

## 10 دلیل برای این که چرا به یک مشاور CRM نیاز داریم؟

زمان مطالعه: 6 دقیقه

یادداشت شماره ۸۲

یادداشتی از دکتر فرشید عبدی

# ۱۰ دلیل برای این که چرا به یک مشاور CRM نیاز داریم؟

کلیک کنید

WWW.MODAMCRM.COM WWW.POUYESHMODAM.COM

آیا شرکت شما در حال راه اندازی یک سیستم CRM جدید است یا قبلاً با یک سیستم CRM جدید سازگار شده است؟ استراتژی پیاده سازی شما چیست؟ حتی برای شرکت‌هایی که می‌خواهند مالکیت و راه اندازی کامل یک سیستم CRM را بر عهده بگیرند، می‌تواند منطقی باشد که یک مشاور برون سازمانی را برای پیاده‌سازی اولیه CRM درگیر کنند. پیاده‌سازی CRM در شرکت شما اکثر اوقات می‌تواند چالش برانگیز باشد. اینجاست که نیاز به مشاور متخصص ایجاد می‌شود.

### چرا CRM؟

نرم افزارهای CRM مدیریت ارتباط با مشتری) شدیداً در دنیای کسب و کار امروز اهمیت پیدا کرده است. از جمع آوری درست اطلاعات مشتری تا مدیریت کارآمد آن، CRM به شرکت‌ها امکان



آدرس سایت: modamcrm.com

شماره تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

شماره تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳۹۱۵۱۰۷۵

می دهد تا مجموعه ای از فعالیت های مهم در خط مقدم سازمان، از جمله فرآیندهای فروش، جذب و تبدیل سرنخ، ردیابی تعاملات با مشتری و بازاریابی را مدیریت کنند.

از آنجایی که شرکت ها می توانند عملیات خود را با استفاده از این نرم افزار ساده کنند، همه فرآیندها و مسئولیت های متنوع می توانند یکپارچه تر شوند. و پیاده سازی صحیح سیستم CRM، منجر به سطوح بالاتر فروش و رضایت مشتری می شود.

از جمع آوری درست اطلاعات مشتری تا مدیریت کارآمد آن، CRM به شرکت ها امکان می دهد تا مجموعه ای از فعالیت های مهم در خط مقدم سازمان، از جمله فرآیندهای فروش، جذب و تبدیل سرنخ، ردیابی تعاملات با مشتری و بازاریابی را مدیریت کنند.

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




  
 مرکز دانش مدیریت  
 ارتباط با مشتری

## 10 دلیل برای این که چرا به یک مشاور CRM نیاز داریم؟

۱

انتخاب نرم افزار یا پلتفرم مناسب CRM

۲

منبع زمان و هزینه

۳

سفارشی سازی و بهینه سازی پس از نصب

۴

قرار گرفتن در معرض «به-روشها»

۵

اطلاعات در مورد ظرفیت های کار

۶

ایجاد راه حل های تجربه شده در مشکلات مشابه

۷

کدهای برنامه از پیش توسعه یافته

۸

استراتژی های انتقال داده از پیش توسعه یافته

۹

توصیه های استفاده از محصول شخص ثالث

۱۰

آموزش تیم شما برای استفاده از سیستم CRM جدید

## دلایل استفاده از یک مشاور معتبر CRM

چه شرکت شما یک سیستم CRM را پیاده‌سازی کند یا قبلاً آن را داشته باشد، احتمالاً متوجه شده‌اید که این کار چقدر بزرگ است. از انتخاب پلتفرم CRM که به بهترین وجه با نیازهای شرکت شما مطابقت دارد تا ایجاد پذیرش در کارکنان جهت استفاده از آن، جنبه های مختلفی وجود دارد که اگر به درستی مورد استفاده قرار نگیرد، ممکن است منجر به شکست پروژه شود. استخدام مشاوران CRM می‌تواند به شما کمک کند تا از سرمایه گذاری CRM خود نهایت استفاده را ببرید و فرایند اجرای روان را تضمین کنید.

