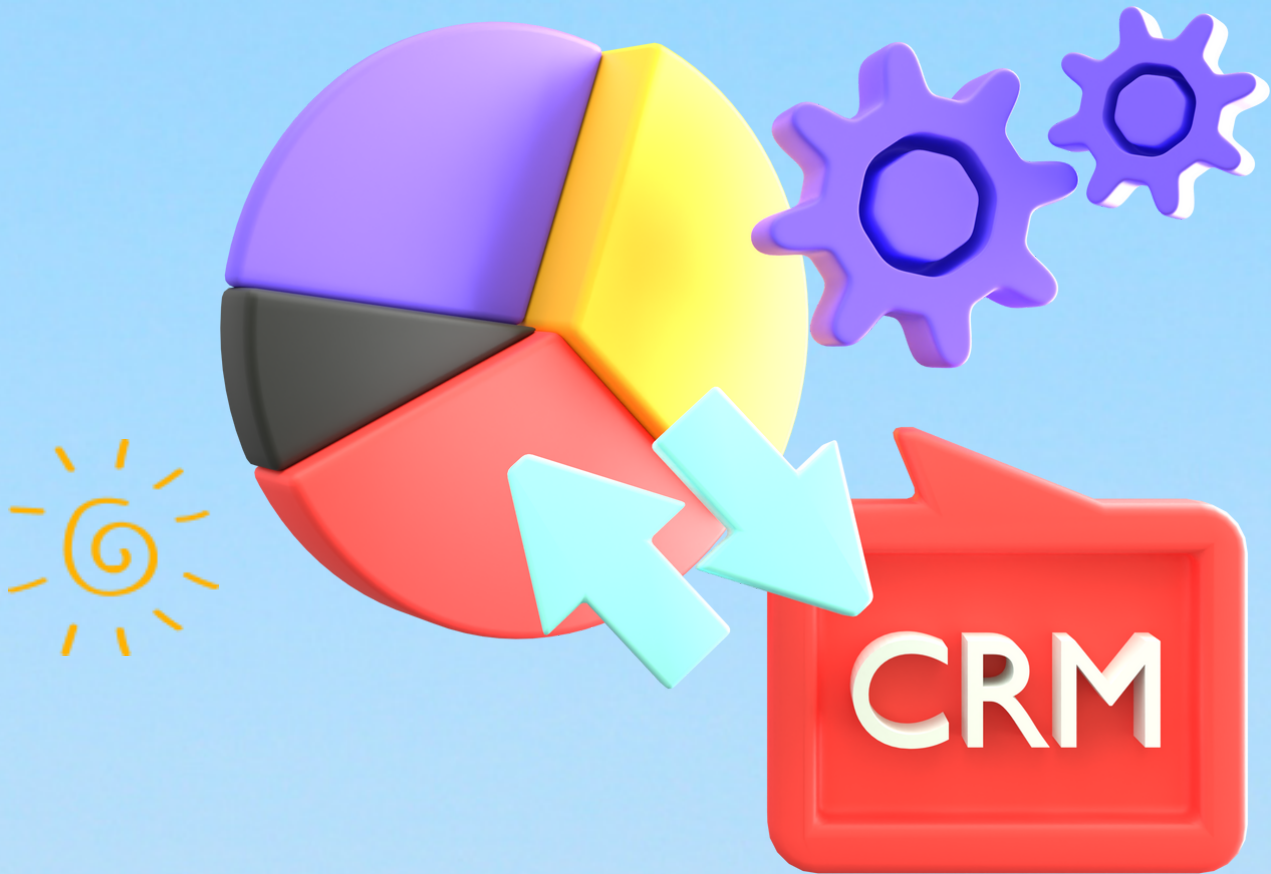




بهترین نرم افزارهای CRM مناسب کسب و کار



بهترین نرم افزارهای CRM مناسب  
کسب و کار



<https://iracode.com/the-best-crm-software-for-your-business/>



۰۹۱۲۴۱۰۴۵۳۵

حتی در صورتی که قبلا از نرم افزارهای CRM استفاده نکرده باشید، بدون شک شنیده اید که بسیاری از افراد و شرکتها از جمله رقبای شما به دنبال استفاده از بهترین نرم افزار CRM هستند. زیرا استفاده کردن از آنها میتواند نقش زیادی در صرفه جویی در وقت و همچنین افزایش فروش داشته باشد.

