

پیشنهاد ویژه

نرم افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM



CRM عملیاتی مناسب چه نوع کسب و کارهایی است؟

به طور کلی، هر کسب و کاری که با داده‌های مشتریان سر و کار دارد می‌تواند از این نوع سی آر ام در راه افزایش درآمد خود استفاده کند. مطابق دسته‌بندی‌های زیر CRM عملیاتی بیشترین بهره‌مندی را در سازمان‌ها BYB، خرده فروشی، خدماتی، آموزشی و... خواهد داشت.

شرکت‌های BYB با چرخه فروش طولانی

- اتوماسیون فالوآپ‌ها و پیگیری‌ها باعث می‌شود هیچ فرصت فروشی گم نشود.
- هماهنگی بین تیم‌های فروش، فنی و مالی آسان‌تر می‌شود.
- داده‌های مشتری در تمام مراحل متمرکز می‌مانند.

کسب و کارهای فروشگاهی با حجم بالای تعاملات

- به کمک اتوماسیون بازاریابی، ارتباط با مشتریان در مقیاس بالا ولی با شخصی‌سازی واقعی انجام می‌شود.
- می‌توان رفتار خرید را رصد کرد و پیشنهادهای Cross-sell و Upsell هوشمند داد.
- پاسخ‌دهی خودکار و سریع به مشتریان باعث کاهش نرخ از دست‌دانی مشتری می‌شود.

شرکت‌های خدماتی با ارتباط مداوم مشتری

- زمان‌بندی خودکار جلسات و پیگیری‌ها نظم و اعتماد ایجاد می‌کند.
- امکان پیگیری وضعیت هر مشتری در طول زمان (از اولین تماس تا تمدید قرارداد) فراهم می‌شود.
- تیم پشتیبانی دید کامل از تاریخچه تعاملات دارد.

مؤسسات مالی، آموزشی و بیمه‌ای

- CRM عملیاتی پرونده کامل مشتری را نگه می‌دارد.
- اطلاع‌رسانی‌ها، تمدیدها و پیگیری‌ها کاملاً خودکار انجام می‌شوند.
- بهبود تجربه مشتری مستقیم روی اعتبار برند تأثیر می‌گذارد.

[بیشتر بخوانید](#)

جدیدترین اپلیکیشن برای پیاده سازی فرآیندهای استراتژی های کسب و - اوج ابری

چالش‌ها و اشتباهات رایج در استفاده از CRM عملیاتی

CRM عملیاتی زمانی بیشترین بازدهی را دارد که فرهنگ سازمانی، نیازها و فرآیندهای سازمان با آن همسو باشد. اما همچنان بسیاری از سازمان‌ها، تحت تأثیر تئلیفات اشتباه در اجرای آن دچار خطا می‌شوند و نمی‌توانند از این سیستم بهره‌مندی موردنظر را بکنند. در ادامه سه مورد از رایج‌ترین این خطاها را بررسی می‌کنیم.

عدم آماده‌سازی داده‌ها و فرآیندها

بزرگ‌ترین خطا این است که قبل از تعریف دقیق فرآیندها و انتقال داده‌ها راه‌اندازی شروع به استفاده از CRM کنید. وقتی ورودی‌ها ناقص یا نادرست باشد، خروجی هم اشتباه خواهد بود. داده‌های مشتریان را از منابع مختلف بای یک ساختار منسجم وارد کنید، فرآیندهایی مثل مراحل فروش را با توجه به کسب و کار خود شخصی‌سازی کنید و فیلدها یا فرم‌های لازم را ایجاد نمایید.

مقاومت در تیم‌ها یا عدم آموزش کافی

تیم‌های مختلف ممکن است به دلیل عدم درک ارزش واقعی CRM، بیچیدگی فضای نرم‌افزار و یا آموزش ناقص تمایلی به استفاده از این سیستم نشان ندهند. با برگزاری دوره آموزش CRM توسط شرکت‌های ارائه‌دهنده می‌توانید به صورت عملی به پرسنل نشان دهید که این سیستم می‌تواند حجم کاری آنان را سبک‌تر کند و استفاده از آن مزایای زیادی به همراه دارد. در انتخاب نرم‌افزار نیز دقت کنید که طراحی ساده و یکدست داشته باشد و فهم آن آسان باشد.

انتخاب نرم‌افزار هماهنگ با نیاز واقعی

قبل از خرید لازم است عمیقاً درک کنید CRM یعنی چه تا بتوانید بهترین گزینه را برای مجموعه خود انتخاب کنید. CRM انواع مختلف با کاربردهای متنوع دارد که باید با نیازها تیم‌های شما در سازمان منطبق شود. مهم‌ترین چالش‌های خود در هر بخش از ارتباط با مشتریان را شناسایی کنید و با یک لیست مجهز به دنبال بهترین نرم‌افزار بگردید.

