

سیستم مدیریت منابع سازمانی قو



مدیریت ارتباط با مشتری CRM

توسعه سیستم‌های فناوری خبره

معرفی CRM ارائه شده که امروزه در دسترس می‌باشد.

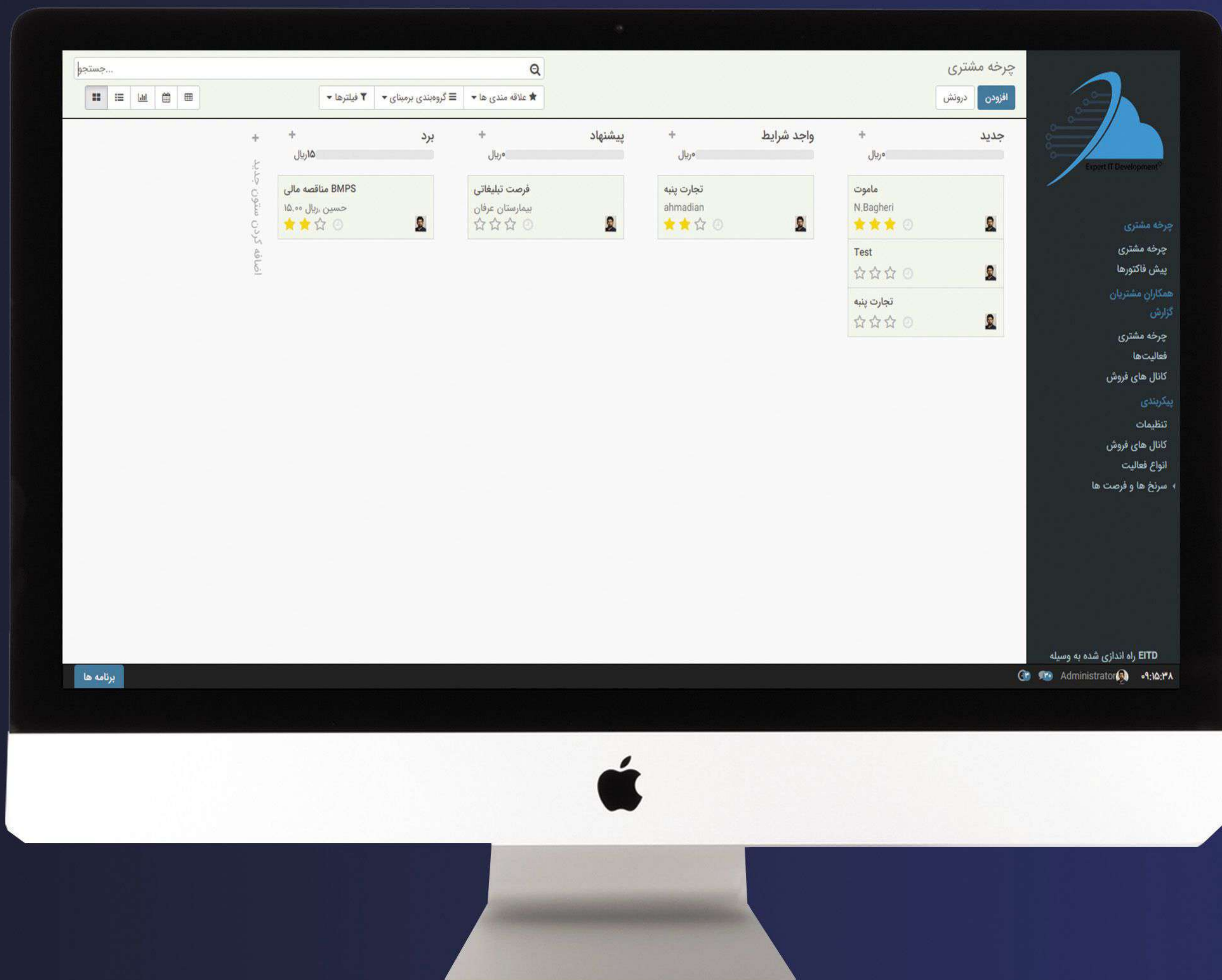
بازار CRM امروزه تعداد قابل توجهی از راه حل‌ها و سیستم‌های نرم‌افزاری قابل جایگزین را ارائه می‌دهد. بعضی از شرکت‌های بزرگتر (که به طور معمول نیاز میزبانی را در نظر می‌گیرند) در حالی که دیگران بیشتر به نیازهای SMEها (معمولا با استفاده از یک راه حل ابر میزبان) راه‌کار خود را ارائه می‌دهند.

هنگامی که به راه حل‌های CRM می‌رسیم، ارائه دهندگان باید محصول خود را با فضای کسب و کار که به طور مداوم در حال تغییر است، تطبیق بدهند. برای مثال، راه حل‌های بیشتر CRM در حال حاضر برای تلفن همراه در دسترس می‌باشند. این یک مزیت بسیار مهم برای شرکت‌های مدرن است و تطبیق پذیری CRM را به ارمغان می‌آورد. CRM باید قادر به حفظ روابط مشتری خود به طور مستقیم از تلفن یا تبلت شما باشد و همچنین به همراه راه کار شما، فعالیت‌های فروش شما را مدیریت می‌کند.

انتظارات مشتری در مورد ویژگی‌های CRM باعث تغییر بهترین شیوه‌ها می‌شود. کسب و کارهای مدرن بیش از توانایی مدیریت مخاطبین خود نیاز دارند؛ یک CRM باید ویژگی‌های دیگری مانند ابزارهای ارتباطی فوری، ایمیل، تلفیق تلفنی یا چت، اجتماعی بودن و مهمتر از همه داشتن یک رابط کاربری عالی برای فروشندگان خود داشته باشد تا بتواند مولد باشد.



شکل ۱ - سیستم مدیریت منابع سازمانی قو



شکل ۲ - نمای چرخه مشتری قو

مقایسه ویژگی‌ها

برای ارائه یک مقایسه منسجم از راه‌حل‌های برتر CRM، ما یک جدول از مهمترین ویژگی‌های CRM را ارائه می‌دهیم. این‌ها به دسته‌های زیر دسته بندی می‌شوند: مدیریت ارتباط با مشتری، فروش، بازاریابی، گزارشات، و بهره‌وری و کاربردپذیری.

معرفی نرم افزار CRM

■ شرکت Salesforce

Salesforce که در سال ۱۹۹۹ توسط یک مدیر سابق اوراکل تاسیس شد، اولین سیستم فروش نرم افزاری CRM و اکوسیستم سازمانی است. پلت فرم Salesforce CRM، به نام SalesCloud، یک پیشنهاد SaaS است که اجازه می‌دهد تیم‌های فروش با استفاده از آن به چندین راه حل مبتنی بر ابر دسترسی پیدا کرده تا مکان‌های مناسبی را یافت کرده و معاملات بیشتری را منعقد کنند. هر ساله سه ارتقاء عمده وجود دارد.