اما سوالی که ممکن است برای شما پیش بیاید این است که نرم افزار CRM چیست؟ و چگونه میتواند باعث افزایش فروش و بهبود کسب و کار ما شود؟ در پاسخ به این سوال باید گفت که نرم افزارهای CRM یا به صورت ساده "مدیریت ارتباط با مشتری" نوعی نرم افزار تجاری به شمار می آیند. آنها این امکان را در اختیار افراد و تیمها قرار می دهند تا بتوانند با مشتریان بالقوه خود، ارتباط سریعی برقرار کنند و میزان فروش خود را به حداکثر برسانند.

در گذشته فقط شرکت های بزرگ می توانستند بهترین نرم افزار CRM را تهیه و اجرا کنند. پیاده سازی و کار با آنها نیز کار پیچیده و مشکلی بود. اما امروزه این نرم افزارها از فضای کاربری آسان برخوردار هستند و معمولا به صورت رایگان در دسترس قرار می گیرند. به همین دلیل تمامی مشاغل و کسب و کارهای کوچک، متوسط و بزرگ می توانند از آنها بهره بگیرند.

### نرم افزار CRM چگونه باعث بهبود کسب و کار شما می شود؟

یک مورد معمول که در تمام ادارات اتفاق می افتد این است که کارمندان در هر زمانی که مورد نیاز باشد یک صفحه گسترده بر روی مانیتور کامپیوتر خود باز می کنند تا اطلاعات مربوط به مشتری را در آن وارد کند. استفاده از صفحات گسترده می تواند مفید باشد اما معمولا دارای معایبی هستند که از جمله آنها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- به روزرسانی، تفسیر و همگام سازی صفحات گسترده با اعضای تیم دشوار است.
- اطلاعات باارزش مشتریان شما در صندوق ورودی کارمندان به صورت جدا از هم پنهان می شود.
- یادداشت های ایجاد شده در صفحات گسترده توسط هر کارمند، ممکن است گم شود یا دور ریخته شود.
- اطلاعات و داده های شما در بین سیستم و افراد مختلف تقسیم می شود که این امر استفاده از اطلاعات و داده ها و همچنین همکاری در فروش را دشوار می کند.

در زمانی که کسب و کار شما تازه راه اندازی شده بود، ردیابی و ارتباط با مشتریان به وسیله ایمیل، کتاب آدرس و همچنین صفحات گسترده می توانست منطقی باشد.



اما در حال حاضر که شرکت و کسب و کار شما روند رو به رشدی دارد، نیاز است در نحوه اداره تجارت خود تغییر ایجاد کنید و به سراغ انتخاب و استفاده از بهترین نرم افزار CRM بروید. استفاده و اجرا کردن نرم افزارهای CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری، این امکان را در اختیار شما قرار می دهد تا علاوه بر ارتباط سریع تر و موثر تر با مشتریان خود، تمامی داده های شما را که در صفحات گسترده به صورت جدا شده در اختیار دارید را با یکدیگر ادغام کنید. این نرم افزارها که از یک پلتفرم ساده و در عین حال قدرتمند برخوردارند تمامی اطلاعات مشتریان را به صورت متمرکز جمع آوری می کند. بدین وسیله تمامی افراد و کارمندان یک شرکت می توانند به وسیله یک سیستم عامل به همه اطلاعات مورد نظر خود دست پیدا کنند.

