**نام صفحه: سوالات متداول (دسترسی از منو/ دسترسی سریع از فوتر)**

*توضیحات> باتن‌ها: در صورتی که از عبارت بیش‌تر بدانید استفاده شده است، باتن انتخابی برای آن محتوا هم با عنوان بیش‌تر بدانید لحاظ خواهد شد. اگر از عبارت ارجاع به صفحه خاصی استفاده شده است، از عنوان همان صفحه برای انتخاب باتن استفاده شود.*

**سوالات**

## نسخه‌ها و ویژگی‌های سرندیپ

## معنای SLC در خدمات ارائه‌شده توسط سرندیپ چیست؟

## معنای SCC در خدمات ارائه‌شده توسط سرندیپ چیست؟

سی آر ام کلاد سرندیپ شامل چند نسخه می‌باشد؟

## تفاوت نسخه رایگان سی آر ام سرندیپ با سایر نسخه‌های آن در چیست؟

## مزایای رقابتی سی آر ام سرندیپ چیست؟

**کاربری نرم‌افزار سرندیپ**

چگونه می‌توان از نسخه‌های ابری سی آر ام سرندیپ (SCC) استفاده کرد؟

## چگونه می‌توان از نسخه لوکال سی آر ام سرندیپ (SLC) استفاده کرد؟

## آیا می‌توان تعداد کاربران را در نسخه رایگان سرندیپ افزایش داد؟

چگونه می‌توان چندین کاربر را به نرم‌افزار سی آر ام اضافه کرد؟

## آیا ادمین نرم‌افزار این امکان را خواهد داشت تا مالکیت اطلاعات را به کاربر دیگری انتقال دهد؟

## آیا می‌توان تعداد ایمیل‌ها، پیامک‌ها و فکس‌های تخصیص‌یافته را افزایش داد؟

## آیا امکان افزایش فضای ذخیره‌سازی در نسخه‌های ابری وجود دارد؟

## آیا امکان مدیریت چندین کسب و کار با یک حساب کاربری در سی آر ام سرندیپ وجود دارد؟

## پشتیبانی از کاربری نرم‌افزار سی آر ام توسط گروه سرندیپ به چه نحوی صورت می‌گیرد؟

## ابزارهای مورد نیاز برای بهره‌مندی از خدمات سی آر ام سرندیپ چیست؟

## نرم‌افزار سی آر ام

## عملکرد اصلی نرم‌افزار سی آر ام شامل چه بخش‌هایی است؟

## حوزه‌های اصلی پیاده‌سازی سی آر ام در سازمان کدام است؟

## منافع کاربری سی آر ام برای یک کسب و کار در چیست؟

## حوزه‌های تعامل‌محوری سی آر ام کدام است؟

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

## آیا سی آر ام همان نرم‌افزار فروش است؟

## منظور از سرنخ‌های تجاری (Leads) یک کسب و کار چیست؟

چه کسب و کارهایی به نرم‌افزار سی آر ام نیاز دارند؟

## ارتباط سی آر ام با برندسازی در چیست؟

مزایای کاربری نرم‌افزار سی آر ام برای مدیران ارشد در چیست؟

چرا مدیران فروش و منابع انسانی به سی آر ام نیاز دارند؟

کاربرد سی آر ام برای مدیران بازاریابی و تبلیغات چیست؟

## نسخه‌ها و ویژگی‌های سرندیپ

## معنای SLC در خدمات ارائه‌شده توسط سرندیپ چیست؟

منظور از SLC، نسخه شرکتی یا محلی نرم‌افزار سی آر ام سرندیپ (Serendip Local CRM) می‌باشد. با استفاده از این نسخه، شما قادر خواهید بود تا از امکانات نرم‌افزار سی آر ام و سرور باکس سرندیپ در شبکه فیزیکی و داخلی محل کار خود، با قابلیت ذخیره‌سازی خودکار اطلاعات با فواصل زمانی دلخواه و محدودسازی و سطح‌بندی دسترسی به داده‌ها، بدون نیاز به آی پی ثابت و صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد زیرساخت نرم‌افزاری، بهره‌مند شوید.

