



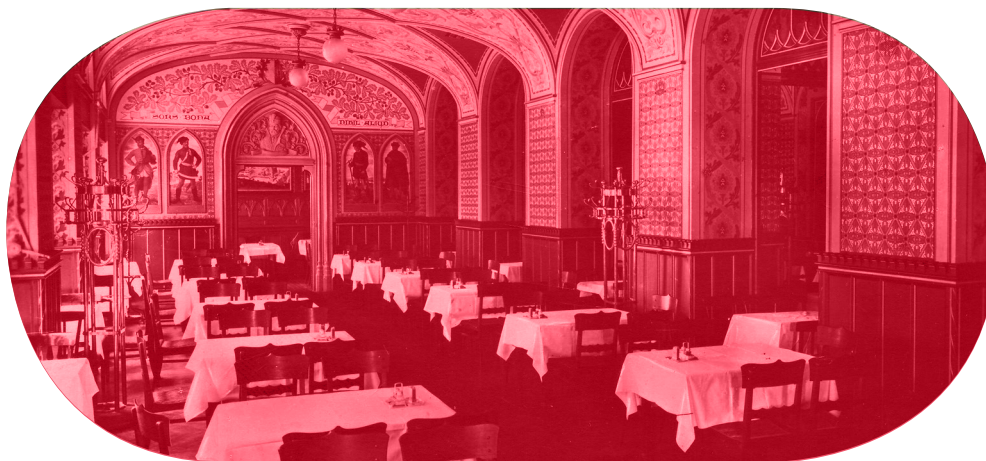
شیوه نوین مدیریت رستوران

Modern Method Of Restaurant Management

# ITALIAN



# 01 History



## تاریخچه:

اولین رستوران ایران در محدوده‌ی بازار و در دوره‌ی ناصرالدین شاه تاسیس شد و به مرور زمان در نقاط مختلف کشور توسعه یافت. در آن زمان به دلیل محدود بودن تعداد مشتریان، اداره‌ی رستوران‌ها کار دشواری نبود و نیازی به تغییر احساس نمی‌شد. با گذشت زمان و تحول در جامعه، فرهنگ استفاده از کافه و رستوران در میان مردم گسترش یافت و به دنبال آن شیوه‌های مدیریت هم نیاز به تغییر و ارتقا پیدا نمود. با ترویج استفاده از کامپیوتر و فراگیر شدن آن در تمامی حوزه‌ها، استفاده از نرم افزار در صنعت رستوران داری نیز به عنوان یک اصل مورد توجه قرار گرفت تا جایی که امروزه مجموعه‌ای وجود ندارد که به روش‌های قدیمی اداره شود.



# 02

## About us

### درباره ما:

گروه داده پردازي پارسيان با بيش از يك دهه تجربه و با رويكردی دانش بنیان به عنوان یکی از تخصصی ترین مجموعه های آرایه دهنده ی نرم افزار اتوماسیون رستوران، توانسته با بهره گیری از نیروهای متخصص و همچنین استفاده از تکنولوژی روز دنیا در تحلیل و تولید نرم افزار حامی، خدماتی متنوع و موثر را برای تمامی فعالان این صنعت فراهم سازد و با پیاده سازی نرم افزار در هزاران مجموعه ی غذایی از جمله رستوران، سفره خانه، کافی شاپ، فست فود، کترینگ، فودکورت، بوفه ی غذا، آبمیوه و بستنی فروشی در داخل و خارج از کشور در رده ی بهترین و موفق ترین مجریان سیستم اتوماسیون این واحدهای صنفی قرار گیرد.

## Main Services

### محورهای اصلی فعالیت شرکت:

آرایه ی راهکارهای نرم افزاری به صورت کاربردی و تخصصی (نرم افزار حامی)

آرایه ی سخت افزارهای مناسب و مرتبط با نوع فعالیت مشتریان

تولید سخت افزار و نرم افزارهای کنترل صف (نوبت دهی و فراخوان پارسیان)

