[سیستم ارتباط با مشتریان CRM](https://fa.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%AF%DB%8C%D8%B1%DB%8C%D8%AA_%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%B7_%D8%A8%D8%A7_%D9%85%D8%B4%D8%AA%D8%B1%DB%8C" \o "سیستم ارتباط با مشتریان CRM" \t "_blank) این اطلاعات و فرایندها می تواند در رابطه با فروش و بازاریابی ، خدمات ، پشتیبانی نیاز ها و حساسیت بازار در بعد نرم افزاری باشد .اما این موارد تنها 30% موارد می باشد ، 70 % فرایند [مدیریت ارتباط با مشتری](http://www.democrm.ir/) برای ما مهم است که مبحث کیفیت ، رفتار ، برخورد  ، ارتباط با مشتریان ، فرایند  های رفتار ، وفاداری  ، حفط و نگهداری مشتریان و افزایش مشتریان  می باشد .

ما در فرایند ارتباط با مشتری  ، وفاداری مشتریان  در ارتباط هستیم  . CRM این امکان را در اختیار سازمان قرار می دهد تا فرصت های بالقوه در ارتباط با مشتریان به منبع در آمد تبدیل کند.

CRM به زبان ساده به روش هایی گفته می شود که شرکت ها برای مدیریت و تحلیل رفتار بین آنها و مشتریان با هدف بهبود این ارتباط جهت افزایش فروش و افزایش تکرار خرید استفاده می کنند.

در واقع CRM  یک ارتباط استراتژی کسب و کار است و هدف آن  بهینه کردن فرایند های سازمان ، افزایش سود و در امد زایی و مدیریت اثربخش  از طریق سیستم [CRM](http://www.democrm.ir/) می باشد .

**اصول ارتباط با مشتری CRM چگونه کار میکند ؟**

اولین گام بحث اکتشاف می باشد  که روی **جذب مشتریان جدید** تمرکز می کند . CRM مشتریان بالقوه را به گروه هایی با مشخصات و خصوصیت های مشترک تقسیم میکند.

مبحث بعدی روی وفاداری متمرکز می باشد که هدف آن به دست آوردن و نگهداری مشتریان است، CRM برای سازمان مشخصی می کند که چه مشتریانی می خواهند وفادار بمانند . به دست آوردن این اطلاعات ویژه باعث می شود سازمان بهمراه استفاده از **سیستم مدیریت ارتباط مشتریان** با هزینه بسیار کمتر،بازاریابی و CRM از یک مشتری معمولی یک مشتری وفادار برای سازمان بسازد. چون با تلاش های متمرکزتر پاسخ مشتریان بیشتر می شود و هزینه ها پایین تر می آید و نتیجه مثبت برای سازمان بهمراه می آورد.

### نرم افزار ارتباط با مشتریان چه مزیت هایی دارید ؟

نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان باعث میشود که سازمان خود را مدیریت نمایید : این بدین معنی است که شما میتوانید نظم سازمانی خود را بهبود بخشید . شاید این اولین مسئله شرکت و سازمان شما باشد که اعضای شرکت ، کارمندان ، مدیران و کلیه کارکنان سازمان شما به وظایف خود با توجه به اهداف شرکت در زمان های مشخص عمل مینمایند یا خیر ؟  
آیا خدماتی که برای کارکنان شما تعریف شده است با اعمالی که افراد در ارتباط با مشتریان دارند همخوانی دارند و یا در یک جمله ایا سازمان و شرکت شما " مشتری مداری اصولی " را رعایت مینمایند یا خیر؟  
این سولات از سوالات کلیشه ای در هر سازمان و شرکتی میتواند باشد . **[سیستم ارتباط با مشتریان](http://democrm.ir/services/what-is-vtiger-crm" \o "سیستم ارتباط با مشتریان) بهین تک گستر** با تحقیقات و بررسی های خود بر روی سازمان های موجود در کشور این نیاز سنجی مدیران را برطرف نمود و توانست یکی از قوی ترین شرکت های ایران را در این حوزه مدیریت و ساماندهی نماید .   
شرکت ایران خودرو با عظمت کارکنانی که دارد را میتوان برگ درخشانی در نمونه کارهای DEMOCRM دید که تیم ما با برنامه ریزی دقیق خود برای این شرکت همچون شرکت مرسدس بنز المان 52000 کاربر این شرکت و همچین فرصت های بازاریابی برای این شرکت بهترین سیستم ارتباط با مشتریان را پیاده سازی نمود و نمونه کار CRM خود را به حد اعلا رساند.

