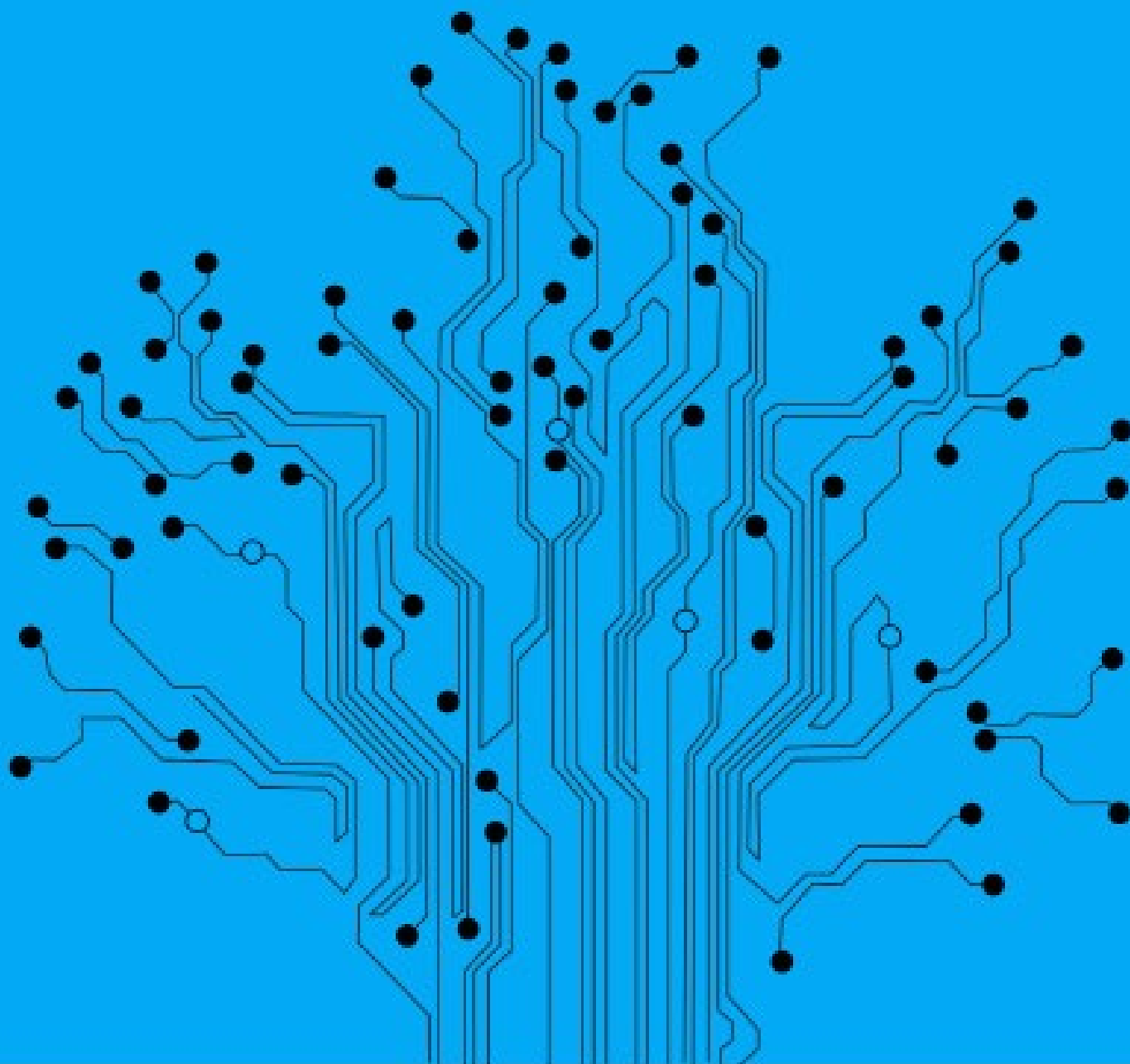


# چرا داشتن نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری برای باقی ماندن در چرخه رقابت لازم است؟ ( راهنمایی برای متخصصین IT )

کسب و کارهای جدید نیازمند ابزارهای IT (فناوری اطلاعات) مناسبی جهت افزایش انگیزه مشتریان برای خرید هستند. این ابزار همان راهکار یکپارچه بازاریابی، فروش و پشتیبانی از مشتری یا مدیریت ارتباط با مشتری - CRM است.