### 1. انتخاب نرم افزار یا پلتفرم مناسب CRM



از آنجایی که سیستم‌های CRM از بخش‌های مختلف با الزامات مختلف پشتیبانی می‌کنند، انتخاب پلتفرمی که مناسب بودن همه آنها را تضمین کند می‌تواند دشوار باشد. بنابراین مشاوران CRM می‌توانند فرآیند تصمیم‌گیری شما را با کمک به شناسایی نیازهای کسب و کار خود و تطبیق آنها با پلتفرم‌های مختلف CRM تسهیل کنند. آنها به شما کمک می‌کنند تا بهترین موارد را انتخاب کنید و استفاده از آن را بر اساس هزینه کل مالکیت (TCO) ارزیابی کنید.

## 2. منبع زمان و هزینه



شایان ذکر است که منابع درون سازمانی احتمالاً زمان بیشتری را برای اجرای بسته CRM نسبت به مشاوران خارجی نیاز خواهند داشت. یک شرکت می تواند برای یک مشاور CRM برون سازمانی در هر ساعت هزینه بیشتری بپردازد، اما بهره مندی از افراد متخصص برای پیاده سازی موجب تسریع می شود. در نتیجه، شرکت بازدهی سریعتری از سرمایه گذاری خود در سیستم جدید CRM دریافت می کند.

بهره مندی از افراد متخصص برای پیاده سازی موجب تسریع می شود. در نتیجه، شرکت بازدهی سریعتری از سرمایه گذاری خود در سیستم جدید CRM دریافت می کند.

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



## سفارشی سازی و بهینه سازی پس از نصب



هنگامی که برنامه CRM مناسب را نصب و پیکره بندی کردید، اکنون می‌خواهید انواع سفارشی‌سازیها و تنظیمات اضافی را برای مقابله با چالشهای متنوع اضافه کنید. مشاوران CRM در این مرحله نیز به شما کمک خواهند کرد. پس از راه اندازی، مشاوران از مشتری می پرسند تا ابتکارات کلیدی و مشکلات نرم افزار را کشف کنند. سپس آنها یک برنامه و یک ROI تولید می کنند و سپس یک برنامه چند ساله با توجه به بودجه شما ایجاد می کنند.

در مرحله اولیه، بسیاری از مشتریان نمی‌دانند که CRM می‌تواند با برنامه‌های شخص ثالث ادغام شود و عملکرد پلتفرم آنها را بهبود بخشد. مشاوران همچنین راه حل های سفارشی را برای مشتریان بر اساس نیازهای خاص آنها توسعه خواهند داد. بنابراین، چه بخواهید سیستم‌های درون سازمانی را یکپارچه کنید، مشاهده و امضای فرمهای جدید را اضافه کنید، یا فرآیندهای دستی را خودکار کنید، یک مشاور CRM می‌تواند شما را در مسیر درست راهنمایی کند.

#### 4. قرار گرفتن در معرض «به-روشها»



یکی از دلایل اصلی استخدام مشاوران CRM، دانش گسترده آنها از انواع بهترین شیوه های CRM است. هنگامی که یک تیم مشاوره خارجی را استخدام می کنید، فقط افرادی را که از نظر فنی در سیستم CRM انتخابی شما تخصص دارند را درگیر نمی کنید. بلکه تیمی از کارکنان حرفه ای را استخدام می کنید که با طیف گسترده ای از چالشهای کسب و کار سالها مواجه شده اند، و می دانند کدام استراتژی ها و رویکردهای فنی بهترین کارکرد را دارند و کدامیک نه.

