

## ۷ کابوس رایج در پیاده‌سازی CRM و راه‌های مقابله با آن‌ها

مُدَام  
مرکز دانش مدیریت  
ارتباط با مشتری

کلیک کنید

WWW.MODAMCRM.COM

کابوس رایج در  
پیاده‌سازی CRM و  
راه‌های مقابله با آن‌ها

(یادداشت شماره ۸۵)  
یادداشتی از دکتر فرشید عبیدی

اغلب مشاهده می‌کنم که مدیران عامل در هنگام تصمیم‌گیری برای پیاده‌سازی نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با کابوس‌های مختلفی روبرو می‌شوند. این کابوس‌ها می‌توانند بر تصمیم‌گیری آنها تأثیر منفی بگذارند و حتی پروژه را به شکست برسانند. در این مقاله، به ۷ کابوس رایج در پیاده‌سازی CRM و راه‌های مقابله با آن‌ها می‌پردازیم.

### ۱. عدم پذیرش کارکنان (تیم فروش و...)

یکی از بزرگترین کابوس‌ها در پیاده‌سازی CRM، عدم پذیرش و همکاری کارمندان با سیستم جدید است. مقاومت در برابر تغییر به دلیل ترس از ناشناخته‌ها یا افزایش حجم کار می‌تواند مشکلات جدی ایجاد کند.



## راه حل

- **آموزش مداوم:** با ارائه آموزش‌های کاربردی به کارکنان و نشان دادن مزایای CRM در کار روزانه آنها، می‌توان مقاومت آنها را کاهش داد.
- **مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری:** درگیر کردن کارکنان در فرآیند انتخاب و پیاده‌سازی CRM، احساس مالکیت و تعلق را تقویت کرده و پذیرش آن را افزایش می‌دهد.

## ۲. پیچیدگی سیستم و نیاز به سفارشی سازی

بسیاری از شرکت‌ها پس از انتخاب CRM با پیچیدگی‌هایی روبرو می‌شوند که باعث می‌شود نیاز به سفارشی‌سازی بالا داشته باشد. این موضوع می‌تواند هزینه‌های پیش‌بینی نشده و تأخیر در پروژه ایجاد کند.



## راه حل

- **انتخاب CRM مناسب:** بهتر است قبل از انتخاب سیستم، نیازهای دقیق سازمان به خوبی تحلیل شود تا نرم‌افزاری متناسب با این نیازها انتخاب شود.
- **بهبود مدیریت پروژه:** استفاده از یک مدیر پروژه متخصص می‌تواند پیچیدگی‌ها را کاهش داده و فرآیند سفارشی‌سازی را بهینه‌سازی کند.

## ۳. انتقال داده‌های نادرست یا ناقص

یکی دیگر از کابوس‌های رایج، انتقال داده‌های نادرست یا ناقص به سیستم CRM جدید است. این مشکل می‌تواند به از دست رفتن اطلاعات حیاتی یا ایجاد اشتباهات در تحلیل‌های کسب‌وکار منجر شود.



## راه حل

- **تهیه برنامه انتقال داده:** قبل از انتقال داده‌ها، برنامه‌ریزی دقیقی برای فرآیند انتقال انجام شود و تیم یا کارشناس فناوری اطلاعات نظارت کاملی بر این فرآیند داشته باشد.
- **پاک‌سازی داده‌ها:** قبل از انتقال، داده‌ها بررسی و پاک‌سازی شوند تا خطاها و اطلاعات قدیمی حذف شوند.

## ۴. هزینه‌های پیش‌بینی نشده

یکی دیگر از کابوس‌های رایج، انتقال داده‌های نادرست یا ناقص به سیستم CRM جدید است. این مشکل می‌تواند به از دست رفتن اطلاعات حیاتی یا ایجاد اشتباهات در تحلیل‌های کسب‌وکار منجر شود.



## راه حل

- **بودجه بندی دقیق:** پیش بینی هزینه های واقعی از ابتدا با همکاری مشاوران حرفه ای می تواند از افزایش ناگهانی هزینه ها جلوگیری کند.
- **انتخاب راه حل های مبتنی بر ابر:** نرم افزارهای مبتنی بر ابر می توانند هزینه های پیش بینی نشده ای مانند ارتقاء سخت افزار یا نگهداری را کاهش دهند.

## ۵. عدم هماهنگی با استراتژی کسب و کار

گاهی اوقات CRM جدید با استراتژی کسب و کار همخوانی ندارد و این موضوع منجر به عدم استفاده کامل از قابلیت های نرم افزار می شود.



## راه حل

- **همسو کردن CRM با اهداف کسب و کار:** قبل از پیاده‌سازی، باید اهداف و نیازهای استراتژیک شرکت به دقت بررسی شوند و اطمینان حاصل شود که CRM انتخابی با این اهداف همخوانی دارد.
- **بازنگری و تطبیق:** در صورت لزوم، می‌توان پس از پیاده‌سازی سیستم، تغییراتی در استراتژی کسب و کار یا تنظیمات CRM ایجاد کرد تا همخوانی بیشتری ایجاد شود.

## ۶. کمبود پشتیبانی از فروشنده

کابوسی دیگر برای مدیران عامل، نبود پشتیبانی مناسب از سوی فروشنده CRM است. این می‌تواند در زمان بروز مشکلات فنی یا نیاز به ارتقاء سیستم، مشکلات جدی ایجاد کند.



## راه حل

- **انتخاب فروشنده معتبر:** بررسی دقیق سابقه فروشنده و دریافت توصیه‌نامه‌ها از مشتریان قبلی می‌تواند به انتخاب بهتر کمک کند.
- **قرارداد پشتیبانی:** در قرارداد خرید CRM باید بندهایی برای ارائه پشتیبانی فنی منظم و به‌موقع گنجانده شود.

## ۷. دردسرهای یکپارچگی با سیستم‌های دیگر

دردسرهای یکپارچه‌سازی CRM با دیگر سیستم‌های موجود در سازمان مانند ERP یا سیستم‌های مالی، یکی از کابوس‌های رایج است که ممکن است باعث از کار افتادن بخشی از سیستم‌ها یا ایجاد خطاهای داده‌ای شود.



## راه حل

- **یکپارچه‌سازی از ابتدا:** در انتخاب CRM باید توجه داشت که قابلیت یکپارچه‌سازی با سیستم‌های موجود را دارد.
- **استفاده از مشاوران IT:** در صورت نیاز، استفاده از مشاوران متخصص در یکپارچه‌سازی سیستم‌ها می‌تواند از بروز مشکلات جلوگیری کند.

## نتیجه گیری

پیاده‌سازی CRM یک پروژه حساس و پیچیده است که اگر به درستی انجام نشود، می‌تواند به کابوس تبدیل شود. با انجام تحقیقات دقیق، برنامه‌ریزی مناسب و انتخاب تیم‌های حرفه‌ای، می‌توان این کابوس‌ها را به حداقل رساند و CRM را به ابزاری کارآمد برای رشد کسب‌وکار تبدیل کرد. مدیران عامل با دقت به این نکات و دعوت از مشاوران با تجربه در استقرار CRM می‌توانند هزینه‌های زائد و احتمال شکست را به شدت کاهش دهند.