◆◆ فروش هوشمندانه‌تر و بیشتر با اولین نرم افزار CRM جهان ◆◆

تنها نسخه رایگان Salesforce نسخه "Developer Edition" است که از لحاظ تعداد داده و کاربران محدود است. Salesforce همچنین ۱۰ سیستم اشتراکی و تخفیفی برای موسسات غیرانتفاعی و موسسات آموزش عالی ارائه می‌دهد. راه حل‌های کسب و کار Salesforce عبارتند از: راه حل‌های کسب و کار Salesforce عبارتند از: Salesforce IoT Cloud، Sales Cloud، Cloud Service، Cloud Marketing، Cloud Analytics، App Cloud و چهار مدل قیمت گذاری و نسخه‌های مختلف در دسترس هستند: SalesforceIQ CRM Starter، Professional، Enterprise و نامحدود (همه آن‌ها ماهانه صورتحساب می‌گیرند). برای این مقایسه، Salesforce Enterprise را انتخاب خواهیم کرد.

■ Zoho CRM

AdventNet در سال ۱۹۹۶ تاسیس شد و نام خود را در سال ۲۰۰۹ به Zoho CRM تغییر داد و شروع به تمرکز بر روی خدمات SaaS کرد. Zoho مجموعه برنامه‌های کسب و کار با بیش از ۳۰ برنامه مدیریتی را برای شرکت شما ارائه می‌دهد. تنها در فضای ابری به طور کاملاً یکپارچه و با قابلیت اجرا بر روی تلفن همراه در دسترس می‌باشد. این پیشرو نرم افزار ابری، بودجه خود را به طور عمده بر پروژه‌های تحقیق و توسعه متمرکز می‌کند و به این واقعیت اذعان دارد که به سرمایه‌گذارهای خصوصی خارجی وابسته نیستند.

◆◆ سیستم عامل برای کسب و کار ◆◆

Zoho CRM در ۴ نسخه ارائه می‌شود: استاندارد، حرفه‌ای، سازمانی و CRM Plus. برای کمتر از ۱۰ کاربر، می‌توانید از Zoho CRM به صورت رایگان استفاده کنید. برای این مقایسه ما تصمیم به مقایسه نسخه حرفه‌ای این نرم افزار گرفته‌ایم.

SugarCRM ■

SugarCRM نرم افزار CRM مبتنی بر وب موجود در منبع باز یا در نسخه تجاری است. رابط مدرن آن به کارکنان و مشتریان کمک می‌کند تا به راحتی ارتباط برقرار کند و همچنین یک برنامه تلفن همراه را شامل می‌شود. در اصل به عنوان منبع باز منتشر شده، SugarCRM دیگر نسخه انجمن خود را از زمان انتشار نسخه ۷ به روز نمی‌کند، اما شما هنوز هم می‌توانید از forks مانند منبع vTiger استفاده کنید.

◆◆ نرم افزار CRM مورد اعتماد میلیون نفر در سراسر جهان ◆◆

SugarCRM به چهار نسخه تقسیم می‌شود: انجمن، حرفه‌ای، سازمانی و نهایی. این راه حل به صوت آنلاین یا نصب در محل با امکان سفارشی سازی برای هر دو نسخه در دسترس است. برای این مقایسه، ما تصمیم گرفتیم نسخه سازمانی SugarCRM را بررسی بکنیم.

Pipedrive ■

Pipedrive در سال ۲۰۱۰ به عنوان نرم افزاری جدید در بازار تاسیس شد. این راه حل به گونه‌ای مدیریت و هدایت فروش اختصاص دارد. این در رابطه با مدیران فروش بر مبنای تجربه فروش مستقیم آن‌ها توسعه یافته است. CRM محصول منحصر به فرد آن‌هاست و تنها یک نسخه در دسترس است.

◆◆ بهترین برای تیم‌های کوچک ◆◆

بسیار آسان، Pipedrive را می‌توان به سرعت (در کمتر از ۲ دقیقه) بدون دانش خاصی نصب کرد. این نرم افزار مبتنی بر ابر است و شما می‌توانید از طریق تلفن همراه خود در هر جایی که هستید، از آن استفاده کنید.

Swan CRM ■

قویک نرم افزار کاملاً بومی است که در سه نسخه موجود است که دو مورد نصب در محل و یکی به صورت ابری میزبانی می‌شود. بیش از ۳۶۰ برنامه در دسترس است به لطف تحولات متعدد ساخته شده توسط فناوری خبره، تمای برنامه‌های این سیستم مورد تایید قانون هستند در حالی که توسط برترین توسعه دهندگان توسعه یافته و اختصاص داده شده به نسخه‌های خاص برای نیازهای خاص.

◆◆ کسب و کار خود را گسترش دهید ◆◆

برای این مقایسه ما برنامه CRM قورا که در نسخه ابر میزبانی می‌شود. انتخاب می‌کنیم. ویژگی منحصر به فرد این پیشنهاد این است که کاملاً قابل تنظیم است. بیش از ۳۰ برنامه وجود دارد که اکثریت قریب به اتفاق موارد کاری را پوشش می‌دهند. این برنامه‌ها همه در سرورهای قو به یک پایگاه داده متصل می‌شوند و چرخه فروش شرکت شما را به بقیه عملیات تجاری شما مرتبط می‌کند.

مقایسه ویژگی‌ها

CRM قو	Pipedrive	Sugar CRM	Zoho CRM	SaleForce CRM Enterprise	CRM مدیریت ارتباط با مشتری
مدیریت فرصت‌ها					
✓	✗	✓	✓	✓	مدیریت فرصت‌ها
✓	✗	✓	✗	✓	ارزیابی فرصت‌ها
✓	✗	✓	✓	✓	مدیریت فرصت‌ها
✓	✗	✗	✗	✓	مدیریت فرصت‌ها
کسب فرصت‌ها					
✓	✗	✓	✓	✓	یکپارچگی ایمیل‌ها
✓	✗	✓	✓	✓	فرم تماس
✓	✓	✓	✓	✓	درونش حجیم
✓	✗	✗	✗	✗	ارتباط وب سائیتی تماس به عمل-Call to Action
مسیرهای فروش					
✓	✓	✓	✓	✓	مدیریت فرصت‌ها
✓	✓	✗	✗	✓	مدیریت مسیر فروش
✓	✓	✗	✗	✗	مسیر فروش بر اساس تاریخ انقضا
✓	✓	✓	✓	✓	گزارش تماس‌ها
✓	✗	✗	✗	✓	اسکرپت‌ها/اقدامات خودکار بعدی
ارتباطات					
✓	✓	✓	✓	✓	شرکت‌ها
✓	✓	✓	✓	✓	اطلاعات تماس
✓	✓	✓	✗	✗	عکس مخاطبین
✓	✓	✓	✓	✓	چندی مخاطبی شرکت‌ها
✗	✗	✓	✗	✓	چندین شرکت برای مخاطبین