نصب، راه اندازی و استقرار سیستم های فروش، حسابداری و انبار

آموزش و راهبری کاربران

پشتیبانی و خدمات پس از فروش

## Core Values

### ارزش های سازمانی:

مشتری مداری

آرایه ی نرم افزاری به روز و با کیفیت

انعطاف پذیری در انجام فعالیت ها

مسئولیت پذیری و پاسخگویی در مقابل عملکرد

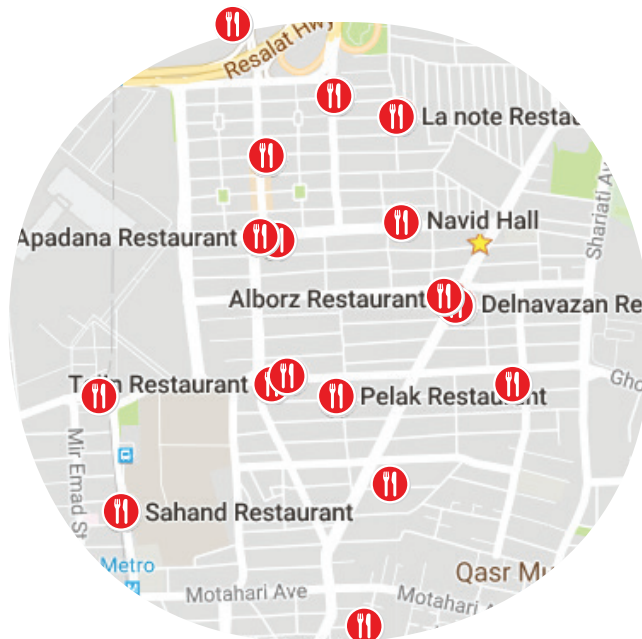
پایبندی به اصول و اخلاق حرفه ای

حفظ و توسعه ی منابع انسانی کارآمد

توسعه ی همکاری های تجاری



# 03



## Why?

### دلایل پیدایش حامی:

با وجود گذشت دو دهه از آرایه‌ی سیستم‌های اتوماسیون و سخت افزارهای مورد نیاز مجموعه‌های رستورانی و با توجه به تحلیل و بررسی نرم افزارهای موجود، کاستی‌هایی در این زمینه یافتیم که برخی از آن‌ها در ادامه آورده شده است:

- عدم وجود زیرساخت مناسب جهت ارتقا نرم افزار
- پیاده سازی نرم افزارهای موجود با زبان‌های برنامه نویسی قدیمی
- عدم رعایت استانداردهای امنیتی و ارتباطی در بانک‌های اطلاعاتی
- عدم مطابقت امکانات نرم افزار با نیازهای مدیران
- عدم هماهنگی نرم افزارهای موجود با تکنولوژی و سخت افزارهای روز

از این رو برآن شدیم برای مدیریت هر چه بهترین مجموعه‌ها، نرم افزار "حامی" را تولید و به بازار عرضه نماییم.

# Software Specifications

# 04



## مشخصات فنی نرم افزار:

- محیط و ابزار تولید: Visual Studio 2013 & Android Studio 2.1.2
- چهارچوب معماری مورد استفاده: EntityFramework CodeFirst & MVVM
- محیط نرم افزاری: WPF
- طراحی گزارشات و فاکتورها: Stimulsoft Reports.Net
- زبان برنامه نویسی: C#.net , ASP.Net , Java
- پایگاه داده: SQL Server 2008 R2 to UP

# 05 What's New?

## آنچه حامی را متمایز می‌کند:

استفاده از فناوری های نوین جهت طراحی، تولید و پیاده سازی نرم افزار  
 ارابه‌ی تمامی قابلیت های مورد نیاز مجموعه های رستورانی در قالب یک نرم افزار واحد و به  
 صورت کاربردی

ثبت سفارش مشتریان سالن با استفاده از دستگاه تبلت به صورت آنلاین و آفلاین  
 دریافت آنلاین و مدیریت سفارشات اینترنتی غذا (اسنپ فود)  
 ثبت اسناد حسابداری به صورت دابل با کاربری آسان  
 مدیریت انبار به صورت انبار واسط و آنالیزی  
 تولید گزارشات ترکیبی و نموداری همراه با تغییرات دلخواه و شخصی سازی آن ها  
 طراحی فاکتورها و گزارشات، به صورت کاملا دلخواه و ساده  
 تعریف سطح دسترسی برای کاربران و ردیابی تمامی وقایع (ثبت، ویرایش، حذف، چاپ، خروجی)  
 استفاده از ابزارهای نوین مانند GPS جهت ردیابی و گزارشات تردد و توقف پیک های موتوری  
 ثبت نوبت مشتریان در حال انتظار و فراخوانی آن ها توسط تماس تلفنی، پیامک و تلگرام با  
 استفاده از دستگاه تبلت و تلفن همراه

اعلام شماره مشتری به صورت نرم افزاری به همراه نمایش آن بر روی نمایشگر  
 کنترل فروش، حسابداری و انبار شعب، توسط نرم افزار تحت وب، اندروید و IOS  
 تعریف مدل های مختلف تخفیف، امتیازدهی به مشتریان و تشویق به وفاداری آن ها  
 مدیریت ارتباط با مشتری و ثبت گزارش نظرات آن ها

— تکنولوژی روز:  
 — یکپارچگی:

— سفارش گیر حامی:  
 — سفارشات آنلاین:  
 — حسابداری:  
 — انبار:  
 — گزارش سازی:  
 — طراحی چاپ:  
 — امنیت:  
 — مدیریت پیک:  
 — مدیریت صف:

— فراخوان مشتری:  
 — مدیریت شعب:  
 — باشگاه مشتریان:  
 — CRM:

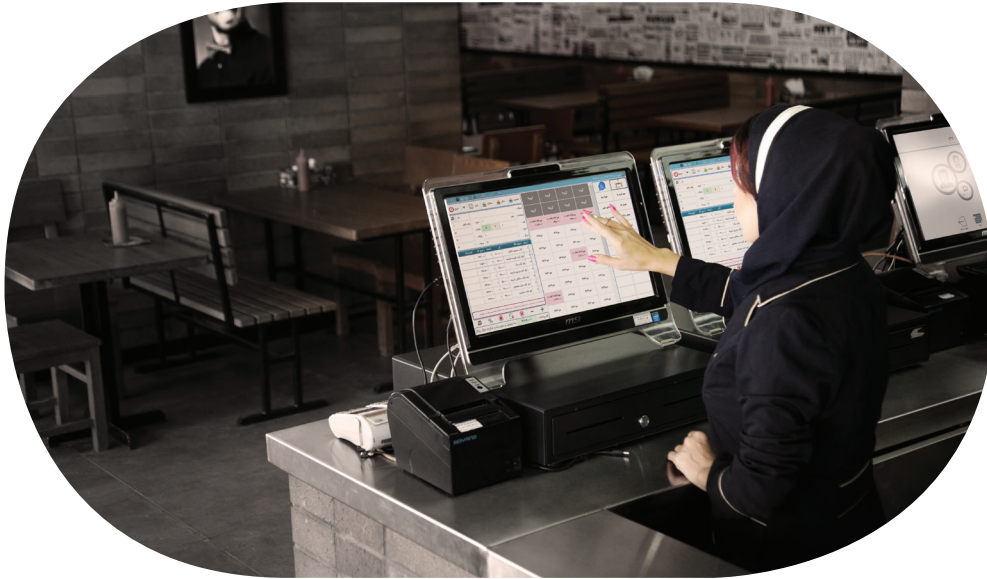




اجزای نرم افزار

# Software Parts



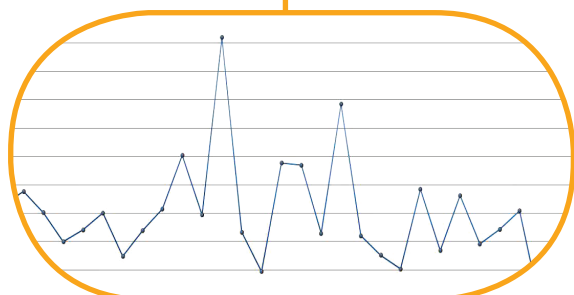
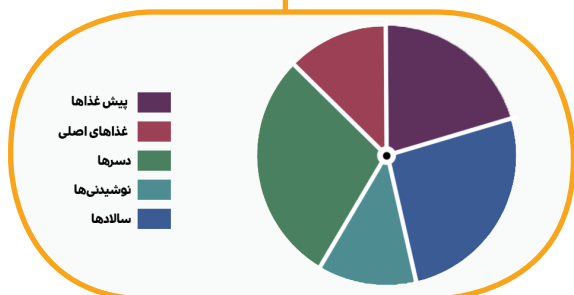
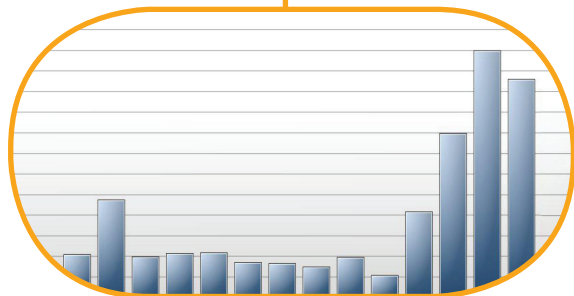


# 08

## — فروش:

- ثبت سفارشات مشتریان به تفکیک سالن، حضوری، مشترکین و آنلاین
- امکان تعلیق سفارش جاری به دلیل تاخیر در پرداخت مشتری و امکان دریافت سفارش جدید
- ثبت سفارشات مشترکین جهت روزهای آتی به همراه دریافت پیش پرداخت
- تعیین قیمت های مختلف برای یک کالا جهت ثبت انواع فاکتور فروش
- تعریف مدل های مختلف تخفیف و امکان اختصاص آن ها به مشترکین و کالاها
- اعمال تخفیف، عوارض، مالیات، اضافات، هزینه ی بسته بندی بر روی هر کالا به صورت مجزا
- امکان ثبت سفارشات توسط چند صندوق فروش به صورت همزمان
- ثبت سفارشات سالن توسط دستگاه سفارش گیر (تبلت)
- امکان ارسال فاکتور و فیش های آشپزخانه به تعداد نامحدود چاپگر و با طراحی متفاوت
- اتصال به دستگاه کارت خوان جهت تسویه فاکتور
- امکان ارتباط نرم افزار با سخت افزارهای جانبی مانند کالرای دی، کشوی پول، دستگاه شناسایی کارت، کیف پول، بارکد خوان، فراخوان مشتری، نمایشگر دوم، انواع چاپگر حرارتی و لیزری، GPS و...
- امکان رزرو میز برای تاریخ و ساعت مشخص و اعلام در زمان معین
- دسترسی به فاکتورهای ثبت شده جهت اعمالی مانند چاپ مجدد، ویرایش، ابطال، حذف
- تعیین نوع تسویه در زمان ثبت فاکتور به صورت نقدی، کارت، تسویه نشده یا ترکیبی





### گزارشات فروش:

- گزارش فاکتورهای ثبت شده به تفکیک نوع فاکتور (سالن، مشترکین، حضوری و آنلاین)
- گزارش فاکتورهای ثبت شده به تفکیک نحوه تسویه (نقدی، کارت خوان، آنلاین، تسویه نشده)
- گزارش ارقام فروش به تفکیک گروه کالایی به صورت تعدادی، مبلغی و درصدی
- گزارش فروش به تفکیک نوع قیمت، گروه بندی مشترکین، نحوه آشنایی و اولویت بندی مشترکین
- نمودار فروش به تفکیک ساعت، روز، هفته، ماه، فروش کالایی، نوع فروش، نحوه تسویه و...
- گزارش فروش به تفکیک صندوق فروش و نام کاربری
- گزارش مبالغ تخفیف، مالیات، عوارض، بسته بندی و اضافات به تفکیک هر کالا و بازه زمانی
- گزارش فاکتورهای ابطال شده، ویرایش شده و حذف شده به همراه سوابق آن
- گزارش مدت زمان انتظار جهت تحویل فاکتور به مشتری در سالن و یا اختصاص فاکتور به پیک
- دریافت انواع گزارشات با استفاده از فیلترینگ داده ها و شخصی سازی آن ها و دریافت خروجی با فرمت های مختلف مانند Excel