## *ارجاع به: صفحه سرندیپ لوکال (LAN)*

## معنای SCC در خدمات ارائه‌شده توسط سرندیپ چیست؟

منظور از SCC، نسخه‌های ابری نرم‌افزار سی آر ام سرندیپ (Serendip Cloud CRM) می‌باشد. نسخه‌های ابری سرندیپ شامل نرم‌افزارهای پایه (رایگان) و حرفه‌ای آن می‌باشد که با استفاده از آن‌ها، شما قادر خواهید بود تا بدون نیاز به پرداخت هزینه‌های سرور و هاست، به همراه پشتیبانی رایگان و تضمین امنیت داده‌ها، حفظ حریم شخصی کاربران و مقیاس‌پذیری در مصرف و فضای ذخیره‌سازی، به نرم‌افزار در دستگاه‌های مختلف و با قابلیت سینک در لحظه، دسترسی پیدا کنید.

## *ارجاع به: صفحه سرندیپ کلاد (Cloud)*

سی آر ام کلاد سرندیپ شامل چند نسخه می‌باشد؟

نسخه‌های ابری سی آر ام سرندیپ (SCC) به 2 دسته تقسیم می‌شوند؛ نسخه پایه (رایگان) و نسخه حرفه‌ای. نسخه پایه سی آر ام سرندیپ، رایگان و دوکاربره است اما کاربری نسخه حرفه‌ای نرم‌افزار، بیش از 2 شخص را شامل می‌شود. مادامی که از سی آر ام ابری توسط 1 یا 2 کاربر استفاده می‌نمایید، کاربر نسخه پایه نرم‌افزار محسوب می‌شوید اما در صورت افزایش تعداد کاربران سی آر ام پایه به 3 شخص، کاربری نرم‌افزار از حالت پایه به حرفه‌ای تغییر خواهد یافت. لازم به ذکر است که هزینه استفاده از نرم‌افزار برای 2 کاربر نخست در نسخه حرفه‌ای سی آر ام، رایگان در نظر گرفته شده است.

## *ارجاع به: فرم ثبت‌نام*

## تفاوت نسخه رایگان سی آر ام سرندیپ با سایر نسخه‌های آن در چیست؟

ابزارها و قابلیت‌های نسخه رایگان نرم‌افزار سی آر ام سرندیپ با دیگر نسخه‌های آن یکسان می‌باشد و شما این امکان را خواهید داشت تا به صورت همیشگی از آن‌ها استفاده کنید. محدودیت در تعداد کاربران، تفاوت اصلی این نسخه با سایر نسخه‌های سی آر ام سرندیپ است؛ نسخه رایگان سرندیپ دوکاربره می‌باشد. تفاوت‌ دیگر این نسخه با سایر موارد، در میزان فضای ذخیره‌سازی و تعداد ایمیل‌ها، پیامک‌ها و فکس‌های تخصیص‌یافته به هر حساب کاربری است.

## *بیش‌تر بدانید: صفحه تعرفه‌ها*

## مزایای رقابتی سی آر ام سرندیپ چیست؟

**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. برای آشنایی با دیگر تمایزات رقابتی سی آر ام سرندیپ، به صفحه ویژگی‌ها در وبسایت سرندیپ مراجعه فرمایید.

## *بیش‌تر بدانید: صفحه ویژگی‌ها*

## کاربری نرم‌افزار سرندیپ

## چگونه می‌توان از نسخه‌های ابری سی آر ام سرندیپ (SCC) استفاده کرد؟

شما می‌توانید با ورود به صفحه تعرفه‌ها، صفحه نخست، بخش ثبت‌نام در منوی وبسایت سرندیپ و یا از طریق لینک زیر، به فرم ثبت‌نام در سی آر ام دسترسی پیدا کنید. در این مرحله تنها با وارد کردن شماره تلفن همراه خود در فرم ثبت‌نام، یک کد 6 رقمی احراز هویت برای شما از طریق سرویس پیامک ارسال می‌گردد**.** حساب کاربری شما در گام بعدی و با وارد کردن این کد احراز هویتساخته خواهد شد.

## *ارجاع به: فرم ثبت‌نام*

## چگونه می‌توان از نسخه لوکال سی آر ام سرندیپ (SLC) استفاده کرد؟

اگر شما در حال حاضر کاربر نسخه‌های ابری سرندیپ هستید، با مراجعه به بخش ارسال تیکت در منوی نرم‌افزار سی آر ام خود، می‌توانید درخواست خود را برای گروه سرندیپ ارسال کنید و کارشناسان ما با شما تماس برقرار خواهند کرد. در صورتی که متقاضی کاربری نسخه لوکال سی آر ام هستید و تا به حال از خدمات سرندیپ استفاده نکرده‌اید، این امکان را دارید تا درخواست خود را با مراجعه به وبسایت سرندیپ و از طریق ثبت آن در فرم مشاوره رایگان، تماس تلفنی با کارشناسان سرندیپ و یا تکمیل فرم تماس در صفحه تماس با ما، ارسال نمایید؛ کارشناسان سرندیپ در کم‌ترین زمان ممکن با شما تماس خواهند گرفت.

