



هورماه رابین خاور

(ارثه دهنده‌ی راهکارهای خدمات پس از فروش)

نرم افزار مدیریت مالی، فروش و خدمات پس از فروش

بی همتا



بخش های مختلف نسخه پایه نرم افزار:

1. بخش انبار
2. CRM
3. حسابداری، مالی، بازرگانی
4. خدمات پس از فروش
5. خزانه داری

ماژول های نرم افزار:

- (1) پیامک
- (2) نمایندگان
- (3) هپی کال
- (4) کنترل گارانتی و سریال
- (5) کنترل اصالت و اعتبار گارانتی از طریق پیامک
- (6) کنترل اصالت و اعتبار گارانتی از طریق اینترنت
- (7) کالر آیدی
- (8) سرویس های دوره ای
- (9) کارتابل کاربران



- (10) نقشه انفجاری
- (11) سیستم پیگیری شکایات مشتریان
- (12) سیستم درخواست قطعات توسط نمایندگان
- (13) مکاتبات
- (14) پیگیری وضعیت سرویس
- (15) صدای مشتری
- (16) تولید
- (17) هدایا
- (18) نسخه تحت وب نمایندگان
- (19) نسخه اندروید
- (20) چاپ بارکد
- (21) دستورالعمل
- (22) چاپ چک



امکانات بخشهای مختلف نرم افزار

بخش انبار



- (1) امکان تعریف و مدیریت انبارها به تعداد نامحدود
 - (2) امکان گروهبندی محصولات
 - (3) امکان تعریف کالا و ثبت 14 مورد از اطلاعات کالا به صورت اختیاری
 - (4) امکان جستجوی کالا بر اساس تمامی اطلاعات ثبت شده
 - (5) گزارش گیری از وضعیت انبارها و ارزش انبارها
 - (6) گزارش گیری از کاردکس کالا
 - (7) گزارش گیری از کالاهایی که در نقطه سفارش هستند
- و ...

بخش CRM



- (1) امکان تشکیل پرونده مشتریان در کمترین زمان ممکن با وارد کردن کمترین اطلاعات
- (2) هوشمندی سیستم نسبت به مشتریان با مشخصات تکراری و یا مشابه
- (3) امکان جستجوی مشتریان در قسمتهای مختلف سیستم بر اساس تمامی اطلاعات ثبت شده
- (4) امکان الصاق انواع فایل ها به پرونده مشتری
- (5) قابلیت ثبت رویداد در پرونده مشتری به صورت دستی

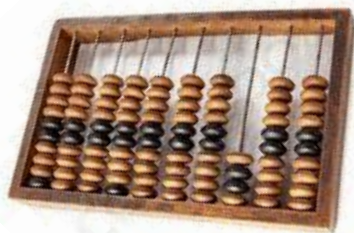
- (6) ثبت رویداد های انجام شده در قسمت های مختلف سیستم در پرونده مشتری به صورت اتوماتیک
- (7) قابلیت گروه بندی مشتریان ، تعیین وضعیت و رسته شغلی هر کدام
- (8) ایجاد مشتری بالقوه و طرف حسابها به صورت مجزا
- (9) ثبت تماس ها ، رویدادها، خدمات انجام شده در پرونده مشتری
- (10) امکان انجام سریع خدمات و فاکتور درخواستی مشتری از داخل پرونده
- و ...



تعاریف اولیه

- (1) تعریف پرسنل اداری در سیستم
 - (2) تعریف تکنسین ها با امکان مشخص نمودن درصد سهم خدمات و فروش
 - (3) تعریف ایرادات محصولات به طور کلی و یا اختصاصی یک محصول
 - (4) تعریف خدمات و تعرفه ها به طور کلی و یا اختصاصی یک محصول
 - (5) تعریف مناطق جغرافیایی و مدیریت ایاب و ذهاب
 - (6) تعریف کاربران سیستم با امکان تعیین سطوح دسترسی و اختیارات مختلف
- و ...

بخش حسابداری



- (1) امکان تعریف دوره های مالی
- (2) امکان تعریف حسابهای بانکی و دسته چک
- (3) امکان ویرایش کدینگ حسابداری
- (4) امکان بستن سال مالی و ثبت سند اختتامیه و افتتاحیه
- (5) امکان ثبت سند دستی
- (6) امکان صدور سند اتوماتیک در کلیه قسمت های سیستم
- (7) ثبت عملیات دریافت ، واگذاری، وصول ، برگشتی و عودت چک های دریافتی
- (8) ثبت عملیات پرداخت و وصول چک های پرداختی
- (9) عملیات واریز و برداشت از حساب بانکی
- (10) عملیات دریافت و پرداخت وجه نقد
- (11) امکان جستجوی اسناد بر اساس تمامی موارد ثبت شده



- (12) امکان پشتیبان گیری و بارگذاری فایل پشتیبان
 - (13) گزارش سود و زیان و ترازنامه
 - (14) گزارش تراز آزمایشی در سطوح مختلف
 - (15) گزارش از مانده بدهکاران و بستانکاران
 - (16) گزارش از وجوه نقد و بانک ها
 - (17) گزارش از دفاتر حسابداری در سطوح مختلف
- و ...