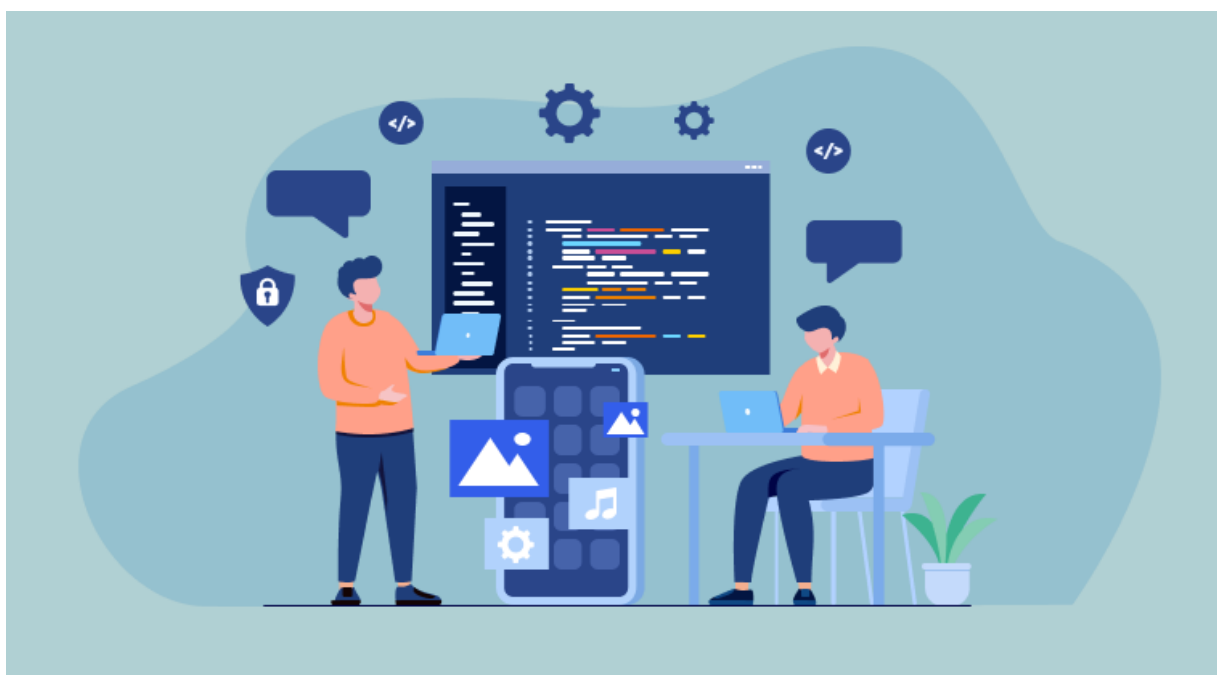
#### 5. اطلاعات در مورد ظرفیت های کار

درست مانند برخی از رستوران ها که دارای منوی مخفی هستند، برخی از نرم افزارهای CRM نیز دارای قابلیت های رایگان و آشکار نشده هستند که در صورت درخواست می توان به آنها دسترسی پیدا کرد. اکثر مشاوران حرفه ای اطلاعاتی در مورد برخی از این جواهرات پنهان دارند. علاوه بر این، سیستم های CRM امروزی دارای چنان قابلیت های عمیق و وسیعی هستند که گاهی اوقات یافتن ویژگی های شناخته شده آن سخت تر می شود. یک مشاور CRM به شما کمک می کند تا تشخیص دهید که کدام نوع ویژگی ها را باید در اولویت قرار دهید.

## 6. ایجاد راه حل های تجربه شده در مشکلات مشابه

هنگامی که کارکنان مختص فناوری اطلاعات را برای پیاده سازی برنامه های CRM در سازمان خود استخدام می کنید، آنها باید زمانی را صرف یادگیری در مورد مشخصات دقیق کسب و کار شرکت شما کنند. هنگامی که یک مشاور با تجربه را استخدام می کنید، ممکن است آنها در طول دوره های مشاوره قبلی خود با مشکلات کسب و کار مشابه با شرکت شما مواجه شده باشند. بنابراین، مشاور می تواند بهترین روش های اثبات شده را برای حل آن مسائل کسب و کار در یک نرم افزار CRM توصیه کند.

