



گروه شرکت های طرفه نگار
تولید خلاقانه ، خدمات هوشمندانه

ضمیمه دفترچه راهنمای نرم افزار هلو راهنمای کیت خدمات سرویس

واحد پشتیبانی: ۲۳۰۶۷

۲۲۲۶۱۰۴۰

www.torfehnegar.com

فهرست

شماره صفحه

عنوان

۱
۲
۲
۲
۲
۳
۴
۵
۶
۷
۷
۷

شناخت کلی از نرم افزار خدمات
عملیات مرتبط با کالا
خدمات سرویس و نگهداری
مشخصات دستگاهها
ثبت قرارداد یا گارانتی
ثبت پذیرش
ثبت کارشناسی موقت
ثبت مالی کارشناسی های موقت
اعلام تحویل به مشتری
تنظیمات مدیریتی
تنظیمات سرویس و خدمات
عمومی

۹	سرفصلهای مرتبط
۱۰	چاپ
۱۰	اصلاحات
۱۰	اصلاح قرارداد یا گارانتی
۱۱	اصلاح پذیرش
۱۲	اصلاح کارشناسی
۱۲	خروج از حالت پرداخت به مشتری
۱۳	گزارشات
۱۳	گزارشات سرویس و خدمات
۱۳	گزارش مشخصات دستگاهها
۱۳	گزارش قراردادهای و یا گارانتی
۱۴	لیست پذیرش های انجام شده
۱۵	لیست پذیرش های کارشناسی شده
۱۵	لیست کالاهای مصرف شده

شناخت کلی از نرم افزار خدمات:

استفاده از نرم افزار خدمات برای افرادی مناسب است که در زمینه خدمات پس از فروش کالاها فعالیت دارند. با استفاده از این نرم افزار میتوانید علاوه بر انجام خدمات پس از فروش، عملیات حسابداری، خرید و فروش، انبار و غیره را نیز انجام دهید. برخی از امکانات این نرم افزار عبارتست از:

- ۱- امکان تعریف دستگاهها به همراه قرارداد و یا گارانتی مربوطه
 - ۲- ثبت کارشناسی های موقت و مالی
 - ۳- امکان صدور فاکتور و سند برای خدمات انجام شده
 - ۴- امکان تهیه گزارشات کامل از مشخصات دستگاههای موجود در سیستم، قرارداد و گارانتی، لیست پذیرش های انجام شده و کارشناسی شده و لیست کالاهای مصرف شده
- و...

عملیات مرتبط با کالا

خدمات سرویس و نگهداری

این منو شامل شش بخش: مشخصات دستگاهها، ثبت قرارداد یا گارانتی، ثبت پذیرش، ثبت کارشناسی موقت، ثبت مالی کارشناسی های موقت و اعلام پرداخت به مشتری می باشد.

مشخصات دستگاهها

با انتخاب این گزینه فرم دستگاه گشوده می شود، که می توانید با استفاده از این فرم دستگاههای جدیدی را تعریف، اصلاح و یا حذف کنید.



با انتخاب گزینه جدید F7 فرمی به صورت زیر باز می شود. اطلاعات مورد نیاز را در فرم موجود، وارد و سپس بر روی گزینه تایید کلیک نمایید.



ثبت قرارداد یا گارانتی

با انتخاب این گزینه، فرم ثبت قرارداد یا گارانتی باز می شود. با ورود اطلاعات مورد نیاز

برای دستگاه، مانند نام، کد، شماره سریال و شرحی از دستگاه و وارد کردن تاریخ اعتبار گارانتی می توانید برای دستگاه مورد نظر گارانتی تعریف کنید و یا قراردادی برای دستگاه مورد نظر مشخص کنید.

برای وارد کردن مشخصات دستگاه مورد نظر، با فشردن یکی از حروف کیبورد، پنجره ای باز می شود که می توانید دستگاه مورد نظر خود را از میان دستگاههای موجود انتخاب کرده و بر روی گزینه تایید کلیک کنید.



ثبت پذیرش

با انتخاب این گزینه فرم ثبت پذیرش جهت پذیرش کالاها نمایش داده می شود. پذیرش می تواند به صورت عادی، گارانتی و یا قرار داد باشد. پذیرش می تواند داخل مرکز یا خارج از مرکز باشد، به این معنی که کالایی که جهت خدمات پس از فروش ارجاع شده، می تواند داخل و یا خارج از مرکز مورد بررسی قرار گیرد. در این فرم، اطلاعات مورد نیاز

از قبیل نام مشتری، شماره قرارداد یا گارانتی، نوع دستگاه و غیره را وارد نمایید و سپس بر روی گزینه تایید کلیک کنید. چنانچه تمایل دارید که پذیرش مربوطه چاپ شود، گزینه چاپ پذیرش را علامت گذاری کنید.

