

راهنمای کاربری نرم افزار

مدیریت سفارشات و ارتباط با مشتریان

# پرسام



ویرایش: ۹۸/۰۱

سیستم مدیریت سفارش ها و ارتباط با مشتریان برسام، یک سامانه تحت وب جهت مکانیزه سازی فرآیند اخذ سفارش تا تحویل کالا و همچنین ارتباط با مشتریان در جهت بهبود فرآیند خدمت رسانی می باشد.

## ورود به نرم افزار

برای ورود به نرم افزار کافیست در یکی از مرورگرهای Google chrome یا Fire Fox و یا Microsoft edge آدرس ذیل را وارد نمایید :

<http://pamchalcrm.ir>

پس از وارد کردن آدرس فوق به صفحه زیر هدایت می شوید:



در قسمت نام کاربری و رمز عبور مربوط به خود را وارد نمایید. این اطلاعات از طریق مدیر سیستم به شما اعلام می گردد. در صورتیکه به هر دلیل نام کاربری و رمز عبور شما غیرفعال یا اشتباه شده باشد، پیغامی مبنی بر عدم امکان ورود برای شما نمایش داده می شود.

پس از ورود نام کاربری و رمز عبور کلید «ورود به سیستم» را بفشارید تا به صفحه اصلی نرم افزار وارد شوید.



در قسمت بالای صفحه نوار منو به رنگ مشکی قرار دارد که شامل لینک به صفحه های اصلی، درباره ما، لیست تغییرات و بروز آوری های نرم افزار و تماس با ما می باشد.

در قسمت مرکز بخشی با پسزمینه خاکستری وجود دارد که شامل نام کاربری شما و رده شغلی شما می باشد. لازم به ذکر است رده شغلی شما نمایانگر سطح دسترسی شما به بخش های مختلف سیستم می باشد. همچنین در مرکز بخش خاکستری یک جدول وجود دارد که لیست سفارشهایی که توسط شما ثبت شده یا به شما ارجاع شده است را در آن مشاهده می کنید.

در صورتیکه سفارش جدیدی توسط شما ثبت شده باشد یا به شما ارجاع گردد و شما هنوز آنرا بررسی نکرده باشید در لیست به رنگ سبز نمایش داده می شود. همچنین در ستون وضعیت، به شما نشان داده می شود که سفارش هم اکنون در کدام واحد در حال بررسی است.

در قسمت پایین صفحه چهار کلید وجود دارد که با توجه به سطح دسترسی شما میتوانید از آنها استفاده نمایید.

### ثبت سفارش

**نکته :** برای ثبت سفارش شما باید حتما دارای نقش کاربری فروشنده باشید.

۱- برای ثبت سفارش از صفحه اصلی نرم افزار بر روی گزینه ثبت سفارش کلیک نمایید:



۲- در اولین گام اطلاعات شخصی مشتری ثبت می گردد :

ثبت اطلاعات مشتری	ثبت اطلاعات سفارش	ثبت اطلاعات مالی	بارگیری سفارش
شماره	شماره فاکتور	شماره فاکتور	
نام	نام خانوادگی	نام خانوادگی	
کد ملی	تاریخ تولد	تاریخ تولد	تاریخ اردوچ: 1398/1/21
شغل	لقب همراه	لقب همراه	
پوشته تحصیلی	مدرک تحصیلی	مدرک تحصیلی	
آدرس اقمالی	شهر فعلی	شهر فعلی	
آدرس منزل	سکونت	سکونت	
آدرس فعلی کار	لقب منزل	لقب منزل	
	لقب منزل کار	لقب منزل کار	
گام بعد			انصراف

- منظور از شماره فاکتور، شماره فاکتور داخلی میباشد.
- فیلدهای ستاره دار حتما باید دارای مقدار باشد در غیر اینصورت سفارش ثبت نخواهد شد.

پس از تکمیل فرم بر روی کلید گام بعد کلیک نمایید.