### وظایف تعریف شده برای CRM  در چیست ؟

این نکته قابل اهمیت است که نرم افزاری مدیریت ارتباط با مشتریان بهین تک گستر چه نیازی از کارفرمایان را برطرف مینماید و وظییف اصلی این نرم افزار در چیست .  
قبل از هر چیز باید توضیح دهیم که این نرم افزار با توجه به قدمتی که در ایران دارد به چه شکلی به هموطنان ایرانی عرضه میگردد :

### انواع CRM ؟

نرم افزاری مدیریت ارتباط با مشتریان CRM در دو نوع فیزیکی و تحت وب برای مشتریان تعریف میگردد اقلب شرکت های توسعه دهنده CRM در ایران با پلت فرم های مایکروسافت داینامیک microsoft dynamics اقدام به خدمت رسانی به مشتریان مینمایند این نوع از CRM هزینه بسیاری بالایی بر روی دست کارفرمایان و مدیران سازمان ها میگذارد زیرا علاوه بر پیاده سازی این نرم افزار نیاز به ذخیره سازی فیزیکی این اطلاعات میباشند . هرچند که تیم دمو سی آر ام قادر به پیاده سازی این نوع از سی آر ام ها در کشور است و نمونه کارهای متعددی در این حوزه دارد ولی یکی از بهترین و به صرفه ترین نوع سی آر ام های موجود در کشور سی آر ام های وب بیس هست که شما با هزینه ای به شدت پایین تر از سی آر ام های فیزیکی قادر خواهید بود به امکانات سی ار ام دست پیدا نمایید. شما میتوانید  جزئیات و توضیحات این نوع محصول بهین تک گسترسی ار ام را در قسمت قیمت CRM مشاهده نماید.  
حال که به توضیح انواع CRM های موجود در ایران پرداختیم میتوانی این موضوع را شرح دهیم که وظایف سی ار ام در سازمان های چیست و چه مزیت هایی برای کارفرمایان و مدیران شرکت ها دارند ؟  
یک پایگاه داده ای متمرکز برای اطلاعات سرنخ ها و مشتریان و تعاملات آنها با شرکت ها برای شما فراهم مینماید.  
خودکارسازی برخی از فرایندهای بازاریابی و فروش بدون هزینه های اضافی برای میریت آن  
منظم کردن، دقیق کردن و سریع کردن فرایندهای پیگیری های داخل سازمانی به طوری که در صورتی که کارکنان و کارمندان شما فعالیت خود را انجام ندهند به مدیران رتبه بالاتر آنها گزارش ارسال مینماید  
تحلیل و بررسی اثربخشی تبلیغات که شما را از هزینه و سرمایه گزاری های بی مورد بی بهره می نماید و شما میتوانید با بررسی عملکرد بازاریابی خود طبق گزارش به بهبود تبلیغات هدفمند خود بپردازید.  
بهبود همکاری تیمی در فروش که باعث نظم کاری بهتری بین پرسنل شرکت شما میگردد  
بهبود مهارت های فروش کارمندان فروش ، با این مدیریت پرسنل شما میتوانید روند و فعالیت های پرسنل فروش خود را نیز تحت کنترل خود قرار دهید.  
این نکته که شما بدانید افرادی که به سازمان شما مراجعه میکنند به دنبال چه هستند و چه نوع خدماتی نیاز دارند و یا اینکه اگر به شرکت شما مراجعه کردند از چه طریقی با شما آشنا شده اند میتواند سرنخ خوبی برای مدیریت آنها باشد . این سرنخ های فروش میتواند در آینده به مشتری های ثابت شما تبدیل شوند فقط کافیست که بتوانید با مدیریت امکاناتی که در اختیار شماست بهترین بازخودر را در بین رقبای خود داشته باشید.  
فرض کنید که شما با رقبای خود سهم برابری از بازار را دارید ولی رقیب شما سرنخ های فروش خود را از  دست میدهد و یا اینکه بازاریابی و مشتری مداری ضعیفی بر روی مشتریان فعلی خود دارد ، شما میتوانید با مدیریت همین چند مورد یعنی مدیریت پرسنل ، مدیریت بازاریابی و فروش و مدیریت پروژه های فعلی و پشتیبانی و پیگیری دقیق از سوی سازمان شما به بالاترین سطح کیفیت برسید.  
CRM   یک استراتژی برنامه ریزی شده است که با آموزش دادن و هدایت کردن کارمندان به شما نحوه چگونگی درک و فهم نیاز های بیشتر مشتریان را آموزش داده  تا روابط افراد یک سازمان و مشتریان آن را استحکام بیشتری ببخشد

