

آتبوردینگ و استقرار CRM (سی آر ام) به طور کامل و تخصصی توسط تیم خیره



خلاصه مقاله: آتبوردینگ CRM چیست؟ سی آر ام یا نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری، سیستمی است که با جمع آوری و به اشتراک گذاری داده ها، مدیریت و هدایت فرآیندهای مختلف کسب و کار را ساده تر و دقیق تر می کند. هدف اصلی این نرم افزار افزایش فروش ...

صبا نصیری | کارشناس تولید محتوا | ۷ دقیقه | زمان مطالعه | ۱۴۰۴/۱۱/۲۵ | آخرین بروزرسانی

جستجو | در خبرنامه ما عضو شوید | ایمیل | عضویت

بدون وجود یک فرآیند آتبوردینگ صحیح، حتی پیشرفته ترین نرم افزارها به یک ابزار گران قیمت اما بلااستفاده تبدیل می شوند. موفقیت استقرار هر نرم افزار سازمانی تنها در خرید آن نیست، بلکه راه اندازی و هدایت تیم برای استفاده هوشمندانه از آن نیز تأثیر بسیار زیادی دارد. با آتبوردینگ CRM به روش صحیح و اصولی، کاربران نه تنها نرم افزار را سریع تر می شناسند، بلکه راحت تر به آن اعتماد و شروع به استفاده از آن می کنند. در این مقاله صفر تا صد مراحل آتبوردینگ و استقرار CRM، اهمیت هر مرحله و نتایج آن بررسی شده است.

آتبوردینگ CRM چیست؟

سی آر ام یا نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری، سیستمی است که با جمع آوری و به اشتراک گذاری داده ها، مدیریت و هدایت فرآیندهای مختلف کسب و کار را ساده تر و دقیق تر می کند. هدف اصلی این نرم افزار افزایش فروش است که از طریق استفاده بهینه از منابع، تقویت ارتباطات و پیش بینی هوشمندانه نیازها و روندهای سازمان ممکن می شود.

آتبوردینگ CRM به مجموعه اقداماتی گفته می شود که برای آماده سازی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری انجام می شود تا کاربران بتوانند به درستی و به صورت مؤثر از آن استفاده کنند. هدف آتبوردینگ این است که با کمترین اصطکاک به بخشی از کار روزمره تیم های شما تبدیل شود. این فرآیند شامل مواردی مانند ساماندهی اطلاعات مشتریان، تنظیم نرم افزار متناسب با شیوه کاری تیم و آموزش کاربران است.

چرا آتبوردینگ CRM تا این اندازه مهم است؟

در یک کلام، چون بسیاری از پروژه های CRM بدون آتبوردینگ و استقرار صحیح شکست می خورند.

معمولاً بعد از تهیه نرم افزار سی آر ام، زمانی که یک برنامه مشخص برای آموزش یا تنظیم نرم افزار وجود نداشته باشد، کاربران بکار وارد سیستم می شوند، نمی توانند از آن استفاده کنند و دوباره به روش های قدیمی خود برمی گردند. حتی اگر استفاده از آن را ادامه دهند، کیفیت داده ها پایین است و نمی توان از این داده ها به صورت صحیح استفاده کرد. بدون آتبوردینگ تیم هایی مثل فروش و پشتیبانی همچنان جدا از هم کار می کنند و همکاری بین آن ها شکل نمی گیرد.



حدود ۸۶٪ از افراد تنها اگر تجربه آتبوردینگ خوبی داشته باشند، به استفاده از محصول ادامه می دهند.

وقتی CRM درست استفاده شود، همه تیم ها بر اساس یک منبع مشترک با هم هماهنگ می شوند و چیزی از قلم نمی افتد. نرم افزار متناسب با کسب و کار مشکل می گیرد، اطلاعات لازم در آن ثبت می شوند. مسیرها و چرخه های کاری طراحی می شوند و کاربر به راحتی می تواند شروع به استفاده از سیستم کند.

