Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

Müşteri ilişkileri yönetimi her kurumun giderek önem verdiği profesyonel anlayışla organize edilmesi gereken alanlardan biridir. İşletmenin mevcut ve potansiyel müşterileriyle kurduğu tüm ilişkiler veya etkileşimler bir disiplin modeline göre şekillenir ve bu disiplin müşteri ilişkileri yönetimi olarak görülebilir.

Bir işletmenin verimlilik esasına dayalı müşteri ilişkileri stratejisi geliştirmesine yardımcı olacak en önemli yazılımsal araçlar, müşteri ilişkilerinin günümüz gereksinimlerini karşılayacak kadar ileri düzeye sahip fonksiyonlarıyla avantaj yaratır. Mevcut müşterilerin tanımlanması, sınıflanması, onların ihtiyaçlarına uygun kampanya veya ürün seçeneklerinin sunumu veya potansiyel müşterilere ulaştıracak yeni veriler elde etme gibi pek çok açıdan fayda sunar.

**Müşteri İlişkileri Yönetimi Yazılımları**

Bir işletmenin karlılık hedefini gerçekleştirmesini sağlayıcı en temel unsur müşteridir. Müşteri taleplerine uygun ürün veya hizmetin üretilememesi veya çok iyi bir ürünün olması halinde bile müşteriye ulaşılamaması veya ulaşılan müşterinin sadık bir kitle haline dönüştürülememesindeki sebepler, işletme karlılığını zayıflatır. Tüm bu serecin işletme lehine olmasını sağlayıcı en temel disiplini oluşturan müşteri ilişkileri yönetimi, kurumun yaşamsal faaliyetlerine müşteri gözünden bakma becerisi kazandırır ve kurumu müşteri ihtiyaçlarına özel aksiyonlar alma konusunda etkin kılar.

Kurum ve kuruluşun yapısına uygun müşteri ilişkiler yönetim stratejisini uygulama noktasında başarılı kılacak CRM yazılımları ile kurum müşteri arasındaki verimli iletişimin sağlayacağı yüksek fayda ve avantaj marka imajına olumlu bir şekilde yansır. Prestij ve imaj çalışmalarının da bir yönünü teşkil eden müşteri ilişkileri, yazılım teknolojileri sayesinde etkin, planlı, hedefe uygun ve kararlı bir şekilde yürütülebilir. CRM teknolojilerinin entegre edilmesi, yazılım hakkında personelin bilgilendirilmesi, çıkma ihtimali olan sorunlara yönelik destekler, ihtiyaca göre değişik modül ve eklentilerle zenginleştirilmesi, müşteri ilişkileri yönetim hizmeti kapsamında yer alır.