بخش خرید و فروش

- (1) قابلیت صدور فاکتور خرید و فروش
 - (2) قابلیت صدور فاکتور برگشت از خرید و فروش
 - (3) قابلیت صدور پیش فاکتور خرید و فروش
 - (4) صدور رسید و حواله انبار
 - (5) صدور حواله و برگشت حواله به نماینده یا تکنسین
 - (6) انتقال کالا بین انبارها
 - (7) صدور فاکتور در قبال داغی
 - (8) امکان تعیین نحوه پرداخت در فاکتورها (نقد ، اعتباری و یا چک و نقد)
 - (9) گزارش ریز فروش و خرید به اشخاص
 - (10) گزارشات فروش به صورت فصلی ، ماهانه و ...
 - (11) قابلیت جستجوی سریع فاکتور بر اساس تمامی اطلاعات وارد شده
 - (12) گزارش فاکتور های فروش و خرید
 - (13) قابلیت طراحی فرمهای فاکتور به صورت ساده توسط کاربر
 - (14) قابلیت استفاده از دو قالب فاکتور در یک کامپیوتر
- و ...





بخش خدمات پس از فروش



- (1) قابلیت ثبت سرویس نصب و تعمیر
- (2) امکان الصاق انواع فایل ها به صورت نامحدود به سرویس
- (3) امکان تخصیص چند تکنسین به یک سرویس
- (4) امکان محاسبه اتوماتیک درصد پورسانت تکنسین در سرویس
- (5) امکان محاسبه سود قطعات مصرفی در سرویس
- (6) امکان صدور رسید مشتری زمان پذیرش سرویس
- (7) امکان صدور فاکتور خدمات پس از اتمام سرویس
- (8) امکان ثبت قطعات مصرفی در سرویس
- (9) امکان کنترل و پیگیری قطعات تحویلی به تکنسین یا نماینده
- (10) امکان ارجاع کار به کارتابل تکنسین
- (11) مدیریت اعزام تکنسین
- (12) توزیع اتوماتیک آدرس
- (13) امکان ثبت پیامهای داخلی در هر سرویس
- (14) هوشمندی سیستم نسبت به شماره سریال تکراری در هنگام پذیرش سرویس
- (15) گزارش آمار ایرادات
- (16) گزارش اقلام فرسوده و داغی
- (17) گزارش عملکرد ریالی و تعدادی تکنسین ها
- (18) گزارش تعدادی و ریالی سرویس ها
- (19) گزارش ساز با قابلیت طراحی گزارش توسط کاربر ، انتخاب ستون های گزارش تا 50 مورد و قابلیت فیلتر تمامی اطلاعات ثبت شده در سیستم
- (20) اعلام لحظه ای مدت مانده گارانتی ی محصول حین ایجاد و یا ویرایش خدمات نصب / تعمیر
- (21) هشدار سیستم هنگام بایگانی کردن سرویس در صورتی که مراجعات و هزینه ها ثبت نشده باشد
- (22) هوشمندی سیستم نسبت به مانده گارانتی و هشدار به کاربر در صورتی که در دوره گارانتی ، قطعه غیر گارانتی استفاده کند و بالعکس



اطلاعات مازول های نرم افزار بی همتا

تهران خیابان انقلاب خیابان بهار جنوبی برج بهار طبقه اول اداری واحد 489 کد پستی 1561636313

تلفن: 77613024-77613037-77615864 فکس: 77615865

www.bihamta.biz info@bihamta.biz



ماژول پیامک (ارسال و دریافت از طریق خطوط 3000 و GSM مودم)



- 1) قابلیت ارسال پیامک به مشتریان و تکنسین ها در بخشهای مربوطه بصورت اتوماتیک بصورت تکی و یا گروهی
- 2) قابلیت ارسال پیامک به تکنسین جهت اعزام به سرویس بصورت تکی و یا گروهی.
- 3) قابلیت ارسال پیامک اطلاع رسانی به مشتری بعد از تعمیر دستگاه بصورت اتوماتیک.
- 4) قابلیت ارسال پیامک به مخاطبین خارج از سیستم بصورت تکی و یا گروهی
- 5) قابلیت دریافت پیامک درخواست نصب یا تعمیر از مشتری و انتقال کاربر به بخشهای مربوطه بصورت اتوماتیک
- 6) قابلیت دریافت پیامک گزارش کار از تکنسین بعد از انجام سرویس و انتقال کاربر به پرونده سرویس مربوطه

