



امروزه نقش مشتریان از حالت پیروی از تولیدکننده به هدایت سرمایه گذاران، تولیدکنندگان و حتی محققان و نوآوران مبدل گشته است. به این ترتیب بسیاری از مفاهیم و تئوری ها بر محور «مشرتی» نگارش شده اند. سمت و سوی کلیه فعالیت های بنگاه اقتصادی برای تأمین نیازهای مشتری و کسب رضایت و اعتماد اوست. موضوع خدمات پس از فروش یک رسالت ملی برای شرکت های تولیدی داخل است تا با عمل به وظایفشان در امر خرید و فروش در مقابل مصرف کنندگان یک نوع فرهنگ سازی همه جانبه را در فرآیند توزیع خدمات آغاز نمایند. در این راستا در جهت ارائه خدمات بهتر به مشتریان برای کالاهایی که نیاز به خدمات پس از فروش دارند، سیستم نرم افزاری خدمات پس از فروش طراحی گردیده است. به این معنی که پس از فروش کالا فروشنده تعهداتی در قبال کالای فروخته شده به مشتری ارائه میدهد؛ این تعهدات در قالب سیستم گارانتی تعریف میگردد که مواردی از قبیل زمان گارانتی، نوع گارانتی، نوع تعهد مربوط به کالای گارانتی شده، نحوه چرخش کالای عودت داده شده برای گارانتی، نفقات مسوول مرتبط با هر کالا و مواردی از این دست را شامل میگردد. امکانات بیشتر این سیستم، در زیر آمده است:

امکانات سیستم خدمات پس از فروش (گارانتی)

- امکان دریافت اطلاعات کالا
- امکان ثبت مشخصات کامل پرسنل مراکز خدمات پس از فروش تفکیک تخصص و مهارت
- تعریف، گروه بندی و کدگذاری خدمات قابل ارائه به مشتریان (لیست خدمات) برای انواع کالا
- امکان تعریف انواع خدمات و تعمیرات در مراکز خدمات پس از فروش
- ارتباط با سیستم سریال و ردیابی کالا
- ثبت برگه ورود کالا به همراه کلیه مشخصات، زمان، تحویل گیرنده، توضیحات، ایرادات به همراه دسته بندی موارد
- امکان تفکیک موارد گارانتی و غیرگارانتی
- امکان صدور برگه درخواست کالا از انبار عطف به برگه تعمیر
- امکان ارجاع و چارت گردش کار
- امکان تجمیع صورت حساب، کارهای انجام شده و اقلام مصرفی از بخش های مختلف تحت صورت حساب جامع
- امکان ثبت سوابق مراجعه بر اساس سریال محصول و مشتری
- امکان ارسال اتوماتیک نتایج کار به صورت sms (Communication Server)
- امکان الصاق شماره رهگیری و اعلام به مشتری
- گزارش کارتابل عملکرد سرویس کاران و کارشناسان تعمیرگاه
- نگهداری سوابق محصولات شامل گارانتی و خدمات رایگان پس از فروش
- نگهداری سوابق سرویس های ارائه شده برای هر یک از مشتریان و محصولات
- ارائه انواع گزارشات مدیریتی در قالب های متفاوت بصورت لیست، نمودارهای آماری و گرافیکی و...
- امکان چاپ گزارشات در کلیه بخش ها و نیز ارسال در قالب پست الکترونیک (Communication Server)



- ارائه صورتحساب مشتریان و سرویس کاران
- ارایه‌ی خدمات بر مبنای شماره اشتراک، شماره فاکتور، شماره قرارداد، کارت گارانتی و کارت سرویس دوره‌ای
- صدور کارت گارانتی و استفاده از شماره سریال برای کنترل قطعات و خدمات ارایه شده بر روی دستگاه مورد نظر
- امکان دسترسی به کلیه سوابق خدمات ارایه شده به تفکیک جزییات
- ثبت و پردازش عملیات تعمیرات از قبیل رسید دریافت کالا، اشکالات فنی، ریز عملیات انجام شده در بازه زمانی گارانتی، هزینه قطعات مصرفی، تحویل کالا به مشتری و صدور صورت‌حساب انجام خدمات
- کنترل وضعیت گارانتی کالا و زیر مجموعه کالا، در کلیه مراحل ارایه‌ی خدمات
- صدور فاکتور خدمات بر مبنای اسناد تحویل فروش سیستم انبار
- امکان صدور فاکتور گارانتی و فاکتور خدمات
- پذیرش و ثبت مشخصات کالا و ارائه رسید تحویل به مشتری
- امکان ثبت قطعات تعمیری و یا تعویضی هر کالا
- امکان بررسی سوابق و ثبت اطلاعات جدید با استفاده از شماره کارت گارانتی
- امکان ثبت اتوماتیک تاریخ و زمان مراجعه مشتریان
- امکان دریافت گزارش عملکرد مراکز خدمات پس از فروش در بازه های زمانی قابل تعریف
- امکان استخراج گزارشات مربوط به علل خرابی محصول
- امکان استخراج گزارشات مربوط به خدمات ارائه شده در تمامی مراکز
- امکان دریافت گزارش از انجام خدمات در بازه زمانی خاص
- امکان پیگیری وضعیت کالا از طریق وب سایت برای مشتریان