## چرا نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری؟

اگر متخصصین بازاریابی و فروش در سازمان شما تاکنون نیاز به داشتن یک سیستم برای خودکارسازی فرایند فروش را احساس نکرده‌اند، تعجب نکنید، قطعاً به زودی چنین درخواستی از شما خواهند کرد! یک احتمال دیگر آن است که سازمان شما فرایندهای خود را به صورت داخلی (in-house) مدیریت می‌کند و به این ترتیب تاکنون نیازی به خرید نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری نداشته است. به هر حال براساس آمارهای موجود نرخ به کارگیری نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری به سرعت در حال افزایش است\*:

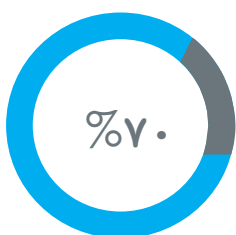


نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری به تیم‌های فروش و بازاریابی کمک می‌کند که همکاری کارآمد و اثربخش تری داشته باشند. در نتیجه هزینه‌های ایجاد سرخ کاهش یافته و همزمان تعداد فروش‌های انجام شده نیز افزایش می‌یابد.

\* Market & Motivate Consultancy

## نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری چه مزایایی برای کسب و کارها دارد؟

کسب و کارهایی که برای همگامی با دنیای کسب و کار مدرن تکنولوژی جدیدی را خریداری می کنند، باید بر راه حل هایی سرمایه گذاری کنند که تجربه مورد انتظار مشتریان را بر آورده کند. امروزه عمده زمان خرید صرف جستجوی آنلاین پیرامون ویژگی های محصول می شود و مشتری تا چندین مرحله در مراحل چرخه فروش سنتی پیش می رود بدون اینکه با مسئولین فروش ارتباطی برقرار کند. در واقع ۷۰٪ از تصمیمات خرید پیش از آن گرفته شده که مشتری در چرخه فروش سنتی درگیر شود. این تحولات ایجاب می کند که کسب و کارها نیز تجربه مشتری را به تناسب تغییر دهند تا با ایجاد چرخه فروشی مدرن، مشتری را در تمام مراحل همراهی کنند.



به عنوان تصمیم گیرنده در حوزه IT، شما می توانید تیم بازاریابی و فروش خود را به نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری برای افزایش مشارکت مشتریان مجهز کنید و سودآوری کسب و کار را تضمین کنید. واحد فروش شما احتمالاً هم اکنون راهبردی برای مدیریت ارتباط با مشتری دارد و به تناسب آن نیز سیستمی طراحی کرده است. با این حال عدم وجود یکپارچگی و نیز خودکار نبودن آن، از کارآمدی این سیستم و گرفتن بهترین نتایج از آن جلوگیری می کند و اطلاعات دقیق و صحیح مورد نیاز شما را به راحتی در اختیاران قرار نمی دهد. بنابراین شاید بهترین راه حل شما استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری CRM است تا سرنخ های بیشتری تبدیل به مشتری شوند. با استفاده از این راهکار خودکار، متخصصین فروش و بازاریابی شما می توانند:

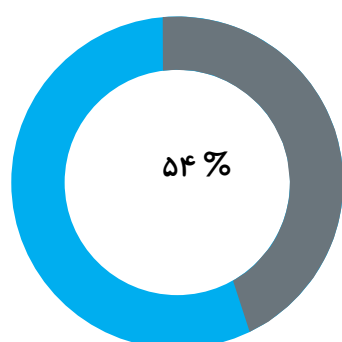
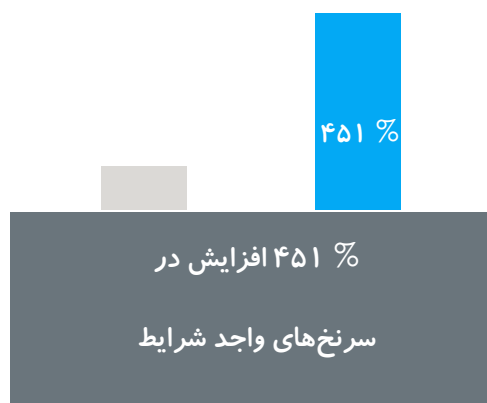
۱. کمپین های بازاریابی مؤثری ایجاد کرده و ارتباطات پس از آن را پیگیری کنند؛
۲. فرایندهای غنی سازی سرنخ ها را مدیریت کنند؛
۳. گزارش های عملکرد مفیدی از وضعیت فروش در اختیار داشته باشند.