ماژول نمایندگان

- 1) فاکتور حواله به نماینده برای قطعات گارانتی
- 2) برگشت حواله نماینده برای قطعات گارانتی
- 3) فاکتور داغی از نماینده برای قطعات گارانتی
- 4) سرویس ها در زمینه قطعات گارانتی و غیرگارانتی اتوماتیک شده و کلیه قطعات مصرفی، داغی و مرجوعی در مشخصات سرویس ظاهر می شود.
- 5) امکان تأیید حواله های نماینده بعد از اعلام وصول از طرف نماینده.



(6) بخش ارسال دستگاه‌ها به شهرستان (نمایندگان) به همراه گزارشگیری عملکرد واحد ارسال به شهرستان

(7) مدیریت فاکتورهای حواله به نماینده و برگشت حواله نماینده، با قابلیت رزرو کردن موجودی کالا که باعث

تثبیت موجودی کالا در انبارها می‌گردد.

(8) گزارش حساب نماینده.

(9) مدیریت بخش نمایندگان

(10) مدیریت بخش تعمیرگاهها با قابلیت ویژه‌ی امکان ثبت

خدمات نصب و تعمیر برای نماینده از طرف تعمیرگاه

(11) امکان پیگیری حواله‌های ارسالی به نماینده، داغی‌های

دریافتی از نماینده و برگشت حواله نمایندگان با قابلیت تعیین

نماینده.

(12) امکان ایجاد تنخواه کارت نماینده (دسته قبض) با عملکرد اتوماتیک سیستم نسبت به قبض‌های تکراری و انتخاب

نماینده بصورت اتوماتیک بعد از وارد کردن شماره قبض و همچنین کسرکردن اتوماتیک از تنخواه نماینده بعد از ثبت خدمات

نصب/تعمیر

(13) امکان گزارشگیری از دسته قبض‌ها

(14) امکان گزارشگیری از تنخواه نماینده جهت بررسی کارتهای تحویل نشده توسط نماینده

(15) امکان ایجاد مشتری در زیر مجموعه نمایندگی‌ها، با این قابلیت که مشتریان نماینده نیز قابل گزارشگیری باشند.

(16) اتصال خدمات نصب/تعمیر به نمایندگی‌ها، با این قابلیت، کلیه امکاناتی که سرویس مرکزی نسبت به نصب/تعمیر

داشتند را نماینده نیز دارا خواهد بود. (به همراه گزارشگیری از عملکرد نمایندگان)

(17) اتوماتیک شدن مناطق جغرافیایی در ایجاد خدمات نصب/تعمیر در ارتباط با نمایندگان.

(18) اتصال کامل نمایندگان، پرسنل دفتری، تعمیرگاهها به بخش حسابداری و انبارداری.

(19) امکان تعیین سقف اعتباری برای نمایندگان.



ماژول هیپی کال



- (1) قابلیت تنظیم و راه اندازی سیستم رضایت سنجی
- (2) قابلیت تعیین نقاط مرزی و ناحیه های هشدار جهت محاسبه میزان رضایت مندی مشتریان
- (3) قابلیت تعیین وزن (از صفر تا صد) هر رضایت مندی مشتری
- (4) قابلیت انتساب یک مقیاس به گروه های ارزیاب سیستم (اپراتور پاسخگو (کاربر پذیرش)، محصول، تکنسین و عمومی)
- (5) قابلیت گسترش گروه های ارزیاب سیستم.
- (6) قابلیت تعیین مقیاس های بی وزن. (مقیاس های بی وزن صرفاً جهت ثبت داده های مشتری در قالب استاندارد یک مقیاس طراحی شده و تاثیری بر روی میزان رضایت مندی ندارد.)
- (7) قابلیت نمایش لیست رضایت سنجی جهت شروع رضایت سنجی تلفنی و یا پیامکی.
- (8) قابلیت ارسال پیامک رضایت سنجی به مشتری (بصورت تکی و یا گروهی)
- (9) قابلیت نمایش لیست سرویس های رضایت سنجی نشده و رضایت سنجی شده
- (10) قابلیت نمایش پرونده یک رضایت سنجی
- (11) قابلیت نمایش پرسشنامه رضایت سنجی متناسب برای نصب و تعمیر
- (12) قابلیت تنظیم نمودن متن پیامک رضایت سنجی مشتریان در سیستم
- (13) قابلیت دریافت پاسخ پیامک رضایت سنجی بصورت اتوماتیک و پردازش آن
- (14) گزارش لیست مشتریان به همراه سطح رضایت مندی هر مشتری به ترتیب نزولی
- (15) گزارش عملکرد کلی سیستم خدمات بر اساس رضایت سنجی در بازه زمانی خاص (بصورت نمودار میله ای و نمره که نمایانگر سطح رضایت مندی مشتریان است)
- (16) گزارش عملکرد استان ها بر اساس رضایت سنجی در بازه زمانی خاص (بصورت لیست نمرات استان ها که نمایانگر سطح رضایت مندی مشتریان هر استان است)



