



DIAR Customer relationship management

WHY

DIAR CRM ?

www.diarit.com

شرکت دیار فن آوری اطلاعات سیستم های نرم افزاری یکپارچه

CRM چیست ؟

واژه CRM مخفف Customer Relationship Management یا سیستم ارتباط با مشتری است.

هدف کلی اینگونه سیستم ها راهبردی است برای جمع آوری نیازها و رفتارهای تجاری مشتریان تا به ایجاد روابطی پیوسته با آنها منجر شود. همانگونه که میدانیم رابطه پیوسته با مشتریان مهمترین رمز موفقیت هر کسب و کار است. تکنولوژی های بسیاری در قالب مدیریت ارتباط با مشتری CRM ارائه شده اند اما تنها داشتن تصویری از CRM به عنوان یک نرم افزار نادرست است. بهتر است اینگونه بگوییم که مفهوم CRM به مانند فرایندی است که به ما کمک می کند تا اطلاعات، سوابق و تمامی دانسته هایمان از مشتریان، فروش، اثر بخشی فعالیتهای بازاریابی، سرعت عمل در پاسخگویی به مشتری و نیز تمایلات بازار را به شکل یکجا جمع آوری کنیم.

در این راستا ابتدا باید بستر مناسب را در سازمان فرهنگ سازی نمود سپس به دنبال راه حل های نرم افزاری بود.

CRM در واقع با ایجاد یک شرکت مشتری مدار سرو کار دارد که شامل دو جنبه مهم می باشد :

- جذب مشتری جدید
- خوشنود نگهداشتن مشتریان گذشته

CRM در يك نگاه

ایده اصلی CRM کمک به سازمان ها برای استفاده از تکنولوژی های نرم افزاری و جهت دادن به نیروی انسانی در به دست آوردن دیدی بهتر نسبت به رفتارهای تجاری و ارزشمند است. اگر که یک سیستم CRM بتواند نیازهای مشتری مدارانه را تامین کند، سازمان میتواند :

- خدمات بهتری به مشتریان ارائه دهد
- بازدهی و اثربخشی تماس با مشتری را افزایش دهد
- ارائه محصولات در یک سبد کالا را بهتر شناسایی کند
- کارمندان فروش را در عقد سریعتر قراردادهای فروش یاری دهد
- فرایندهای فروش و بازاریابی را آسان، هدفمند و پیروز کند
- مشتریان جدید را پیدا نماید.
- مشتریان گذشته را خوشنود نگه دارد.

شرکت دیار فن آوری اطلاعات سیستم های نرم افزاری یکپارچه

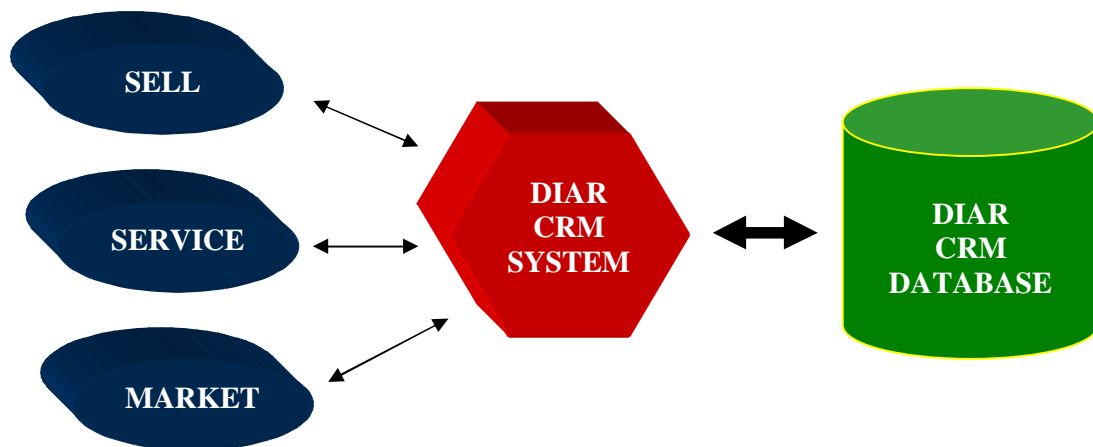
▪ گردش مالی مشتریان خود را افزایش دهد

و ...