و اما چالش متخصصین IT ...

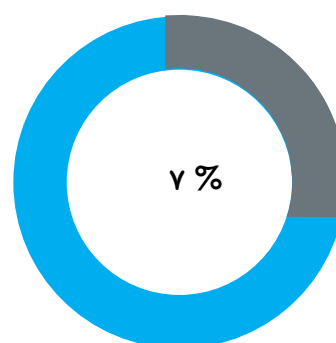
چگونگی ارزیابی، انتخاب و به کارگیری راهکار نرم افزاری مناسب که در تسهیل دستیابی به اهداف راهبردی فروش و بازاریابی به سازمان کمک کند.

## استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری چه نتایجی در بر دارد؟

کسب و کارهایی که از نرم افزار CRM استفاده می کنند، بهبودهایی در هم راستایی فعالیت های فروش و بازاریابی ایجاد می کنند:



بهبود ۵۴٪ در ارسال صورتحساب های فروش



۷۰٪ افزایش در سرعت چرخه فروش

بهبودهای فوق با فراهم کردن ابزاری که در اختیار تیم فروش و بازاریابی خود قرار می دهید، حاصل می شود. به این ترتیب می توانید تضمین کنید که کسب و کار شما رو به رشد است و بهترین فرایند مدیریت ارتباط با مشتری را دارد.

## چالش‌های استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

برخی تصورات نادرست پیرامون راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری وجود دارد که به سبب آن‌ها متخصصین IT در سرمایه‌گذاری تردید می‌کنند. راهکارهای نوین مدیریت ارتباط با مشتری راه‌حلهایی مناسب برای مواجهه با چالش‌های استقرار در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری و حذف تصورات نادرست ارائه کرده‌اند. این تصورات نادرست عبارتند از:

**استقرار موفق راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری بسیار دشوار است.**



با وجود اینکه تیم‌های فروش و بازاریابی برای به‌کارگیری نرم‌افزار می‌بایست زمان زیادی را صرف بازبینی فرایندها، پاکسازی داده‌ها و ارزیابی و رتبه‌بندی سرخ‌ها کنند، استقرار، فرایندی ساده است. شرکت‌هایی که راهکارهای نرم‌افزاری ارائه می‌کنند اصولاً تیم‌هایی را به صورت خاص به استقرار تخصیص می‌دهند که به شما کمک می‌کنند به بهترین شکل در مدت زمان برنامه‌ریزی شده نرم‌افزار را پیاده‌سازی کنید. نوماتک برای مقابله با این چالش برنامه‌ریزی دقیقی دارد. تیم استقرار نوماتک، تیمی متشکل از متخصصین این حوزه است که با پیاده‌سازی نرم‌افزار برای مشتریان متعدد با مشکلات این حوزه کاملاً آشنا هستند و در نهایت از بهترین روش‌ها برای دستیابی به بهترین نتایج استفاده می‌کنند.

**راهکارهای نرم‌افزاری مدیریت ارتباط با مشتری به سختی یکپارچه می‌شوند.**



در گذشته ایجاد یکپارچگی میان سیستم‌ها مسئله‌ساز بود اما این مشکل امروز برطرف شده است. به این ترتیب شما می‌توانید بینشی برای تیم فروش و بازاریابی خود ایجاد کنید که به این وسیله داده‌های بهتری برای هدف‌گیری دقیق‌تر مشتریان بالقوه داشته باشند، آن‌ها را در چرخه فروش پیش ببرند، بهترین نتایج را از فعالیت‌های خود به دست آورند و منجر به رشد درآمد سازمان شوند.

**راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری مهارت‌های فنی زیادی برای استفاده و پشتیبانی نیاز دارند.**



بدیهی است که در آغاز پروژه استقرار نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری مسائلی برای یادگیری وجود دارد، اما استفاده از نرم‌افزار بسیار ساده است.

شرکت‌های ارائه‌دهنده راهکارهای نرم‌افزاری آموزش‌های ابتدائی و منابع آنلاین را برای تضمین بهترین نتایج در اختیار تیم فروش و بازاریابی قرار می‌دهند و به این ترتیب نیازی به تماس با واحد IT و کمک گرفتن از آن‌ها وجود ندارد. نرم‌افزار نوماتک با توجه به الزامات سهولت کاربری طراحی شده است به این ترتیب شما می‌توانید به راحتی پس از نصب با کم‌ترین میزان آموزش از آن استفاده کنید. با این حال نوماتک یک برنامه آموزش منظم تدوین کرده که می‌تواند آن را متناسب با نیازمندی‌های کارکنان شما تنظیم کند. همچنین انواع محتواها را در اختیار کاربران قرار می‌دهد تا درک بهتری از مفاهیم مورد نیاز خود پیدا کنند.

[منابع نوماتک را مطالعه کنید.](#)

راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری گران‌قیمت هستند.



اغلب راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری ساختار قیمتی لایه‌ای دارند که کسب‌وکارها را قادر می‌سازند تنها برای بخش‌هایی که نیاز دارند و بر اساس تعداد کاربران سیستم هزینه پردازند. همچنین اگر از خدمات نرم‌افزاری مبتنی بر ابر استفاده شود، هیچ هزینه سرمایه‌گذاری در ابتدا وجود نخواهد داشت (در این حالت به جای مالکیت، نرم‌افزار اجاره می‌شود).

انتخاب یک سیستم مناسب بسیار دشوار است.



پارامترهای زیادی در انتخاب یک نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری که بیشترین مطابقت را با نیازهای شما دارد، اثرگذار است. برای روبه‌رو شدن با این چالش شما می‌بایست ابتدا نیازهای خود را کاملاً بشناسید، از متخصصین برای دریافت اطلاعات بیشتر کمک بگیرید تا حدود کارکردها و توانایی‌های سیستم را درک کنید و انتظارات خود را شکل دهید. سپس نرم‌افزارهای موجود در بازار را دسته‌بندی کرده و با امتیاز دادن به هر یک آن‌ها را رتبه‌بندی کنید تا اطلاعات کافی را برای تصمیم‌گیری در دست داشته باشید. در نهایت می‌توانید با گرفتن مشاوره بهترین نرم‌افزار را انتخاب کنید.

نوماتک ارائه دهنده طیفی از راهکارهای نرم‌افزاری با استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا است. برای استفاده از نرم‌افزارهای نوماتک شما می‌توانید از هر ابزاری که قابلیت اتصال به اینترنت دارد (رایانه، تبلت، موبایل و ...) استفاده کنید.

راهکار مدیریت ارتباط با مشتری نوماتک، راهکاری یکپارچه از بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش است که به شما در برقراری مؤثرترین ارتباطات با مشتریان کمک می‌کند تا مشتریان وفادار بیشتری داشته باشید و بیشتر بفروشید.

خدمات نرم‌افزاری بر روی ابر (SaaS) رویکرد جدید نوماتک در ارائه نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری است. این امکان تمام هزینه‌های اضافی مربوط به سخت‌افزار، خرید نرم‌افزار، نیروی انسانی متخصص را تا حدود زیادی کاهش می‌دهد و شما می‌توانید در کوتاه‌ترین زمان اقدام به پیاده‌سازی و استفاده از نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری نوماتک کنید.

برای اطلاعات بیشتر به وبسایت ما مراجعه کنید: [www.nomatec.net](http://www.nomatec.net)

یا با شماره تلفن‌های ما تماس بگیرید: ۰۲۱ - ۲۲۰۵۰۷۳۳