فروش	SaleForce CRM Enterprise	Zoho CRM	Sugar CRM	Pipedrive	CRM قو
پیش فاکتورها					
پیش فاکتور	✓	✓	✓	✗	✓
لیست قیمت‌ها	✓	✗	✓	✗	✓
قالب‌های پیش فاکتور	✓	✓	✓	✗	✓
امضای الکترونیک	✓	✗	✗	✗	✓
پرداخت آنلاین	✗	✗	✗	✗	✓
مذاکره درونی	✓	✓	✗	✗	✓
UOM چندگانه	✗	✗	✗	✗	✓
سفارشات فروش					
سفارشات فروش	✓	✓	✓	✗	✓
صورت حساب	✗	✓	✗	✗	✓
پورتال مشتری	✗	✗	✗	✗	✓
یکپارچگی حمل و نقل (هزینه + پیگیری)	✗	✗	✓	✗	✓
مدیریت اشتراک‌ها	✗	✗	✗	✗	✓
راهبری فرصت‌های جدید					
ایمیل رسانی انبوه	✓	✓	✓	✗	✓
سیستم وب جهت ضبط فرصت‌ها	✓	✓	✓	✗	✓
ردیابی فرصت‌ها (صفحات پر بازدید)	✗	✗	✗	✗	✓
پرورش فرصت‌ها					
رویدادها	✗	✗	✗	✗	✓
نظرسنجی	✓	✓	✗	✗	✓
وبلاگ‌ها	✗	✗	✗	✗	✓

گزارش دهی	SaleForce CRM Enterprise	Zoho CRM	Sugar CRM	Pipedrive	CRM قو
گزارشات					
تحلیل فعالیت‌ها	✓	✓	✓	✓	✓
تحلیل خطوط فروش	✓	✓	✓	✓	✓
تحلیل فروش	✓	✓	✓	✓	✓
تحلیل صورت حساب‌ها	✗	✓	✗	✗	✓
پیش بینی فروش	✓	✓	✓	✗	✓
کمیسیون و اهدافها	✓	✓	✓	✗	✗
تکرار فعالیت کسب و کار در محدوده زمانی مشخص	✗	✗	✗	✗	✓
موتور گزارش دهی					
نمودارهای پویا	✓	✓	✓	✓	✓
جداول محوری پویا	✗	✗	✗	✗	✓
داشبورد با قابلیت شخصی سازی	✓	✓	✓	✓	✓

CRM قو	Pipedrive	Sugar CRM	Zoho CRM	SaleForce CRM Enterprise	بهره‌وری و کاربردپذیری
بهره‌وری					
✓	✓	✓	✓	✓	یکپارچگی VOIP
✓	✓	✓	✓	✓	یکپارچگی تقویم
✓	✗	✗	✗	✓	چت آنلاین در زمان واقعی
✓	✓	✓	✓	✓	قابلیت اضافه کردن زمینه‌ها
✗	✓	✓	✗	✓	Drag&Drop زمینه‌ها
✗	✗	✗	✗	✗	قابلیت ارتباط با شبکه‌های اجتماعی
ایمیل‌ها					
✓	✗	✓	✓	✓	یکپارچگی ایمیل
✓	✗	✓	✗	✓	قالب‌های ایمیل
کاربردپذیری					
✓	✓	✓	✓	✓	رابط کامل وب
✓	✓	✓	✓	✓	برنامه موبایل
✓	✗	✓	✓	✓	نرم افزار اندروید آفلاین
✗	✗	✓	✓	✓	نرم افزار ios آفلاین
✓	✓	✓	✓	✓	چند زبانه
رابط‌ها					
✓	✓	✓	✓	✓	API

رابط کاربری

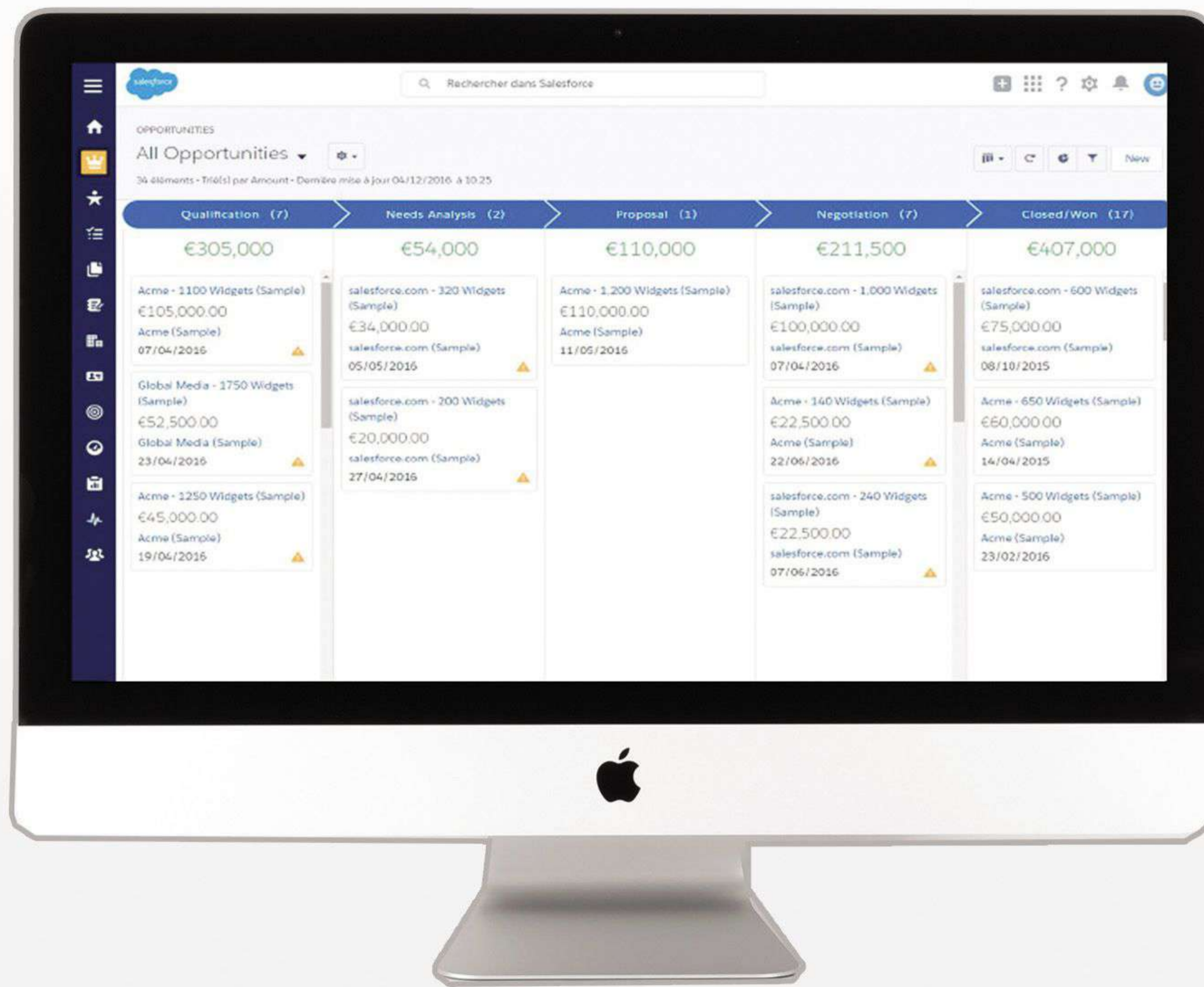
هنگامی که به کارآیی و رضایت کاربر پایانی می‌رسیم، کاربردپذیری از قابلیت‌های غیر قابل تنظیم یکی از مهم‌ترین عوامل در هر پلتفرم نرم‌افزاری می‌باشد. به منظور ارائه یک قاعده قوی، یک راه حل CRM باید به نیاز و اهداف کاربران خود توجه کند تا به طور فعال به آنها در دستیابی به اهدافشان کمک کند. رابط کاربر پشتیبانی از طراحی محصول کلی در رمزگشایی عوامل انسانی مانند ترجیحات، عادت‌ها و مهارت‌های آموخته به طور موثری به منظور خدمت به هدف مورد نظر از نرم‌افزار برای کسب و کار مربوطه است که از آن استفاده کنید. یک طراحی بسیار کاربردی در ارائه یک تجربه کاربر مثبت بسیار مهم است.