## 7. کدهای برنامه از پیش توسعه یافته



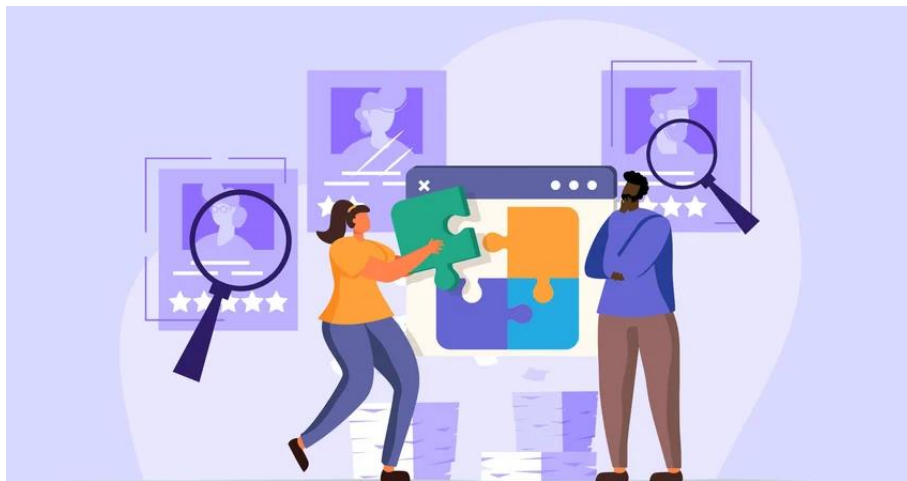
برای عملکرد و یکپارچه سازیهای پیشرفته تر، مشاوران متخصص اغلب مجموعه های کد از پیش توسعه یافته ای دارند که می توانند سرعت توسعه CRM را تسریع کنند. اگر یک برنامه نویس درون سازمانی در محیط نرم افزاری انتخاب شده سیستم CRM تازه کار باشد، باید تک تک خطوط کد را از ابتدا توسعه دهد، یا وقت خود را صرف تحقیق در مورد تکنیک های هوشمند و صرفه جویی در زمان یا نمونه کدهای عمومی کند.

## 8. استراتژی های انتقال داده از پیش توسعه یافته



اگر می‌خواهید داده‌ها را از یک نرم افزار مدیریت تماس قدیمی به یک سیستم CRM مهاجرت کنید، یک مشاور CRM که قبلاً تجربه و دانش انتقال داده‌ها را از همان برنامه قدیمی مربوط به سیستم فعلی شرکت شما داشته به شما کمک می‌کند. در حالی که انتقال داده‌ها اغلب می‌تواند فرآیند پیچیده‌ای باشد، حتی زمانی که درک یک برنامه قدیمی به مرحله عمل می‌رسد، همچنین مشاور می‌تواند صرفه‌جویی قابل‌توجهی در زمان و نتیجه ایجاد کند.

## 9. توصیه های استفاده از محصول شخص ثالث



ممکن است یک سیستم CRM واحد تمام ویژگی‌های مورد نیاز سازمان شما را نداشته باشد، اما از صدها برنامه مختلف تشکیل شده است که می‌توانید از آنها برای عملکرد هوشمندانه‌تر استفاده



کنید. با انتخاب تجربه چند شرکتی، یک مشاور حرفه ای CRM می تواند به شما توصیه کند که کدام افزونه های شخص ثالث را می توانید در نظر بگیرید. برخی از عملکردهای پیشرفته ممکن است شامل پورتال شریک، بازاریابی ایمیلی، اتوماسیون بازاریابی، ادغام داده ها و برنامه ها یا یکپارچه سازی سیستم قدیمی باشد که می تواند مقدار قابل توجهی از زمان بررسیهای داخلی را ذخیره کند.

## 10. آموزش تیم شما برای استفاده از سیستم CRM جدید



مشاوران، حامی کارکنان شرکت شما خواهند بود و آموزش های فنی و برنامه هایی را پیشنهاد می کنند که انتقال به نرم افزار را آسان تر می کند. آن ها فرآیندها و گردش های کاری شرکت را تجزیه و تحلیل و ارزیابی می کنند تا برای یافتن راه هایی برای ساده سازی فرآیندها با استفاده از سیستم CRM پیشنهادهایی ارائه دهند.

مشاوران CRM حرفه ای برون سازمانی بهترین گزینه برای ارائه آموزش به کاربران نهایی، موثرتر از منابع داخلی هستند که نسبتاً آماتور در استفاده از نرم افزارهای CRM هستند. آموزش کاربر پیشنهادی ممکن است شامل دانش و راهنماییهای مورد نیاز همه باشد که می تواند به کاربران در پذیرش CRM کمک کند.