مزایای آتبوردینگ CRM

چرا باید قبل از خرید نرم افزار سی آر ام به ویژگی های آتبوردینگ آن نیز توجه کنید؟

شروع سریع و بدون سردرگمی

آتبوردینگ درست باعث می شود تیم شما از همان روزهای اول بدانند هر بخش CRM دقیقاً چه کاری انجام می دهد. به جای آزمون و خطا، کاربران مسیر درست استفاده از سیستم را یاد می گیرند و سریع تر وارد فاز عملیاتی می شوند.

افزایش نرخ استفاده از CRM

آتبوردینگ حرفه ای کمک می کند کاربران ارزش واقعی سیستم را درک کنند و CRM به بخشی از کار روزمره آن ها تبدیل شود، نه یک ابزار پیچیده که تمایلی برای استفاده از آن وجود ندارد.

خیلی از کارکنان در برابر سیستم های جدید مقاومت دارند. آتبوردینگ با آموزش گام به گام و مثال های واقعی، ترس از تغییر را کم می کند و باعث می شود تیم ها با CRM راحت تر همراه شوند.

استفاده درست از امکانات و ماژول ها

CRM امکانات زیادی دارد، اما بدون آتبوردینگ معمولاً فقط ۲۰ تا ۳۰٪ آن استفاده می شود. آتبوردینگ کمک می کند هر تیم (فروش، پشتیبانی، مدیریت و...) بداند دقیقاً کدام قابلیت ها برایش مهم است و چطور از آن ها بیشترین بهره را برد.

بیشتر بخوانید

هرآن چه باید درباره ی اجرای صحیح CRM بدانید

کاهش خطا در ثبت اطلاعات مشتریان

در آتبوردینگ استاندارد، اصول درست ثبت داده ها آموزش داده می شود. در نتیجه داده های تمیز، قابل تحلیل و قابل اعتماد خواهند بود و می توان در تصمیم گیری های مدیریتی از آن ها استفاده کرد.

بازگشت سریع تر سرمایه (ROI)

هرچه تیم زودتر و درست تر از CRM استفاده کند، سریع تر به افزایش فروش، بهبود ارتباط با مشتری و کاهش هزینه ها می رسد. آتبوردینگ، فاصله بین خرید CRM و دیدن نتیجه آن را کوتاه می کند.

همراه سازی CRM با فرآیندهای کسب و کار

در آتبوردینگ حرفه ای، CRM متناسب با فرآیندهای فروش، پشتیبانی و بازاریابی شما تنظیم می شود. در واقع نرم افزار با کسب و کار شما هماهنگ می شود، نه اینکه شما مجبور شوید خودتان را با نرم افزار تطبیق دهید.

مراحل آتبوردینگ و استقرار CRM

بعد از خرید نرم افزار سی آر ام، مراحل استقرار و آتبوردینگ آن به ترتیب زیر اجرا می شوند.

مراحل آتبوردینگ سی آر ام

1 هدف گذاری و

2 انتقال داده ها

هدیه شما فعال شد! با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید! ۲۴٪ شارژ هدیه یکجای سه هفته

هدیه شما فعال شد! با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید! ۲۴٪ شارژ هدیه یکجای سه هفته

هدیه شما فعال شد! با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید! ۲۴٪ شارژ هدیه یکجای سه هفته



مرحله اول: برنامه ریزی برای پیاده سازی CRM

1. در قدم اول باید مشخص کنید دقیقا از CRM چه انتظاری دارید. این هدفها نباید کلی و مبهم باشند، بلکه باید قابل اندازه گیری باشند. مثلا می خواهیم فروش شفافتر شود، چندان کاربردی نیست، اما اگر تعیین کنید «همه کارشناسان فروش باید حداکثر تا ۲۴ ساعت تماسهای خود را در CRM ثبت کنند»، یک هدف روشن و عملی تعریف کرده اید.
۲. بعد نوبت برسی وضعیت فعلی است؛ حتی اگر اطلاعات شما در قابلهای پراکنده یا کاغذهای دستی ذخیره شده باشد باید ببینید چه دادههایی دارید، کجا نگهداری میشوند و کدام موارد نیاز به مرتبسازی دارند. پیدا کردن و حذف اطلاعات ناقص یا اشتباه در این مرحله، جلوی انتقال دادههای بی کیفیت به CRM را در آینده میگیرد.
۳. در مرحله آخر تعیین کنید چه کسی مسئول چه کاری است، هر مرحله چه زمانی باید انجام شود، اطلاعات بین واحدها چگونه به اشتراک گذاشته میشود و روند انتقال دادهها چطور خواهد بود.