- (17) گزارش عملکرد شهرها بر اساس رضایت سنجی در بازه زمانی خاص (بصورت لیست نمرات شهرها که نمایانگر سطح رضایت مندی مشتریان هر شهر است)
- (18) گزارش عملکرد کلی نمایندگان بر اساس رضایت سنجی در بازه زمانی خاص (بصورت لیست نمرات رضایت مندی مشتریان از هر نماینده)
- (19) گزارش عملکرد تکنسین ها بر اساس رضایت سنجی در بازه زمانی خاص (بصورت لیست نمرات رضایت مندی مشتریان از هر تکنسین، در مورد کلیه مقیاسهای مرتبط)
- (20) گزارش لیستی و نمودار خطی عملکرد یک اپراتور خاص در بازه زمانی خاص (در مورد کلیه مقیاسهای مرتبط)
- (21) گزارش لیستی و نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) عملکرد یک محصول خاص در بازه زمانی خاص (در مورد کلیه مقیاسهای مرتبط)
- (22) گزارش لیستی و نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) عملکرد یک تکنسین خاص در بازه زمانی خاص (در مورد کلیه مقیاسهای مرتبط)
- (23) نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) از عملکرد سیستم خدمات در قبال یک مقیاس خاص در بازه زمانی خاص
- (24) نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) از عملکرد یک اپراتور در ازای یک مقیاس خاص در بازه زمانی خاص
- (25) نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) از عملکرد یک محصول در ازای یک مقیاس خاص در بازه زمانی خاص
- (26) نمودار (خطی، میله ای و ناحیه هشدار) از عملکرد یک تکنسین در ازای یک مقیاس خاص در بازه زمانی خاص
- (27) مقایسه عملکرد اپراتورها (بر اساس کلیه مقیاس ها / بر اساس مقیاس خاص)
- (28) مقایسه عملکرد تکنسین ها (بر اساس کلیه مقیاس ها / بر اساس مقیاس خاص)
- (29) مقایسه عملکرد محصولات (بر اساس کلیه مقیاس ها / بر اساس مقیاس خاص)
- گزارش عملکرد کشوری بر اساس گروه های ارزیابی و مقیاس ها در بازه زمانی خاص به همراه رنگ آمیزی نقشه ایران (آخرین تقسیمات کشوری) و نمودار (خطی و میله ای) بر اساس میزان رضایت مندی مشتریان

ماژول کنترل گارانتی و سریال



- 1) قابلیت ایجاد برندهای تحت پوشش گارانتی.
- 2) قابلیت مدیریت برند (Brand) از نظر قیمت هر کارت گارانتی در برند و طرف حساب مربوط به برند.
- 3) قابلیت ویرایش یک برند.
- 4) قابلیت حذف یک برند.
- 5) قابلیت غیرفعالسازی یک برند.
- 6) قابلیت ایجاد کارت های گارانتی خام برای هر برند.
- 7) قابلیت ایجاد کارت های گارانتی خام بصورت دسته ای.
- 8) قابلیت ورود کارت های گارانتی خام توسط فایل CSV. (اکسل)
- 9) قابلیت فروش کارت های گارانتی خام هر برند به طرف حساب مربوطه شامل فعالسازی کارت و صدور سند حسابداری اتوماتیک.
- 10) قابلیت صدور گزارش فروش کارت های گارانتی در دو حالت تجمیعی و ریز.
- 11) قابلیت حذف کارت های گارانتی.
- 12) قابلیت تمدید کارت های گارانتی. (در صورتی که کارت گارانتی تمدید شود، کارت به حالت آماده استفاده رفته و می تواند با مشخصات جدید در سرویس ها مجدداً مورد استفاده قرار گیرد).
- 13) دارای سطوح دسترسی کاربران
- 14) قابلیت انتساب یک کارت گارانتی به مشتری در حین ثبت سرویس بصورت اتوماتیک.
- 15) قابلیت تنظیم سریال دستگاه مربوط به کارت گارانتی، در حین ثبت سرویس بصورت اتوماتیک، در صورتی که سریال مذکور در کارت گارانتی مشخص نشده باشند و یا توسط کاربر حین ثبت سرویس تغییر کند. (توجه: این قابلیت فقط در لحظه استفاده از کارت گارانتی وجود دارد. در صورتی که کارت گارانتی مورد استفاده قرار گرفته باشد، اطلاعات آن توسط ثبت یا ویرایش سرویس تغییر نمی کند)
- 16) قابلیت تنظیم تاریخ شروع و پایان گارانتی برای یک کارت گارانتی حین ثبت سرویس بصورت اتوماتیک، در صورتی که تاریخ های مذکور در کارت گارانتی مشخص نشده باشند و یا توسط کاربر حین ثبت سرویس تغییر کنند. (توجه: این قابلیت فقط در لحظه استفاده از کارت گارانتی وجود دارد. در صورتی که کارت گارانتی مورد استفاده قرار گرفته باشد، اطلاعات آن توسط ثبت یا ویرایش سرویس تغییر نمی کند)
- 17) قابلیت تنظیم زمان شروع گارانتی بصورت دستی.
- 18) قابلیت پشتیبانی از تاریخ های شمسی و میلادی (تاریخ شروع و پایان گارانتی) بصورت اتوماتیک
- 19) قرار گرفتن کارت های گارانتی فعال در روند ثبت سرویس بصورت اتوماتیک.



