

فناوری اطلاعات امروزه بیش از هر دوره در ساختار تجارت و سازمانها نفوذ کرده و تاثیر گذار است . یکی از مهمترین مباحث فناوری اطلاعات چگونگی مدیریت ارتباط با مشتریان است که در قالب سیستم های CRM برای آن راه حل توسط شرکتهای مختلف ارائه شده است .

در این مقاله سعی شده است که ضمن معرفی سیستم های CRM به اختصار اطلاعاتی نیز در مورد شرکتهای ارائه کننده این سیستم ها و وضعیت کنونی بازار CRM در جهان اشاره شود . امیدوارم که این اطلاعات موثر واقع شود و سبب بستر سازی و فرهنگ سازی هر چه بیشتر سیستم های CRM در ایران شود .

لطفا بنده را از نقطه نظرات خود مطلع نمایید .

سید فرزین فیروزآبادی  
[www.firouzabadi.net](http://www.firouzabadi.net)

## CRM چیست ؟

CRM مخفف کلمات Customer Relationship Management به معنی مدیریت روابط با مشتری است. CRM نرم افزاری است که برای کسب آگاهی بیشتر در مورد نیازها و رفتار مشتریان برای ارتباط بیشتر با آنان استفاده می شود.

بطور خلاصه CRM نرم افزاری است که به جمع آوری تمامی اطلاعات در مورد مشتریان ، فروش، تاثیر بازاریابی، واکنشها و رفتار بازار در کنار هم کمک می کند.



## هدف CRM چیست ؟

کار CRM کمک به تجارت در زمینه استفاده از تکنولوژی و منابع انسانی برای درک رفتار مشتریان و ارزش مشتریان می باشد. با بهره گیری از CRM سرویس دهی بهتری به مشتری داده میشود . پروسه بازاریابی و فروش ساده تر میشود . مشتریان جدید کشف میشوند و در نهایت سود بیشتری از هر مشتری عاید شرکت میشود .

**اگر CRM به شکل واقعی و درست اجرا شود یک کسب و کار یا تجارت می تواند:**

- خدمات بهتری به مشتری ارائه کند
- مراکز گویا را تاثیرپذیرتر کند
- فروش محصولات را تا حد زیادی موثرتر کند ( افزایش فروش )
- به پرسنل فروش برای زودتر معامله کردن (زودتر فروختن ) کمک کند
- فرآیندهای فروش و بازاریابی را ساده تر کند
- مشتریهای جدید بیافریند

- درآمدهای مشتری را افزایش دهد (بهینه سازی خدمات مشتری )
- کاهش هزینه های موجود
- افزایش کارآیی
- جذب و نگهداری کارکنان برجسته و متخصص
- افزایش قدرت رقابتی

### اما مشتریان امروزی...

- انتظارات و توقعات بیشتری دارند.
- سطح آگاهی و دانش عمومی بالاتری دارند.
- نسبت به گذشته بسیار کم صبرتر شده اند.
- در تصمیمات مربوط به خرید خدمات و محصولات مورد نیازشان، مستقل تر عمل می کنند.
- انتظار دارند در هر زمان به اطلاعات مورد نیازشان دسترسی داشته باشند.
- انتظار دارند از تمامی بخشهای مختلف در سازمان، خدمات یکسان و اطلاعات متناسبی را دریافت نمایند.
- انتظار دارند خدمات مورد نیازشان سریعاً و با نهایت احترام در اختیارشان قرار گیرد.

برای پاسخ به تمامی مسائل مطرح شده و بطور خلاصه جلب رضایت مشتری و فروش بالاتر استفاده از سیستم های CRM توصیه میگردد .

### تحقیقات انجام شده در زمینه CRM حاکیست :

Harvard Business Review: هزینه های بازاریابی در جهت یافتن یک مشتری جدید ۵ برابر بیشتر از هزینه نگهداری مشتریان کنونی است.

Fortune 500: مطالعات جدید نشان می دهند که، سازمانهای موفق دنیا در هر پنج سال ۵۰% مشتریان خود را به علت قصور در ارائه خدمات پس از فروش از دست می دهند.

Reinhold's Loyalty Effect: تلاش برای نگاه داشتن و جذب دائمی یک درصدی از مشتریان کنونی شما، باعث افزایش سودهای سازمان بین ۲۵ تا ۵۰ درصد خواهد شد.

