

مدیریت ارتباط با مشتریان دیار

DIAR CRM

واژه CRM برگرفته از عبارت Customer Relationship Management بوده و در ایران با نام مدیریت ارتباط با مشتری شناخته می شود. فرآیند CRM در واقع فرایندی جهت گردآوری و یکپارچه سازی اطلاعات مشتریان، فروش، بازاریابی مؤثر، حساسیت و یا نیازهای بازار به منظور بهره برداری مؤثر و هدفدار از آنها است.

سیستم CRM بخشی از استراتژی یک سازمان جهت شناسایی مشتریان، راضی نگهداشتن آنها و تبدیل آنها به مشتری دائمی می باشد. وظیفه اصلی CRM تسهیل در برقراری ارتباط مشتری با سازمان از طرق مختلف، از جمله وب، تلفن، مراکز فروش، توزیع کنندگان و شبکه های همکار و ثبت و ضبط این اطلاعات است



بهبود ارتباط با مشتری

CRM ها می توانند ارتباط با مشتری را بهبود بخشند. این کار به طرق ذیل انجام می گیرد:

- تکنولوژی CRM می تواند علائق، نیازها و عادات خرید مشتری را ردیابی نموده و بازاریابی را مطابق با آن انجام دهد. این تکنولوژی می تواند مصرف محصول را در طی چرخه عمرش ردیابی نموده و استراتژی خدمت رسانی را براساس آن تعیین نماید.
- این تکنولوژی می تواند در بازارهای صنعتی برای مرکز خرید بخش میکرو به کار گرفته شود و به هماهنگ سازی تعارضات و تغییر معیارهای خرید کمک کند.



رضایت مشتری چه اثری در کسب و کار یک عرضه کننده دارد؟

همه ما حداقل تجربه ارتباط با خرده فروشان محله خود را می توانیم در ذهن مرور کنیم. فروشنده با انصاف، خوش رفتار و با حوصله همواره انگیزه خریدهای بعدی را در ما تقویت می کند و بر عکس در زمانی که با فروشندگان گرانفروش و بد اخلاق رو به رو شده ایم، اغلب ترجیح داده ایم برای خرید های بعدی حتی به فروشگاه دورتری مراجعه کنیم. بارها از همسایگان و آشنایان توصیه خرید از فلان فروشگاه را دریافت کرده ایم و زمانی که از ماشین لباسشویی با نام تجاری الف راضی بوده ایم هنگام خرید اجاق گاز، ناخودآگاه تمایل به خرید اجاق گاز الف را در خود احساس کرده ایم. بررسی ها نشان می دهد رضایت مشتری حد اقل از سه طریق منجر به افزایش درآمد و رشد عرضه کننده می شود. تکرار خرید مشتری راضی - در مورد کالاهای روزمره همچون شیر و ماست - خرید کالای جدید از جانب مشتری راضی با صرف کمترین هزینه تبلیغات و خرید کالا توسط مشتریان جدیدی که توسط مشتریان راضی به کالا تمایل پیدا کرده اند. نباید فراموش کرد که مشتریان راضی ناخودآگاه به یک رسانه بدون هزینه جهت انجام تبلیغات برای عرضه کننده تبدیل می شوند. اهمیت این امر وقتی بیشتر خود را نشان میدهد که بدانیم در اغلب موارد تاثیر این گونه پیام ها بسیار بیشتر از تبلیغات پر هزینه رسمی شرکت است. به همین دلیل است که امروز در کشورهای صنعتی برنامه های ارتباط با مشتریان به منظور دلبری و وفادار کردن آنان در سر لوحه برنامه های بازاریابی عرضه کنندگان قرار گرفته است. دیگر هیچ عرضه کننده ای یک بار به مشتری نمی اندیشد.