کاربردپذیری به صورت کیفی به عنوان توانایی نرم‌افزار برای پیش‌بینی آنچه کاربر ممکن است نیاز داشته باشد اندازه‌گیری شده است. این شامل اطمینان از این است که تمام عناصر رابط کاربری دارای دسترسی آسان باشند که درک و استفاده از آنها را آسان می‌کند. نرم‌افزاری که به خوبی طراحی شده است، کاربردپذیری را فراهم می‌کند که به کاربران کمک می‌کند تا با سیستم و دریافت نتایج منحصر به فرد مورد نظر خود احساس راحتی کنند. این کار به کاربران کمک می‌کند تا سریعاً اقدامات خود را انجام دهند و در کارهای روزانه خود به کار بیشتری برسند. بهترین شیوه‌ها همچنین نشان می‌دهد داشتن یک رابط کاربری ساده با سازگاری (عناصر رایج) و یک طرح بندی صفحه بر اساس اهمیت سلسله‌مراتبی و جریان در این روند بسیار تاثیر گذار است.

کاربردپذیری	SaleForce CRM Enterprise	Zoho CRM	Sugar CRM	Pipedrive	CRM قو
راهبری و جستو	۳ از ۵	۳ از ۵	۳ از ۵	۵ از ۵	۴ از ۵
فرصت‌های خطوط فروش	۴ از ۵	۱ از ۵	۱ از ۵	۵ از ۵	۵ از ۵
برنامه موبایل	۴ از ۵	۴ از ۵	۴ از ۵	۳ از ۵	۳ از ۵
انعطاف پذیری گزارشات	۳ از ۵	۲ از ۵	۳ از ۵	۳ از ۵	۴ از ۵
سرعت و بارگذاری مجدد صفحات	۳ از ۵	۲ از ۵	۲ از ۵	۴ از ۵	۵ از ۵

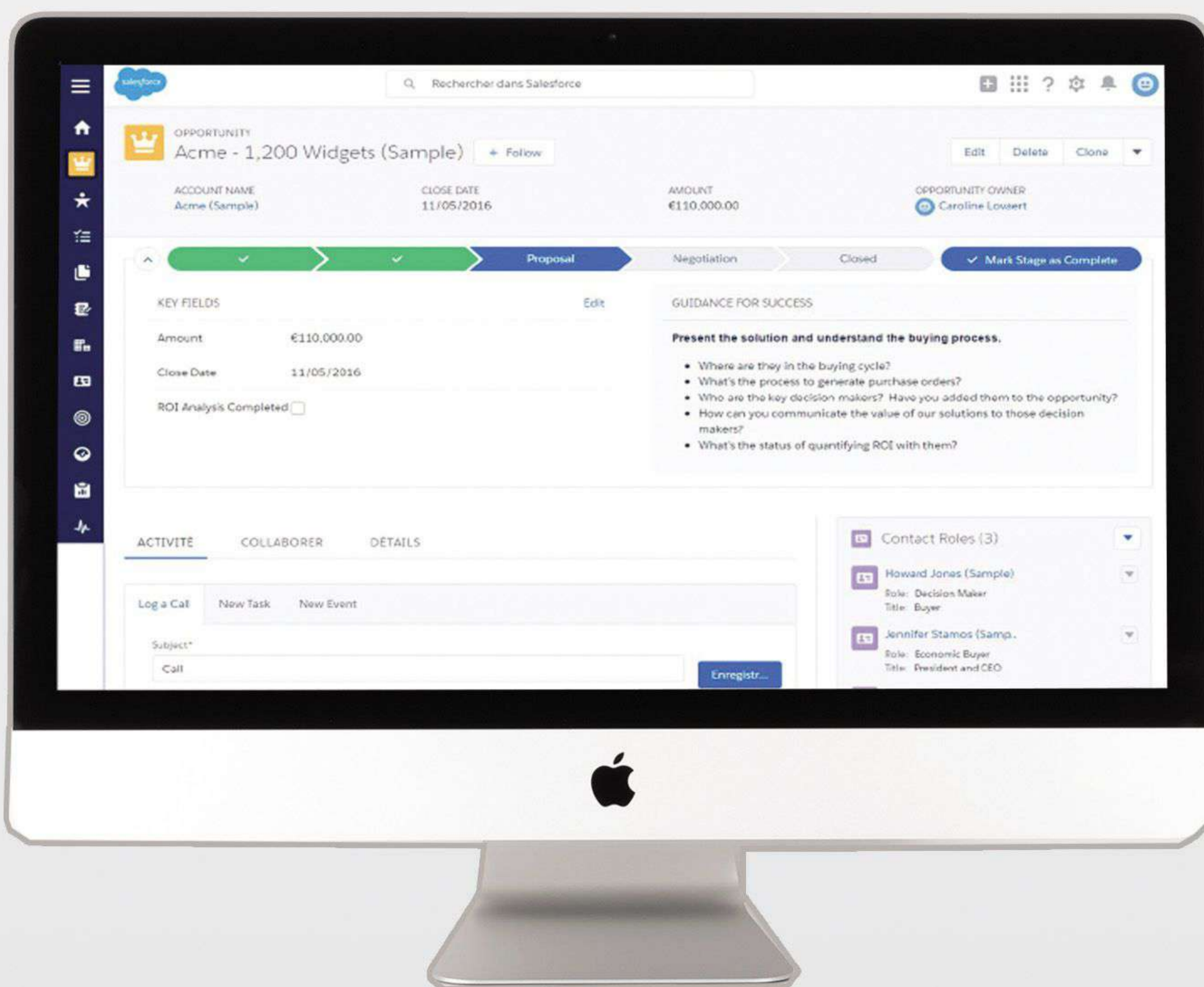
بخش بعدی شامل تصاویر رابط کاربری نرم افزارهای موجود در لیست جهت مقایسه بهتر می باشد.