۳- در گام دوم باید شرح کالا و سفارش بصورت دقیق وارد گردد :

ثبت اطلاعات مشتری    ثبت اطلاعات سفارش    ثبت اطلاعات مالی    بازبینی سفارش

طبقه:  شرح کالا:

واحد:  شرح سفارش:

قیمت واحد:

تعداد:

شرح کالا	شرح سفارش	طبقه	تعداد	واحد	قیمت واحد	قیمت کل
طبقه کالا ثبت نشده است						

جمع کل خرید:

برای ثبت سفارش ابتدا طبقه کالا را از لیست انتخاب می کنید، سپس شرح کالا و شرح سفارش، بعد واحد شمارش، قیمت واحد و تعداد آنرا وارد و کلید افزودن را می فشارید.

در صورتیکه بیش از یک کالا توسط مشتری خریداری شده باشد کفایت همین اعمال مجدداً تکرار گردد.

- فروشنده بایستی در انتخاب طبقه کالا دقت نماید چرا که گزارش عملکرد وی به تفکیک از سیستم دریافت می گردد.
- در پایین صفحه جمع کل خرید نمایش داده می شود.
- در صورتیکه سفارشی را ثبت و تمایل به حذف آن داشتید در جدول، در ستون آخر یک کلید ضربدر قرار داده شده است.

شرح کالا	شرح سفارش	طبقه	تعداد	واحد	قیمت واحد	قیمت کل
بیمه نامه بیمه تامین	بیمه تامین	اسپل	2	سنت	5400000	10800000

پس از اتمام سفارشات بر روی کلید گام بعد کلیک می کنیم.

#### ۴- ثبت امور مالی :

ثبت اطلاعات مشتری    ثبت اطلاعات سفارش    ثبت اطلاعات مالی    بازبینی سفارش

جمع کل خرید:  محاسبه

قریه های قانونی:

قابل پرداخت:  محاسبه

نحوه پرداخت:

نحوه پیش پرداخت:

تاریخ سند:

نحوه اقساط:

انتخاب طرح فروش:  محاسبه

تخفیف:

بسته بندی و ارسال:

مبلغ پیش پرداخت:

مانده:  محاسبه

شماره سند مالی:

تاریخ تحویل:

تعداد اقساط:

۴-۱- ابتدا برای محاسبه مجدد خریده‌ها، در قسمت جمع کل خرید کلید محاسبه را می‌فشاریم.

۲-۴- سپس مبالغ تخفیف، هزینه های قانونی و هزینه بسته بندی و ارسال را وارد کرده و در بخش مبلغ قابل پرداخت مجددا کلید محاسبه را می فشارم.

۳-۴- مبلغ پیش پرداخت را وارد می نمایم و در بخش مانده ، مجددا کلید محاسبه را می فشارم.

۴-۴- حال نحوه تسویه، نحوه دریافت پیش پرداخت، شماره سند مالی، تاریخ سند، تاریخ تحویل، تعداد اقساط و نحوه اقساط را وارد می کنیم.

۵-۴- در صورتیکه طرح فروش در سیستم تعریف شده باشد، کفایت طرح فروش مورد نظر را انتخاب نمایید که در اینصورت میزان پیش پرداخت و تعداد اقساط با توجه به طرح فروش محاسبه می گردد و نیازی به وارد کردن پیش پرداخت و محاسبه مانده و تعداد اقساط نیست.

پس از تکمیل مراحل فوق کلید گام بعد را فشار می دهیم.

۵- ثبت نهایی :

کفایت در آخرین گام بر روی کلید ثبت نهایی کلیک کنید.

همانطور که در تصویر زیر مشاهده می کنید سفارش جدیدی که ثبت شده است، با رنگ سبز متمایز شده است.

