

----CRM----

(Customer Relationship
Management)

مدیریت ارتباط با مشتری

آبانماه 86

سارا علاء



فهرست مطالب :

- مشخصات سیستم CRM
- عناصر اصلی CRM
- مراحل اجرای CRM
- امکانات نرم افزار CRM
- گردش کار نرم افزار تهیه شده
- تعریف ERP و ارتباط آن با CRM

مشخصات سیستم CRM:

- فرآیندی جهت گردآوری و یکپارچه سازی اطلاعات به منظور بهره برداری موثر و هدفدار از آنها است. این اطلاعات میتواند در رابطه با مشتریان ، فروش ، بازاریابی موثر ، حساسیت و یا نیازهای بازار باشد .
- ارتباط مشتریان با سازمان و نیازمندی های آنها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل اصولی قرار میدهد .
- بخشی از استراتژی یک سازمان جهت شناسایی مشتریان ، راضی نگهداشتن آنها و تبدیل آنها به مشتری دائمی است .
- تسهیل در برقراری ارتباط مشتری با سازمان (به هر صورتی که مشتری تمایل دارد) بدون محدودیت زمانی ، مکانی و ملیتی .
- استراتژی کسب و کاری است جهت بهینه سازی سوددهی ، درآمدزایی و رضایت مشتری که بر اساس مبانی زیر طراحی میگردد :



مشخصات سیستم CRM :

- - ساماندهی ارائه خدمات بر اساس نیازهای مشتری
- بالا بردن سطح رضایت مشتریان مطابق اصول مشتری مداری
- پیاده سازی فرایندهای مشتری محور

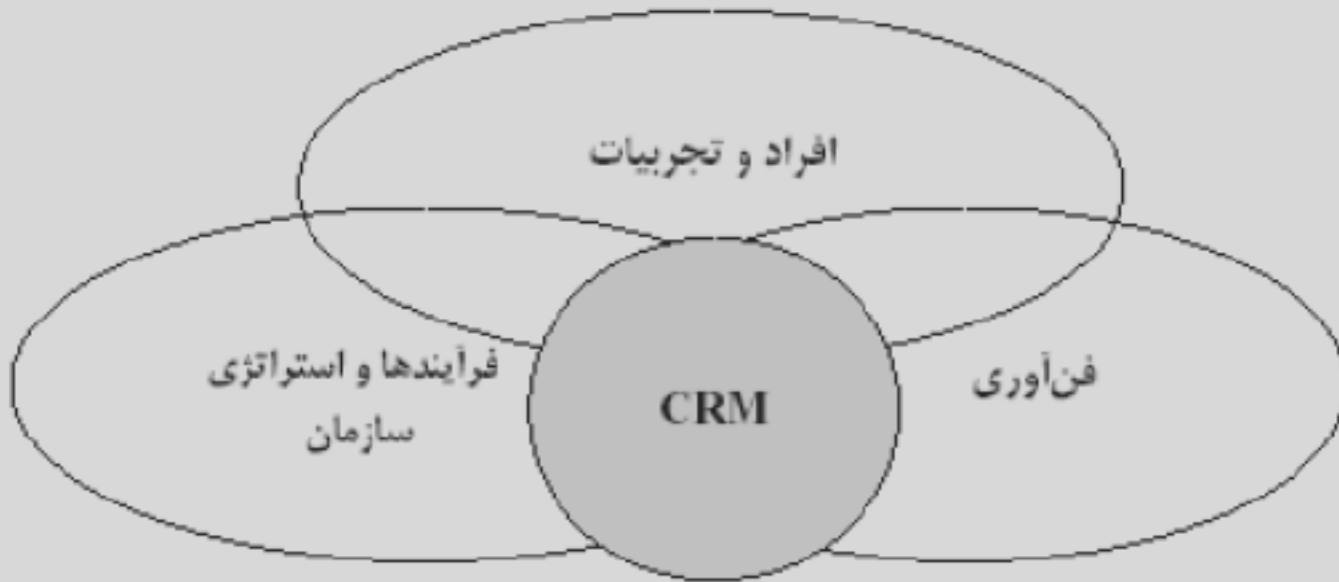


مشخصات سیستم CRM :

■ CRM سه عنصر اصلی زیر را در بالابردن درآمد سازمان بکار می گیرد :

- ارتباطات (میان اعضا، داخلی و خارجی سازمان با مشتریان)
- راندمان و بهره وری (با ایجاد امکان سریع پاسخگویی به مشتریان)
- تصمیم سازی (از طریق ارائه گزارشات)

عناصر اصلي CRM:



چه نوع داده هایی توسط CRM قابل جمع آوری هستند ؟

- اطلاعات مربوط به پشتیبانی و خدمات پس از فروش
- تاریخهای حمل و نقل و اجرا
- داده های خرید و فروش
- سوابق مشتریان
- تماسها و مشتریان کاندید
- پیش بینی های بازار
- اطلاعات مالی
- داده های وب سایتها
- داده های آماری
- داده های فروش تحت وب
- نتایج رقابتهای بازار با شرکتهای رقیب
- معاملات ، مناقصات و مزایده ها



مراحل اجرای CRM :

■ طراحی و ایجاد طرح راهبردی CRM

از طریق :

- برنامه ریزی برای تعیین فرصتهای ایجاد شرایط برنده-برنده

- تغییر ساختار تجاری سازمان یا شرکت بصورتیکه نقش واحدهایی که با مشتری تعامل دارند روشن و مشخص شده و ارزش افزوده بیشتری را برای مشتری ایجاد کند.

■ طراحی مجدد فعالیتها با در نظر گرفتن طرح راهبردی CRM

از طریق :

- کاهش هزینه های غیر ضروری مشتری و افزایش رو به بهبود میزان خدمات به مشتری .

- هدایت فعالیت ها به سمتی که مرکز توجه این فعالیت ها رضایت مندی مشتریان باشد .

■ مهندسی مجدد فرآیندهای کاری

■ انتخاب نرم افزار مناسب



امکانات نرم افزار CRM :

■ فروش مکانیزه

■ بازار یابی مکانیزه

شنیدن خواسته ها و نیازهای مشتری از زبان خودش و نشان دادن واکنش سریع به آن از طریق شبکه های تلفن و اینترنت .

■ استراتژی فروش

CRM این امکان را فراهم می سازد که استراتژی فروش در سیستم تدوین گردد و میزان تحقق آن به صورت خودکار پیگیری و گزارش شود .

■ خدمات مشتریان

CRM ابزاری کارآمد برای ارائه به هنگام خدمات به مشتریان است . تمامی اطلاعات ، خواسته ها ، مشکلات و اقداماتی که برای مشتری انجام می شود در سیستم ضبط و فراوری می گردد . تجربه های موفق و ناموفق تمامی عوامل خدمات مشتریان در کل شرکت برای همه ذینفعان قابل دسترسی است .

■ بهبود بخشیدن خدمات رسانی به مشتریان

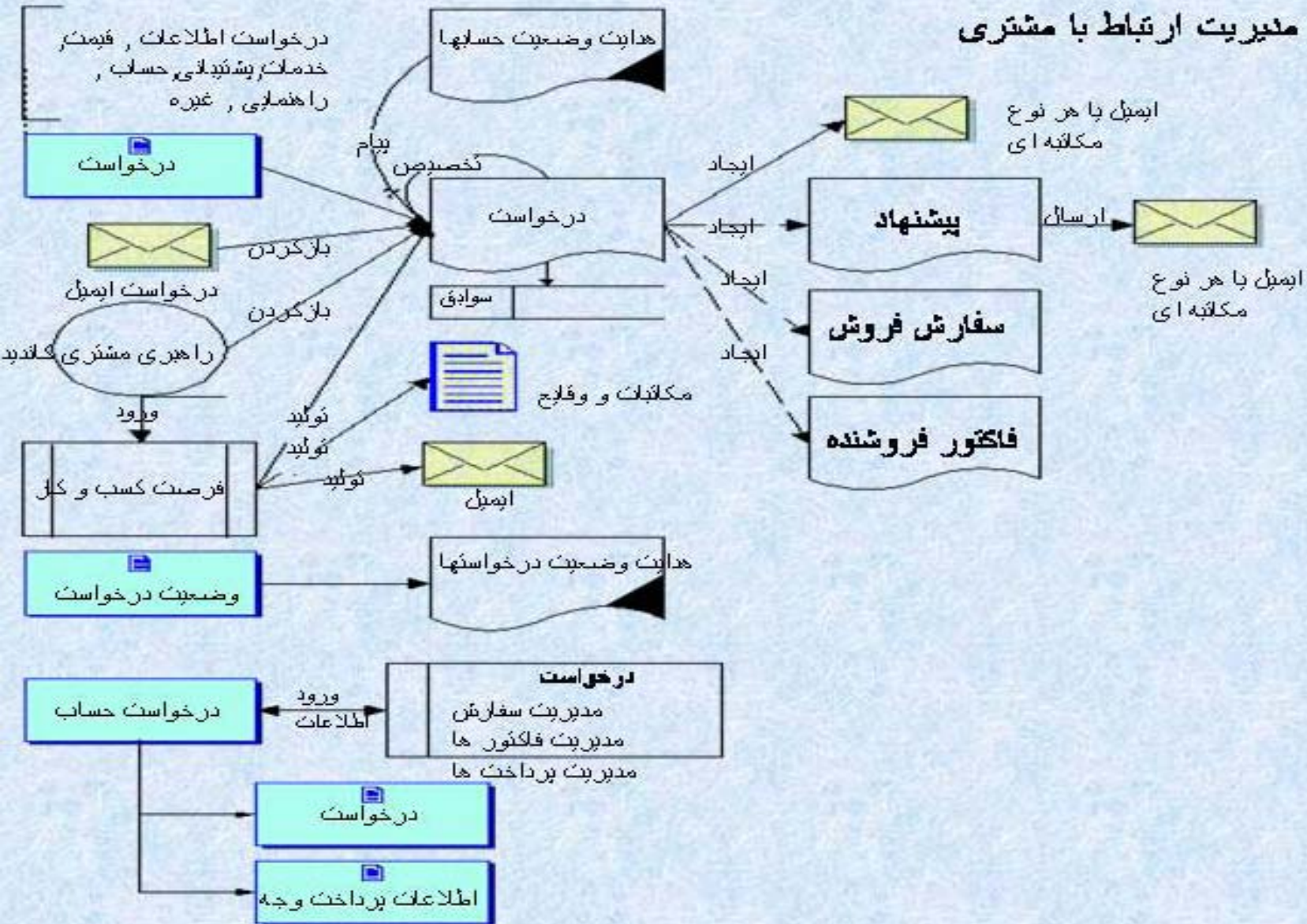
از طریق ثبت شکایات مشتری و رسیدگی سریع به مشکلات ناشی از آن . رفع مشکلات خدمات رسانی جهت افزایش رضایت مشتری . ردیابی قراردادهای مشتری با شرکت و پیگیری اجرای آن .