با کلیک راست بر روی این فرم دو امکان تعریف طرف حساب و معرفی دستگاه را نیز مستقیماً از طریق این فرم خواهید داشت. برای مثال با کلیک بر روی معرفی دستگاه، فرم دستگاه گشوده می شود که می توانید یک دستگاه جدید تعریف کنید.

در فرم ثبت پذیرش می توانید یک سری اطلاعات اضافی را برحسب نیاز به فرم اضافه نمایید. جهت افزودن این اطلاعات از منوی تنظیمات، گزینه تنظیمات سرویس و خدمات را انتخاب کنید. پس از کلیک بر روی دکمه تایید و دوباره گشودن فرم ثبت پذیرش، خواهید دید که فیلدهای جدیدی که تعریف کردید در این فرم افزوده شده است.

چنانچه گزینه چاپ پذیرش را علامت گذاری کرده باشید، پس از کلیک بر روی گزینه تایید، پنجره دیگری به منظور چاپ گزارش باز می شود که به کمک این پنجره می توانید پذیرش مورد نظر را پرینت نمایید.

ثبت کارشناسی موقت

در این قسمت می توان فاکتور باز داشته و مشترکینی همچون نمایندگیهای ایران خودرو، سایپا و ...، نمایندگی موتور سیکلت و موارد مشابه می توانند از آن استفاده نمایند. بدین صورت که وقتی اپراتور انبار ثبت کارشناسی انجام می دهد، می توان فاکتور را ذخیره موقت نموده و تا زمانی که کار تعمیر خودرو به پایان نرسیده قطعات مصرف شده را در فاکتور مشتری درج نموده و در پایان فاکتور را جهت واحد حسابداری ارسال نماید. با کلیک بر روی این گزینه فرم ثبت کارشناسی موقت باز می شود. برای استفاده از این فرم باید افرادی به عنوان کارشناس در سیستم معرفی شده باشند. برای



این منظور از منوی امکانات / اطلاعات پایه گزینه طرف حساب را انتخاب نمایید. در قسمت تعریف نوع حساب، امکان تعریف نوع طرف حساب مقدور می باشد، بنابراین در اینجا نوع طرف حساب را کارشناس تعیین کنید. به این ترتیب فرد مذکور به عنوان کارشناس معرفی خواهد شد. **توجه:** کالاهای پذیرش شده می توانند به دو صورت پذیرش شوند. کالا می تواند ابتدا مورد نظر کارشناسی قرار بگیرد، سپس به مرحله ثبت مالی کارشناسی برود یا اینکه می تواند مستقیماً به مرحله ثبت مالی کارشناسی برود. برای معین کردن روش بررسی کالای مورد نظر از منوی تنظیمات مدیریتی گزینه تنظیمات سرویس و خدمات را انتخاب کنید. جهت استفاده از کارشناسی موقت باید گزینه امکان استفاده از ثبت کارشناسی موقت فعال باشد. در صورت غیر فعال بودن این گزینه، فقط امکان ثبت کارشناسی بدون ثبت موقت در سیستم وجود خواهد داشت.

همان طور که در شکل روبرو مشاهده می کنید، اگر به منوی عملیات مرتبط به کالا و منوی سرویس و خدمات مراجعه کنید، خواهید دید که گزینه ثبت کارشناسی موقت حذف شده است. اما چنانچه تمایل دارید که امکان ثبت کارشناسی های موقت نیز در سیستم وجود داشته باشد باید در منوی تنظیمات سرویس و خدمات گزینه استفاده از کارشناسی موقت فعال باشد.



کارشناس مربوطه می تواند نظریات کارشناسی خود را در فرمی به شکل زیر وارد نماید. پس از وارد کردن اطلاعات مورد نیاز بر روی دکمه تایید کلیک نمایید. پس از کلیک بر روی گزینه تایید، در بالای این فرم عبارتی مبتنی بر ثبت موقت کالای مورد نظر مشاهده می کنید. پس از اینکه ثبت موقت کارشناسی با موفقیت انجام شد، بر روی گزینه تایید جهت حسابداری کلیک نمایید. با کلیک بر روی این گزینه کالای مورد نظر جهت عملیات مالی به فرم مورد نظر می رود تا ثبت مالی کارشناسی بر روی آن انجام گیرد.