## *بیش‌تر بدانید: صفحه تعرفه‌ها*

## آیا می‌توان تعداد کاربران را در نسخه رایگان سرندیپ افزایش داد؟

بله، با این حال که نسخه رایگان سی آر ام سرندیپ دوکاربره می‌باشد، شما قادر هستید تا در پنل مدیریت داشبورد و با پرداخت هزینه کاربری ماهیانه به ازای هر شخص جدید، کاربران دیگری را به نرم‌افزار سی آر ام خود اضافه نمایید. بدیهی است که پس از اضافه کردن سومین کاربر به پنل مدیریت نسخه پایه، کاربری نسخه رایگان نرم‌افزار سی آر ام از حالت پایه به حرفه‌ای تغییر خواهد یافت.

چگونه می‌توان چندین کاربر را به نرم‌افزار سی آر ام اضافه کرد؟

نخستین شخصی که اقدام به افتتاح حساب کاربری در نسخه‌های ابری نرم‌افزار می‌نماید، برای گروه سرندیپ به عنوان ادمین سی آر ام و مالک اطلاعات شناخته می‌شود و این امکان را خواهد داشت تا کاربران دیگر، شماره همراه، سمت شغلی و سطح دسترسی آن‌ها را از طریق داشبورد نرم‌افزار به پنل مدیریت اضافه نماید. در ادامه، کاربران دیگر نیز قادر خواهند بود تا از طریق وارد کردن کدهای 6 رقمی احراز هویت در فرم ثبت‌نام که به شماره همراه آن‌ها پیامک شده و بر اساس سطح دسترسی خود که توسط ادمین سی آر ام تعریف گردیده است، از امکانات نرم‌افزار استفاده نمایند.

## آیا ادمین نرم‌افزار این امکان را خواهد داشت تا مالکیت اطلاعات را به کاربر دیگری انتقال دهد؟

بله، به صورت پیش‌فرض گروه سرندیپ نخستین کاربر سی آر ام را در نسخه‌های ابری، به عنوان مدیر و مالک داده‌های ثبت‌شده در نرم‌افزار در نظر خواهد گرفت. با این حال، ادمین این امکان را دارد تا پس از اضافه کردن اشخاص جدید، کاربر دیگری را از طریق پنل مدیریت در داشبورد نرم‌افزار، به عنوان مدیر و مالک اطلاعات تعیین کند. در مرحله بعدی و پس از انتقال مالکیت داده‌ها، اعمال تغییرات جدید از طریق ارسال پیامک توسط سرندیپ، به ادمین جدید نرم‌افزار اعلام خواهد شد. لازم به یادآوری است که گروه سرندیپ تنها یک کاربر را در نسخه‌های ابری، به عنوان مدیر نرم‌افزار در نظر می‌گیرد.

## آیا می‌توان تعداد ایمیل‌ها، پیامک‌ها و فکس‌های تخصیص‌یافته را افزایش داد؟

بله، شما این امکان را خواهید داشت تا با مراجعه به بخش پشتیبانی در داشبورد نرم‌افزار، تعداد ایمیل‌ها، پیامک‌ها و فکس‌های حساب کاربری خود را افزایش دهید و یا در صورت تمایل، بسته تخصیص‌یافته به نسخه نرم‌افزار مورد استفاده خود را با پرداخت هزینه آن، مجدداً فعال نمایید.

## *ارجاع به: صفحه تعرفه‌ها*

## آیا امکان افزایش فضای ذخیره‌سازی در نسخه‌های ابری وجود دارد؟

بله، شما در صورت تمایل می‌توانید با مراجعه به بخش پشتیبانی در داشبورد نرم‌افزار سی آر ام خود، نسبت به افزایش فضای ذخیره‌سازی به میزان دلخواه و یا خرید بسته‌های مازاد ایمیل، پیامک و فکس، اقدام نمایید.