■ بهبود ارتباط با مشتری

از طریق ردیابی نیازها و عادات خرید مشتری و ردیابی مصرف محصول در طی چرخش عمرش و تدوین استراتژی لازم .

گردش کار CRM شرکت دیار:

گردش کار در مدیریت ارتباط با مشتری





مهمترین مشخصات سیستم عبارت است از :

- راهبری و مدیریت مسیر فروش
- مدیریت مشتریان کاندید و ایجاد حساب برای هر زمینه کسب و کار و مشتری کاندید
- امکان ردیابی و ارتباط و تماس با هر یک از مشتریان کاندید
- امکان ورود اطلاعات مسیر فرصتهای فروش و پیش بینی زمانی و مالی هر یک از فرصتها
- مدیریت درخواستها و پیشنهادات قیمت مشتریان
- امکان ایجاد پیش بینی های بر اساس فروش هر مشتری

مهمترین مشخصات سیستم عبارت است از :

(...ادامه)

- ارسال ایمیل های اتوماتیک به مشتریان
- امکان بررسی سفارشات هر مشتری
- امکان مدیریت زمینه های بازاریابی مانند نمایشگاه ها و کنفرانسها و همایشات
- امکان مدیریت وظایف و کارها بر اساس نیاز مشتری و ایجاد بخشی به نام کالاهای بر اساس سفارش مشتری
- پیاده سازی طرح تکریم ارباب رجوع
- امکان ارتباط با منابع انسانی و سفارشات و مالی و بازاریابی
- وجود گزارشات متنوع در این بخش

ERP (Enterprise Resource Planning)

مدیریت یکپارچه منابع سازمان

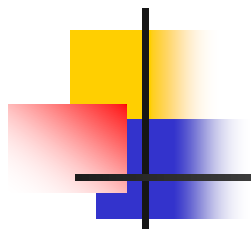
تعریف ساده ERP عبارت است از مجموعه ای از برنامه های کاربردی که فعالیت های مربوط به واحد های تولید، مالی، پشتیبانی و منابع انسانی را بصورت یکپارچه مکانیزه نموده و به مدیران سازمانها کمک می کند تا به کنترل و برنامه ریزی فعالیت های خود پردازند.

این راهکار به عنوان یک نسخه برای هر سازمان قابل استفاده نیست و باید برای هر سازمان بومی سازی شود.



ارتباط CRM با ERP :

- CRM در واقع درگاه ERP می باشد
- در CRM اطلاعات سفارشات و درخواستهای مشتریان و ارتباطات و تعاملات با مشتریان ثبت و با استفاده از همین درگاه کلیه فرآیندهای داخلی سازمان برنامه ریزی و اجرا می شود .



پایان

با تشکر از توجه شما