(20) اتصال کارت های گارانتی به سوابق دستگاه در حین استفاده بصورت اتوماتیک.

(21) قابلیت جستجوی کارت های گارانتی به همراه فیلتر های برند، دوره زمانی ایجاد کارت، محصول مربوطه، شماره

کارت گارانتی، شماره سریال، تاریخ شروع و پایان گارانتی، فروش رفته / خام، استفاده شده (در سرویس) یا خیر، دوره زمانی فروش کارت، دوره زمانی استفاده کارت.

(22) گزارش لیستی از کارتهای گارانتی ایجاد شده در برندهای تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(23) گزارش لیستی از کارتهای گارانتی خام (آماده فروش) در برندهای تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(24) گزارش لیستی از کارتهای گارانتی فروش رفته در برندهای تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(25) گزارش لیستی از کارتهای گارانتی استفاده شده در برندهای تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(26) گزارش لیستی از کارتهای گارانتی منقضی شده در برندهای تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(27) گزارش مقایسه ای (نمودار پای :: Pie Chart) از تعداد کارت های گارانتی تعریف شده در برند های تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(28) گزارش مقایسه ای (نمودار پای :: Pie Chart) از تعداد کارت های گارانتی آماده فروش در برند های تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(29) گزارش مقایسه ای (نمودار پای :: Pie Chart) از تعداد کارت های گارانتی فروش رفته در برند های تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(30) گزارش مقایسه ای (نمودار پای :: Pie Chart) از تعداد کارت های گارانتی استفاده شده در برند های تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

(31) گزارش مقایسه ای (نمودار پای :: Pie Chart) از تعداد کارت های گارانتی منقضی شده در برند های تعریف شده در بازه های زمانی خاص.

گزارش بررسی عملکرد سیستم کنترل گارانتی به همراه مقایسه هزینه های دریافتی (نمودار پای :: Pie Chart) در بازه های زمانی خاص. این گزارش میزان فعالیت و سودآوری برند های مختلف را بصورت مقایسه ای نمایش می دهد.



ماژول کنترل اصالت و اعتبار گارانتی از طریق پیامک

ابتدا مشتری شماره کارت گارانتی را به همراه مشخصه کنترل گارانتی (#) ارسال می نماید (مثال: #12345). سیستم پیامک کنترل گارانتی را دریافت و در بین کارت های گارانتی مشخصات کارت گارانتی را استخراج می نماید. در سه حالت 1. گارانتی معتبر است، 2. شماره گارانتی نامعتبر است و 3. تاریخ گارانتی منقضی شده، بنا به تنظیمات سیستم، به مشتری بصورت اتوماتیک پاسخ های متفاوت (به همراه اطلاعات اعتبار و یا انقضای گارانتی) ارائه می دهد. لیست قابلیت ها به شرح زیر می باشد:

- 1) قابلیت انجام تنظیمات مربوط به سیستم کنترل گارانتی (مشخصه کنترل گارانتی، تنظیم سیکل دریافت به ثانیه، متن پیامک ها در سه حالت. - گارانتی معتبر است. - شماره گارانتی نامعتبر است. - تاریخ گارانتی منقضی شده است).
- 2) قابلیت پیگیری از اصالت شماره ضمانت نامه و زمان شروع و پایان گارانتی از طریق ارسال پیامک توسط مشتری بصورت اتوماتیک.
- 3) نمایش پنل درخواست های کنترل گارانتی از طرف مشتری.
- 4) قابلیت تنظیم زمان شروع گارانتی در پاسخ به درخواست مشتری.
- 5) ثبت و تفکیک درخواست های پاسخ داده شده و پاسخ داده نشده.
- 6) قابلیت پاسخ به درخواست های منتظر، بصورت دستی با نظارت کاربر.