## *ارجاع به: صفحه تعرفه‌ها*

## آیا امکان مدیریت چندین کسب و کار با یک حساب کاربری در سی آر ام سرندیپ وجود دارد؟

شما به صورت پیش‌فرض با برخورداری از یک حساب کاربری، تنها امکان مدیریت داده‌های یک کسب و کار را دارید. با این حال، این فرصت برای مخاطبان سی آر ام سرندیپ وجود دارد تا در صورت نیاز، با مراجعه به بخش پشتیبانی در داشبورد نرم‌افزار سی آر ام و با پرداخت تعرفه‌های معینی، اطلاعات چندین کسب و کار را به صورت همزمان و با یک حساب کاربری مدیریت نمایند.

## *ارجاع به: صفحه تعرفه‌ها*

## پشتیبانی از کاربری نرم‌افزار سی آر ام توسط گروه سرندیپ به چه نحوی صورت می‌گیرد؟

کاربران سی آر ام می‌توانند با مراجعه به بخش ارسال تیکت در منوی نرم‌افزار، سوالات و درخواست‌های خود را برای کارشناسان گروه سرندیپ ارسال نمایند. مدت زمان پاسخ‌دهی توسط تیم پشتیبانی سرندیپ به این تیکت‌های ارسالی در نسخه‌های حرفه‌ای و شرکتی (SLC) سی آر ام، حداکثر تا 2 روز کاری و در نسخه‌ها‌ی پایه، حداکثر تا 7 روز کاری می‌باشد. پس از رویت تیکت‌های ارسالی کاربران نسخه شرکتی توسط تیم پشتیبانی، کارشناسان سرندیپ حداکثر تا 2 روز کاری با آن‌ها تماس خواهند گرفت. نحوه پشتیبانی در نسخه‌های ابری سی آر ام شامل نسخه‌های پایه و حرفه‌ای، تنها از طریق ارسال تیکت انجام می‌پذیرد.

## *بیش‌تر بدانید: صفحه توافق‌نامه کاربری> محدوده مسئولیت*

## ابزارهای مورد نیاز برای بهره‌مندی از خدمات سی آر ام سرندیپ چیست؟

کاربران نرم‌افزار سرندیپ این امکان را دارند تا با دستگاه‌های مختلف و سیستم عامل‌های متنوع از امکانات سی آر ام استفاده نمایند. با این حال، گروه سرندیپ برای برخورداری از بهترین تجربه کاربری، استفاده از آخرین نسخه مرورگر کروم را به کاربران محترم توصیه می‌کند.

## نرم‌افزار سی آر ام

## عملکرد اصلی نرم‌افزار سی آر ام شامل چه بخش‌هایی است؟

سوخت اصلی هر نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری، مجموعه‌ای از داده‌هاست و سی آر ام با کاربرد این اطلاعات در چهار مرحله عمده، به توسعه و سودآوری کسب و کارها کمک می‌کند. این چهار مرحله شامل ثبت، مدیریت، گزارش و تحلیل داده‌ها می‌باشد.

## حوزه‌های اصلی پیاده‌سازی سی آر ام در سازمان کدام است؟

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

## منافع کاربری سی آر ام برای یک کسب و کار در چیست؟

## افزایش چشم‌گیر میزان فروش و سودآروی

## کاهش مدت زمان فروش و ارائه خدمت‌

## بهینه‌سازی و نظارت بر فرآیند فروش

## تسریع در پاسخگویی و خدمات پس از فروش

## تقویت اثربخشی تعاملات با مشتری

## خلق ارتباطات موثر و پایدار با مخطبان

## افزایش میزان رضایت و خلق وفاداری در مشتریان

## افزایش سرعت دسترسی به اسناد، داده‌ها و گزارش‌ها

## هوشمندسازی فرآیند و چرخه‌های درون‌سازمانی

## بهینه‌سازی عملکرد نیروی انسانی و تقسیم وظایف

## افزایش یکپارچگی، میزان بهره‌وری و نظم کاری

## افزایش میزان مشارکت و همکاری مطلوب‌تر

## کاهش هزینه‌ها و مدیریت بهینه زمان و منابع

## کاهش بودجه‌های بازاریابی و تبلیغات

## افزایش اثربخشی کمپین‌های تبلیغاتی و فروش

## توسعه برند و راهبردهای بازاریابی

## *ارجاع به: صفحه ویژگی‌ها*

## حوزه‌های تعامل‌محوری سی آر ام کدام است؟

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

## 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.

## آیا سی آر ام همان نرم‌افزار فروش است؟

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری عموماً با نام نرم‌افزار فروش نیز شناخته می‌شود؛ چرا که ملموس‌ترین نتیجه کار با نرم‌افزار سی آر ام، افزایش میزان فروش و سوددهی کسب و کارها خواهد بود. با این حال، نرم‌افزارهای سی آر ام عمدتاً با نرم‌افزارهای فروش تفاوت‌هایی دارند و برای کارکردهای دیگری طراحی شده‌اند.

