**نام صفحه: سوالات متداول/ دسترسی سریع از فوتر**

## چرا کسب و کارها به سی آر ام نیاز دارند؟

**به نقل از وبسایت اکونومیست در ششم ماه مِی 2017: «باارزش‌ترین منبع جهانی دیگر نفت محسوب نمی‌شود، بلکه اطلاعات است».** امروزه تضمین بقای کسب و کارها به ویژه در دوران رکود، عدم ثبات بازار رقابت و تعدد روزافزون گزینه‌های انتخابی مشتریان، وابسته به درک جزییات ساز و کار و رفتار مخاطبان آن‌ها می‌باشد. در نتیجه شناخت و تسلط بر ظرایف هر کسب و کار تنها با کاربرد ابزار و فناوری‌های مناسب برای جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات مرتبط با آن میسر خواهد بود و یکی از مهم‌ترین ابزارهای امروزی در این راستا، نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management) می‌باشد.

## حوزه‌های تعامل‌محوری سی آر ام کدامند؟

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

## منافع کاربرد نرم‌افزار سی آر ام چیست؟

## افزایش میزان فروش و سودآوری

## بهینه‌سازی و سامان‌دهی خدمات پس از فروش

## هوشمندسازی فرآیند و چرخه‌های درون‌سازمانی

## گردآوری و سامان‌دهی اطلاعات مشتریان

## افزایش سرعت دسترسی به اسناد و اطلاعات

## افزایش خرید مجدد و خلق وفاداری در مشتریان

## شناسایی مخاطبان مستعد و سرنخ‌های فروش

## تقویت اثربخشی تعاملات با مشتری

## افزایش میزان رضایت در مشتریان

## کاهش مدت زمان فروش و خدمت‌رسانی

## بهینه‌سازی تقسیم وظایف و عملکرد نیروی انسانی

## کاهش هزینه‌های بازاریابی و تبلیغات

## افزایش اثربخشی کمپین‌های تبلیغاتی

## سی آر ام یا نرم‌افزار فروش؟

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری عموماً با نام نرم‌افزار فروش هم شناخته می‌شود؛ چرا که با بهره‌گیری از نرم‌افزار سی آر ام در وهله نخست، میزان فروش شرکت افزایش خواهد یافت. سی آر ام میزان فروش را از طریق گردآوری و یکپارچه‌سازی اطلاعات مرتبط با مشتریان برای استفاده موثر و هدفمند افزایش می‌دهد و ابزاری اثربخش برای کسب بینش تجاری و قدرت تحلیل کارشناسان فروش محسوب می‌شود.

## ارتباط سی آر ام با برندسازی در چیست؟

طبق آخرین تحقیقات صورت‌گرفته در حوزه کسب و کار، آن‌چه که موجب اعتمادسازی برند در ذهن مخاطب و خلق مشتریانی وفادار به آن خواهد شد، بیش از همه به تحقق وعده‌های برند و میزان توجه آن به مخاطبانش ارتباط پیدا می‌کند. برای نشان دادن توجه مطلوب به مخاطب، باید درباره او، نیازها و خواسته‌هایش بیش‌تر بدانید و این شناخت حتماً بدون کسب اطلاعات مرتبط با او و گردآوری و دسته‌بندی آن‌ها، میسر نخواهد شد؛ نرم‌افزار سی آر ام اصلی‌ترین ابزار گردآوری داده‌های مرتبط با مشتریان و کسب آگاهی دقیق از نحوه و تاریخچه تعامل آن‌ها با برند است.

## حوزه‌های اصلی پیاده‌سازی سی آر ام در سازمان کدامند؟

هر شرکت یا برند می‌تواند با کاربرد ابزارهای مدیریت ارتباط با مشتری، عمدتاً در چهار بخش از سازمان خود به صورت جداگانه یا یکپارچه، اثربخش و بهینه‌تر رفتار کند:  
بخش فروش

بخش خدمات پس از فروش یا پشتیبانی

بخش ارتباطات (برون یا درون‌سازمانی)

بخش بازاریابی و تبلیغات

**نام صفحه: معرفی سرندیپ**

## درباره سی آر ام سرندیپ

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ توسط تیمی از متخصصین مجرب در حوزه‌های وب، فناوری اطلاعات، بازاریابی و برندسازی، با تکیه بر دانش فنی و کاربرد فناوری‌های روز، عارضه‌یابی محصولات مشابه، ارائه راهکارهای عملیاتی و در جهت تسهیل روند استفاده از نرم‌افزارهای اداری برای انواع کسب و کارها با مقیاس‌های متنوع طراحی شده است.

سرندیپ بر آن است تا با ارائه تعرفه‌های بسیار رقابتی، عرضه خدمات در سطوح کیفی بالا و استفاده از فناوری‌های به‌روز در حوزه نرم‌افزار، به عنوان شریک تجاری و همراه امین برندها، شما را در مسیر ترقی و توسعه کسب و کارتان همراهی کند. تجربه رضایت‌بخش مشتریان ما در فرآیندهای سامان‌دهی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، افزایش میزان فروش و جایگاه‌یابی و توسعه برندهایشان گواه این مدعاست.

*ارجاع به صفحه: ویژگی‌ها*

**نام صفحه: ویژگی‌ها**

## سرندیپ چه امکاناتی را خلق می‌کند؟

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

## قابلیت‌های متمایز سی آر ام سرندیپ

**همراه با ما قلمروهای ناپیدای کسب و کارتان را کشف خواهید کرد!**شما برای نخستین بار این امکان را خواهید داشت تا یک نرم‌افزار سی آر ام را همواره رایگان استفاده کنید. از دیگر عواملی که سرندیپ را به عنوان انتخابی مطلوب متمایز می‌کند، می‌توان به این موارد اشاره داشت:

قابلیت انجام کار بدون نیاز مداوم به اتصال اینترنتی (Offline First)

دسترسی‌های سریع به واسطه تجربه کاربری (UX) قدرتمند

سرعت پردازش بسیار بالا و بدون کندیِ نرم‌افزارهای اداری معمول

توسعه‌پذیری و قابلیت سفارشی‌سازی منعطف با 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 دوکاربره (Two-factor Authentication)

همگام‌سازی با سرویس‌های شخص سوم (Third-party Services)

طراحی آسان کاربرد (User-friendly) و واکنش‌گرا (Responsive)

سرویس‌های اس ام اس، ایمیل و فکس با تعرفه ارسال انبوه