### — سفارش گیر حامی (نرم افزار تبلت):

- ثبت سفارشات سالن حتی در زمان قطع ارتباط دستگاه تبلت با سرور مرکزی
- امکان بررسی موجودی انبار در زمان ثبت فاکتور فروش
- امکان چاپ فاکتور مشتری بر روی چاپگر صندوق و ارسال فیش به آشپزخانه
- امکان چاپ فاکتور مشتری و بیجک از طریق چاپگرهای قابل حمل (پرینتر کمبری)
- ارسال پیام به چاپگرهای صندوق و آشپزخانه و سرور مرکزی
- امکان سفارشی سازی مدل چاپ بر روی پرینتر کمبری
- اعلام اخطار به گارسون در صورت عدم ارسال فاکتور به سرور مرکزی و امکان ارسال مجدد آن
- نمایش اطلاعات میزها با رنگ بندی مجزا جهت تفکیک میزهای خالی، رزرو شده، تسویه نشده و میزهایی که فاکتور مشتری آنها چاپ شده است
- امکان تعویض میز و ارسال چاپ آن به آشپزخانه جهت اطلاع به گارسون
- امکان تعریف مشترک جدید و انتخاب آن جهت ثبت فاکتور
- امکان انتخاب و یا ثبت توضیحات هر غذا به صورت مجزا
- تسویه فاکتور به دو روش نقدی و کارت خوان
- امکان نظرسنجی از مشتری پس از صرف غذا و ارسال آن به نرم افزار سرور
- امکان نوبت دهی، نمایش لیست افراد در صف و فراخوانی نوبت
- امکان تسویه همزمان با چاپ مشتری توسط نرم افزار سفارش گیر
- امکان ثبت دسترسی گارسون ها به اجزای مختلف نرم افزار سفارش گیر



### — مدیریت صف (نوبت دهی):

- ثبت نوبت مشتریان با استفاده از دستگاه تبلت و تلفن همراه (اندروید)
- چاپ نوبت بر روی چاپگرهای قابل حمل
- امکان چاپ پیام دلخواه به همراه اطلاعات رستوران بر روی فیش نوبت
- فراخوانی نوبت های ثبت شده از طریق تماس تلفنی، پیامک، تلگرام
- امکان تعریف حداکثر زمان انتظار در صف و نمایش لیست آن ها به همراه رنگ بندی بر اساس میزان انتظار
- امکان خارج کردن یک نوبت از صف توسط گارسون یا کاربر رستوران
- نمایش نوبت های ثبت شده شامل نام، شماره تماس، تعداد نفرات، زمان دریافت نوبت، مدت زمان انتظار و توضیحات ثبت کننده نوبت بر روی تبلت و سیستم صندوق
- نمایش نوبت های فراخوانی شده به تفکیک تماس تلفنی، پیامک و تلگرام
- گزارش تعداد نوبت های ثبت شده و مدت زمان انتظار در هر روز
- گزارش نوبت های ثبت شده به تفکیک نام، شماره تماس، تعداد دفعات مراجعه

### — کیوسک سفارش گیری:

کیوسک سفارش گیری این امکان را مهیا می سازد که مشتریان بدون مراجعه به صندوق رستوران، سفارش خود را ثبت و از طریق کارت خوان بانکی پرداخت را انجام داده و فیش خود را دریافت نمایند. پس از پرداخت مبلغ و تایید فاکتور توسط سیستم، سفارش در سرور رستوران ثبت شده و به صورت همزمان چاپ آن برای چاپگر آشپزخانه و صندوق ارسال می گردد.



# Snapp Food Compatibility

## سفارش اینترنتی غذا:

- ارتباط مستقیم با معتبرترین کمپانی سفارش اینترنتی غذا (اسنپ فود)
- ارتباط هماهنگ و لحظه ای منوی رستوران و وب سایت
- قابلیت فعال یا غیرفعال کردن یک یا گروهی از کالاها جهت فروش اینترنتی
- عدم نمایش کالا روی وب سایت در صورت اتمام موجودی آن در رستوران
- دریافت سفارشات اینترنتی از وب سایت و اپلیکیشن به صورت خودکار
- بررسی صحت اطلاعات سفارش از طریق سیستم و تایید نهایی آن توسط کاربر رستوران
- امکان بررسی موجودی کالا در زمان تایید سفارش
- امکان رد سفارش به دلایل مختلف مانند عدم موجودی کالا یا پیک، توسط کاربر رستوران
- ایجاد اشتراک جدید توسط کاربران آنلاین و با تایید نهایی کاربر رستوران
- امکان نظر سنجی در وب سایت و ارسال نظرات مشتریان بر روی تلفن همراه مدیریت
- امکان پرداخت نقدی، اعتباری و آنلاین
- امکان شرکت در کمپین های تبلیغاتی مشترک با اسنپ فود
- گزارش فروش به تفکیک نوع تسویه و نوع فروش آنلاین
- انواع نمودارهای فروش آنلاین جهت نمایش روند آن
- گزارش نظر سنجی و میزان رضایت مشتریان آنلاین