چگونه یک CRM عملیاتی مناسب انتخاب کنیم؟

پیش از بررسی برندها، باید دقیقاً مشخص شود CRM قرار است چه مشکلی را حل کند تا بتوان بعد از گذشت زمانی مشخص میزان تأثیرگذاری این سیستم را اندازه‌گیری کرد. معیارهای زیر به شما کمک می‌کنند بهترین سیستم را با توجه به نیازهای کسب و کار خود انتخاب کنید.

معیارهای انتخاب نرم‌افزار CRM متناسب با کسب و کار

- انطباق با مدل کسب و کار و چرخه فروش (BYC، BYB، خدماتی و...)
- قدرت اتوماسیون‌سازی بدون نیاز به برنامه نویسی
- امکان یکپارچه‌سازی با سیستم‌های دیگر مورد استفاده در سازمان
- قابلیت‌های تحلیل داده و گزارش گیری
- تجربه کاربری نرم‌افزار و سهولت استفاده از آن
- امکان رشد و مقیاس پذیری همگام با توسعه کسب و کار
- نحوه استقرار، دسترسی و ذخیره‌سازی داده‌ها (ابری یا محلی)
- مدل پرداختی و قیمت نرم‌افزار CRM

مزیت استفاده از نسخه آزمایشی یا مشاوره اولیه

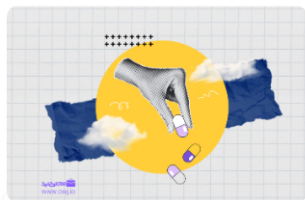
امکان تجربه واقعی کار با سیستم قبل از خرید نهایی، یک فرصت بسیار عالی به حساب می‌آید. استفاده از نسخه‌ی آزمایشی یا مشاوره تخصصی کمک می‌کند فرآیندهای فروش، بازاریابی یا خدمات در سازمان خود را با نسخه‌ی دمو سیستم شبیه‌سازی کنید و در مسیر صحیح به دنبال رفع نیازهای کسب و کار خود باشید.

برای شروع می‌توانید ابتدا از نسخه‌ی آزمایشی نرم‌افزار سی آر ام اوج ابری به عنوان جامع‌ترین سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان ایرانی به صورت کاملاً رایگان استفاده کنید و ویژگی‌های قدرتمند عملیاتی آن را از نزدیک امتحان کنید.

دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

[دانلود PDF](#)



باشگاه مشتریان ۸ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۷/۲۶

نرم افزار باشگاه مشتریان برای داروخانه | بررسی و معرفی

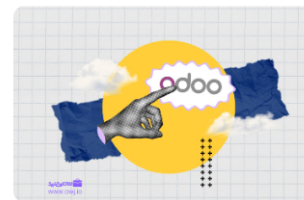
شاید این طور به نظر برسد که فروش در مجموعه‌های خاص مثل مراکز سلامت محور یا داروخانه‌ها محدود است و افزایش آن ممکن نیست. اما ...



باشگاه مشتریان ۸ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۷/۲۶

نرم‌افزار باشگاه مشتریان برای فروشگاه فرش | ویژگی‌ها

صنعت فرش ایران، با تمام اصالت و ارزش فرهنگی خود امروزه در دوره‌ای حساس قرار گرفته است. البته نه به‌دلیل کاهش کیفیت یا از بین ...



Odoo ERP ۸ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۷/۲۷

خرید و قیمت Odoo در ایران | راهنمای کامل

تا به حال چند بار نام نرم‌افزارهای قدرتمند مختلف مثل Odoo به گوش‌تان خورده است؟ حتما شما هم به دنبال بهترین گزینه‌ها برای رشد و ...

نظرات کاربران

دیدگاهتان را بنویسید

نام

ایمیل

دیدگاه *

☐ ذخیره نام، ایمیل و وبسایت من در مرورگر برای زمانی که دوباره دیدگاهی می‌نویسم.

فستادن دیدگاه



با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

مآزول‌ها و امکانات	CRM برای مشاغل	منابع و راهنما	شرکت	راههای ارتباطی
مخاطبین	شرکت های بیمه	مقالات	پشتیبانی	مشهد، دستقیب ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲
معاملات	آژانس‌های مسافرتی	کتاب‌ها	تماس با ما	ایمیل: info@amootsoft.com
پشتیبانی	بنگاه‌های معاملاتی	ویدیوها	مشاوره رایگان	شماره تماس: ۰۵۱-۳۱۷۷۷۰۰۰
کارمندان	شرکت های بازرگانی	مقایسه‌ها	درباره اوج ابری	
ساعت کارکرد	رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها	آکادمی اوج	توافقی تاعم	
مدیریت فروش	سالی‌ها و کلینیک‌های زیبایی	CRM چیست	قوانین و مقررات	
مشاهده تمام مآزول‌ها	مشاهده CRM برای شغل شما	وبینار	سیاست حریم خصوصی	