**CRM সফটওয়্যার কত প্রকার ও কি কি?- Types of CRM Software in Bangla**

CCRM সফটওয়্যার তিন প্রকার –

1.    Operational CRM software (অপারেশনাল সি আর এম সফটওয়্যার)

2.  Analytical CRM software

 (অনাল্যেটিকালসি আর এম সফটওয়্যার)

3.  Collaborative CRM software (কলাবোরেটিভ সি আর এম সফটওয়্যার)

**অপারেশনাল সি আর এম সফটওয়্যার (Operational CRM software)**

Operational CRM একটি Managment সফটওয়্যার যাকে প্রয়োগ করে গ্রাহকের সম্পর্কিত সমস্ত তথ্যকে ব্যবস্থিত করে ব্যবসার কাজে ব্যবহার করা হয়। গ্রাহকের কিছু তথ্য যেমন নাম, ই মেইল,ফোন নম্বর,তাদের পছন্দ, অনিচ্ছা ,ইত্যাদি সমস্ত আচরণকে সঞ্চিত করে রাখে।

সেই সব ভিত্তিতে কোম্পানির কিছু সদস্যের কাজ করে, এই অপারেশনাল সি আর এম (CRM) বিশেষভাবে **বিক্রি,মার্কেটিং,ও গ্রাহকের সেবা** এই তিন জিনিসের উপর কাজ করে।

বিক্রি(Sales): আগে সেলসম্যান লোকেরা বাড়ি-বাড়ি, দোকান –দোকান গিয়ে বির্ক্রী করত এবং তথ্য সংগ্রহ করত। কিন্তু এখন CRM আসার পর সব তথ্য অটোমেটিক ভাবে তথ্য সংগ্রহ করা যায়। কত জন ব্যক্তি পণ্য এর প্রতি আগ্রহ হয়েছে, কত জন নিয়েছে, কবে , কখন, কি পণ্য নিয়েছে ইত্যাদি। এমন্কিই পরবর্তী সময়ে করা নিতে পারে ইত্যাদি সব তথ্য এই CRM থেকে পাওয়া যায়।

মাকেটিং (Marketing): আগের একে একে করে গ্রাহকদের ইমেল পাঠাতে হত,বা sms পাঠাতে হত, কিন্তু এখন এই সফটওয়্যার সব নিজে ভাবে করতে পরে, এক সাথে কয়েক হাজার লোক কে ইমেইল পঠানো, কোন কোন ব্যক্তি কোম্পানির ওয়েবসাইট কে দেখেছে, করা আগ্রহ দেখিয়েছে ইত্যাদি সব ট্রাক করতে পারে এবং এক ডাটা তৈরী করত পারে।

গ্রাহক সেবা (Customer Servicce): আগে প্রতিটি গ্রাহকের সমস্যার জন্য আলদা ভাবে সমাধান দিতে হত,যার ফোকে অনেক সময় লাগত, কিন্তু এখন CRM দ্বারা গ্রাহকের প্রতিটি সমস্যার সমাধান তারা নিজে থেকে ওয়েবসাইট থেকে সমাধান করে নিতে পারে।শধু তাই নই এখন তো কৃত্রিম বুধিমত্তা বা AI চ্যাট এর মাধ্যমে সমস্ত সমাধান করা হয়।

উদাহরণ: HubSpot

**Collaborative CRM software (কলাবোরেটিভ সি আর এম সফটওয়্যার)**

কলাবোরেটিভ সি আর এম (Collaborative CRM) হলো এমিন এক CRM সফটওয়্যার যার  সাহায্যে কোম্পানির সমস্ত ব্যক্তি বা বিভিন্ন দলগুলি গ্রাহকের তথ্য কে এক সাথে ব্যবহার, তথ্যের বিশ্লেষণ ,ও তার উপর কাজ করতে পারে এবং গ্রাহকের সেবাকে আরো ভালো ও দ্রুত করতে পারে।

এক কথায় কোম্পানির বিভিন্ন পদের সদস্যেরা গ্রাহকের তথ্য এক্সেস এবং শেয়ার করতে পারে এই সফটওয়্যার মাধ্যমে।