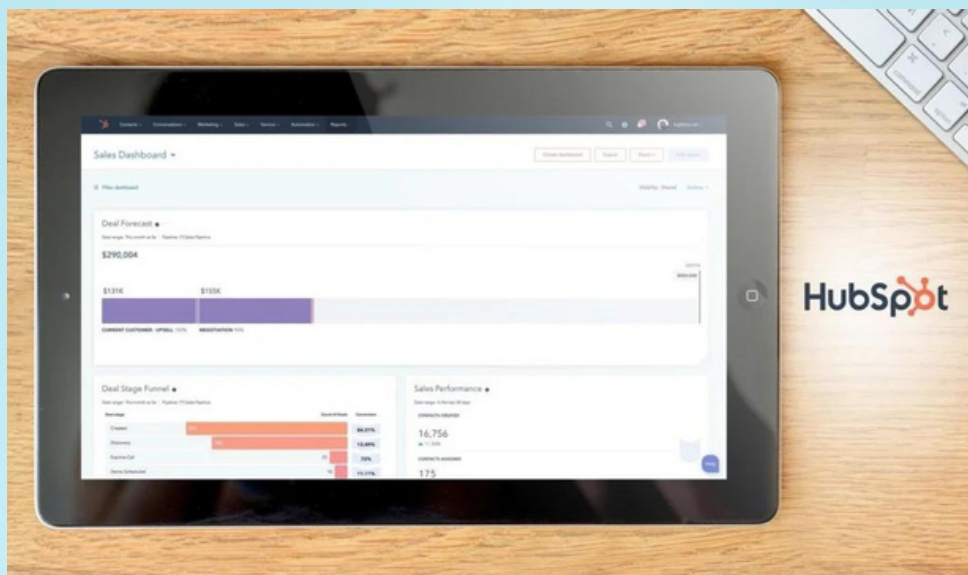
## معرفی بهترین نرم افزار CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری

متأسفانه تمامی نرم افزارهای CRM از قابلیت های برابری برخوردار نیستند. به همین دلیل بهتر است ابتدا هر کدام از آنها را مورد بررسی قرار دهید و موردی را که با شرایط کسب و کار شما مطابقت بیشتری دارد را انتخاب کنید.

در ادامه مطلب به معرفی نرم افزارهای برتر CRM می پردازیم که با چندین منبع داده سروکار داشته و از یکپارچه سازی با برنامه های شخص ثالث در جهت قابلیت توسعه پشتیبانی می کنند و می توانند همانند یک بستر مرکزی مناسب برای تمامی زحمات بازاریابی و همچنین ارتباط با مشتریان شما عمل کنند.

## HubSpot CRM

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری HubSpot یکی از بهترین نرم افزار CRM است که به صورت یکپارچه و رایگان جزئی از محصولات نرم افزاری قرار گرفته و در دسترس قرار می گیرد. این نرم افزار علاوه بر رایگان بودن از ویژگی های متنوعی برخوردار است که عبارتند از:

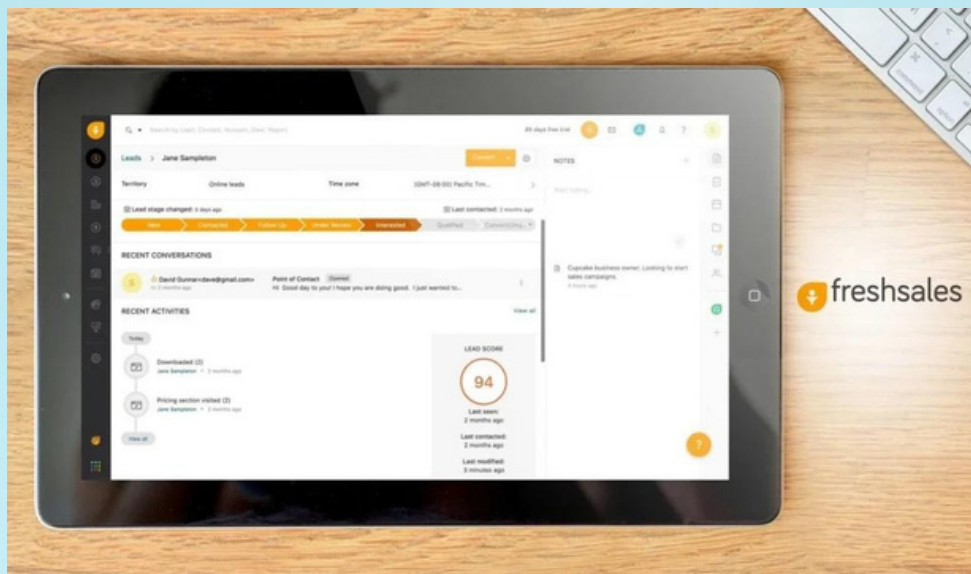


- دسترسی و ارتباط با مکان‌های مختلف نظیر تماس تلفنی، وب سایت، ایمیل، شبکه - های مجازی و .... که بیشترین فرایندهای فروش برخوردار هستند.
- ادغام سریع با سیستم کسب-وکار شما، به نحوی که شما نیازی به انجام تغییرات ندارید.
- سازماندهی منظم تمامی جزئیات ارتباط با مشتری
- تعیین و پیگیری مؤثر معاملات شما
- مدیریت تمامی عملکردهای نمایندگان شما
- ارائه یک داشبورد واحد و دقیق که بر اساس آن تمامی کارمندان امکان پیگیری فعالیت‌های سازمانی را داشته باشند.

## نرم- افزار Freshsales CRM

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری Freshsales یکی دیگر از بهترین نرم - افزار CRM محسوب می-شود که در جهت کمک کردن به تیم-های فروش ساخته و طراحی شده است. از ویژگی-های اصلی این سیستم می-توان به ساده - سازی مدیریت دسترسی متمرکز اشاره کرد. این ویژگی این امکان را در اختیار شما قرار می-دهد تا بتوانید به صورت موثر مشتریان و کارمندان خود را بررسی کنید و به آنها امتیاز دهید. شما می-توانید آنها را اولویت-بندی کنید. این امر باعث می-شود تا بتوانید تشخیص دهید کدام افراد آماده فروش هستند و یا کدام افراد به پرورش بیشتری نیاز دارند.

از دیگر ویژگی-های منحصر به فرد نرم-افزار Freshsales می-توان به تماس مستقیم، ردیابی ایمیل، ردیابی رویداد، گزارش-گیری و مدیریت فروش و تجزیه و تحلیل اشاره کرد.



## نرم - افزار NetSuite CRM

NetSuite یکی از بهترین نرم - افزار CRM است که نیازهای مشاغل کوچک و متوسط را تامین می - کند. ساخت و طراحی این سیستم به گونه - ای صورت گرفته است که می - توان از این نرم - افزار در سطح وسیعی از مشاغل و صنایع نظیر تولید، توزیع عمده، خرده فروشی و ... استفاده کرد.

NetSuite یکی از ابزارهای جامع و کامل CRM به شمار می - آید که می - تواند تمامی تعاملات مشتریان را به صورت کامل در اختیار شما قرار دهد. این ویژگی به وسیله قابلیت - های CRM قدرتمند، که دارای مدیریت خدمات مشتری، SFA، اتوماسیون بازاریابی، مدیریت روابط شریک هستند، حاصل می - شود.

همچنین از برنامه موبایلی برای دو سیستم عامل iPhone و Android برخوردار است. این ویژگی این امکان را در اختیار شرکت - های در حال رشد قرار می - دهد تا همکاری - های خود را به خارج از محل کار گسترش دهند و بدین وسیله باعث افزایش بهره - وری در شرکت شوند.

با به کارگیری تلفن همراه کارمندان امکان مدیریت قیمت - ها، کارمزد، تجدید مشتری، پردازش سفارش، پیگیری وضعیت سفارش، مدیریت موجودی، مدیریت موجودی و ... می - آورند.