ثبت مالی کارشناسی های موقت

پس از انجام عملیات کارشناسی موقت کالاهای مورد نظر به این فرم اضافه می شوند تا از لحاظ مالی بررسی شوند. در این پنجره کارشناس مربوطه می تواند نظریات کارشناسی خود را وارد نماید، ضمناً کارشناس می تواند اطلاعات دیگری مانند قیمت خدمات انجام شده و یا توضیحات اضافی برای خدمات بیفزاید.



پس از وارد کردن اطلاعات مورد نیاز بر روی گزینه تایید کلیک کنید. با کلیک بر روی این گزینه، فرم هزینه ها به صورت زیر گشوده خواهد شد. در این فرم تمامی هزینه هایی که جهت خدمات دستگاه مربوطه انجام شده است، را ثبت کنید.

در صورتی که مشتری تمایل داشته باشد قسمتی از مبلغ را به صورت چک پرداخت نماید، باید در فرم هزینه ها بر روی دکمه **...** کلیک نمایید. فرم سند بانکی به صورت



زیر گشوده خواهد شد. اطلاعات مورد نیاز برای چک را کامل نمایید و بر روی دکمه تایید کلیک نمایید.

اعلام تحویل به مشتری

در این قسمت ابتدا می توانید با اعمال شروط مختلف، مشتری مورد نظر را انتخاب کرده و سپس با کلیک بر روی گزینه **تحویل به مشتری** اعلام نمایید که کالای مورد نظر به مشتری تحویل داده شده است.



تنظیمات مدیریتی

تنظیمات سرویس و خدمات

جهت تنظیمات برنامه سرویس و خدمات می توانید به این فرم مراجعه نمایید.

عمومی

انتخاب نوع ثبت سند

در اینجا نوع ثبت سند را به سه صورت می توان تعیین کرد: ثبت فاکتور و سند، ثبت سند، ثبت بدون فاکتور و سند.

۱- ثبت فاکتور و سند:

با انتخاب این گزینه، هنگام تایید کارشناسی برای کالاهای مصرفی فاکتور صادر می شود و جهت مبلغ کل سند حسابداری صادر می گردد.

۲- ثبت سند:

با استفاده از این گزینه، برای کالاهای مصرفی فقط سند حسابداری صادر می گردد و دیگر فاکتوری ثبت نخواهد شد. این گزینه برای شرکت هایی کاربرد خواهد داشت که کار خدمات روی کالای مورد نظر را در یک مکان به غیر از شرکت خود انجام می دهند، بنابراین صرفاً ثبت سند برای آن کالا کفایت خواهد کرد.

۳- ثبت بدون فاکتور و سند:

در این نوع ثبت، فاکتور و سندی صادر نخواهد شد و صرفاً پیرینتی از خدمات مورد نظر صادر می شود.



امکان تغییر نوع ثبت سند کارشناسی فعال باشد: با استفاده از این گزینه، هنگام ثبت مالی کارشناسی های موقت، پس از تایید فرم ثبت کارشناسی، در فرم هزینه ها گزینه نوع ثبت فعال می باشد که می توانید یکی از گزینه های ثبت فاکتور و سند، ثبت سند و یا ثبت بدون فاکتور و سند را انتخاب نمایید.

در فرم ثبت پذیرش، برای پذیرش هایی که از نوع قرارداد یا گارانتی باشند، فقط دستگاه هایی که تحت گارانتی یا قرارداد می باشند، نمایش داده شود: با استفاده از این امکان، در صورتی که برای کالایی، قرارداد یا گارانتی ثبت کرده باشید، در فرم ثبت پذیرش، اگر نوع پذیرش را عادی انتخاب نمایید تمام کالاها را مشاهده خواهید کرد.

اگر نوع پذیرش را گارانتی انتخاب نمایید، تمام کالاهایی که برای آنها گارانتی ثبت کرده اید نمایش می یابند.
و اگر نوع پذیرش را قرارداد انتخاب نمایید، کلیه کالاهایی که برای آنها قرارداد ثبت کرده اید نمایش می یابند.