ردیف	شماره سفارش	تاریخ	نام خانوادگی	جمع کل خرید	پوش پرداخت	نحوه پرداخت	تلفن همراه	وضعیت	تاریخ تحویل	مشاهده جزئیات
86	54415345	98/03/21	مستقیم	10800000	3240000	مستقیم	435638	حسابداری - گام	98/03/21	جزئیات
58		98/03/11	tefesdfo	340000	0	دو ماه بنگار	0915521099	سفارشات	98/03/26	جزئیات
80	53354	98/03/17	ahjvaz	10000000	30	ماهانه	kjzjz	فروش	98/03/17	جزئیات
81	454	98/03/17	blayia	20000000	10000000	ماهانه	65675675	فروش	98/03/17	جزئیات
82	567565	98/03/17	dfdfgafgd	2000000	600000	ماهانه	456456544	حسابداری	98/03/17	جزئیات

فرآیند سفارش به چه ترتیبی صورت می پذیرد؟



پس از ثبت سفارش توسط فروشنندگان، سفارش بصورت خودکار به واحد انبار ریالی ارجاع میگردد و پس از آن شخص تصمیم میگیرد که سفارش بدون مشکل است و بایستی به مرحله بعد ارجاع یابد و یا اینکه ایرادی داری که باید رفع گردد و به فروشنده ارجاع میدهد. برای اینکار پس از ورود و در صفحه اصلی، در سطر مورد نظر در آخرین ستون بر روی لینک جزئیات کلیک نمایید.

جزئیات سفارش						
طبقه	شرح کالا	شرح سفارش	تعداد	واحد	قیمت واحد	قیمت کل
استیل	پایلیت پانل پانل	ریپر پانل	2	مست	5400000	10800000

پس از انتقال به صفحه جدید چهار زبانه را مشاهده میکنید. اولین زبانه جزئیات سفارش را نمایش می دهد.

جزئیات سفارش	جزئیات مالی	وضعیت سفارش	فعالیت ها
شماره فاکتور	88		
تاریخ فاکتور	98/03/21		
نام خانوادگی مشتری	casd		
جمع کل خرید	10800000		
تخفیف	0		
هزینه های قانونی	0		
بسته بندی و ارسال	0		
قابل پرداخت	10800000		
نحوه پرداخت	نقد		
پیش پرداخت	3240000		
نحوه ارائه پیش پرداخت	چک		
شماره سند	0		
تعداد اقساط	6		
نحوه اقساط	ماهانه		
تاریخ تحویل	98/03/21		

**وضعیت تسویه حساب : تسویه حساب انجام نشده است**

زبانه دوم جزئیات مالی را نشان داده و همچنین وضعیت تسویه حساب را نمایش می دهد.

شماره فاکتور	عنوان واحد	کاربر	تاریخ	ساعت	عنوان فعالیت	پینوشت
88	فروش	0	98/03/21	19:01:10.0473273	ثبت سفارش جدید	-
88	حسابداری-ریالی	0	98/03/21	19:01:10.0661628	-	بررسی سفار

زبانه سوم تاریخچه سفارش را نمایش می دهد که در مثال بالا همانگونه که مشاهده می کنید از فروش به حسابداری ریالی ارجاع شده و علت ارجاع هم بررسی سفارش بوده است.

جزئیات سفارش
جزئیات مالی
وضعیت سفارش
فعالیت ها

## فعالیت

ارجاع به

عنوان فعالیت

شرح

ارجاع به

عنوان فعالیت

شرح

در آخرین زبانه به نام **فعالیت ها** میتوانید نظر خود را در رابطه با سفارش ارائه دهید.

- در قسمت ارجاع به، واحد گیرنده سفارش را مشخص مینمایید که میتواند واحد بعدی در فرآیند بالا باشد یا اینکه جهت رفع ایرادات به فروشنده برگشت داده شود.
  - عناوین فعالیت ها جهت یکسان سازی در بخش تنظیمات تعریف میگردد و برای هر واحد متناسب با فعالیت های آن واحد می باشد.
  - در بخش شرح نیز در صورت نیاز توضیحاتی در رابطه با سفارش درج میگردد.
- پس از تکمیل فرم و فشردن کلید ثبت فعالیت، این سفارش از کارتابل فرد خارج خواهد شد.
- سفارش های ثبت شده توسط فروشندگان تا زمان تحویل در کارتابل آنها جهت پاسخگویی به مشتری خود باقی خواهد ماند.