**Analytical CRM software (অনাল্যেটিকালসি আর এম )**

Analytical CRM সফটওয়্যার কোনো কোম্পানি গ্রাহকের সমস্ত তথ্যকে analyse অর্থাৎ বিশ্লেষণ করে কাস্টমারের চিন্তাধারাকে আরো ভালো ভাবে বোঝার চেষ্টা করা হয় এবং তার সাথে সাথে বিক্রি,মার্কেটিং এর তথ্যকেও ভালো ভাবে বিশ্লেষণ করা হয়।

এই সফটওয়্যার এর প্রধান কাজ আছে যেমন,

Customer Behavior Analysis : যখন কোনো গ্রাহক কোম্পানির ওয়েবসাইট এ যায় এবং কোনো পণ্য সম্বন্ধ্যে কি কি জানতে চায়, তাদের পছন্দ,ইচ্ছা ইত্যাদি সমস্ত তথ্য এই সফটওয়্যার বিশ্লেষণ করে এক ডাটা তৈরী করে। এক ফলে প্রত্যেক গ্রাহকের ও তাদের পন্যের সম্বন্ধ্যে বিশ্লেষণ করে বিক্রি কে আরো বেশি বাড়িয়ে দেওয়া।

সম্ভাব্য মার্কেটিং: এটি ভবিষ্যত এ মার্কেটিং এর জন্য কাজ করে। যেখানে কোনো গ্রাহক তার ইচ্ছা – আচরণ, রুচি ইত্যদিকে Analyze করে ভবিষ্যত এর এক ডাটা তৈরী করা হয়, কোন কাস্টমার কোন পণ্য কিনতে পারে তার এক সম্ভবনা তৈরী করা হয় ও পরে সেই ডাটা থেকে মার্কেটিং করা হয়।

উদাহরণ: Zoho Analytics

**CRM সফটওয়্যার এর উদ্দ্যেশ্য বা সুবিধা গুলি কি?**

CRM প্লাটফর্ম হলো এক ধরনের টেকনোলজি সফটওয়্যার যা যেকোনো ব্যবস্যাকে উন্নত করতে ও গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক রাখতে সহায়তা করে।

বর্তমান সময়ে CRM এর যেকোনো সফটওয়্যার খুবই জনপ্রিয় হয়ে গিয়েছে। ছোট ব্যবসা থেকে যেকোনো বড় বড় ব্যবস্যার ক্ষেত্রে কোম্পানি গুলি ভালো টাকা খরচা করছে। ভবিষ্যত-এ AI, Machine Learning মত উন্নত প্রযুক্তি আশাই এর ব্যবহার ও চাহিদা অনেক বেশি হবে।

CRM সফটওয়্যার এর প্রধান কিছু উদ্দ্যেশ্য গুলি হলো,

✔ **গ্রাহকের তথ্য সংরক্ষণ :**

CRM সফটওয়্যার সমস্ত গ্রাহকের যোগাযোগের সমস্ত তথ্য,তাদের পছন্দ, ক্রয়-বিক্রয় এর সমস্ত ইতিহাস,গ্রাহকের প্রক্রিয়া মত গুরুত্ব পূর্ণ তথ্যকে এই সফটওয়্যার সংরক্ষণ করে রাখে। যারফলে কোনো পণ্যের চাদিহা, মূল্য, সম্পর্কে সঠিক ধারণা পাওয়া যায় এবং গ্রাহকের সাথে ভালো সম্পর্ক তৈরী করা যায়।

✔ **ক্রয়-বিক্রয় এর ধরন উন্নত করা :**

এই সফটওয়্যার ক্রয়-বিক্রয় এর পরিমান কে সঠিক ভাবে পর্য়াচলনা করতে সাহায্য করে। গ্রাহকের দ্বারা কোনো পন্যের বিক্রয়ের পূর্বাভাস,চাগিদা,ট্রাক,লিড তৈরী করা ইত্যাদি সমস্ত কাজ গুলি করা হয়।

✔ **গ্রাহক সেবাকে আরোও  উন্নত করা:**

CRM সফটওয়্যার দ্বারা গ্রাহকের কোনো সমস্যার সমাধান খুব সহজে ও দ্রুত করা সম্ভব হয়েছে। গ্রাহকেরা নিজের সমস্যা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে যখন ইচ্ছা নিজ থেকে সমাধান করতে নিতে পারেন। এখন এ।আই (AI) দ্বারা সাধারণ কথাবার্তার মাধ্যমে সমস্যার সমাধান করার সুবিধা পাওয়া যায়।

