

۱۴ سؤال مهم در جلسه دموي نرم افزار CRM

زمان مطالعه: ۴ دقیقه



سؤالات بسیار مهمی که به شما کمک می کند تا یک نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری مناسب انتخاب کنید.

بدون مشتری، هیچ کسب و کاری معنای واقعی ندارد و صرفاً یک ایده است. موفقیت در کسب و کار هم بدون مشتریان وفادار محقق نمی شود. بسیاری از شرکتها برای جذب، حفظ و توسعه روابط با مشتریان به نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) روی می آورند. این نرم افزارها برای هر نوع کسب و کاری اعم از یک فروشگاه خانوادگی کوچک تا یک شرکت بزرگ در دسترس هستند. هر کدام از این نرم افزارها دارای امکانات متعددی هستند و تصمیم گیری در خصوص انتخاب آنها کاری به غایت مشکل است. خوشبختانه فرصت برگزاری جلسه معرفی نرم افزار CRM و دموي آن، توسط فروشندگان نرم افزار فراهم می شود. اما این جلسات به دلیل ناآگاهی شرکتها از نیازهای خود، عملاً به یک جلسه تبلیغاتی تبدیل می شوند و بر اساس زرق و برق نرم افزار و ویژگیهای ادعایی شرکت تولید کننده، منجر به تصمیمی غلط می شوند که در نهایت موجب ضرر و زیان مادی شدید برای شرکت متقاضی و عدم تناسب نرم افزار با نیازهای شرکت می شود. در این یادداشت به شما پرسشهایی را می آموزیم که باید آگاهانه در هر جلسه دموي نرم افزار CRM پرسید تا نرم افزاری را انتخاب کنید که متناسب با نیازهای شما باشد.



Modamcrm.com

شماره تلفن: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

شماره واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵



تصویر شماره یک: 14 سؤال مهم در جلسه دموی نرم افزار CRM

۱- چه امکاناتی در نرم افزار برای مدیریت فروش وجود دارد؟

یک نرم افزار CRM مناسب و مؤثر باید به خوبی بتواند امکان پیگیری فرصتهای فروش را ایجاد کند و توانایی تعریف کاریز فروش را از سرخ تا قطعی کردن فروش باید داشته باشد و باید این امکان را به تیم فروش بدهد که با سایر همکارانشان هماهنگ شوند.

۲- چطور نرم افزار با پلتفرم های اتوماسیون بازاریابی قابل یکپارچه سازی

است؟

برای این که از سرخ ها درست استفاده کنید به خصوص برای کسب و کارهایی فروشگاه آنلاین دارند، لازم است نرم افزار CRM به صورت بی نقصی با امکانات وب سایت و ارسال ایمیل و بازاریابی ایمیلی قابل یکپارچه سازی باشد.

۳- بانک اطلاعاتی مشتریان چه امکاناتی دارد؟

در طول برگزاری دموی نرم افزار CRM حتما بپرسید که بانک اطلاعاتی مشتریان دارای چه قابلیت هایی است و چطور می توانید به راحتی اطلاعات آن را فیلتر و جستجو کنید و چطور می توانید وضعیت مشتریان را به کمک آن ارزیابی کنید.

۴- چطور می شود در این نرم افزار CRM تعریف فعالیت کرد؟

مفیدترین نرم افزار CRM، نرم افزاری است که بتواند فعالیتهای جاری کارکنان نظیر وظایف، جلسات و تماسها را مدیریت کند، برای آنها زمانبندی مشخص کند و میزان پیشرفت را نشان دهد.



Modamcrm.com

شماره تلفن: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

شماره واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵

۵- این نرم افزار CRM، چه گزارشهایی دارد؟

قطعاً برای مدیران، امکانات گزارشگیری نرم افزارها بسیار مهم است چون به آنها برای تصمیم گیری کمک می کند. یک نرم افزار خوب باید امکانات گزارشدهی جامعی برای برطرف کردن نیازهای مدیران داشته باشد.