رابط کاربری - Salesforce

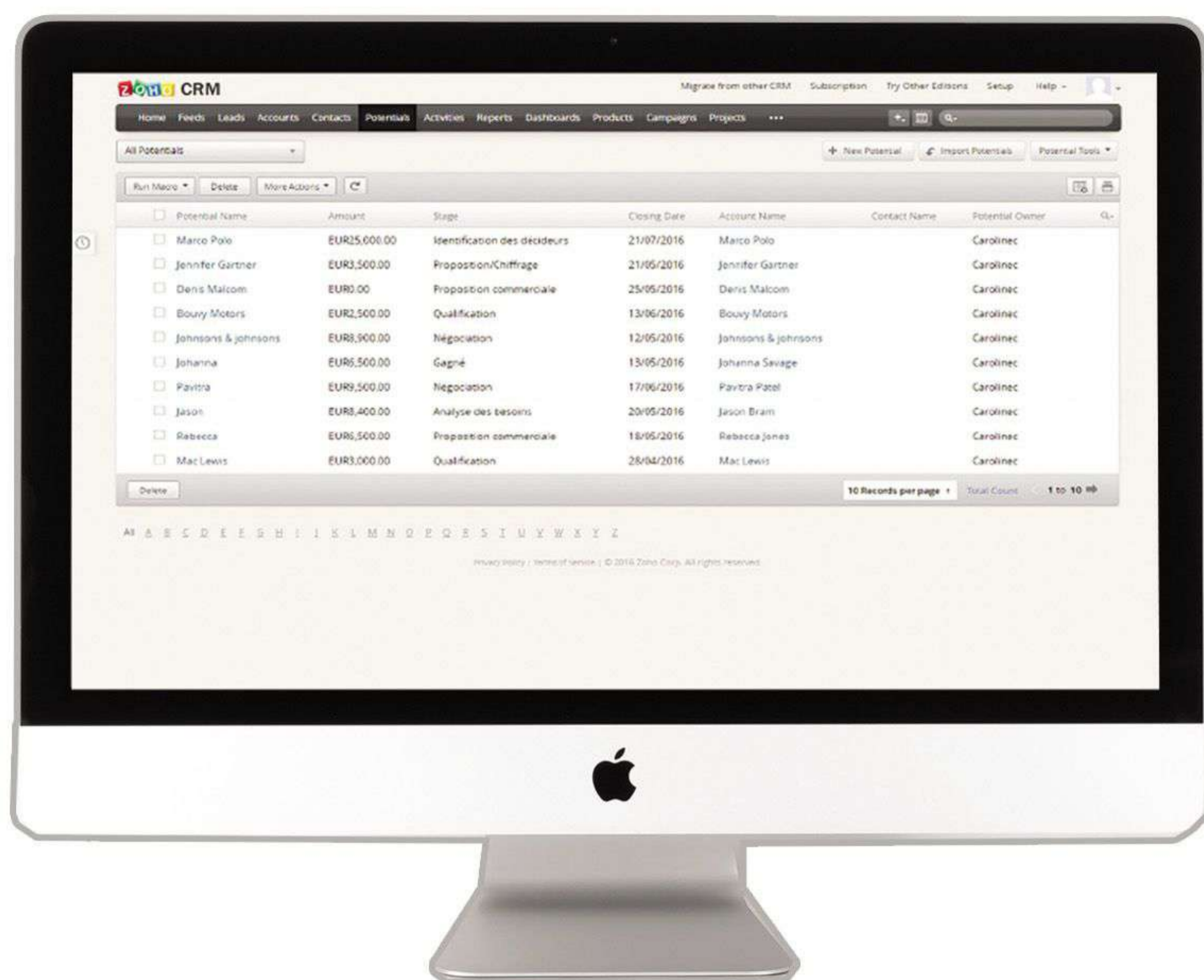


شکل ۳ - فرصت - نمای کانبان

رابط کاربری - Salesforce