ماژول کنترل اصالت و اعتبار گارانتی از طریق اینترنت

سیستم به روشی کاملاً بهینه وضعیت کارت های گارانتی را در سامانه آنلاین به روز رسانی می نماید. مشتری به صفحه وب مربوطه مراجعه نموده و با وارد نمودن شماره سریال و یا شماره کارت گارانتی در فیلد مربوطه، از اصالت و اعتبار گارانتی دستگاه خود (اعتبار و یا انقضای گارانتی دستگاه به همراه تاریخ انقضای گارانتی) مطلع می شود. لیست قابلیت ها به شرح زیر می باشد:

- 1) قابلیت تنظیم سیکل به روز رسانی سایت (از نظر مشخصات کارت های گارانتی) به ثانیه.



- (2) به روز رسانی وضعیت کارت گارانتی در سامانه آنلاین بصورت لحظه ای (بر اساس سیکل به روز رسانی)
- (3) قابلیت پیگیری و وضعیت گارانتی (اصالت، زمان شروع و پایان گارانتی) در سامانه آنلاین توسط مشتری بر اساس شماره گارانتی و یا سریال.

ماژول کالر آیدی



- (1) قابلیت دریافت تماسهای تلفنی از مشتری و تشخیص مشتریان قدیمی با استفاده از فناوری کالر آی دی
- (2) قابلیت ایجاد پرونده برای مشتریان جدید با استفاده از فناوری کالر آی دی
- (3) قابلیت ورود به پرونده مشتریان قدیمی با استفاده از فناوری کالر آی دی
- (4) قابلیت انتقال مشتریان به بخشهای سرویس (نصب و تعمیر) و فاکتورهای انبار (خرید و فروش)
- (5) مدیریت مشتریان در تماسهای همزمان به تعداد نامحدود
- (6) قابلیت چسبان کردن یک تماس تا اطلاعات تماس بعد از قطع مکالمه بر روی صفحه بماند.
- (7) تشخیص اتوماتیک شروع و پایان مکالمه

ماژول سرویس های دوره ای

- (1) قابلیت نمایش لیست سرویس های دوره ای در راستای اطلاع رسانی به مشتری جهت بازدید.
- (2) قابلیت کنترل اتمام گارانتی دستگاهها.
- (3) قابلیت ارسال پیامک اطلاع رسانی، به مشتریان انتخاب شده از لیست سرویس های دوره ای یا لیست کنترل اتمام گارانتی، جهت بازدید.
- (4) قابلیت تنظیم سیستم سرویس های دوره ای از نظر نمایش/غیر فعال کردن تک تک بخش ها و تعریف فاصله های زمانی یادآوری تا سر رسید.
- (5) قابلیت اعلام چکهای پرداختی که سر رسید آنها نزدیک است.

6) قابلیت نمایش کلیه رخدادهای سیستم در بخش پیامهای متمرکز واقع در بالای نوار وظیفه بدون ایجاد اختلال در فعالیت جاری کاربران.

- 7) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به سرویس‌های نصب و تعمیر.
- 8) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به کلیه فاکتورها.
- 9) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به چکهای دریافتی و پرداختی.
- 10) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به کلیه اسناد حسابداری.
- 11) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به طرف حسابها.
- 12) قابلیت ایجاد یادآوری مربوط به پرسنل، تکنسین‌ها و نمایندگان.
- 13) قابلیت ایجاد یادآوری‌های عمومی



ماژول کارتابل کاربران

روند انجام سرویس در یک سازمان به ترتیب مراحل پذیرش توزیع کار تعمیرگاه درخواست قطعات تحویل به مشتری و ارسال به مشتری رادارد کارتابل کاربران مسیر حرکت سرویس در سازمان را کنترل می نماید و کارهای مختلف را به کاربران مربوطه احاله می نماید.

ماژول نقشه انفجاری

سیستم امکان ایجاد نقشه های انفجاری محصولات را فراهم آورده است یک نقشه انفجاری در حقیقت قطعات یک محصول را به صورت باز شده در کنار هم نشان می دهد کاربرد اصلی نقشه انفجاری در درخواست قطعات حین انجام سرویس و صدور فاکتورهای انبار می باشد نقشه های انفجاری در هر روندی که در آن انتخاب قطعه انجام شود حضور دارند. حین انتخاب قطعه توسط نقشه انفجاری کاربر کفایت بر روی قطعه مورد نظر خود بر روی نقشه انفجاری کلیک نماید.