تمرکز نرم‌افزارهای فروش مشخصاً بر روی صدور اسناد مالی مانند فاکتور و پیش‌فاکتور، بررسی موجودی انبار، حسابداری و مدیریت مالی می‌باشد. نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری سرندیپ بر خلاف نرم‌افزارهای سی آر ام معمول، به بخشی از قابلیت‌های نرم‌افزارهای فروش مانند برخورداری از ماشین حساب، صدور فاکتور و پیش‌فاکتور، گزارش موجودی انبار و محصولات، ثبت شماره سریال محصولات و کار با دستگاه بارکدخوان مجهز شده است.

## منظور از سرنخ‌های تجاری (Leads) یک کسب و کار چیست؟

**چگونه یک کسب و کار می‌تواند در قیاس یا سایر رقبایش، در جذب مشتریان جدید و فرصت‌های تجاری موفق‌تر عمل کند؟ آیا راهکار و یا ابزارهای مشخصی برای شناسایی فرصت‌های فروش جدید و مدیریت هدفمند آن‌ها وجود دارد؟** پاسخ به این سوالات بسیار مشخص است؛ راهبرد و ابزارهای نوین مدیریت ارتباط با مشتری. سی آر ام را می‌توان یک ابزار راهبردی دانست که با آموزش، هدایت و بهینه‌سازی عملکردهای کارشناسان و کارکنان، نقشه دقیق‌تری از خواسته‌های مشتریان را ترسیم ‌می‌کند و روابط اجزای فعال یک کسب و کار با مشتریان آن را استحکام می‌بخشد.

نرم‌افزار سی آر ام یک بانک داده متمرکز و دسته‌بندی‌شده از اطلاعات مرتبط با سرنخ‌های تجاری، مشتریان حقیقی و حقوقی و نحوه ایجاد تعامل و مدیریت ارتباط با آن‌ها را برای شما فراهم می‌کند. درک نحوه آشنایی اشخاص حقیقی و حقوقی با کسب و کار، شناسایی کانال‌های ارتباطی که مخاطبان از آن طریق به شرکت شما مراجعه می‌کنند، نوع خدماتی که نیاز دارند و اهدافی که دنبال می‌کنند، همگی سرنخ‌های مناسبی برای مدیریت تعاملات با آن‌هاست.

این سرنخ‌های تجاری قابلیت آن را دارند که در آینده نزدیک به مشتریان ثابت و وفادار کسب و کار شما بدل گردند. مدیریت سرنخ‌های فروش و نحوه تعامل با ‌آن‌ها، همان جایی‌ست که شما می‌توانید از آن طریق سهم بازار خود را در قیاس با سایر رقبا افزایش دهید و بازاریابی و مشتری‌مداری کسب و کار خود را تقویت نمایید. این افزایش بهره‌وری و سطح کیفی در خدمت‌رسانی با مدیریت عملکرد پرسنل، مدیریت بازاریابی، پشتیبانی و پیگیری دقیق از سوی کسب و کار شما انجام خواهد شد.

چه کسب و کارهایی به نرم‌افزار سی آر ام نیاز دارند؟

همان‌گونه که از نام‌گذاری نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری‌ پیداست، هر فرد حقیقی و حقوقی و هر کسب و کاری که با گروهی از مخاطبان سر و کار دارد، برای تنظیم و مدیریت تعاملات خود با آن‌ها، ارتقای خدمت‌رسانی، افزایش فروش و تضمین بقای تجاری خود در بازار رقابتی امروز، به راهبرد سی آر ام نیازمند است. سازمان‌ها و بخش عمومی، شرکت‌های بزرگ، کارخانه‌ها و واحدهای تولیدی بزرگ، واحدهای تولیدی کوچک، خرده‌فروشی‌ها، فروشگاه‌ها و حتی افراد مستقلی که به شکل خویش‌فرما فعالیت تجاری خود را دنبال می‌کنند، می‌توانند از قابلیت‌ها و امکانات سی آر ام در جهت افزایش بهره‌وری و سودآوری خود استفاده کنند.