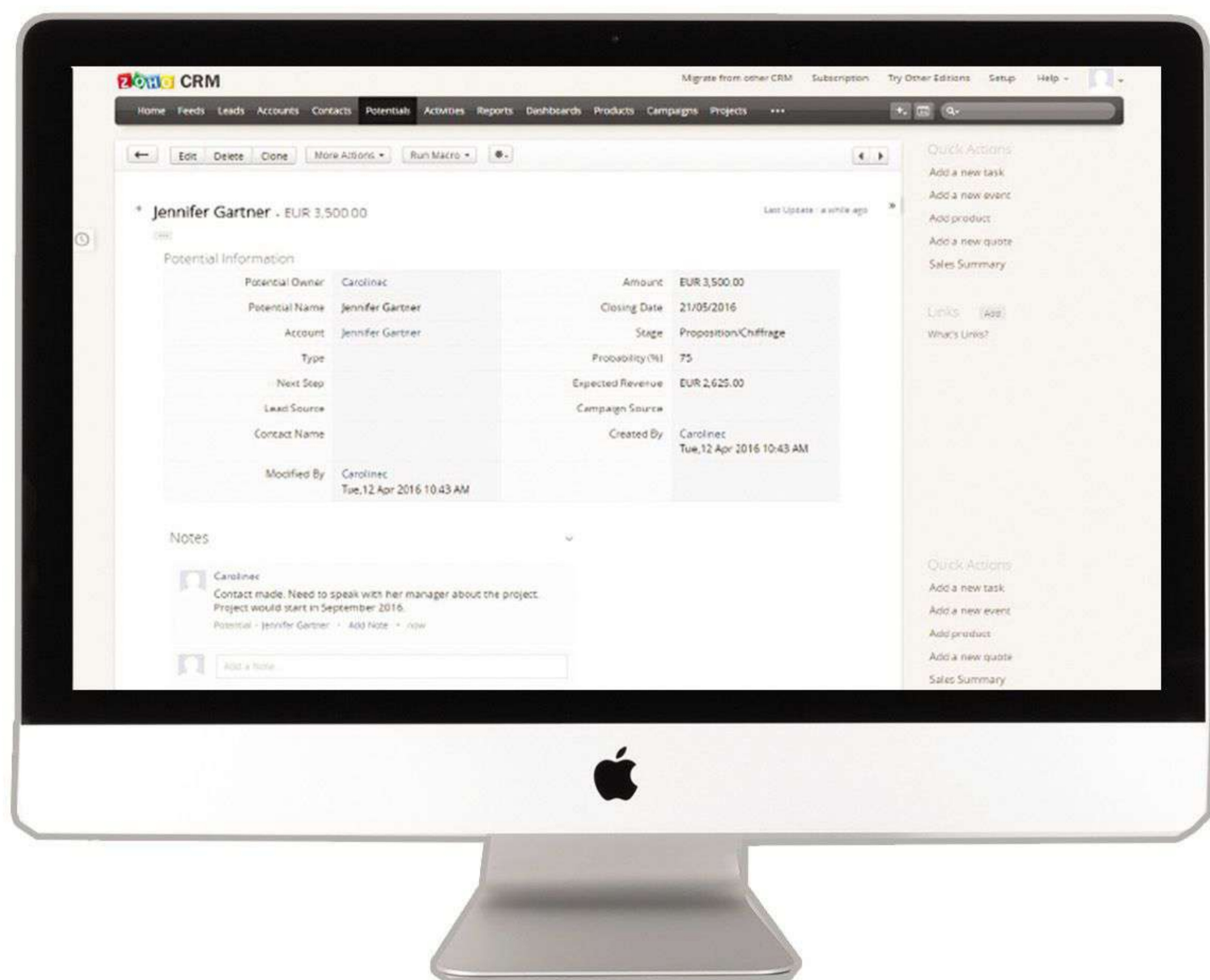


شکل ۴ - فرصت - نمای فرمی



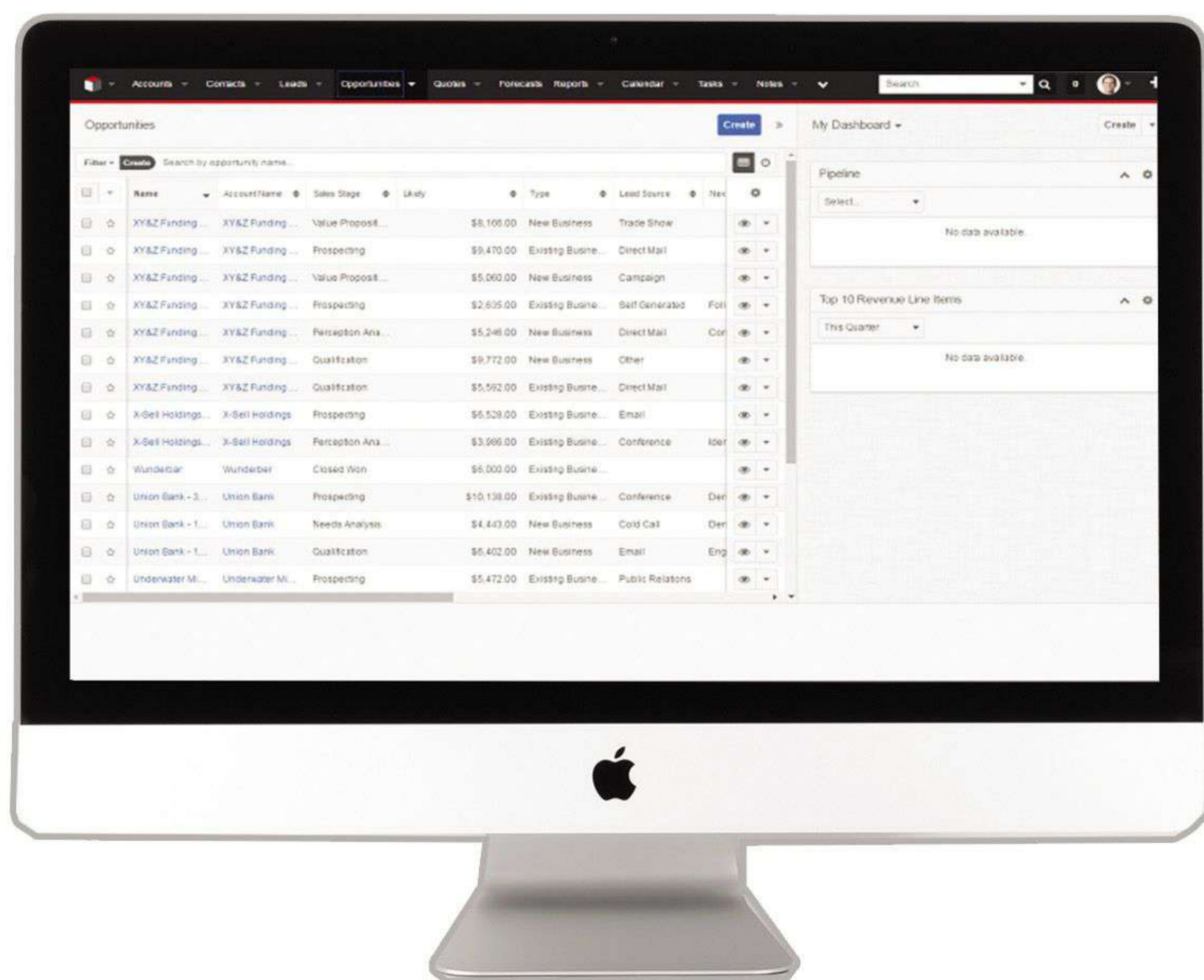
رابط کاربری - Zoho

شکل ۵ - فرصت - نمای لیستی