۶- نرم افزار CRM چه امکانات تحلیلی در خصوص هوش کسب و کار (BI) دارد؟

یک نرم افزار CRM قوی باید امکانات تحلیلی (Analytics) خوبی برای نشان دادن نتایج اقدامات شما داشته باشد. خیلی خوب است که شما بتوانید میزان رضایت مشتریان خود را بررسی کنید و ببینید برای افزایش رضایت آنها باید چه اقداماتی را در فروش و بازاریابی باید اصلاح کنید. امکان ایجاد داشبوردهای انعطاف پذیر بسیار مهم است.

۷- نرم افزار چه امکاناتی برای ارائه خدمات و پشتیبانی از مشتری دارد؟

به چه میزان نرم افزار امکان ارسال ایمیل و پیامک و یا دریافت تیکت دارد تا مشتری مطمئن شود که مشکلاتش در حال رسیدگی است.

۸- نرم افزار CRM تا چه اندازه ای امکانات امنیتی و تعریف سطح دسترسی دارد؟

مطمئن شوید که در نرم افزار امکانات لازم برای تعیین سطح دسترسی جلوگیری از هک شدن و دسترسی به اطلاعات اختصاصی شرکت وجود دارد.

۹- به چه میزان نرم افزار CRM با شبکه های اجتماعی قابل یکپارچه سازی است؟

حضور مشتریان در شبکه های اجتماعی و امکان ایجاد رابطه با آنها در این شبکه ها یک نیاز مهم است. یک نرم افزار CRM خوب باید قابلیت یکپارچه با شبکه های اجتماعی رایج نظیر اینستاگرام و لینکدین را داشته باشد.



۱۰- خدمات پس از فروش و پشتیبانی نرم افزار CRM چگونه است؟

بسیاری از شرکتهای فروشنده نرم افزار CRM ، پس از فروش، خدمات نامناسب یا گرانی را ارائه می دهند و عملاً پشتیبانی را قطع می کنند. مطمئن شوید تیم فروش شما به راحتی می تواند در هنگام نیاز به کمک آنها دست پیدا کند و همچنین شرکت مربوطه سریعاً مشکلات را پیگیری و حل می کند و نسخه های به روز نرم افزار را در اختیار شما قرار می دهد.

۱۱- در صورت رشد شرکت، آیا نرم افزار هم چنان قابل استفاده است؟

حتماً سوال کنید که نرم افزار تا چند کاربر امکان استفاده دارد و این که بانک اطلاعاتی آن قابلیت ذخیره سازی چند رکورد را دارد. مطمئن شوید که نرم افزار امکان تهیه نسخه پشتیبان را داشته باشد.

۱۲- تا چه میزان نرم افزار امکان ترسیم و عملیاتی کردن گردش کار را دارد؟

بسیاری از سازمانها نیازمند تعریف گردش کار و فرایند هستند تا مطمئن شوند کارهای فروش در مسیر درست پیش می رود. مطمئن شوید که نرم افزار بر اساس یک استاندارد نظیر BPMN2 قابلیت کار با گردش کارها را داراست.

۱۳- نسخه موبایل نرم افزار تا چه اندازه کامل است؟

اولاً مطمئن شوید نرم افزار نسخه موبایل دارد و ثانیاً این که امکانات آن چه میزان است.

۱۴- هزینه کل نرم افزار چقدر است؟

برخی از شرکتهای نرم افزاری یک نسخه با قیمت پایین معرفی می کنند و امکانات اصلی را به صورت مدولار و جداگانه عرضه می کنند. مطمئن شوید که هزینه کل نیازهای شما چقدر می شود. و کلام آخر، قبل از جلسه دمو، حتماً آموزش CRM ببینید و آگاهانه در جلسه شرکت کنید. حضور یک مشاور در مسیر استقرار کمک شایانی به جلوگیری از تصمیم غلط و ضرر و زیانهای ناشی از انتخاب یک نرم افزار CRM نامناسب خواهد کرد.