## انتخاب مشاور CRM مناسب

همانطور که در بالا توضیح دادیم، یک مشاور CRM فراتر از کمک به شما و شرکت شما در انتخاب نرم افزار مناسب مدیریت ارتباط با مشتری کارایی دارد. آنها می توانند از شما در ایجاد سیستم ها و فرآیندهای جدید را ایجاد کنند، کارکنان را برای استفاده از سیستم جدید آموزش دهند و بهترین روش ها را برای رشد آینده توصیه کنند. بنابراین، انتخاب مشاور مناسب می تواند تفاوت قابل توجهی در بهره وری و دستاوردهای شما ایجاد کند. قبل از استخدام مشاور، ضروری است که چند نکته کلیدی را در مورد مشاور بررسی کنید تا تصمیم خود را آسان تر کنید:

- تجربه وسیع در مشاوره CRM
- تخصص و تجربه کار با پلتفرم های متعدد CRM
- تجربه توسعه محصول CRM
- تخصص و تمرکز در صنعت
- ظرفیت تحویل و ارائه کار
- داشتن رویکرد پیاده سازی CRM
- تخصص در بازار خاص شما
- تجربه در مورد کاربران
- سفارشی سازی و آموزش
- مقرون به صرفه بودن

نابراین هنگامی که به یک مشاور CRM مراجعه می کنید، فراموش نکنید که نکات ذکر شده در بالا را در نظر بگیرید، تا در نهایت یک مشاور با تجربه و حرفه ای در حوزه کاری خود پیدا کنید.

## جمع بندی

گاهی اوقات، کاربران متوجه نمی شوند که وقتی به یک CRM جدید مهاجرت می کنند، نیازمندی ها نیز تغییر می کنند و نیازهای جدید وجود خواهد داشت. و شرکت ها این نیازها را تشخیص نمی دهند، که می تواند منجر به شکست در پذیرش و از دست دادن پروژه CRM شود.

همانطور که خواندید، پیاده سازی CRM کار سختی است و ممکن است در این راه با چالش های سازمانی و فنی زیادی روبرو شوید. اما روابط با مشتریان موفقیت هر کسب و کاری را به نهایت می رساند و این بدان معناست که شما به CRM نیاز دارید. در بیشتر موارد، بسیار منطقی است که

یک مشاور CRM برون سازمانی واجد شرایط را در نظر بگیرید که می تواند در انتخاب بهترین گزینه برای نیازهای سفارشی شما به شما مشاوره ای عالی بدهد و راهنمایی های فنی در مورد پیاده سازی CRM ارائه دهد.

مشاوران فعالانه در فرآیند پیاده سازی جامع شرکت می کنند و می توانند در سطوح مختلف از جمله برنامه ریزی فرآیند کسب و کار، انتخاب یک پیکره بندی مناسب و توسعه استراتژی های یکپارچه سازی سیستم به شما کمک کنند. مشاور شما می تواند توصیه هایی درباره نحوه بهینه سازی نرم افزار و اطمینان از امنیت آن ارائه دهد. علاوه بر این، آنها همچنین به شما کمک می کنند تا روش های مناسب برای جمع آوری، استخراج و انتقال داده های کسب و کار خود و تجزیه و تحلیل آن ها را انتخاب کنید.

چند شرکت ارائه دهنده خدمات CRM پیشرو در جهان وجود دارد که به میلیون ها کاربر در سراسر جهان خدمات ارائه می دهند. همه چیز به نیازهای خاص کسب و کار شما بستگی دارد تا به این نتیجه برسید که کدام پلتفرم با کسب و کار شما سازگار است. اگر به دنبال یک سیستم بسیار پیشرفته با طیف گسترده ای از امکان رشد هستید، **خدمات مشاوره مدام** شما را راهنمایی می کند تا راهنمایی کامل دریافت کنید و هزینه درست را پرداخت کنید. و اگر با برخی اصول اولیه شروع می کنید و می خواهید در هزینه ها صرفه جویی کنید، از تماس با **بخش مشاوره مدام** پشتیبان نخواهید شد.

معمولاً چیزی که بیش از همه مهم است این نیست که «کدام یک بهتر است؟»؛ مهم «پیدا کردن موردی است که نیازها و بودجه شما را بهتر پشتیبانی می کند» اگر در تصمیم گیری با مشکل مواجه هستید، ماایم به شما کمک کنیم.

منبع:

<https://www.linkedin.com/pulse/why-do-you-need-hire-crm-consultant-abhishek-sharma>



مرکز دانش مدیریت  
ارتباط با مشتری

آدرس سایت: modamcrm.com

شماره تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

شماره تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳۹۱۵۱۰۷۵