امکان تغییر مبلغ گارانتی در صدور سند غیرفعال باشد: با انتخاب این گزینه، در صورتی که از منوی عملیات مرتبط به کالا، گزینه ثبت مالی کارشناسی های موقت را انتخاب نمایید، در فرم ثبت هزینه ها، امکان تغییر مبلغ گارانتی وجود خواهد داشت.



نمایش کالاهای با تعداد بزرگتر از صفر: با انتخاب این گزینه، در فرم های ثبت کارشناسی موقت و ثبت مالی کارشناسی های موقت، امکان ثبت قطعاتی که موجودی آنها در انبار صفر است، وجود خواهد داشت.

امکان استفاده از ثبت کارشناسی موقت در سیستم فعال باشد: این گزینه در قسمت ثبت پذیرش توضیح داده شده است.

مشخصه دستگاه -۱ تا ۳-: این گزینه در قسمت ثبت کارشناسی موقت توضیح داده شده است.

زمان تحویل دستگاه تعمیری به مشتری، به صورت پیش فرض چند روز بعد از تاریخ ثبت پذیرش داده شود: در این قسمت همان طور که از نام آن پیداست می توانید تعیین نمایید که چند روز پس از ثبت پذیرش، دستگاه به مشتری تحویل داده شود که به طور پیش فرض این مدت ۱۰ روز می باشد.

سرفصلهای مرتبط

توصیه می شود تنها در صورتی که با مفاهیم حسابداری آشنایی دارید، اطلاعات این قسمت را تغییر دهید. در این قسمت کلیه سرفصل های تعریف شده در قسمت خدمات، نمایش داده شده و شما می توانید آنها را با کلیک بر روی دکمه  حذف نمایید. همچنین با کلیک بر روی دکمه  می توانید نام دیگری به این سرفصل ها اختصاص دهید. با کلیک بر روی دکمه معرفی سرفصل، می توانید سرفصل جدیدی را معرفی نمایید.

در صورتی که پس از تغییر نام سرفصلی تصمیم بگیرید، آن را به حالت اول بازگردانید ابتدا باید آن را حذف نموده و سپس بر روی دکمه مقادیر پیش فرض کلیک نمایید.

به طور مثال فرض کنید سرفصل سرویس ۲ را به هزینه تعمیرات تغییر داده و سرفصل سرویس ۱ را حذف می نمایید.

با کلیک بر روی دکمه مقادیر پیش فرض و تایید پیغام مربوطه، سرفصل سرویس ۱ مقدار اولیه خود را می گیرد ولی سرفصل سرویس ۲ تغییری نخواهد کرد.

برای این که سرفصل سرویس ۲ مقدار اولیه خود را باز یابد ابتدا آن را حذف و سپس بر روی دکمه مقادیر پیش فرض کلیک نمایید.

حال گزینه ها به صورت پیش فرض در می آیند.



چاپ

این گزینه جهت تنظیمات نرم افزار برای چاپ ثبت پذیرش، ثبت کارشناسی و اعلام به مشتری به کار می رود.

در این فرم می توانید تعیین نمایید که هر یک از فرم های ثبت پذیرش، ثبت کارشناسی و اعلام به مشتری پس از تایید چاپ شوند و یا فقط پیش نمایش آنها نشان داده شود.

در قسمت تعداد چاپ می توانید تعیین نمایید که پس از تایید فرم مورد نظر، چه تعداد از هر کدام چاپ شود. در قسمت سر تیر می توانید نام موسسه خود را جهت نمایش در چاپ و نامی

اصلاحات

اصلاح قرارداد یا گارانتی

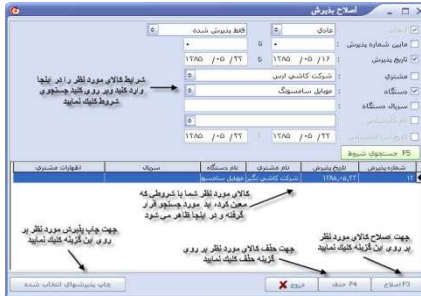
به طور کلی در منوی اصلاحات می توانید قرارداد، گارانتی، پذیرش و کارشناسی را که قبلا در منوی عملیات مرتبط به کالا تعریف کرده بودید، اصلاح کنید. برای اصلاح قرارداد یا گارانتی بر روی این گزینه کلیک نمایید.