✔ **ডাটা বিশ্লেষণ ও তথ্য সংগ্রহ করা:**

CRM সফটওয়্যার যেকোনো কোম্পানির সম্পর্কিত গ্রাহকের ডেটা বা তথ্য কে বিশ্লেষণ করতে সাহায্য করে। এছাড়া এই সফটওয়্যার এ আরো অনেক টুলস বা সুবিধা আছে যার সাহায্যে কোনো কাস্টমার এর চাহিদা, তার পছন্দ, নাম, ঠিকানা , ফোন নাম্বার ইত্যাদি সব তথ্যকে বিশ্লেষণ করা।

✔ **কোম্পানির-সদস্যের সাথে সহযোগিতা উন্নত করা :**

CRM সফটওয়্যার দ্বারা কোনো কোম্পানির বিভিন্ন দলের কর্মচারীরা একসাথে ও একই সময়ে গ্রাহকের তথ্য কে সেয়ার করতে, ও কাজ করতে পারে।

✔ খরচ কমানো : এই প্লাটফর্ম ব্যবহার করে ব্যবসাগুলো তাদের কাজের দক্ষতা বৃধি করে অপ্রয়োজনীয় খরচ নিয়ন্ত্রণ করে।

CRM সফটওয়্যার বা ফ্লাটফর্ম এর কিছু উদাহরণ- CRM Software Example

Salesforce

HubSpot

Zoho CRM

Microsoft Dynamics 365

     Oracle Saleds Cloud

তবে কোন CRM টি আপনার Business জন্য উপযুক্ত তা নির্ভর করে আপনার ব্যবসার উপর যেমন, আপনার ব্যবসা কিসের,কত বড় ব্যবসা আছে, তার বাজেট ,প্রয়োজন , location ইত্যাদি। এই সমস্ত তথ্য বেবেচনা করে কোনো কোম্পানি এক CRM সফটওয়্যার ব্যবহার করে।

CRM সফটওয়্যার কিভাবে কাজ করে?- How Does CRM Work

CRM সফটওয়্যার বিভিন্ন ধাপে ধাপে তার সমস্ত কার্যগুলি করে থাকে। এই সফটওয়্যার এর কাজ করার ধাপ গুলি হলো,

**সর্বপ্রথম,**

গ্রাহকের তথ্য সংগ্রহ (Customer Information): যখন কোনো নতুন বা পুরনো কাস্টমার কোনো পন্যের সম্বন্ধ্যে আগ্রহ দেখালে সেই কাস্টমারের সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য যেমন, নাম, মোবাইল নম্বর, তার চাহিদা, রুচি, আর্থিক অবস্থা ইত্যাদি সব তথ্য CRM সফটওয়্যার এ সুরক্ষিত রাখতে পারা যায়।

**দ্বিতীয়ত,**

লীড তৈরী (Lead Generate):

একটি কাস্টমার যখন কোনো কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে কোনো পন্যের সম্বন্ধ্যে জানতে চায় তখন তার কিছু তথ্য অর্থাৎ কাস্টমার এর নাম, তার রুচি,কোন জিনিসের বেশি আগ্রহ ইত্যাদি নিয়ে এক লিড তৈরী করা হয় যা পরবর্তী সময়ে সেই কাস্টমার সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে পন্যের বিক্রির সম্ভবনা বেড়ে যায়।

**তৃতীয়,**

বিক্রির মানেজমেন্ট :

এই CRM সফটওয়্যার কোম্পানির পন্যের বিক্রির সমস্ত মেনেজমেন্ট সহজেই করা হয়। কোনো পণ্য কবে,কি দামে, কোন মাসে ইত্যাদি সব মানেজমেন্ট এক সফটওয়্যার থেকে করা হয়। তা থেকে কোম্পানির সদস্যের ও কর্মচারীদের কাজের  দক্ষতা জানতে পারা যায় যে তারা সঠিক ভাবে কাজ করছে কি না।

**চতুর্থ,**

গ্রাহকের সেবা মেনেজমেন্ট:

কোনো পন্যের সম্বন্ধ্যে যদি কোন গ্রাহকের কোনো প্রকার অসুবিধা, সমস্যা সমাধান কাস্টমার সহজেই করতে পারে। কোম্পানি লিড থেকে সময় সময় মত সকল গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ  করে এবং সকলের সমস্ত সমস্যার সমাধান দেয়। এখন AI ব্যবহার করে চ্যাট এর মত কথা বলার মধ্যমে সমস্যার সমাধান করে।

CRM ডেটা কী - What is CRM Deta?

