## نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM چیست؟

همان‌طور که می‌دانیم تضمین بقای برندها، به ویژه در دوران رکود، عدم ثبات بازار رقابت و تعدد روزافزون گزینه‌های انتخابی مشتریان، وابسته به درک جزییات هر کسب و کار و رفتار مشتریان آن می‌باشد. آگاهی از موارد پیدا و پنهان هر کسب و کار تنها با کاربرد ابزار و تکنولوژی‌های مناسب برای جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات میسر خواهد بود و یکی از مهم‌ترین ابزارهای امروزی در این راستا نرم‌افزار یکپارچه مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management) می‌باشد.

با استفاده از امکانات نرم‌افزار سی آر ام، شما قادر خواهید بود تا به سادگی روابط خود را با مشتریانتان سامان‌دهی کرده و توسعه دهید، رفتار آن‌ها را مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهید، مخاطبان خود را حفظ کنید، مشتریان وفادار خود را بشناسید، صدای آن‌ها را بشنوید و شکایات و پیشنهاداتشان را ثبت نمایید، سرنخ‌های موجود (Leads) را به مشتریان خود بدل کنید، سهم بازار کسب و کارتان اندازه بگیرید، خدمات پس از فروش ارائه نمایید و در نهایت فروش خود را به حداکثر برسانید.

**تعامل‌محوری یک نرم‌افزار سی آر ام**

سامان‌دهی ارائه خدمات بر اساس نیاز مشتریان   
بالا بردن سطح رضایت مشتریان مطابق با اصول مشتری‌مداری   
پیاده‌سازی فرآیندهای مشتری‌محور

**مهندسی کانال‌های ارتباطی با نرم‌افزار سی آر ام**

با شناسایی ارزش‌های پیشنهادی کسب و کار و درک صحیح نیاز و آرزوی گروه‌های مخاطب، کانال‌های ارتباطی آن را مشخص می‌کنیم. مدیریت کارآمد این کانال‌های ارتباطی از طریق نرم‌افزار سی آر ام این امکان را خلق می‌کند تا پیام‌های مورد نظر برند در مسیر انتقال به بازدیدکنندگان هدایت شود و از طریق پایش بهینه ‌آن‌ها، سرنخ‌های (Leads) کسب و کار را به مشتریان خود تبدیل کنیم.

**درباره سی آر ام سرندیپ**

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ توسط تیمی از متخصصین مجرب در حوزه‌های وب، فناوری اطلاعات، بازاریابی و برندسازی و در راستای توسعه و رشد برندهای ایرانی، با تکیه بر دانش فنی و کاربرد فناوری‌های روز، عارضه‌یابی نرم‌افزارهای داخلی موجود و ارائه راه‌حل‌های عملیاتی، و در جهت تسهیل روند استفاده از نرم‌افزارهای اداری برای انواع کسب و کارها با مقیاس‌های متنوع خلق شده است. سرندیپ بر آن است تا با ارائه تعرفه‌های بسیار رقابتی، عرضه خدمات در سطوح کیفی بالا و استفاده از جدیدترین تکنولوژی‌های موجود در حوزه نرم‌افزار، به عنوان شریک تجاری و همراه امین برندها، شما را در مسیر ترقی و توسعه کسب و کارتان همراهی کند. تجربه خوب مشتریان ما در فرآیندهای سامان‌دهی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، افزایش میزان فروش و جایگاه‌یابی و توسعه برندهایشان گواه این مدعاست.

**امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ**

**نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ شما را در مسیر دستیابی به پیدا و پنهان کسب و کارتان حمایت می‌کند؛ همراه با ما قلمروهای کشف‌نشده کسب و کارتان را کشف خواهید کرد!**

**امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ**

علاوه بر هر آن چیزی که از یک CRM توقع دارید، مانند بسته‌های بازاریابی و مشتری‌مداری، افزایش فروش و کشف فرصت‌ها، تهدیدها، نقاط ضعف و قوت کسب و کارتان، مدیریت کانال‌های ارتباطی یا سازمان‌دهی اطلاعات مرتبط با مراکز، شرکت‌های همکار و مشتریان، تجربه کار با سی آر ام سرندیپ فراتر از انتظارات شما خواهد بود.