می توانید با اعمال شرایط، قرارداد و یا گارانتی مورد نظر خود را بیابید. سپس بر روی گزینه اصلاح یا F3 کلیک نمایید. فرم دیگری جهت ویرایش گشوده خواهد شد. تغییرات لازم و اصلاحات را در این فرم انجام داده و سپس بر روی گزینه تایید کلیک کنید.



اصلاح پذیرش

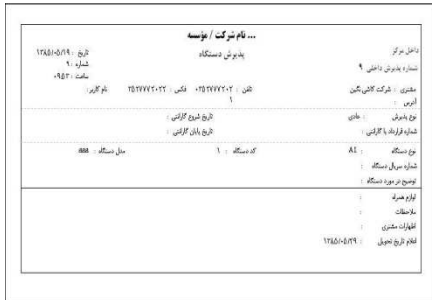
جهت اصلاح پذیرش بر روی این گزینه کلیک نمایید. فرمی به صورت زیر گشوده خواهد شد.



شروط مورد نظر خود را جهت یافتن کالای مورد نظر در این فرم وارد کنید و بر روی گزینه **جستجوی شروط** کلیک نمایید. کالای مورد نظر شما در پنجره پایین این فرم ظاهر خواهد شد. جهت اصلاح کالای جستجو شده بر روی گزینه **اصلاح** کلیک نمایید. فرم اصلاح پذیرش به صورت مقابل گشوده خواهد شد. هرگونه

اصلاحی که لازم است در این پذیرش انجام شود را در این فرم اعمال کنید و بعد از اتمام اصلاحات بر روی گزینه **تایید** کلیک نمایید.

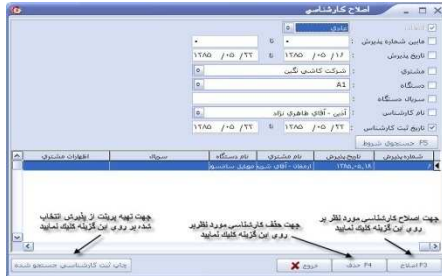
ممکن است در نتیجه جستجو بیش از یک پذیرش موجود باشد. جهت چاپ پذیرش های موجود بر روی گزینه **چاپ پذیرش های انتخاب شده** کلیک نمایید. سه نوع چاپ برای پذیرش های مورد نظر ملاحظه می کنید. چنانچه می خواهید فقط سطر انتخاب شده پرینت شود بر روی گزینه **چاپ سطر انتخاب شده** کلیک نمایید. در این صورت فرمی به صورت پیش نمایش از پذیرش انتخاب شده ملاحظه می کنید. جهت چاپ کلیه پذیرش های انجام شده داخل مرکز و یا خارج مرکز بر روی هر کدام از گزینه های مربوطه کلیک نمایید، که در این صورت می توانید پرینتی از کلیه پذیرش های موجود تهیه نمایید.



اصلاح کارشناسی

جهت اصلاح کارشناسی های تعریف شده بر روی این گزینه کلیک نمایید. فرمی به صورت زیر گشوده خواهد شد.

جهت اصلاح کارشناسی مربوطه بر روی گزینه اصلاح کلیک نمایید. فرمی به صورت زیر گشوده خواهد شد. تغییرات مورد نیاز را اعمال کرده و بر روی گزینه تایید کلیک نمایید.



خروج از حالت پرداخت به مشتری

جهت اصلاح کالایی که به عنوان تحویل به مشتری ثبت شده است فرمی به صورت زیر موجود میباشد که شما می توانید دستگاه مورد نظر را انتخاب و با کلیک بر روی گزینه خروج از حالت تحویل به مشتری آن را اصلاح نمایید. در این فرم با انتخاب هر یک از پذیرش های موجود، اطلاعات آنها از قبیل قیمت کالاهای مصرفی و هزینه های دیگر و جمع کل مبلغ را در قسمت پایین فرم می توانید مشاهده نمایید. پس از خروج از حالت تحویل به مشتری، پذیرش مورد نظر به فرم اعلام تحویل به مشتری باز می گردد.



گزارشات

گزارشات سرویس و خدمات

جهت تهیه گزارشات از سیستم بر روی این گزینه کلیک کنید. فرمی به صورت زیر گشوده خواهد شد.