## 13



### — مدیریت پیک:

- قابلیت تعریف پیک با حقوق ثابت و درصد پورسانت از کرایه
- قابلیت تخصیص فاکتور به پیک به وسیله بارکدخوان جهت ارسال سفارش
- امکان ارسال اطلاعات فاکتور و پیک از طریق پیامک به مشتری همزمان با اختصاص فاکتور به پیک
- مشاهده موقعیت مکانی پیک بر روی نقشه با استفاده از دستگاه موقعیت یاب (GPS)
- نمایش مسیر طی شده به همراه مدت زمان توقف پیک مورد نظر
- مشاهده تعداد و سرجمع مبالغ تسویه نشده و زمان اختصاص آخرین فاکتور به پیک به صورت لحظه ای
- قابلیت بدهکار کردن پیک در زمان تسویه با صندوق و نمایش مبلغ بدهی پیک در تسویه های بعدی
- اختصاص فاکتورهای آنلاین به پیک اکسپرس اسنپ فود و دریافت نام پیک بعد از آن
- گزارش عملکرد پیک به تفکیک تاریخ، تعداد و مبلغ فاکتورهای اختصاص داده شده
- گزارش تسویه های ثبت شده پیک به همراه مبلغ تسویه نقدی و کارت خوان
- گزارش تردد و توقف پیک بر روی نقشه بر اساس بازه زمانی مورد نظر



محاسبه هزینه‌ها



منابع انسانی  
۳۰۰۰ تومان



اجاره‌بها  
۵۰۰۰ تومان



حمل و نقل  
۲۵۰۰ تومان



مواد اولیه  
۶۰۰۰ تومان

200,000,000

### حسابداری و حقوق و دستمزد:

- ثبت اسناد حسابداری و کنترل گردش مالی کلیه طرف حساب‌ها اعم از مشتری، کارمند، پیک، تامین‌کننده و فروشنده
- تعریف دوره مالی و نگهداری مانده اول دوره
- ثبت مبالغ دریافتی از طرف حساب‌ها به صورت نقدی، کارت‌خوان، چک، فیش
- ثبت مبالغ پرداختی به طرف حساب‌ها به صورت نقدی، چک، فیش
- نگهداری حساب‌های دریافتی و پرداختی پیک و صندوق از روزهای گذشته
- ثبت هزینه‌های جاری
- بستن صندوق‌ها به صورت مجزا در پایان هر شیفت کاری  
(در صورت وجود بیش از یک سیستم)
- کنترل گردش عملیات چک‌های دریافتی و پرداختی
- محاسبه حقوق و دستمزد کارمندان
- گزارش بدهکاران و بستانکاران به همراه مانده حساب و امکان نمایش گردش حساب آن‌ها
- گزارش بدهکاری و بستانکاری کارمندان
- گزارش هزینه‌های ثبت شده به همراه توضیحات
- گزارش سندهای ثبت شده دریافتی و پرداختی به همراه نمودار آن‌ها
- امکان محاسبه سود و زیان مجموعه بر اساس خرید، فروش، حقوق و دستمزد و هزینه‌های ثبت شده







### خرید و انبار:

- گروه بندی کالاها به تفکیک انبار واسط و انبار مواد اولیه
- تعریف مواد اولیه به همراه موجودی، حداقل و حداکثر موجودی و قیمت خرید قبلی
- ثبت آنالیز کالا برای انبار واسط و کالاهای فروش
- ثبت حواله ورود جهت افزایش موجودی انبار واسط
- ثبت فاکتور خرید و تعیین نوع تسویه آن
- امکان ثبت ضایعات، برگشت از خرید و مصرف پرسنل
- گزارش موجودی و گردش انبار به تفکیک تامین کنندگان و کالاها
- گزارش فاکتورهای خرید ثبت شده به همراه میزان بدهکاری به تامین کنندگان
- گزارش کاردکس کالا به همراه نوع، مبلغ ورودی و خروجی کالا
- گزارش آنالیز مصرفی کالاها جهت تولید محصول نهایی
- گزارش میزان مصرف پرسنل یا ضایعات بر اساس بازه زمانی



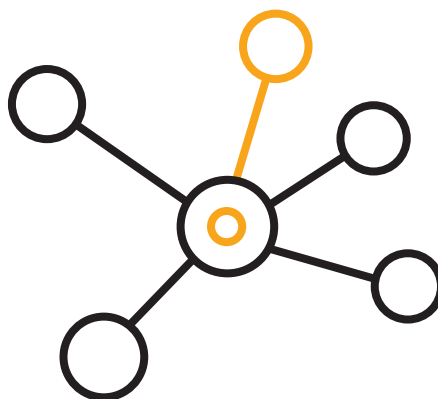
## مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و باشگاه مشتریان:

- رتبه بندی مشتریان (طلایی، نقره ای، برنزی)
- تعیین میزان وفاداری مشتری براساس میزان خرید، تعداد خرید، تعداد دفعات خرید و...
- امتیازدهی به مشتریان براساس میزان خرید، تعداد خرید، تعداد دفعات خرید، نحوه تسویه، دریافت نقدی، پارامترهای قابل تعریف توسط کاربر
- استفاده از تخفیف های گوناگون براساس کالا، زمان، تاریخ، ریال، درصد و...
- امکان دریافت نظرات و پیشنهادات مشتریان به صورت اینترنتی و صندوق پیامکی
- تعریف کارتابل برای مشتریان در سایت و تخصیص نام کاربری و رمز عبور برای آن ها
- (در صورت فروش اینترنتی)
- مشاهده امتیازات تعلق گرفته به مشتریان و تخفیف های در نظر گرفته شده برای هر مشتری در کارتابل مشتری
- امکان گرفتن گزارش از مشتریانی که مدت زمان مشخصی از سرویس ها استفاده نکرده اند
- امکان اطلاع رسانی به مشتریانی که فعالیت آن ها بر مبنای رتبه بندی و امتیازات کم شده است
- ارتباط بین باشگاه مشتریان در سایت و برنامه و امکان رد و بدل کردن اطلاعات بین این دو
- امکان ارسال اطلاعات به دفتر مرکزی جهت برنامه ریزی راهبردی شعب
- امکان نمایش پیشینه ی مشتریان
- (جمع خرید، تعداد خرید، آخرین تماس، بدهکاری، بستانکاری، علاقمندی ها) همزمان با تماس
- ثبت خواسته های سفارشی مشتری هنگام عضویت و چاپ آن در فیش آشپزخانه
- امکان مشاهده آخرین پیک ارسالی به مشتری، هنگام سفارش جدید
- امکان اطلاع رسانی محصولات جدید به مشتریان
- بررسی و ثبت نظرات مشتریان سالن و دلیوری
- امکان دریافت اطلاعات بر روی اپلیکیشن موبایل
- امکان گزارش های مشترکین فعال و غیرفعال براساس بازه زمانی، مبلغ و تعداد خرید
- امکان گزارش میزان رضایتمندی مشتریان
- گزارش تخفیف های ثبت شده و کارت تخفیف

## پنل SMS:

- ارسال پیامک به مشتریان پس از تعریف اشتراک، ارسال سفارش، مناسبت ها و...
- ارسال تخفیفات دوره ای برای مشتریان خاص
- ارسال پیامک به مشتریان بدهکار، بستانکار، پر خرید، کم خرید و...
- ارسال پیامک در زمان ورود و خروج کاربران به سیستم و یا اعمال هرگونه تغییر در نرم افزار (حذف، ویرایش، ابطال فاکتور و...)
- ارسال پیامک به مدیران پس از اتمام کار صندوق در هر شیفت کاری
- امکان گزارش گیری از پیام های ارسال شده برای مشتریان





### مدیریت شعب

- انتقال اطلاعات فروش، حسابداری و انبار از هر شعبه به سرور مرکزی و تجمیع آن ها
- اعمال خط مشی شعب از دفتر مرکزی (قیمت گذاری، تخفیفات، تبلیغات، سطوح دسترسی و...)
- امکان تعریف شعب به همراه درصد پورسانت جهت فودکورت یا موارد درصد از فروش (مشارکت)
- امکان تعریف کاربر به همراه تعیین دسترسی به گزارشات شعب
- گزارش فروش روزانه و ماهانه به صورت سرجمع به همراه جزییات فروش و نحوه تسویه
- گزارش فروش و عملکرد کاربران به صورت سرجمع
- گزارش فروش شعب به صورت سرجمع و محاسبه درصد پورسانت
- گزارش فروش شعب بر اساس نوع فروش (حضور، سالن، مشترکین و آنلاین)
- گزارش فروش به تفکیک کالاها و گروه های کالایی
- گزارش بر اساس نحوه آشنایی و به تفکیک تاریخ، ساعت و شعبه
- گزارش موجودی انبار شعب
- گزارش فاکتورهای حذف شده به تفکیک شعب به همراه نمایش حذف کننده و زمان حذف
- گزارش فاکتورهای ویرایش شده به همراه سابقه آن ها
- نمودارهای فروش روزانه و ماهانه
- امکان دریافت خروجی و به اشتراک گذاشتن گزارشات مانند تلگرام، پست الکترونیک، اکسل و...

### امنیت

- امکان تعریف کاربر به همراه دسترسی به تمامی گزینه های نرم افزار
- ثبت تمامی رویدادها و فعالیت های کاربران
- درج نام کاربری، زمان ایجاد و ویرایش تمامی رکوردهای ثبت شده در بانک اطلاعاتی
- اعتبارسنجی تمامی اطلاعات، قبل از درج در بانک اطلاعاتی
- وجود ارتباط بین جداول بانک اطلاعاتی و یکپارچه سازی آن ها
- امکان ویرایش یا حذف یک فاکتور با کاربری مدیران، بدون نیاز به خروج از نرم افزار
- ثبت فایل پشتیبان اطلاعات به صورت دوره ای و با رمزنگاری روی داده ها و فایل پشتیبان