شما این امکان را خواهید داشت تا نسخه دو کاربره سی آر ام سرندیپ را همواره رایگان استفاده کنید! از دیگر عواملی که سرندیپ را به عنوان انتخابی مطلوب متمایز می‌کند، می‌توان به این موارد اشاره داشت:

قابلیت کار بدون نیاز به اتصال اینترنتی (Offline First)، امکان دسترسی‌های سریع به واسطه، تجربه کاربری (UX) قدرتمند، معماری منحصر به فرد در برنامه‌نویسی، سرعت پردازش بسیار بالا و بدون کندیِ نرم‌افزارهای اداری معمول، امکان توسعه‌پذیری و قابلیت سفارشی‌سازی بسیار منعطف با توجه به ویژگی‌های هر صنف، امکان اجرا از پلتفرم‌های متفاوت و سازگار با انواع سیستم‌های عامل، امنیت اطلاعاتی بسیار بالا و حفظ حریم شخصی کاربران، سیستم احراز هویت بدون نقص، قابلیت همگام‌سازی با سرویس‌های سوم شخص، طراحی آسان کاربرد (User Friendly)، رابط کاربری جذاب و واکنش‌گرا (Responsive)، سرویس‌های اس ام اس، ایمیل و فکس با تعرفه ارسال انبوه.

**تمایزات کلیدی نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ**

نسخه دو کاربره رایگان همراه با امکانات یکسان در سایر نسخه‌ها

برخورداری از صندوق ایمیل اختصاصی با آدرس شرکت شما

استفاده از سرویس ایمیل، پیامک و فکس با تعرفه ارسال انبوه

جعبه‌ابزار ساخت، آزمون و سنجش اثربخشی کمپین‌های تبلیغاتی

همگام‌سازی با سرویس‌های سوم شخص (Third Party Services)

امکان مشاهده تاریخچه تغییرات و ویرایشات اسناد شرکت

قابلیت کار بدون نیاز به اتصال اینترنتی (Offline First)

نمایش یک‌جای روند تعاملات با مشریان (Real-Time Monitoring)

**سرندیپ را همواره رایگان استفاده کنید!**

در راستای حمایت از توسعه حرفه‌ای کسب و کارهای نوپا، دفاتر خودگردان، استودیوها و فریلنسرها، همراهان ما می‌توانند علاوه بر بهره‌مندی از تعرفه‌های ارسال انبوه سرویس‌های اس ام اس، ایمیل و فکس، نسخه دو کاربره سی آر ام را با امکانات یکسان در سایر نسخه‌ها، همواره رایگان استفاده کنند.

**قابلیت کار بدون نیاز به اتصال اینترنتی (Offline First)**

سی آر ام سرندیپ به دلیل برخورداری از معماری قدرتمند در برنامه‌نویسی، همواره با سرعت پردازش بالا و بدون کندیِ نرم‌افزارهای اداری معمول همراه شما خواهد بود. کاربری نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ مجهز به تکنولوژی (Progressive Web App) و بی‌نیاز از اتصال اینترنتی می‌باشد.

**رابط کاربری پویا و فناوری Mobile First**

رابط کاربری واکنش‌گرا (Responsive)، آسان‌کاربرد (User Friendly) و پویای سرندیپ با انواع سیستم‌های عامل سازگار می‌باشد؛ پس تجربه استفاده از تکنولوژی (Mobile First) ما را از دست ندهید! مدیریت دسترسی روی دستگاه‌های مختلف نیز از دیگر ویژگی‌های منحصر به فرد سرندیپ کلاد به شمار می‌رود.

**امکان سفارشی‌سازی‌ متناسب با شرایط کسب و کار شما**

علاوه بر آن‌که سی آر ام سرندیپ به دلیل برخورداری از معماری قوی در زیرساخت خود، با توجه به شرایط هر صنف قابلیت سفارشی‌سازی بالایی را فراهم آورده است، ابزار بسیار قدرتمندی نیز برای مدیریت اطلاعات شعب یا هولدینگ‌ها به حساب می‌آید؛ چرا که کاربر می‌تواند همزمان به اطلاعات چند شرکت دسترسی داشته باشد.

**امنیت اطلاعات و سیستم احراز هویت دوفاکتوره**

اطلاعات کسب و کارتان ارزشمندترین دارایی شما می‌باشد و اجازه دسترسی به آن تنها متعلق به خود شماست! مطمئن‌ترین تکنولوژی‌های سیستم احراز هویت، امنیت دسترسی نرم‌افزار در دستگاه‌های مختلف و حفظ حریم شخصی کاربران از کلیدی‌ترین ویژگی‌های سی آر ام سرندیپ محسوب می‌شوند.

