان اعلام هشدار فرارسیدن زمان بازدیدهای دوره ای و ثبت اطلاعات و نتایج بازدیدهای دوره ای
- امکان ثبت مدت زمان صرف شده برای تعمیرات و نیز وجود بانک زمان استاندارد برای تعمیرات اقلام
- امکان تعریف فازهای بهینه سازی و قطعات مورد نیاز به منظور انجام فراخوان و بهینه سازی محصولات
- انجام مکانیزه و گردش روی روند خدمات پس از فروش از مرحله ثبت درخواست تعمیرات تا تحویل اقلام تعمیراتی به مشتری
- امکان تعریف مراکز و ایستگاه های تعمیراتی مختلف (بصورت نامحدود) و تعیین گردش کار بین ایستگاه های تعمیراتی



## گزارشات



- صور تجلسه تحویل
- صور تحساب مشتری
- گزارش رسید مشتری
- گزارش سوابق تعمیراتی
- گزارش حواله دریافت کالا
- گزارش گارانتی محصولات
- گزارش لیست اقلام ارجاعی
- گزارشات مربوط به نظرسنجی
- گزارش اطلاعات پایه نظیر مجریان تعمیر، پیمانکاران، مشتریان و...
- گزارشات مدیریتی نظیر روند تعداد درخواست های مشتریان به تفکیک محصولات، میانگین مدت رسیدگی به درخواست مشتریان، آمار خرابی ها به تفکیک علت خرابی و ...

## ارتباط با سایر سیستم ها



ارسال یادآوری تمدید خدمات  
گارانتی، سررسید و پرداخت ها  
به صورت اتوماتیک و ثبت تماس  
ها و صحبت های کارشناسان  
شرکت با مشتریان از طریق  
VOIP اتصال به سیستم

### مدیریت ارتباط با مشتری



برنامه ریزی تامین و ارسال  
سفارشات به سیستم  
تدارکات در صورت عدم  
موجودی قطعات در انبار

### خرید و تدارکات



دریافت سوابق فروش و گارانتی و  
وارانتی اقلام ارجاعی و نیز صدور  
فاکتور فروش برای هزینه  
تعمیرات و خدمات ارائه شده به  
مشتری

### فروش



ارسال رسید انبار برای  
ورود اقلام تعمیری به انبار و  
صدور حواله و اعلام به انبار  
جهت تحویل اقلام به مشتری

### انبار



ارجاع اطلاعات از سیستم  
قراردادها و کنترل تعهدات  
گارانتی و وارانتی

### قراردادها



## رسام، زیرساخت یکپارچه مدیریت سازمان‌های رو به رشد ERP

نرم‌افزار برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP) رسام، فراتر از یک ابزار نرم‌افزاری، یک بستر مدیریتی دانش‌بنیان است که برای یکپارچه‌سازی تمام فرآیندهای کسب‌وکار شما طراحی شده است. ما در رسام، داده‌های پراکنده سازمان شما را به دانش تصمیم‌گیری تبدیل می‌کنیم تا بتوانید سریع‌تر، دقیق‌تر و هوشمندتر عمل کنید.

### هوش مدیریتی



تبدیل داده به بینش. داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌های تحلیلی در لحظه (Real-time) نبض سازمان را در اختیار مدیران ارشد قرار می‌دهد تا پیش‌دستانه تصمیم بگیرند.

### تکنولوژی مقیاس‌پذیر



طراحی شده برای رشد. معماری مدرن رسام به شما اطمینان می‌دهد که با توسعه سازمان و افزایش حجم داده‌ها، سیستم همچنان چابک و پاسخگو باقی می‌ماند.

### یکپارچگی حقیقی



در اکوسیستم رسام، تمام واحدها با یک زبان مشترک صحبت می‌کنند و تغییر در یک بخش بلافاصله در کل سیستم منعکس می‌شود.

## پوشش کامل زنجیره ارزش سازمان شما

- مدیریت مالی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت سرمایه انسانی
- مدیریت تولید و عملیات
- مدیریت زنجیره تأمین و لجستیک
- مدیریت فروش و ارتباط با مشتری

 (021) 91305192

 09124884328

 [info@rasamerp.com](mailto:info@rasamerp.com)

 [www.rasamerp.com](http://www.rasamerp.com)