همان‌طور که گفته شد، کاربری نرم‌افزار سی آر ام صرف نظر از مقیاس تجاری کاربران، بر روی هر حوزه‌ای از بازار کسب و کار اثربخش می‌باشد. با این حال، برخی از انواع کسب و کارهایی که بدون استفاده از راهبرد یا نرم‌افزار سی آر ام قادر به ارائه بهینه خدمات و یا فروش محصول نیستند را می‌توان با این شرح در نظر گرفت؛ دفاتر مستقل، فروشگاه‌ها، آرایشگاه‌ها و سالن‌های زیبایی، شرکت‌های تولیدی، شرکت‌های بازرگانی، شرکت‌ها و دفاتر مسافرتی و هواپیمایی، مراکز گردشگری، تفریحی و اقامتی، شرکت‌های خدماتی، شرکت‌های صنعتی، شرکت‌های تولیدی، شرکت‌های بیمه، مراکز درمانی و پزشکی، مراکز آموزشی، آموزشگاه‌های خصوصی و شرکت‌های پخش و توزیع محصول.

## *بیش‌تر بدانید: صفحه ویژگی‌ها> بسترهای کاربری سی آر ام سرندیپ*

## ارتباط سی آر ام با برندسازی در چیست؟

طبق آخرین تحقیقات صورت‌گرفته در حوزه کسب و کار، آن‌چه 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 دارد. 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.

مزایای کاربری نرم‌افزار سی آر ام برای مدیران ارشد در چیست؟

به‌کارگیری نرم‌افزار سی آر ام در یک کسب و کار، مدیران و کارشناسان آن را قادر می‌سازد تا با خودکارسازی و کنترل بهینه فرآیند‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، اثرگذاری آن‌ها را بهبود ببخشند. با توجه به اهمیت بالای داده‌های مرتبط با کسب و کار و تاثیر آن‌ها در تصمیم‌سازی‌های مدیریتی و برنامه‌ریزی‌های مدت‌دار، نرم‌افزار سی آر ام با ارائه انواع تحلیل‌ها و گزارشات عملیاتی، دست راست مدیران در اتخاذ تصمیمات دقیق و حساس تجاری خواهد بود. علاوه بر این، سی آر ام ابزار مناسبی برای برنامه‌ریزی و مدیریت ملاقات‌های کاری، تامین محتوای مرتبط با موضوعات جلسات و ثبت بازخورد آن‌ها در لحظه می‌باشد.

چرا مدیران فروش و منابع انسانی به سی آر ام نیاز دارند؟

نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری ابزاری کارآمد در جهت بهینه‌سازی فعالیت مدیران فروش و منابع انسانی در شرکت‌ها محسوب می‌شود. با به‌کارگیری امکانات سی آر ام در سازمان، این مدیران قادر خواهند بود تا میزان کار انجام‌گرفته توسط هر یک از کارکنان و بهره‌وری آن را مورد ارزیابی قرار دهند. تعهد به زمان‌بندی‌های مقرر، منظم کردن و بهینه‌سازی شرح وظایف کارکنان و تقسیم کار منطقی، علاوه بر افزایش بهره‌وری، برقراری نظم و هماهنگی موثرتری را در بخش‌های مختلف یک سازمان به همراه خواهد داشت. تطبیق‌پذیری وظایف تعریف‌شده برای کارکنان با عملکرد آن‌ها در قبال مخاطبان، رعایت اصول مشتری‌مداری در سازمان و در نهایت افزایش میزان فروش و سودآوری، از دیگر فواید عملیاتی سی آر ام برای مدیران کسب و کار می‌باشد.

کاربرد سی آر ام برای مدیران بازاریابی و تبلیغات چیست؟

نرم‌افزار سی آر ام را می‌توان به یک تعبیر، ابزار اصلی بازاریابی و تبلیغات برای کسب و کارها در نظر گرفت. سی آر ام در بازگشت و مدیریت هزینه‌ها و کاهش بودجه‌های بازاریابی و فروش از طریق مدیریت بهینه و خودکارسازی فرآیند‌های مرتبط با آن‌ها، موثر است. این ابزار به مدیران بازاریابی و تبلیغات کمک می‌کند تا با استفاده از رسانه‌های ارتباطی متصل به سی آر ام و مدیریت، گزارش‌گیری و تحلیل اثربخشی هر یک از کمپین‌های فروش و تبلیغات، کسب و کار را از صرف هزینه‌های بی‌مورد مصون کرده و با ارزیابی عملکرد بازاریابی، تبلیغات خود را به شکلی هدفمند و متناسب با جامعه مخاطب آن ارائه دهند.