مرحله دوم: انتقال دادهها به CRM

در این بخش باید اطمینان حاصل کنید از اینکه تمام دادهها به CRM جدید منتقل شوند.

- مشخص کنید چه اطلاعاتی باید منتقل شود: مشتریان، شرکتها، فرصت‌های فروش، فاکتورها، ایمیل‌ها و تاریخچه تعاملات.
- دادههای تکراری، ناقص یا اشتباه حذف یا اصلاح می‌شوند.
- به صورت دستی یا خودکار (امپورت قابل اتکس) دادهها را وارد سیستم کنید.

مرحله سوم: تنظیم نرم افزار CRM

در این مرحله سیستم برای مطابقت با فرآیندها و نیازهای خاص کسبوکار آماده می‌شود.

- دسترسی کاربران به ماژولها و اطلاعات مشخص می‌شود.
- فیلدهای مربوط به مشتریان، فرصتها و سفارشات طبق نیاز کسبوکار ایجاد و سفارشی می‌شوند.
- یکپارچه سازی نرم افزار با ایمیل، پیامک، سیستم حسابداری، وبسایت و...
- تنظیم چرخه های کاری مختلف و تعیین مراحل و خروجی
- تنظیم فرآیندهای خودکار مثل یادآوری تماس یا مشتری، ارسال پیامک تحقیف و ...

مرحله چهارم: آموزش کاربران برای استفاده از CRM

در این مرحله سیستم و اهداف کلی آن به کاربران معرفی می‌شوند. همچنین اهمیت ثبت درست دادهها و رعایت استانداردهای یکپارچه سازی دادهها به کاربران آموزش دهید. بر اساس وظایف و نقش افراد، آموزش‌های عمومی و تخصصی درباری نحوه کار با سیستم ارائه کنید. برخی از موارد لازم برای آموزش شامل موارد زیر است:

- آموزش ثبت داده و اسنادها
- آموزش فرآیندها و گردش کار
- آموزش دسترسی به دادهها
- آموزش گزارش گیری و داشبوردها

مرحله پنجم: شروع استفاده از CRM و پیگیری

بعد از راه اندازی، روی نحوه استفاده کاربران از سیستم تمرکز کنید:

- آیا کاربران تمام اطلاعات را ثبت می‌کنند؟
- آیا رکوردها کامل و دقیق هستند؟
- کیفیت دادهها حفظ شده یا در حال افت است؟

همچنین به صورت منظم نظرسنجی در این باره انجام دهید و سوالاتی مثل: «چه چیزی کار را با سیستم را سخت می‌کند؟»، «چه ویژگی می‌است؟» یا «چه چیزی باعث راحت تر شدن آنها می‌شود؟» بپرسید.

99 Best Quotes Of Product ۱۴۰۴/۱۷/۲۵

آنبوردینگ کاربران یک فرآیند پیوسته است و باید تجربه کاربران را همواره بهبود بخشید.

مدت زمان آنبوردینگ نرم افزار CRM

آنبوردینگ CRM چقدر طول می‌کشد؟ مدت زمان آنبوردینگ CRM به اندازه و پیچیدگی کسبوکار، تعداد کاربران، حجم دادهها و سطح سفارشی سازی نرم افزار بستگی دارد و نمیتوان یک عدد ثابت برای همه تعیین کرد. اگر سیستمی را انتخاب کنید که ویژگی‌های زیر را داشته باشد آنبوردینگ آن سریعتر، شفافتر و راحت تر انجام می‌شود.

۱. رابط کاربری ساده و کاربرپسند

رابط کاربری ساده و کاربرپسند باعث می‌شود کاربران CRM سریعتر با سیستم آشنا شوند و مسیر انجام کارها برایشان واضح باشد. خطاها کاهش پیدا کند و نیاز به آموزش و پشتیبانی اضافی کم شود. طراحی بصری و مرتب اعتماد کاربران را افزایش می‌دهد و امکان تمرین عملی راحت تر فراهم می‌کند، در نتیجه آنبوردینگ سریعتر و مؤثرتر انجام می‌شود.