### بطور خلاصه :

“مدیریت ارتباط مشتری” یک راه حل جامع و سیستماتیک است که با یکپارچه سازی مبانی ارتباط با مشتری یعنی فرآیندهای بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش در جهت دستیابی، توسعه و حفظ رضایتمندی مشتریان، افزایش سودآوری و ایجاد ارزش افزوده اقتصادی در سازمانها نقش بسزایی دارد. راه حل های ارائه شده در “مدیریت ارتباط مشتری” در جهت ایجاد و راه اندازی فرآیندهای خودکار و بهینه سازی فرآیندهای کسب و کار در محدوده برونی سازمان با هدف بهینه سازی درک رابطه سازمان با مشتری ارائه شده و تمرکز عمده آن به روی موارد زیر است:

- مدیریت خودکار فرآیندهای بازاریابی
  - مدیریت خودکار فرآیندهای فروش
  - مدیریت خودکار ارائه خدمات به مشتری
- شکل زیر نمایی دیگری از این تعریف را نشان می دهد:



با استفاده از سیستم های CRM شما می توانید:

- تمامی اطلاعات مشتری را جمع آوری کنید.
- مشتریان با ارزش را بشناسید و آنها را طبقه بندی کنید.

- تعداد مشتریان وفادار به شرکت را افزایش دهید.
- محصولات/خدمات/تجارب شرکت خود را با نیازهای مشتری تطبیق دهید.
- هزینه ارائه خدمات به مشتری را کاهش دهید.
- فرآیندهای تجاری شرکت خود را با راهکارهای مورد نیاز برای افزایش سود هماهنگ کنید.

شکل ذیل نمونه یکی از فرم های برنامه نرم افزاری CRM میباشد :

برای کار با سیستم های CRM چه دانشی مورد نیاز است ؟

آشنایی کامل با سیستم های

- فروش
- خدمات پس از فروش
- بازاریابی ( Marketing )
- سرویس های دسترسی Online ( Web Base )

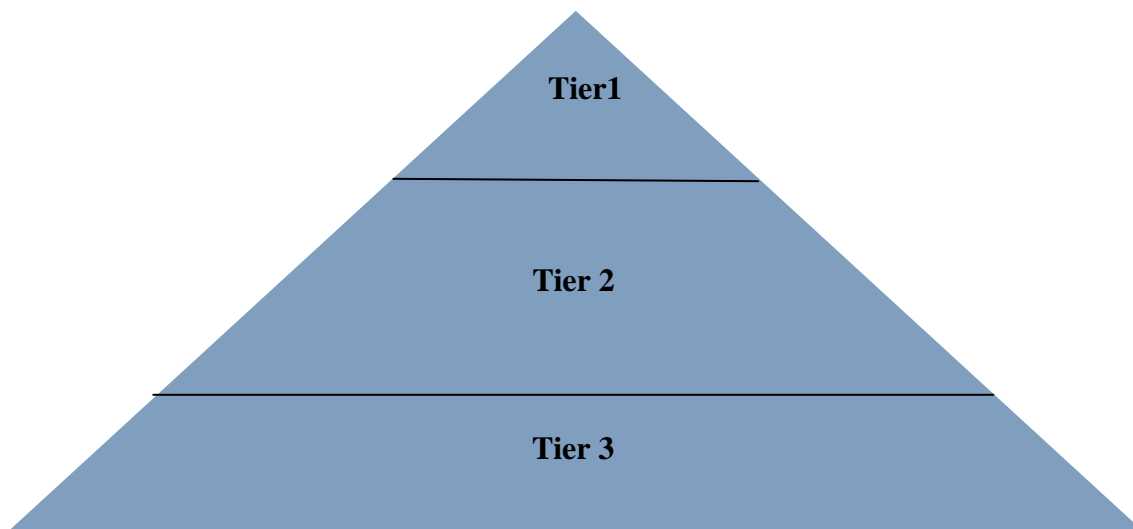
کسی که CRM را میداند و با سیستم های CRM آشنایی دارد چه مزایای دارد :

- ۱ - برخورد خوب و مناسب و حرفه ای با مشتریان
- ۲ - دارا بودن دانش سازمانی در رابطه با موضوع کاری خود

- ۳ - استفاده از آخرین تکنولوژی روز دنیا
- ۴ - ایجاد رابطه مناسب با مشتریان

### رده بندی نرم افزارهای CRM در جهان :

CRM های موجود در دنیا را به ۳ رده تقسیم میکنند که عبارتند از :



رده ۱ شرکت های بسیار بزرگ با مشتریان بیش از ۱۰۰۰۰ نفر میباشد .  
رده ۲ شرکتهای بزرگ و متوسط میباشد که با مشتریان از حدود ۵۰۰۰ نفر تا ۱۰۰۰ نفر  
میباشند .