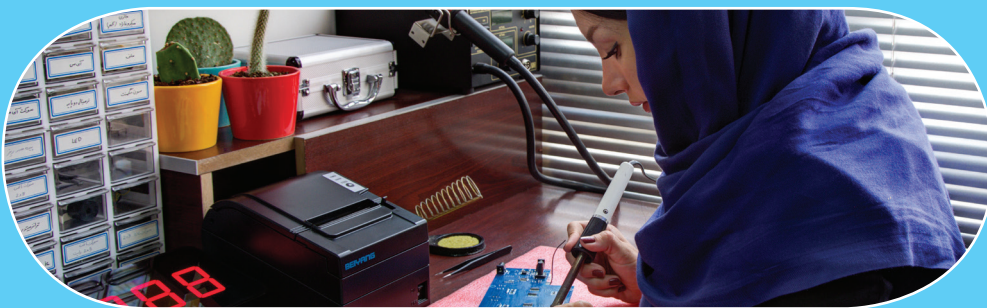




18

### استقرار، پیاده سازی و آموزش نرم افزار:

یکی از مهم ترین عوامل موفقیت نرم افزارهای فروش و مالی، پیاده سازی اصولی و مناسب و منطبق با نیازهای مجموعه می باشد که به آن خدمات استقرار و پیاده سازی نرم افزار اطلاق می گردد. این خدمات باعث می شود دانش استفاده از نرم افزار در رستوران نهادینه شده و به بهترین نحو مورد بهره برداری قرار گیرد. پس از خرید نرم افزار حامی کارشناسان پشتیبانی شرکت، آمادگی دارند تا در اسرع وقت اقدام به نصب و استقرار این سیستم نمایند. بی تردید عنصر آموزش یکی از مولفه های موثر در راه اندازی موفق سیستم اتوماسیون رستوران می باشد. آموزش کاربران یکی از اصلی ترین خدماتی است که کارشناسان شرکت پس از نصب نرم افزار حامی به مشتریان خود ارائه می دهند. با توجه به اینکه حامی نرم افزاری تخصصی در حوزه رستوران بوده و دارای امکاناتی جامع می باشد، لازم است نحوه به کارگیری نرم افزار به خوبی به کاربران آموزش داده شود. بنابراین کارشناسان حامی پس از استقرار نرم افزار به دقت تمامی موارد استفاده از آن را آموزش می دهند.





### — پشتیبانی و خدمات پس از فروش:

پشتیبانی کارآمد، یکی از مهمترین دغدغه های مشتریان هنگام انتخاب یک نرم افزار است. براساس نظرسنجی های انجام شده از جامعه خریداران، یکی از شاخص های مهم در انتخاب محصولات داده پردازی پارسیان برتری این شرکت در مقایسه با رقبا در ارائه خدمات پشتیبانی در تمامی مراحل راه اندازی و بهره برداری از سیستم می باشد. به همین منظور، تیمی متشکل از کارشناسان زبده، مجرب و با اخلاق را در جهت کارایی حداکثری سیستم ها و آسایش خاطر مشتری گرد هم آورده ایم. ما پشتیبانی را مقوله ای مهم در بقای محصول می دانیم و همواره در تلاشیم خدماتی متمایز و جدید را برای مشتریان به ارمغان آوریم.

### — خدمات پشتیبانی:

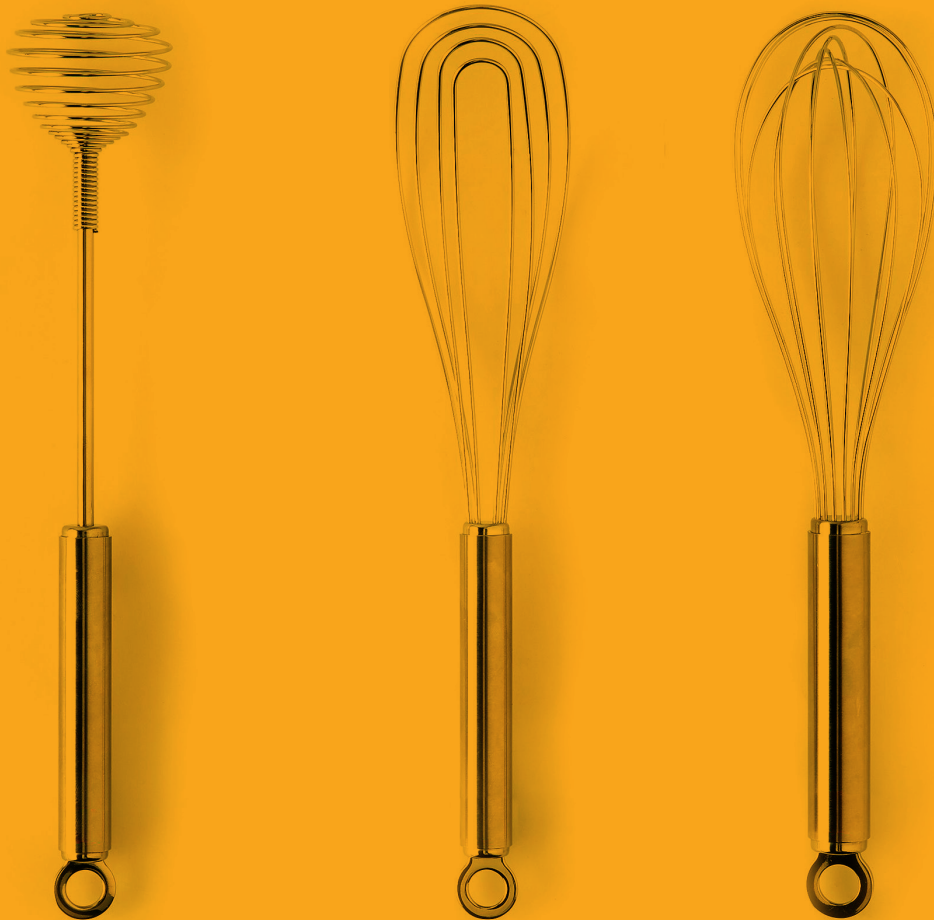
حامی جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان از روش های زیر استفاده می نماید:

- **خدمات ریموت:** استفاده از سرویس هایی نظیر ریموت دسکتاپ و اپلیکیشن های ریموت و خدمات از راه دور جهت حل مشکلات مشتریان در سریع ترین زمان ممکن
- **تماس تلفنی:** سعی بر حل مشکلات مشتریان طی تماس تلفنی و مکالمه با کارشناسان
- **خدمات حضوری:** مشتریان برای آن دسته از خدمات که نیاز به حضور کارشناس حامی در محل پروژه دارند می توانند از این خدمت استفاده نمایند.
- **پایگاه دانش و ثبت تیکت:** با توجه به گسترش خدمات الکترونیک و فناوری اطلاعات به عنوان یکی از الزامات دنیای امروزی، ارائه خدمات پشتیبانی نیز از این تحول دور نمانده و شرکت های پیشرو همچون داده پردازی پارسیان در برنامه ریزی ارائه خدمات پشتیبانی سهم قابل توجهی را به خدمات الکترونیک تخصیص داده اند. یکی از عمومی ترین مصادیق خدمات الکترونیک بهره گیری از سامانه تیکتینگ و پایگاه دانش می باشد. مشتریان می توانند پاسخ به سوالات متداول خود را در وب سایت حامی به نشانی **www.hamipos.com** یافته و یا در صورت عدم وجود پاسخ، تیکت ثبت نمایند تا کارشناسان حامی در اولین فرصت به سوالات پاسخ دهند.



سخت‌افزارهای وابسته

# Hardware Devices





### صندوق های فروشگاه‌ها:

صندوق مکانیزه فروش معمولاً به صورت لمسی مورد استفاده قرار می‌گیرد. از مزایای آن می‌توان به مقاوم بودن صفحه لمسی و دوام قطعات نسبت به دستگاه های مشابه دیگر اشاره نمود. این دستگاه ها قابلیت اتصال نمایشگر دوم را دارند که همزمان با انتخاب کالا، عکس و مبلغ آن به مشتری نمایش داده می‌شود.

### تبلت سفارش گیری:

جهت ثبت سفارش مشتری به صورت بی سیم توسط گارسون و ارسال همزمان سفارش به آشپزخانه استفاده می‌شود. همچنین عملیات نظرسنجی مشتریان سالن با این دستگاه قابل ثبت می‌باشد.

### کامپیوترهای بدون کیس (All-in-One)

این مدل از سیستم ها علاوه بر ظاهر زیبا، فضای کمتری اشغال می‌کنند، مصرف برق کمی دارند و جایگزین مناسبی برای سیستم های قدیمی تحت عنوان کیس و مانیتور هستند. این دستگاه ها در دو مدل لمسی و غیرلمسی عرضه می‌گردند.



## 23



### کالر آئی دی:

برای نمایش اطلاعات مشترکین در زمان تماس تلفنی استفاده می‌شود. پس از اتصال خطوط شهری به این دستگاه و نصب بر روی سیستم مشترک تلفنی، مشترک به صورت خودکار شناسایی و اطلاعات آن در صفحه فروش نمایش داده می‌شود تا سفارش در کمترین زمان ممکن ثبت گردد.



### پرینتر قابل حمل (کمری):

پرینتری است که برای گارسون و به صورت سیار و بی سیم استفاده می‌شود تا عمل چاپ صورتحساب در لحظه و سر میز مشتری انجام گردد و یا در صورت نیاز برای مشتری بیجک یا قبض پارک، صادر شود.



### پرینتر حرارتی:

چاپگر صدور فیش حرارتی یا پرینتر صدور فیش دارای امکان برش خودکار کاغذ و قابلیت اتصال به پورت های مختلف سیستم می‌باشد. این مدل از چاپ با توجه به مکانیزم حرارت نیازمند کارتریج و جوهر نبوده و نسبت به پرینترهای قدیمی سرعت بالاتری دارد.



### فراخوان مشتری:

امکان اعلام شماره فاکتور به صورت صوتی که قابلیت نمایش بر روی نمایشگر را دارد و از چهار قسمت کیبورد، پلیر، نمایشگر تک ردیف و سه ردیف تشکیل می شود.



### بارکد خوان:

بارکد خوان جهت شناسایی و انتخاب کالا برای درج در فاکتور فروش و همچنین اختصاص فاکتور به پیک مورد استفاده قرار می گیرد.



### کشوی پول:

جهت نگهداری پول با قابلیت اتصال به پرینتر جهت باز شدن درب آن به صورت خودکار و در مدل های 4 و 5 خانه طراحی شده است.



### رول کاغذ حرارتی:

کاغذ مورد استفاده چاپگرهای حرارتی می باشد.



### پیچرگارسون:

برای تسهیل در ارتباط مشتری با گارسون کاربرد دارد که شامل فراخوان رومیزی و مچ بند گارسون است.



26