**همگام‌سازی با سرویس‌های سوم شخص**

استفاده از سرویس‌های سوم شخص همراه با قابلیت همگام‌سازی با نرم‌افزار مانند ربات تلگرام، مشاهده وضعیت آب و هوا یا رویدادها در تقویم جلالی از دیگر عوامل تمایز نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ می‌باشد.

**توافق‌نامه کاربری**

این وبسایت و خدمات ارائه‌شده در آن توسط گروه سرندیپ مدیریت می‌شود (در این توافق‌نامه «سرندیپ»: «ما»).

دسترسی به سرویس‌های سرندیپ تنها با ایجاد حساب کاربری امکان‌پذیر خواهد بود (در این توافق‌نامه «شما»).

**حساب‌ها**

با ثبت‌نام و فعال‌سازی حساب خود در سرندیپ، شما متعهد می‌شوید که به سن قانونی رسیده‌اید و تمامی اطلاعات ارائه‌شده توسط شما کامل، دقیق و به‌روز است.

مسئولیت حفظ رمز عبور و اطمینان از امینت دستگاه‌ها (تلفن همراه، تبلت، کامپیوتر و...) و نرم‌افزارهای سوم شخصی که جهت استفاده از سرندیپ به کار می‌برید، بر عهده شماست و در صورت رعایت نکردن موارد مذکور مسئولیتی متوجه گروه سرندیپ نخواهد بود.

شما به طور کامل مسئول تمام فعالیت‌هایی هستید که توسط حساب، نام کاربری و رمز عبور شما انجام می‌پذیرد. پس از اطلاع از هر گونه مشکل امنیتی یا استفاده غیرمجاز از حسابتان، بلافاصله ما را مطلع سازید.

ثبت، بارگذاری و یا انتقال محتوای ناقض کپی رایت یا قانون جرایم رایانه‌ای (لینک) با استفاده از خدمات ما غیرمجاز بوده و در صورت عدم پایبندی، مسئولیت آن متوجه شما خواهد بود.

**حق مالکیت اطلاعات**

مالک هر گونه اطلاعات واردشده در سرویس‌های سرندیپ، شما می‌باشید و سرندیپ اجازه دسترسی به این اطلاعات را فقط به شما و کاربران تحت نظارت شما خواهد داد؛ این اطلاعات شامل آمار استفاده از سرویس‌ها نمی‌باشد.

در صورت استفاده از سرویس‌ها و نرم‌افزارهای سوم شخص برای دسترسی به سرندیپ، آن‌ها نیز امکان دسترسی به اطلاعات شما را خواهند داشت و لازم است توافق‌نامه‌ای برای حفظ اطلاعات با آن سرویس/ نرم‌افزار توسط شما و ایشان منعقد گردد.

برای دریافت تمامی اطلاعاتی که تا کنون در سرویس‌های ما ثبت کرده‌اید با مراجعه به بخش حساب کاربری در وبسایت سرندیپ، می‌توانید خروجی اطلاعات خود را با فرمت JSON دریافت کنید.

شما در صورت تمایل به حذف اکانت و اطلاعاتی که تا کنون در سرویس‌های سرندیپ وارد کرده‌اید، با مراجعه به بخش حساب کاربری در وبسایت سرندیپ، قادر به حذف همیشگی اطلاعات خود از سرندیپ خواهید بود.

**محدوده مسئولیت**

در صورت بروز هر گونه حادثه و یا اختلال در دسترسی به اطلاعات شما، سرندیپ موظف خواهد بود تا فایل پشتیبانی از اطلاعات شما را که حداکثر از 12 ساعت گذشته تهیه شده است، بازگردانی کند؛ این اطلاعات شامل تمامی اطلاعات واردشده در سرویس‌های اینترنتی سرندیپ خواهد بود.

مسئولیت استفاده نامناسب از سرویس/ نرم‌افزارهای سرندیپ که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم منجر به نقض قانون جرایم رایانه‌ای (لینک) شود، متوجه شما خواهد بود.

مسئولیت نتیجه‌گیری اشتباه از تحلیل‌های ارائه‌شده توسط سرویس‌های سرندیپ، تنها متوجه شما خواهد بود.

امیدواریم سرویس‌های سرندیپ باعث افزایش میزان بهره‌وری کسب و کار شما بشود. پیشنهادات و انتقادات خود را در راستای بهبود سرویس‌دهی مطلوب‌تر از طریق راه‌های تماس (لینک) برای ما ارسال کنید؛ مشتاقانه پذیرای نظرات سازنده شما خواهیم بود.