CRM মানে গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনাঅর্থাৎ Customer Relationship Management। এটি একটি উপায় যা কোম্পানিগুলি তাদের গ্রাহকদের সাথে ভাল সম্পর্ক তৈরি করতে পারে।

 CRM ডেটা হল সমস্ত তথ্য যা একটি কোম্পানি তার গ্রাহকদের সম্পর্কে রাখে। এর মধ্যে থাকতে পারে:

 গ্রাহকের তথ্য: নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেল ইত্যাদি।

 ক্রয়ের ইতিহাস: গ্রাহক কী কিনেছেন, কখন কিনেছেন, কত খরচ করেছেন।

 যোগাযোগের ইতিহাস: গ্রাহক কীভাবে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করেছিলেন, তারা কী জিজ্ঞাসা করেছিলেন, কী উত্তর দেওয়া হয়েছিল।

 আগ্রহ এবং পছন্দ: গ্রাহক কী পছন্দ করেন, কী পছন্দ করেন না, তিনি কী কিনতে চান ইত্যাদি তথ্য।

 উদাহরণস্বরূপ: একটি মোবাইল ফোন কোম্পানি তার গ্রাহকদের সম্পর্কে যেসব ডেটা গুলি রাখে যেমন,কোন কোন Customer কোন মডেলের ফোন কিনেছে, কোন জিনিসপত্র কেনা হয়েছে, গ্রাহক কতবার কাস্টমার কেয়ারে যোগাযোগ করেছেন, পছন্দ , না পছন্দ ইত্যাদি।

  কোম্পানি নতুন ফোন লঞ্চ করতে, অফার দিতে এবং গ্রাহকদের সমস্ত চাহিদা মেটাতে গ্রাহকের এই তথ্য গুলি ব্যবহার করে।

 সহজ কথায়, CRM ডেটা হল সমস্ত তথ্য যা একটি কোম্পানিকে তার গ্রাহকদের আরও ভালভাবে বুঝতে এবং পরিষেবা দিতে সাহায্য করে।

7 সিস্টারর্সের সবচেয়ে জনপ্রিয় ৫টি CRM সফটওয়্যার এর নাম কি? -7 Sisters CRM Software Example

ইন্টারনেট দুনিয়াতে এখন অনেক CRM সফটওয়্যার আছে,তার মধ্যে কিছু জনপ্রিয় হলো,

Salesforce (সেল্সফোর্স)

Freshsales

Microsoft Dynamics 365

HubSpot CRM

SAP Sales Cloud

Zoho CRM

Frequently Asked Questions (FAQs)

Q1. CRM বা CRM(সিআরএম) সফটওয়্যার কাকে বলে উদাহরণ দাও?

Q2. সবচেয়ে জনপ্রিয় CRM কোনটি?

সবচেয়ে জনপ্রিয় CRM(সিআরএম) কোনটি তার সঠিক নির্ধারণ করা সহজ নয়. কেননা বর্তমানে অনেক ছোট,বড় CRM আছে এবং প্রত্যেক এর কিছু আলাদা আলাদা ও নতুন বিশেষত্বের চাগিদা আছে, তবে “Saesforce” নামে এই CRM টি অনেকটা জনপ্রিয়.

কেননা এটি অনেক বড় থেকে মাঝারি আকারের সমস্ত রকমের ব্যবসার চাগিদা পূরণের জন্য অনেকটা উপযুক্ত.

Q3. CRM ডাটাবেস কি?

CRM ডাটাবেস বলতে Customer দের নাম, ঠিকানা, যোগাযোগের সমস্ত  নম্বর,তাদের রুচি,পছন্দ, আগ্রহ ইত্যাদি সব তথ্য গুলিকে CRM Databese বলে।