گزارش مشخصات دستگاهها:

با کلیک بر روی این گزینه فرمی به صورت زیر باز می شود که در آن می توانید شرایط مورد نظر خود را برای تهیه گزارشی از مشخصات دستگاههای موجود وارد نمایید. برای مثال اگر برای نام دستگاه کلمه موبایل را تایپ کنید، تمامی دستگاههایی که در نام آنها کلمه موبایل وجود داشته باشد برای شما نمایش داده می شود. با کلیک بر روی **نمایش فرم چاپی** می توانید فرم قابل پرینت گزارش مورد نظر را مشاهده نمایید و از گزارش مورد نظر پرینت تهیه نمایید. با کلیک بر روی گزینه ذخیره در فایل می توانید گزارش مورد نظر را به سه فرم فایل متنی، فایل تحت وب و فایل اکسل میتوانید ذخیره نمایید.



با کلیک بر روی **گزارش پیشرفته** فرمی به صورت زیر گشوده خواهد شد که همان طور که پیشتر گفته شد امکانات پیشرفته تری را جهت تهیه گزارش در اختیار شما قرار می دهد

گزارش قراردادها و یا گارانتی:

با کلیک بر روی این گزینه فرمی به صورت زیر ملاحظه می کنید. به کمک این فرم می توانید گزارش کاملی از قراردادها و گارانتی ها تهیه کنید. با کلیک بر روی گزینه **تهیه گزارش** می توانید گزارشی از قراردادها یا گارانتی های موجود ملاحظه نمایید.

لیست پذیرش های انجام شده:

برای مشاهده گزارشی از لیست پذیرش های انجام شده و جزئیات آنها از این گزینه استفاده کنید.

برای مثال گزینه پذیرش را برابر داخل مرکز انتخاب می کنیم. با کلیک بر روی گزینه تهیه گزارش یا F2 می توانید گزارشی از تمامی پذیرش هایی که داخل مرکز انجام شده است را مشاهده نمایید.

ردیف	ش پذیرش	تاریخ	محل	نام مشتری	نوع پذیرش	پوشش پذیرش	نام دستگاه	وضعیت
1	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	۰۹:۴۵	پالوتی - اهوراز	عادی	داخل مرکز	دستگاه ۱	گازناسی	موقت نباید شده
2	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	۱۰:۳۵	سریلیان	عادی	داخل مرکز	موپال سوسپت	گازناسی	موقت نباید شده
3	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	۱۰:۳۵	سالماتی	عادی	داخل مرکز	موپال توکا	گازناسی	موقت نباید شده
4	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	۱۱:۲۴	پالوتی - اهوراز	عادی	داخل مرکز	دستگاه ۱	گازناسی	لته موقت
5	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	۱۴:۴۴	پالوتی - اهوراز	عادی	داخل مرکز	دستگاه ۱	نظ	پذیرش شده

لیست پذیرش های کارشناسی شده:

با انتخاب این گزینه می توانید گزارش کاملی از پذیرش هایی که مورد کارشناسی قرار گرفته اند را مشاهده نمایید.

با علامت گذاری گزینه نام کارشناس و انتخاب نام اردلانی، می توانید لیستی از پذیرش های کارشناسی شده ای که فردی به نام اردلانی کارشناس آن بوده است را ملاحظه نمایید.

انتخاب شروط برای لیست پذیرشهای کارشناسی شده

ش پذیرش شامل:

تاریخ مابین: ۱۳۸۵ / ۰۵ / ۱۹ تا ۱۳۸۵ / ۰۵ / ۰۱

نوع پذیرش مساوی:

نام کارشناس مساوی:

وضعیت مساوی:

نام کارشناس مساوی:

انصراف تایید گزارش F2

راهنمایی

ردیف	ش پذیرش	ساعت	تاریخ	نام مشتری	وضعیت	کالاها م	جمع پرداختی	توضیحات
۱	۲	۱۰:۳۵	۱۳۸۵/۰۵/۱۹	سرایان	کارشناسی			توضیحاتی

تایید گزارش F2 ذخیره در فایل F7 خروج

لیست کالاهای مصرف شده:

با انتخاب این گزینه گزارشی از کالاهای مصرفی خواهید داشت که با انتخاب شروط مورد نیاز می توانید گزارشی از کالاهای مورد نظر خود را تهیه کنید.

انتخاب شروط برای لیست کالاهای مصرف شده

ش پذیرش شامل:

تاریخ مابین: ۱۳۸۵ / ۰۵ / ۱۹ تا ۱۳۸۵ / ۰۵ / ۰۱

نام کارشناس مساوی:

کد دستگاه شامل:

کد قطعه شامل:

نام قطعه شامل:

انصراف تایید گزارش F2

راهنمایی