شرح سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

برای پیاده سازی این سیستم باید از سیستم های نرم افزاری ویژه استفاده کرد . این سیستم ها دارای هسته های اصلی و استاندارد بوده که ممکن است بنا به شرایط هر سازمان نیاز به تکمیل و توسعه سفارشی این سیستم ها باشد . سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری دارای پنج موتور اصلی و استاندارد به شرح زیر است :

- تمرکز اطلاعات مشتری در یک نقطه
- تجزیه تحلیل و بخش بخش کردن اطلاعات مشتری
- اختصاصی کردن نیاز مشتری
- امکان تماس با مشتری از طریق وسیله مورد نیاز مشتری
- امکان اطلاعات و مبادلات بین مشتری و سازمان



شرکت دیار فن آوری اطلاعات سیستم های نرم افزاری یکپارچه

چگونه میتوان يك CRM اجرايي موفق در سازمان خود داشت ؟

امتیازاتی که برای CRM برشمرديم تنها با خرید و نصب یک نرم افزار CRM عملی نخواهد شد. برای آنکه یک سیستم CRM به طور واقعی اثربخش باشد چندین کار را باید انجام دهیم :

- سازمان باید دیدگاه مشتری مدار داشته باشد . به عبارتی باید مشتری مداری در درون یک سازمان نهادینه شده باشد
- پس از بستر سازی مناسب فرهنگی نوبت به انتخاب نرم افزار مناسب می رسد

CRM به تنهایی کافی نیست !

تجربه نشان داده پروژه هایی که تنها به دنبال استفاده از نرم افزار CRM هستند در پایان با شکست مواجه شده اند زیرا CRM به تنهایی تنها حکم دفترچه تلفن پیش رفته ای را خواهد داشت که کمی حرفه ای تر عمل میکند ! اما آیا ما حاضریم برای دفترچه تلفن هزینه گران بپردازیم ؟ بهتر است این بحث را کمی موشکافانه بررسی کنیم . یک سازمان ابتدا با بازاریابی کار خود را آغاز میکند ، این بازاریابی می تواند منتهی به مشتری شود یا نه ، پس از مشتری شدن سفارش گیری میشود ، هر سفارش بنابه مرکزیت سازمان پروسه خاصی را طی میکند (یا خرید و یا تولید) از اینجاست که CRM به تنهایی کافی نیست بلکه نیاز به نرم افزار های دیگری میباشد تا مارا در این راستا یاری دهد و چه بهتر که این نرم افزار ها یکپارچه باشد . ممکن است یک سازمان در ابتدا نیازی به دیگر نرم افزار ها حس نکند اما CRM خریداری شده باید قابلیت توسعه و یکپارچه شدن با نرم افزار های دیگر را داشته باشد . وگرنه ممکن است از خرید خود پشیمان شوید .

در ضمن یک نرم افزار تنها نباید به صورت یک انباره اطلاعات باشد بلکه ما از یک نرم افزار انتظار کمک به تصمیم گیری را داریم و نیاز می باشد که از اطلاعات یکپارچه (مشتری ، خرید ، فروش ، مالی و ...) در گزارشات مدیریتی استفاده نماییم . و این موضوع بازهم نیاز مارا به یک CRM درون یک ERP مشخص می سازد .

نمونه هایی از اطلاعاتي که CRM دیار جمع آوری می کند

پاسخ به نامه نگاریها

تاریخهای حمل و تکمیل سفارش



شرکت دیار فن آوری اطلاعات سیستم های نرم افزاری یکپارچه

اطلاعات فروش و خرید

اطلاعات حسابداری

اطلاعات ثبت نام از طریق تمامی درگاه ها

اطلاعات خدمات پس از فروش

اطلاعات جمعیت شناختی

اطلاعات فروش اینترنتی

گزارش های مدیریتی

و ...

**برای آگاهی بیشتر شما بازدید کننده گرامی در این زمینه درخواست میکنیم کاتالوگ CRMPLAN را دانلود
نمایید .**