## ارجاع سفارش به پیمانکاران

- برای استفاده از امکانات این بخش حتما بایستی دارای رده شغلی سفارشات در سیستم باشید.
- بعد از ورود به صفحه اصلی و کلیک بر روی لینک جزئیات در جدول، به صفحه جزئیات سفارش انتقال می یابید.

شرح سفارش	شرح کالا	مقدار	واحد	قیمت واحد	قیمت کل	ارجاع به پیمانکار
ریماندر پیمانکار	پیمانکاران پیمانکار پیمانکار	2	سبت	5400000	10800000	ارجاع

همانطور که مشاهده خواهد کرد در زبانه جزئیات سفارش یک ستون با عنوان ارجاع به پیمانکار اضافه شده است که می توانید یک سفارش را جهت تولید به چند پیمانکار ارجاع دهید.

برای ورود به صفحه ارجاع به پیمانکار بر روی لینک ارجاع کلیک نمایید. سپس خواهید دید که به صفحه ارجاع انتقال پیدا خواهد نمود. در بالای صفحه خلاصه ای از اطلاعات سفارش نمایش داده می شود.

در بخش وسط (ارجاع به پیمانکار) نام پیمانکار که قبلا در بخش تنظیمات تعریف شده است، انتخاب می گردد. تاریخ ارجاع، عنوان سفارش و شرح سفارش نیز درج می گردد. همچنین تاریخی که پیمانکار سفارش را تحویل خواهد داد نیز در اینجا بایستی وارد گردد. سپس کلید ثبت ارجاع را می فشاریم .

ممکن است بعنوان مثال برای سفارش یک صندلی، تامین پارچه، تامین فرم خام، رنگ آمیزی و روبه کوبی به افراد مختلفی سپرده شود که میتوان همه آنها را به همین روش درج نمایید.



**اطلاعات سفارش**

ردیف دوره: 40005  
 شماره فاکتور: 80  
 مبلغ: مبلغ قابل پس‌انداز  
 شرح کالا: شرح سفارش  
 تعداد: 2  
 واحد: ست

---

**ارجاع به پیمانکار**

تاریخ ارجاع: [تاریخ]  
 عنوان سفارش: [عنوان سفارش]  
 تاریخ تحویل: [تاریخ]  
 توضیح: [توضیح]

ردیف	شرح پرداخت	تاریخ تحویل	مبلغ پرداخت	تاریخ ارجاع	توضیح
1	...	...	...	...	...

توجه: اگر ثبت نشده است.

### تحویل سفارش

سفارش پس از تحویل به انبار و تایید تسویه حساب توسط امور مالی قابل تحویل به مشتری است. در صورتیکه مشتری تسویه حساب نکرده باشد یا تسویه حساب وی در سیستم ثبت نشده باشد امکان ثبت خروج کالا میسر نیست.

برای اینکار پس از ارجاع سفارش از واحد سفارشات به واحد انبار در قسمت **فعالیت ها** می توان تاریخ تحویل به انبار و همچنین تاریخ تحویل به مشتری را معین نمود.

## فعالیت

فروش

ارجاع به

همراهی جهت ارسال صورت پذیرفت

عنوان فعالیت

شرح

## فرآیند تحویل



تاریخ ورود به انبار

تاریخ تحویل

 سفارش تحویل داده شد

ثبت فعالیت

- در صورتیکه تیک مربوط به تحویل سفارش زده شود، سفارش از کارتا بل فروش و انبار خارج شده و به امور مشتریان انتقال میابد.

## امور مشتریان

مسئول امور مشتریان می تواند پس از تماس با مشتری و ثبت پیشنهاد و انتقادات وی، آنها را به واحد های مربوطه ارجاع دهد. بازخورد این اطلاعات ثبت شده در قالب گزارشها در دسترس خواهد بود.