سیستم پیگیری شکایات مشتریان

- 1) قابلیت گروه‌بندی شکایات در دو سطح اصلی و فرعی (سطح اصلی مثل شکایات، انتقادات، پیشنهادات، نقطه نظرات و ... و سطح فرعی شامل موضوعات مربوط به سطح اصلی)
- 2) قابلیت ثبت شکایات در سیستم (شامل نام مشتری، تلفن و یا موبایل مشتری، گروه‌بندی شکایت و متن شکایت)
- 3) قابلیت ارجاع شکایت به بخش های مختلف سازمان/شرکت
- 4) قابلیت درج پاسخ و یا توضیحات حین ارجاع یک شکایت
- 5) قابلیت بستن پرونده یک شکایت به همراه درج متن نتیجه نهایی.
- 6) قابلیت پاسخ گویی به شکایت مشتری توسط پیامک.
- 7) قابلیت پیگیری وضعیت فعلی یک شکایت به همراه حفظ سوابق کامل یک شکایت در روند پاسخ گویی
- 8) نگهداری شکایات ثبت شده به همراه سوابق کامل هر شکایت
- 9) قابلیت اتصال شکایات به پرونده مشتری و یا پرونده سرویس مورد شکایت
- 10) قابلیت تنظیم مهلت پاسخ گویی به شکایات بر اساس روز (حداکثر فاصله زمانی بین زمان ثبت یک شکایت تا زمان بستن آن شکایت)
- 11) قابلیت گزارش گیری از تاخیر در پاسخ گویی به شکایات
- 12) قابلیت گزارش گیری از شکایات ثبت شده به دو صورت لیستی و نموداری بر اساس گروه‌بندی شکایات و زمان ثبت.



سیستم درخواست قطعات توسط نمایندگان

- 1) قابلیت ایجاد درخواست قطعات توسط نماینده شامل قطعات آزاد و گارانتی به همراه مشخصات عمومی تسویه حساب قطعه در صورت نیاز
- 2) قابلیت تأیید و ارسال قطعه به نماینده توسط دفتر مرکزی به همراه مشخصات عمومی مرسوله
- 3) قابلیت درج در لیست خرید در دفتر مرکزی در صورت کسری موجودی
- 4) قابلیت رد درخواست نماینده توسط دفتر مرکزی

(5) قابلیت اعلام وصول قطعه توسط نماینده

(6) قابلیت پیگیری روند درخواست قطعه در لحظه توسط نماینده و دفتر مرکزی

(7) انجام عملیات حسابداری و انبارداری بصورت اتوماتیک حین ارسال قطعه به نماینده

سیستم مکاتبات با نمایندگان



(1) امکان ارسال پیام به نماینده شامل انواع: دستورالعمل، فراخوان، وقایع و پیام عمومی

(2) امکان ارسال پیام توسط نماینده به بخش های پذیرش، توزیع کار، تعمیرگاه، قطعات و

انبار، حسابداری و مالی، پاسخگویی، تحویل و ارسال

(3) امکان پاسخ گویی به پیام توسط نماینده و دفتر مرکزی

(4) هر پیام شامل عنوان، متن و یک فایل ضمیمه می باشد.

(5) مجهز به صندوق ورودی پیام برای هر کاربر

(6) مجهز به صندوق پیامهای ارسالی

مجهز به صندوق بازیافت پیامهای دریافتی حذف شده

پیگیری وضعیت سرویس (آنلاین و پیامکی)

(1) به روز رسانی وضعیت سرویس در سامانه آنلاین بصورت لحظه ای (هر 10 دقیقه)

(2) ارائه صفحه مربوط به پیگیری وضعیت سرویس در سامانه آنلاین جهت پیگیری وضعیت بر اساس سریال محصول

(3) دریافت اتوماتیک پیامک های پیگیری وضعیت سرویس بر اساس سریال محصول و ارائه پاسخ اتوماتیک به مشتری توسط

پیامک

صدای مشتری

(1) پیگیری وضعیت سرویس توسط مشتریان از طریق وب

(2) تائید اصالت و اعتبار گارانتی توسط مشتریان از طریق وب

(3) ثبت گارانتی و یا درخواست خدمات توسط مشتریان از طریق وب

(4) ثبت و پیگیری شکایات توسط مشتریان از طریق وب

(5) بررسی، ثبت و رسیدگی به شکایات مشتریان در داخل نرم افزار بی همتا

(6) بررسی، ثبت و رسیدگی به درخواست مشتریان در داخل نرم افزار بی همتا



ماژول تولید



- (1) امکان تعریف فرمول ساخت
- (2) امکان اختصاص شماره سریال برای محصول تولید شده
- (3) امکان صدور کارت گارانتی برای محصولات تولید شده
- (4) امکان جستجو و ویرایش فرمول های ساخت
- (5) امکان تعیین هزینه سربار و دستمزد هر محصول