رابط کاربری - Zoho

شکل ۶ - فرصت - نمای فرمی

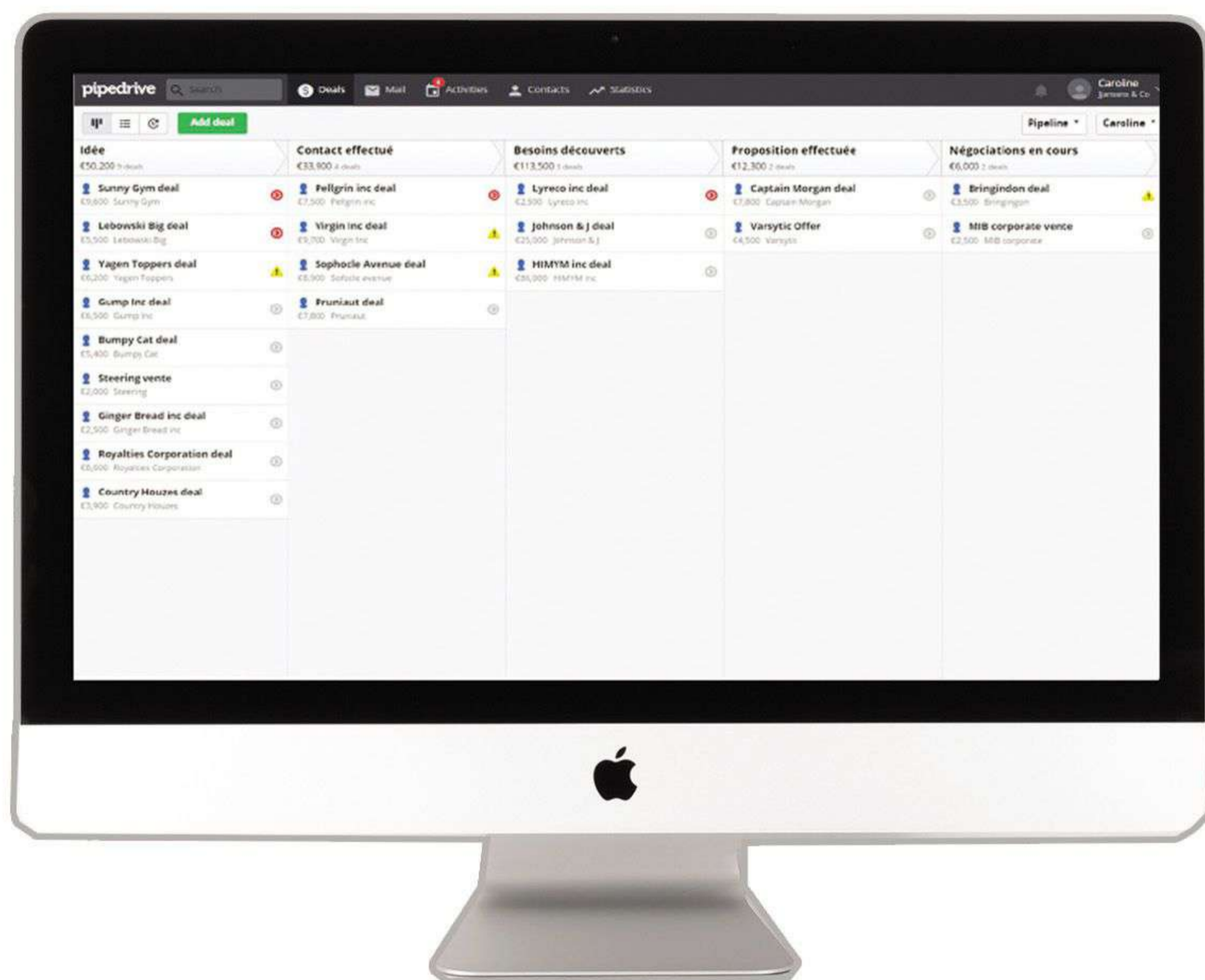
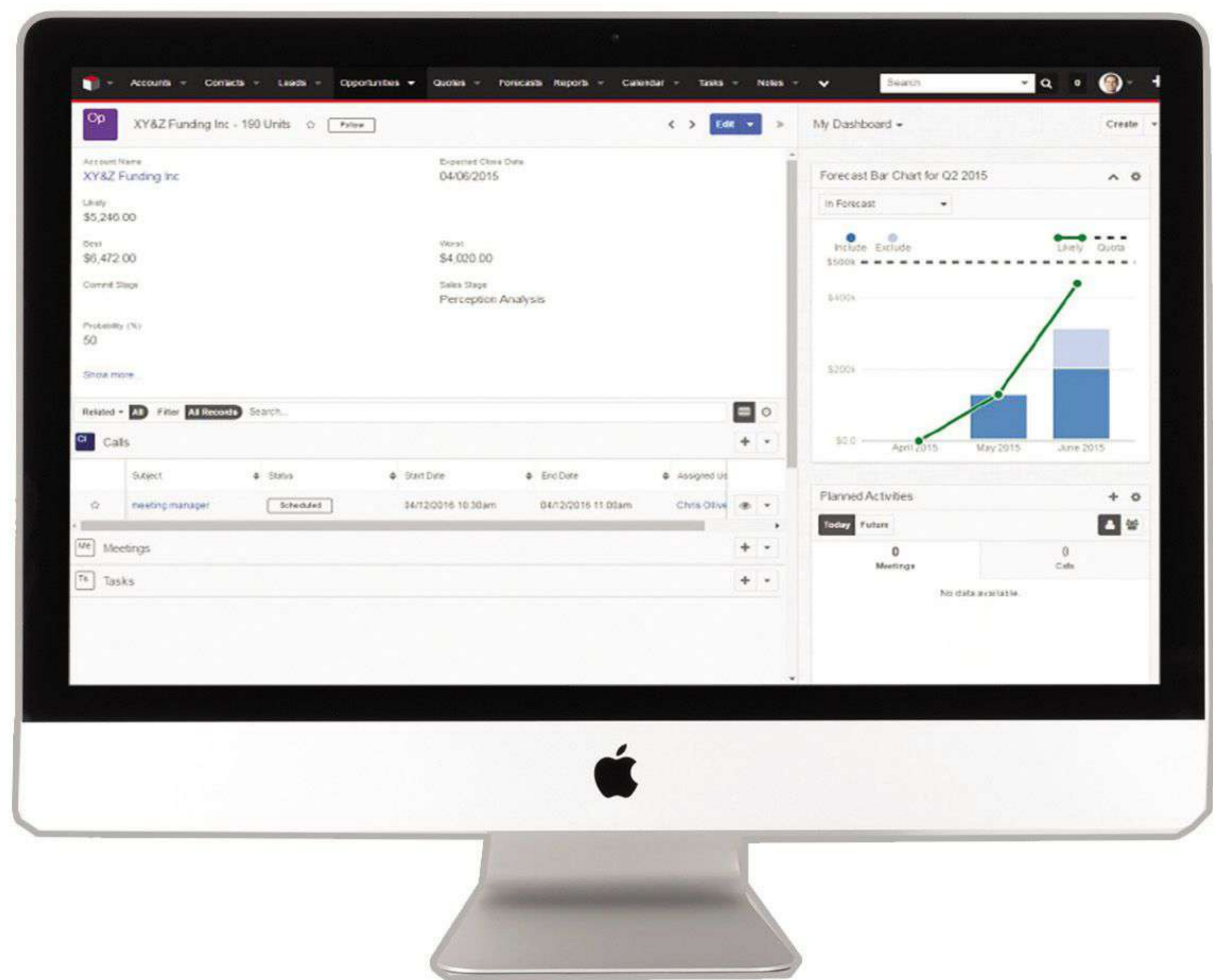


