



منبع : www.ariansystem.net

نویسنده : گروه تحریریه آراین سیستم

موضوع : سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

برای تحقق اهداف کسب و کار خود مطالب خواندنی در زمینه مالی و اداری را در سایت آراین سیستم بخوانید! با ثبت نام در سایت ، شما را از آخرین مقالات و تخفیفات نرم افزارهای آراین سیستم با خبر خواهیم کرد.

سیستم crm - سیستم مدیریت ارتباط با مشتری crm

آیا می دانستید داشتن روابط ماندگار با مشتری شرط کافی برای جلوگیری از شکست است؟ آیا می دانید اجرای مدیریت ارتباط با مشتری crm چه تاثیری در کسب و کار دارد؟ در جواب باید گفت ، با توجه به تحقیقات انجام شده در خصوص انتقال قدرت از فروشنده به خریدار و همچنین دریافت نیاز و تلاش برای برآوردن نیاز مشتری به عنوان دو مقوله اساسی فروش ، در سودآوری کسب و کار هر سازمان ، رفتار و رضایت مشتری تاثیر مستقیم دارد.

هر کسب و کاری با توجه به نوسانات شدید تقاضا و افزایش رقابت در بازارها نیازمند ابزار دسترسی به اطلاعاتی فراتر از آدرس پستی ، ایمیل و شماره های تلفن هستند تا تمام اجزای یک سازمان را یکپارچه کرده و مانع از تکرار بیهوده ثبت اطلاعات مشتری شود. سیستم ارتباط با مشتری crm در فضای کسب و کار رقابتی امروز توانسته است بینش و نگاه دقیق تری درباره روند فروش ، اتوماسیون و بهینه سازی فرآیندهای مرتبط با مشتریان بر اساس روابط بلند مدت و کسب و کار پایدار به صاحبان کسب و کار ارائه کند.

سیستم crm چیست

در عرصه کسب و کار و مدیریت روابط مشتری همزمان با توسعه تکنولوژی اطلاعات ، مفاهیم جدیدی از جمله بحث سیستم crm مطرح شده است که به منظور شناسایی ، جذب و حفظ وفاداری مشتری های سودآور سازمان ، مجموعه فعالیت هایی به وسیله سیستم ارتباط با مشتری انجام و باعث تسهیل ارتباط بین کسب و کار و مشتریان می شود.

ماشینی کردن سیستم فروش شرکت شاید ابتدایی ترین تعریف از مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی یا همان سیستم crm باشد که بین سه نقش بازاریابی ، فروش و پشتیبانی برای خدمت به مشتری و فروش به طور دائم ارتباط و پیوند برقرار می کند. با سیستم crm در قالب یک راهبرد کسب و کار ، مجموعه گام هایی به منظور به منظور انتخاب ، مدیریت ارزشمند ارتباطات با مشتریان و بهینه سازی روابط طولانی مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان برداشته می شود.

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری crm چه اهدافی را در کسب و کار پشتیبانی می کند؟

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری crm از طریق ایجاد فرایندهای خودکار، یکپارچه و قابل اطمینان و از طریق جمع آوری ، پردازش و تلفیق اطلاعات به منظور ارائه خدمات بهتر به مشتریان ، بر توانمندسازی سازمان تمرکز دارد. افزایش منافع طرفین و ارتقای کارایی در ساختارهای بازاریابی ، فروش و خدمات و پشتیبانی و همچنین افزایش رضایت مشتری و سازمان ، هدف اصلی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری است. در راستای شناخت رفتارهای تجاری مشتریان فناوری و منابع انسانی و همچنین شناسایی منافی را که هر مشتری برای سازمان ایجاد می کند را می توان از دیگر اهداف سیستم ارتباط با مشتری crm دانست. به برخی از اهداف فرعی CRM به صورت کلی در ادامه اشاره شده است:

- تسهیل و سرعت در فرایندهای فروش ، بازاریابی و خدمات و پشتیبانی
- شناسایی استاندارد جذب موقعیت های بازار نسبت به سایر رقبا
- ایجاد سرعت ، دقت و امنیت در استفاده و بهره گیری از اطلاعات
- ارتباط سازماندهی و مدیریت شده میان سازمان و مشتری
- کاهش زمان و هزینه پاسخ گویی به نیاز مشتریان
- ارتقای سطح ارائه خدمات جانبی به صورت موثرتر به مشتریان

- کاهش هزینه‌های مرتبط با سازمان و مشتری
- افزایش سود و درآمد سازمان با تحلیل پیش‌بینی وضعیت فروش
- کسب رضایت و حفظ مشتریان قدیمی و همچنین جذب و سازمان‌دهی مشتریان جدید
- کاهش زمان و هزینه پاسخ‌گویی به نیازمشتریان
- ارتقای سطح ارائه خدمات جانبی به صورت موثرتر به مشتریان و ...