مدیریت ارتباط با مشتری
دیار



سازمان مشتری مدار

یک سازمان دارای طبقه‌بندی‌های اداری، چارت‌های سازمانی، قسمت‌های مختلف و اهداف و خطی‌مشی‌ها، دستورالعمل‌ها و بسیاری موارد دیگر است. که مسلماً برای مشتریان و بزرگی سازمان و قسمت‌های مختلف آن اهمیت ندارد بلکه می‌خواهند کسی مشکلاتشان را حل نماید. سازمان مشتری مدار سازمانی است که هدف آن پیش‌گرفتن درخواست‌های مشتریان در مسائلی که بیشترین ارزش را برای آنها داراست می‌باشد و رضایت مشتری را سرمایه خود و ضامن برگشت سرمایه سازمان می‌داند. ارائه خدمات به مشتری همواره سرلوحه تفکرات و برنامه‌ریزی‌ها می‌باشد و در زندگی و مشکلات موجود برای کسانی که مسئول راضی نگه داشتن مشتری هستند تغییر و بهبود حاصل می‌نمایند و سازمانی که نتایج عملکرد آن براساس انتظارات و خواست‌های مشتریان سنجیده می‌شود. ملاک واقعی ارزش یک شرکت از نظر جامعه و صاحبان آن رضایت مشتری است و بدون این هیچ کسب و کاری نمی‌تواند ادامه حیات داده و ایجاد شغل نموده و یا زندگی کسانی را که در آن کار کرده و به مردم خدمت ارائه می‌دهند تأمین نماید. یک سازمان مشتری مدار بدون ایجاد ارتباط مناسب با مشتریان خود نمی‌تواند موفقیتی حاصل کند و در دنیای امروز که دنیای کیفیت محور مشتری مدار است، مشتری هدف کار و مشتری‌گرایی زیربنای کلیه فعالیت‌های تجاری و اقتصادی خواهد بود. در این راستا جذب کارکنان مشتری مدار که ویژگی‌های بارز ارتباطات انسانی را در رفتار خود لحاظ کرده باشند ضروری است.



ویژه گیهای سازمان های مشتری مدار



- هر عضوی از آن مفهوم مشتری مداری و رضایت مشتری را بخوبی درک کرده باشد.
- به طور صحیح عمل نماید
- مفهوم خدمات را به طور جامع درک کرده باشد
- شکایت و اشکالات وارده را بطور دقیق و در اسرع وقت رفع کند

مدیر مشتری مدار

مدیران هر سازمان از هسته های اصلی آن محسوب شده و باید خصوصیات و ویژگی های مشتری مداری را در خود تقویت نمایند.

ویژگی های مدیران مشتری مدار

- مشتری را می شناسند.
- در سازمان جهت مشتری ایجاد اهمیت می کنند.
- به مشتری خدمت می کنند.
- ظرفیت انتقادپذیری سازمان را افزایش می دهند.
- افراد را از ارائه انتقاد سازنده منع نمی کنند.
- به انتقاد سازنده افراد به موقع پاسخ می دهند.
- تمایل به قبول اشتباه دارند.



مدیریت ارتباط با مشتری
دیار

کارکنان مشتری مدار

مدیران مشتری مدار بدون کارکنان مشتری مدار موفق نخواهند بود و کارکنانی که ویژگی های ذیل را داشته باشند در زمره کارکنان مشتری مدار قرار دارند :

- مردم دارند و مردم را دوست دارند .
- همیشه جانب مشتری را می گیرند .
- به سوالات مشتری پاسخ مناسب می دهند .
- به حرف های مشتری خوب گوش می دهند .
- شیک پوش و خوش صحبت هستند .
- ظاهروباطنی آراسته و وارسته دارند .
- خود را به جای مشتری قرار می دهند .
- بیشتر به فکر ارایه خدمات هستند تا سود شخصی .
- همیشه بیشتر از حد انتظار مشتری برایشان کار می کنند .
- با مشتری همانند میهمان خود رفتار می نمایند .
- رفتار آنها نشانگر این است که مردم ومشتریان را در اولویت قرار می دهند .



سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان دیار

سیستم CRM دیار یک سیستم کامل در زمینه CRM می باشد و با توجه به قابل توسعه بودن و مجتمع بودن آن با بخش های دیگر ERP دیار، بهینه سازی و افزایش کارایی فرآیندهای سازمانی را تضمین می کند.

این نرم افزار با زبان جاوا و بر اساس معماری JEE تولید شده و به صورت یک سیستم نرم افزاری تحت وب ، قابل استفاده به صورت اینترنتی و اینترنتی و مستقل از سیستم عامل می باشد .



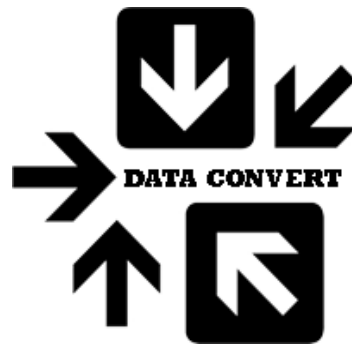
مدیریت ارتباط با مشتری
دیار

شرکت دیار فن آوری اطلاعات

شرکت دیار فن آوری اطلاعات با هدف عرضه خدمات نوین فناوری اطلاعات، عملیاتی سازی دانش IT ایرانی، بهره برداری از IT در راستای منافع عموم مردم و تحقق تکریم مشتری و شهروند در صنعت و تجارت ایران پا به این عرصه نهاده است. خدمات تحلیل، طراحی، پیاده سازی، تولید و استقرار سیستم های نرم افزاری CRM و ERP و خدمات مشاوره تجاری و مدیریتی CRM و ERP حوزه عملکرد شرکت است. تحلیل، طراحی، پیاده سازی و استقرار و عملیاتی سازی و بهره برداری از سیستم نرم افزاری CRM و سیستم نرم افزاری ERP و مشاوره در چندین پروژه موفق ملی در کارنامه شرکت خودنمایی می کند .

مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM ، هم محصول شرکت دیار فن آوری اطلاعات است و هم رویکرد مدیریتی شرکت می باشد. لذا خدمات سفارشی سازی، پشتیبانی مستمر و موثر، بهبود و توسعه سیستم نرم افزاری، فرآیند سازی و استقرار فرهنگ CRM و منش مشتری مدارانه جزو پایه های مدیریتی شرکت می باشد .

هدف از تهیه سیستم ERP و CRM پر کردن فاصله میان مشتری و سازمان ها و شرکت های ایرانی و ایجاد فضای رقابتی در جهت توسعه سازمان ها و شرکت ها با تکیه بر اصل مشتری مداری است. در زمینه فناوری اطلاعات نیز این سیستم اقدامی عملی و راهبردی در راستای اجرای پروژه های بزرگ در زمینه فناوری اطلاعات در بخش صنعت بوده است. اعضاء تشکیل دهنده شرکت دیار فن آوری اطلاعات ، با استفاده از سابقه اجرایی مطلوبی که در این زمینه و در اجرای پروژه های ملی از این دست داشته اند، گام موثری در تولید اولین سیستم CRM و ERP تحت وب برداشته اند و تولید این سیستم یکی از دست آوردهای ملی در زمینه فناوری اطلاعات بوده است.



سیستم CRM دیار از بخش های زیر تشکیل شده است.:

۱- صفحه من یا کارتابل : این بخش کلیه وظایف و رخدادهای و فعالیتهای داخلی و خارجی در ارتباط با مشتری یا همکاران را نمایش می دهد و امکاناتی نظیر یک سیستم گردش کار داخلی را فراهم می کند.

۲- تماسها : این بخش شامل اطلاعات مشتریان کاندید یا بالقوه است که علاوه بر مشخصات شامل دسته بندی ها و اطلاعات تحلیلی و بازاریابی نیز می باشد.

۳- اشخاص : این بخش اختصاص به مشتریان یا اشخاص حقیقی دارد

۴- شرکتها : شامل اطلاعات شرکتها یا اشخاص حقوقی می باشد.

۵- تمامی تماسها، اشخاص و شرکتها دارای پرونده الکترونیکی می باشند که کلیه اطلاعات و تعاملات آنها با شرکت را در بردارد.

۶- درخواستهای مشتریان، شامل کلیه درخواستهای غیر از فروش حین عملیات فروش و خدمات پس از فروش است

۷- فعالیتهای : شامل اطلاعات مدیریتی و نموداری روی کلیه فعالیتهای، رخدادهای، وظایف و تعاملات داخل سیستم است.

۸- پرونده ها : پرونده های فروش و فرصت های فروش که اطلاعات سفارشات اولیه مشتریان را در بردارد.

۹- استعلامات قیمت : سفارشات اولیه ای است که مشتری درخواست ارائه قیمت برای آنها دارد.



مدیریت ارتباط با مشتری
دیار

- استعلامات قیمت : سفارشات اولیه ای است که مشتری درخواست ارائه قیمت برای آنها دارد.

۱۰- پیش فاکتورها : در پاسخ به استعلامات قیمت و پرونده های فروش، پیش فاکتور صادر می شود.

۱۱- فاکتورها : حاوی اطلاعات فاکتورها و حساب بدهکار و بستانکار مشتری است.

۱۲- پروژه ها : بخش مدیریت پروژه ها با امکان کنترل پیشرفت آنها

۱۳- اسناد : اسناد و مدارک الکترونیکی که باید به صورت مشترک در شرکت استفاده شود.

۱۴- بخش کالا و خدمات که جزو بخشهای ERP دیار است ولی برای تعریف کالاها استفاده می شود.

۱۵- بخش مدیریت امنیت و سطوح دسترسی که بخشی از ERP دیار است و به عنوان ضرورت برای هر سیستم نرم افزاری ارائه می شود.



اطلاعات تماس :

شماره تلفن : ۴۴۲۴۶۶۳۸ ، ۴۴۲۱۹۱۸۴ ، ۵۵۸۳۵۷۵۲ ، ۵۵۸۶۵۴۵۷

مستقیم مدیر فروش : ۰۹۱۲۲۰۸۷۸۸۰

وب سایت : www.diarit.com و www.crmerp.ir