### CRM برای چه شرکت ها و سازمان هایی مفید میباشد ؟

راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های تولیدی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های بازرگانی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های هواپیمایی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های خدماتی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های صنعتی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های تولیدی  
راهکاری جامع برای مدیریت یکپارچه شرکت های صادراتی  
ابزاری مفید برای شرکت های بیمه ، بیمارستان ها ، دانشگاه ها ، حسابداری ، انبارداری و ...

### امکانات و خدمات نرم افزار[CRM فارسی بهین تک گستر](http://democrm.ir/) برای شرکت ها چیست؟

نرم افزارفارسی بهین تک گستر نیاز های کاربران را در بخش ای زیر پوشش خواهد داد :  
شما میتوانید جلسات خود را مدیریت نمایید و دیگر از مصرف سنتی کاغذ در شرکت خلاص شوید.  
کلیه تراکنش و هزینه های خود را با CRM مدیریت نمایید.  
کلیه مشکلاتی که مشتریان شما برایشان پیش می آید را مدیریت کنید.  
سیستم های فکس ، سانترال ، ایمیل ، وب سرویس ، تلفن و سرنخ های دستی خود را به CRM متصل نمایید و هیچ فرصت فروش را از دست ندهید.  
خدمات پس از فروش خود را به نحو احسنت به مشتریان ثابت خود عرضه نمایید .  
برگشت هزینه های شمت

مشاوره در راه اندازی سی آر ام شما فقط با یک تماس با بهین تک گستر  
شرکت بهین تک گستر با تکیه بردانش یک دهه ای خود در عرصه پیاده سازی سیستم های یکپارچه مدیریت ارتباط با مشتریان آماده است تا بهترین راه حل های پیاده سازی و نصب سی آر ام های فارسی خود را به شما بدهد.جهت اطلاع از هزینه های اجرایی سی آر ام با شرکت بهین تک گستر تماس حاصل نمایید.

مشتریان ما همواره یکپارچگی در رفع نیازهای درون سازمانی و برون سازمانی خود را کلیدی ترین دلیل انتخاب نرم افزار سی ار ام پیام گستر می دانند. سی آر ام پیام گستر با ابزارها و ماژول های مختلف، مدیران سازمان را قادر می سازد تا فرآیندهای متنوع داخل سازمان را بصورت الکترونیک تعریف نموده و با کنترل اجزای این فرایند ها در سازمان، آنها را بهبود دهند.

از ویژگی های منحصر به فرد پیام گستر، آسانی کاربری توسط پرسنل مجموعه شماست. این موضوع در استقرار موفق نقشی کلیدی دارد و از مهمترین مزایای رقابتی نرم افزار یکپارچه سی آرام پیام گستر در مقایسه با نرم افزار هایcrm خارجی و ایرانی می باشد.

همچنین با توجه به اهمیت و نقش داده های سازمانی در تصمیم گیری های اساسی، توسعه کسب وکار و عملکرد سازمان، پیام گستر به قابلیت هایی مجهز شده است که بخش های سخت کار را برای شما انجام می دهد و با ارائه گزارشات «شسته رفته» و متناسب با نیازهای اطلاعاتی مدیران و کارشناسان در سطوح مختلف، به سازمان شما در برنامه ریزی های آینده کمک خواهد کرد. این گزارشات دقیق، نظارت شما بر عملکرد سازمانتان را بصورت لحظه ای محقق می کند.