رده ۳ شرکتهای کوچک میباشد که مشتریان آنها زیر ۱۰۰۰۰ نفر میباشد .

شرکتهایی که در رده ۱ سیستمهای CRM ارائه مینمایند عبارتند از :

**SIEBEL**



Siebel - ۱

- Onyx Software - ۲
- Pivotal - ۳
- People soft - ۴
- Sap CRM - ۵
- Microsoft - ۶
- Sales Force - ۷

شرکت هایی که در رده ۲ سیستم های CRM ارائه مینمایند عبارتند از :



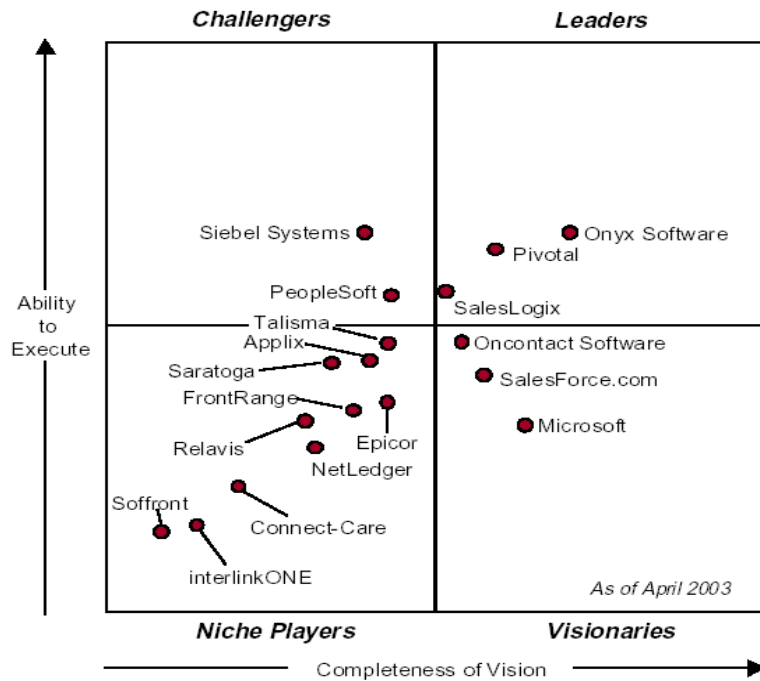
- Sage ( نرم افزار Saleslogix ) - ۱
- Frontrange - ۲
- Interlink - ۳

شرکت هایی که در رده 3 سیستم های CRM ارائه مینمایند عبارتند از :

# ACT!™

- ACT ( محصول شرکت Sage ) - ۱
  - Best CRM - ۲
  - Maximizer - ۳
  - و سایر شرکت های محلی کوچک - ۴
- ( کلیه این نمودارها و ارقام از ساست شرکت Gartner گرفته شده است و مربوط به سال ۲۰۰۴ و ۲۰۰۵ میباشد . ) [www.gartner.com](http://www.gartner.com)

نمودار مقایسه انواع CRM های موجود در دنیا برگرفته از شرکت Gartner در ذیل آمده است :



تعدادی از شرکت های بزرگی که در حال حاضر در دنیا از سیستم های CRM استفاده میکنند عبارتند از :

