

مدیریت کاربر: برنامه وب CRM باید نقش های مختلف کاربر را با سطوح مختلف دسترسی به برنامه ارائه دهد. نقش هایی مانند ادمین، مدیر و کاربر معمولی را می توان تعریف کرد.

مدیریت مشتری: برنامه باید به کاربران اجازه دهد تا اطلاعات مشتری از جمله اطلاعات تماس، خریدهای گذشته، تعاملات و سایر داده های مرتبط را مدیریت کنند.

مدیریت خط لوله فروش: برنامه وب CRM باید دارای ویژگی مدیریت خط لوله فروش باشد که به کاربران امکان می دهد پیشرفت معاملات فروش خود را ردیابی کنند، قیف فروش خود را مدیریت کنند و فروش آینده را پیش بینی کنند.

گزارش و تجزیه و تحلیل: برنامه باید ابزارهایی را برای تولید گزارش ها و تجزیه و تحلیل داده ها از جمله داده های مشتری، عملکرد فروش و فعالیت کاربر در اختیار کاربران قرار دهد.

ارتباط و همکاری: برنامه وب CRM باید ارتباط و همکاری بین اعضای تیم را فعال کند و به آنها اجازه دهد اطلاعات را به اشتراک بگذارند، در مورد مسائل مشتری بحث کنند و برای بستن معاملات با یکدیگر همکاری کنند.

* یکپارچه سازی: برنامه باید با ابزارهای دیگر مانند نرم افزار بازاریابی ایمیلی، پلتفرم های رسانه های اجتماعی و نرم افزار حسابداری ادغام شود تا راه حلی کامل برای مدیریت روابط با مشتری ارائه دهد.

امنیت: برنامه وب CRM باید دارای ویژگی های امنیتی قوی مانند رمزگذاری، احراز هویت کاربر و کنترل دسترسی باشد تا از داده های مشتری محافظت کند و از دسترسی غیرمجاز جلوگیری کند.