تأثیرات پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در کسب و کار

امروزه دنیای کسب و کار به محیطی پویا و رقابتی تر تبدیل شده است و داشتن ارتباط با مشتری در شرایطی که مشتریان در طوفانی از پیشنهادات جدید قرار می گیرند ضروریست و تنها با مدیریت ارتباط با مشتری CRM می توان از درخواست ها و احتیاجات مشتریان اطلاع پیدا کرد. در سنجش مدیریت ارتباط با مشتری CRM معیارهایی همچون رضایت و منفعت مشتری ، سهم بازار ، تحلیل مالی و صرفه جویی در هزینه ها را مورد بررسی و استفاده قرار می دهند. با استفاده از سیستم CRM می توان دلایل خرید یک محصول خاص یا حتی دلایل عدم خرید و از دست دادن مشتری را مشخص کرد.

اگر به درستی از یک سیستم CRM خوب استفاده شود منافع زیادی همچون سود بیشتر ، فروش بیشتر و افزایش مشتریان وفادار را که از اهداف مدیریت ارتباط با مشتری CRM است برای مدیران فروش کسب و کار ایجاد می کند. هر چند ممکن است هزینه مالی و زمان استقرار سیستم CRM برای سازمان زیاد باشد ، اما علاوه بر برقراری ارتباط بهتر با مشتریان به عنوان مهمترین مزیت مدیریت ارتباط با مشتری CRM دستاوردهای زیر از تأثیرات سیستم CRM در کسب و کارهای گوناگون است.

- افزایش فرصت و تسهیل فرآیند فروش و بازاریابی از طریق برنامه ریزی زمانی مناسب
- کمک به تصمیم گیری های کلان مدیران شرکت
- شناسایی بهتر و پاسخگویی سریع تری به نیاز و درخواست های مشتریان
- کاهش هزینه های تبلیغاتی
- رسیدگی کارآمد به مشتری ها در قالب یک پایگاه داده
- قابلیت نگهداری و دسترسی سریع به جزئیات مربوط به مشتری در مکانی متمرکز با صرف زمان کم و افزایش بهره وری

آیا شما هم آراین سیستم را می شناسید ...



داده پردازمه آراین سیستم

گروه داده پردازیه آراین سیستم با هدف همگام سازی و تولید نرم افزار مدیریت منابع سازمان (ArianERP) و با شعار انعطاف پذیری بسیار بالای نرم افزار آراین سیستم فعالیت خود را آغاز کرده و از طریق تحلیلهای مختلف، نیاز مشتریان را به خوبی شناسایی نموده است. پشتکار و دقت این شرکت تا حدی بوده که توانسته است با گذشت کمتر از دو دهه از فعالیت خود، گامی بزرگ در جهت ارائه خدمات و مشاوره نرم افزار در حوزه نرم افزار ERP بردارد.

محصولات آراین سیستم

تولید محصولات جامع و یکپارچه آراین سیستم بر اساس یک برنامه استراتژیک اطلاعاتی انجام گرفته است و تلاش شده است با تکنولوژی های روز دنیا ، حداکثر انتظارات و نیاز مشتریان خود در تمام حوزه های صنعتی را پاسخگو باشد و به بهترین شکل بتواند به کاربران خود خدمات مفید ارائه دهد. شما نیز میتوانید به راحتی با درخواست دمو محصول خود را سفارش دهید:

نرم افزار پرسنلی و احکام

نرم افزار حسابداری مالی

نرم افزار اتوماسیون اداری

نرم افزار انبار و حسابداری انبار

نرم افزار آرشیو و بایگانی اسناد

نرم افزار فروش و حسابداری فروش

نرم افزار اموال و دارائیهای ثابت

نرم افزار خزانه داری - دریافت و پرداخت

نرم افزار CRM - مدیریت ارتباط با مشتریان

نرم افزار خرید و تدارکات داخلی

نرم افزار BPMS - مدیریت فرایند کسب و کار

نرم افزار حقوق و دستمزد

تماس با آراین سیستم

آدرس : تهران ، خیابان خرمشهر ، خیابان عربعلی ، خیابان ششم پلاک ۶۶

تلفن : ۰۲۱-۴۳۰۲۷ فکس : ۰۲۱۸۸۵۴۹۳۶۰ سایت : <https://www.ariansystem.net>



داده پردازمه آراین سیستم

تولید کننده نرم افزارهائه یکپارچه ArianERP و اتوماسیون مالیه اداره صنعتیه