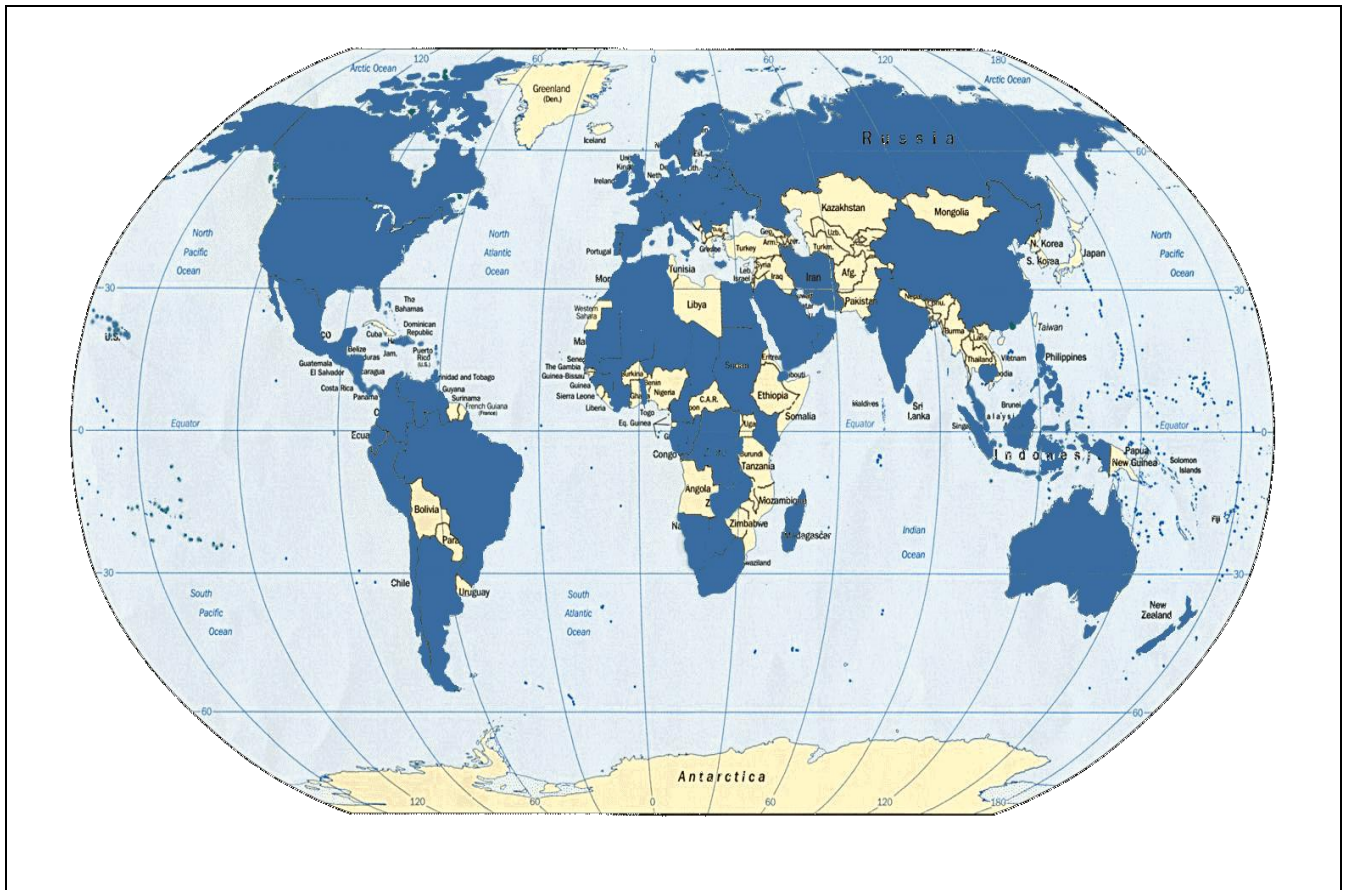




جوایز بین المللی که در دنیا هر ساله برای سیستم های CRM از طرف شرکتهای بیطرف داده میشود عبارتند از :



پراکندگی سیستم های نصب شده و درحال استفاده CRM در جهان بقرار زیر است :  
( برگرفته شده از سایت شرکت [www.sage.co.uk](http://www.sage.co.uk) )



برای دستیابی به رتبه بندی جهانی انواع CRM ها و دریافت مطالب بیشتر میتوانید به سایت های ذیل مراجعه نمایید :

[www.gartner.com](http://www.gartner.com)  
[www.idc.com](http://www.idc.com)  
[crmevaluation.com](http://crmevaluation.com)

در این سایت ها نیز میتوانید برای خود User های ۳۰ روزه کاملا FREE ساخته و از امکانات یک CRM بین المللی استفاده کرده و با آنها بیشتر آشنا شوید :

[www.saleslogix.com](http://www.saleslogix.com)  
[www.sagecrm.com](http://www.sagecrm.com)  
[www.crmtutorial.com](http://www.crmtutorial.com)  
[www.crmlearning.com](http://www.crmlearning.com)

برای آموزش بیشتر و گرفتن اطلاعات به سایتهای ذیل میتوانید مراجعه نمائید :

[WWW.SIEBEL.COM](http://WWW.SIEBEL.COM)

[WWW.SAGE.CO.UK](http://WWW.SAGE.CO.UK)

[WWW.CRMDAILY.COM](http://WWW.CRMDAILY.COM)

در این مقاله بطور مختصر به معرفی CRM پرداختیم . اما این سازمان شماست که باید تعیین کند تا چه حد به استقرار این سیستم نیاز دارد .  
امیدوارم با درک سیستم های CRM در ایران کلیه شرکت ها جهت ارائه خدمات مطلوب تر به اینگونه سیستم ها مجهز شوند .

**به امید آروز**

**منابع :**

**Crm.technologyevaluation.com**

**What Is CRM?**

[www.bitpipe.com](http://www.bitpipe.com)

[www.salesforce.com/](http://www.salesforce.com/)