ماژول هدایا



- (1) امکان تعریف کارت هدیه و جوایز در نرم افزار
- (2) امکان ویرایش و حذف کارتها
- (3) امکان گزارش گیری از کارتهای خام ثبت شده
- (4) امکان گزارش گیری از کارتهای استفاده شده و پرداخت شده
- (5) امکان ورود اطلاعات کارت های خام از طریق اکسل

نسخه تحت وب نمایندگان

- (1) ارجاع سرویس‌ها در بستر اینترنت
- (2) ارجاع و پیگیری به افراد از قبل تعریف شده
- (3) تصمیم‌گیری درست و دقیق با استفاده از نتایج بدست آمده در گزارش‌های سیستم
- (4) امکان ارجاع سرویس به نمایندگان.
- (5) امکان درخواست شماره کار توسط نماینده برای کارهایی که خود پذیرش کرده است.
- (6) امکان ثبت سرویس برای کارهایی که نماینده بابت آن شماره کار گرفته است.
- (7) امکان ارسال انجام سرویس موفق توسط نماینده و دریافت و ثبت در بی‌همتا.
- (8) امکان ارسال انجام سرویس ناموفق به همراه دلایل عدم موفقیت آن و دریافت و ثبت در بی‌همتا.
- (9) امکان کنترل اصالت محصول از طریق اینترنت.



- 10 امکان کنترل گارانتی محصول از طریق اینترنت.
- 11 امکان ثبت قیمت و موجودی محصولات/قطعات از طریق اینترنت.
- 12 امکان اطلاع رسانی بابت نکات و دستورالعمل‌ها به نمایندگان.
- 13 طراحی واکنشگرا برای مشاهده‌ی صفحات بر روی موبایل و تبلت.

نسخه اندروید

- 1 امکان اعزام تکنسین و ارجاع کار به کارتابل تکنسین از نسخه ویندوزی بی همتا به اپلیکیشن بی همتا
- 2 امکان مشاهده کارها در موبایل ، اعلام انجام آن و خروج از کارتابل
- 3 امکان ثبت کارهای انجام شده از قبیل قطعات مصرف شده، خدمات و تعرفه ها ، ایرادات و...
- 4 امکان ثبت کارهای خارج شده از کارتابل در داخل نسخه ویندوزی بی همتا(سرور اصلی)
- 5 امکان ثبت قطعات درخواستی بابت هر سرویس
- 6 امکان ثبت کارت های گارانتی و ارسال به سرور مرکزی
- 7 امکان ثبت سرویس نصب و تعمیر از طریق اپلیکیشن و ارسال به سرور مرکزی
- 8 امکان استعلام شماره سریال و شماره کارت گارانتی
- 9 امکان ارسال پیام/دستورالعمل برای دارندگان اپلیکیشن از داخل نسخه ویندوزی به صورت تکی یا گروهی
- 10 امکان ارسال ضmann و خواندن بارکد
- 11 مانیتورینگ دارندگان اپلیکیشن بر روی نقشه

چاپ بارکد



- 1 امکان طراحی بارکد به دلخواه مشتری
- 2 امکان طراحی به صورت بارکد، QR CODE و دیتاماتریکس
- 3 چاپ بارکد به تعداد و اندازه های دلخواه
- 4 امکان دریافت پارامترها از جدول اکسل
- 5 قابلیت استفاده با بارکد خوان های بیسیم و باسیم
- 6 قابلیت استفاده با PDA
- 7 امکان ذخیره و بازیابی طرح های ثبت شده
- 8 قابل استفاده با پرینترهای مخصوص چاپ بارکد



دستورالعمل



- 1) امکان ایجاد دستورالعمل برای یک یا چند کاربر
- 2) امکان تعیین تاریخ و ساعت نمایش دستورالعمل
- 3) امکان جستجو در دستورالعمل‌های صادرشده
- 4) امکان پاسخ‌گویی به دستورالعمل‌ها
- 5) امکان پیوست فایل در دستورالعمل‌ها
- 6) امکان ارتباط دادن یک دستورالعمل به یک پرونده خاص
- 7) تعیین اولویت انجام کار در دستورالعمل‌ها

چاپ چک



این ماژول این امکان را به شما می‌دهد که چکهای پرداختنی را از طریق پرینتر چاپ نمایید، در این ماژول قالب چک کلیه بانکها وجود دارد و زمان چاپ کفایت قالب چاپ را انتخاب نمایید.

نسخه تحت وب بی‌همتا



این نسخه شامل تمامی امکانات نسخه بی‌همتا می‌باشد با امکان دسترسی از طریق وب، بدون نیاز به نصب نرم‌افزار و قفل سخت‌افزاری.