۲. قابلیت ایچورت و انتقال دادهها

این قابلیت اطلاعات مشتریان، سوابق و سوابق فروش را به صورت خودکار و یکجا وارد سیستم می‌کند و نیازی به ثبت دستی دادهها نیست. این موضوع زمان شده برای مرحله انتقال دادهها را به شدت کاهش می‌دهد، خطاهای انسانی را کم می‌کند و تیمها از همان روز اول میتوانند با دادههای واقعی کار کنند و وارد فرآیندهای عملیاتی شوند.

۳. سیستم ماژولار و قابل سفارشی سازی

با این ویژگی می‌توان فقط ماژولها و امکانات مورد نیاز کسبوکار را فعال و تنظیم کرد و نیاز به راه اندازی تمام بخشها از ابتدا نیست. این ویژگی باعث می‌شود پیچیدگی سیستم ساده تر و سریعتر انجام شود، کاربران راحت تر با بخشهای واقعی کار می‌کنند و مرحله آموزش و تست کوتاه تر و هدفمندتر شود.

۴. مدیریت سطوح دسترسی

با امکان مدیریت سطوح دسترسی کاربران هر کاربر فقط با بخشها و اطلاعات مورد نیاز نقش خود در سیستم کار می‌کند و سردرگمی کاهش می‌یابد. این ویژگی آموزش کاربران را ساده تر و سریعتر می‌کند، اشتباهات هنگام وارد کردن دادهها کمتر می‌شود و تیمها سریعتر وارد فرآیندهای واقعی کسبوکار می‌شوند.

۵. پشتیبانی تخصصی

با پشتیبانی شرکت‌های ارائه دهنده CRM تیم می‌تواند به سرعت به مشکلات، سوالات و اشکالات فنی پاسخ دهد. این کمک مستقیم باعث می‌شود مراحل انتقال داده، پیگیری و آموزش کاربران روان تر پیش برود و سیستم سریعتر آماده بهره برداری واقعی شود.

۶. امکان استفاده آراهیسی

امکان استفاده آراهیسی از نرم افزار قبل از خرید باعث آنبوردینگ سریعتر CRM می‌شود. کاربران از قبل با محیط، قابلیتها و گردش کارهای اصلی سیستم آشنا میشوند و یادگیری در مرحله رسمی پیاده سازی کوتاه تر می‌شود. همچنین تیم می‌تواند نیازهای خود را بهتر شناسایی و تنظیمات اولیه را آماده کند.

۷. خدمات مکمل

خدمات مکمل مانند مستندات آموزشی، مدیریت CRM، مشاوره تخصصی و سفارشی سازی اختصاصی باعث آنبوردینگ سریعتر CRM می‌شوند چون کسبوکار با راهنمایی کارشناسان حرفه‌ای مسیر صحیح پیگیری سیستم و گردش کارها را طی می‌کند. همچنین سفارشی سازی اختصاصی اطمینان می‌دهد که ماژولها و فیلدها متناسب با نیاز واقعی سازمانی تنظیم شده‌اند.

سریع ترین و ساده ترین سیستم سی آر ام فارسی

نرم افزار سی آر ام اوج ابی، جامع ترین و در عین حال ساده ترین سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان است که با ویژگی های گشته شده در بالا، در حداقل زمان ممکن آماده ی بهره برداری سازمان ها و کسب و کارهای مختلف خواهد بود.

99 wifitentials.com ۱۴۰۴/۱۷/۲۵

۷۸٪ مشتریان انتظار دارند تجربه آنبوردینگ سریع، آسان و بدون پیچیدگی باشد.

آنبوردینگ CRM اوج ابی

هدیه شما فعال شد!

با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید!

۲۴٪ صرفه حده
بکجیح سالیانه

هدیه شما فعال شد!

با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید!

۲۴٪ صرفه حده
بکجیح سالیانه

هدیه شما فعال شد!

با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید!

۲۴٪ صرفه حده
بکجیح سالیانه

هدیه شما فعال شد!

با هزینه کمتر، بیشتر اوج بگیرید!

۲۴٪ صرفه حده
بکجیح سالیانه