رابط کاربری - Sugar

شکل ۷ - فرصت - نمای لیستی

رابط کاربری - Sugar

شکل ۸ - فرصت - نمای فرمی

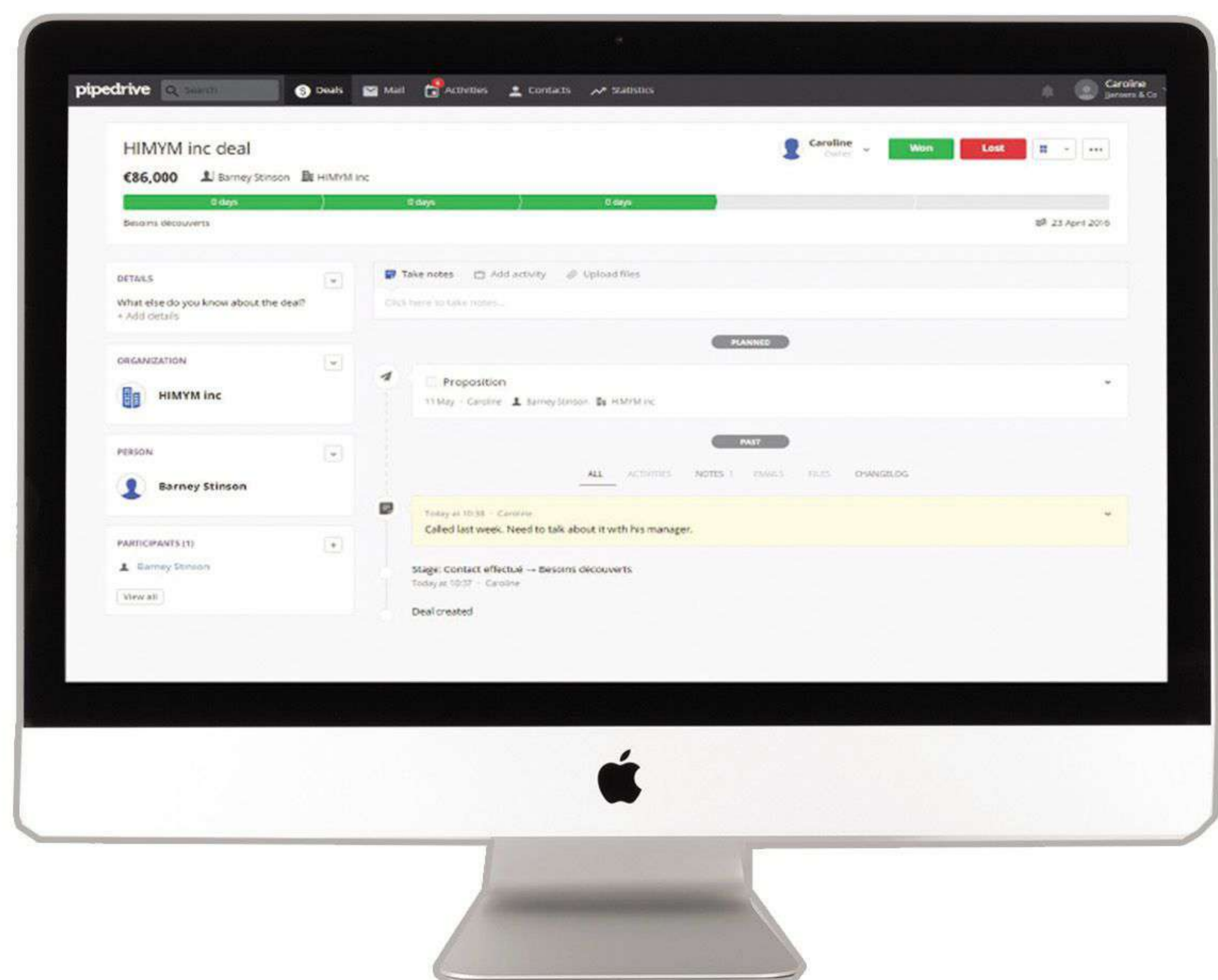


رابط کاربری - Pipedrive

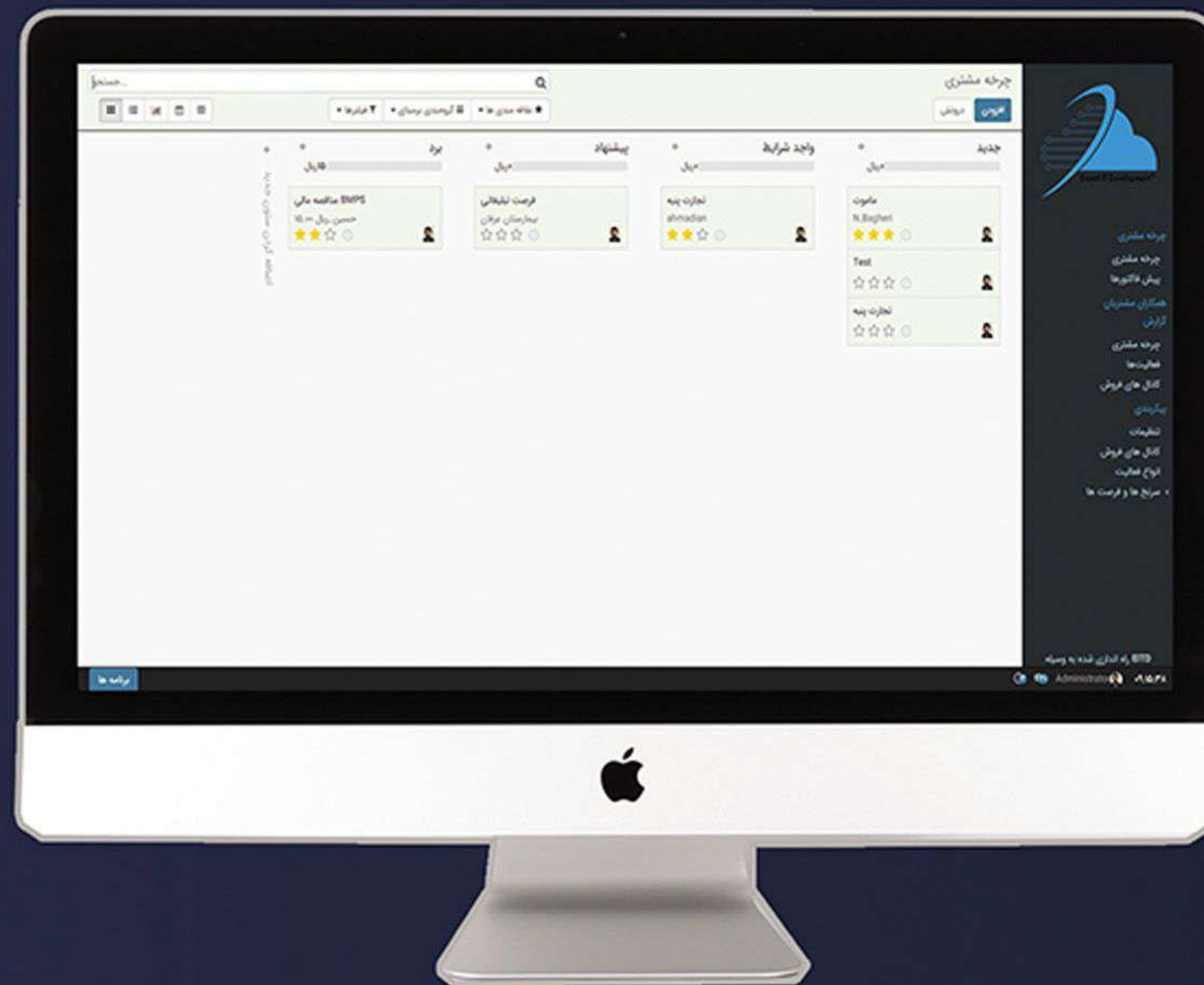
شکل ۹ - فرصت - نمای کانبان

رابط کاربری - Pipedrive

شکل ۱۰ - فرصت - نمای فرمی



رابط کاربری - قو



شکل ۱۱ - فرصت - نمای کانبان

رابط کاربری - قو



شکل ۱۲ - فرصت - نمای فرمی

نتیجه گیری

انتخاب و اجرای یک راه حل CRM یک تصمیم مهم و همچنین یک سرمایه گذاری قابل توجه است. با توجه به نیازهای عملی کسب و کار منحصر به فرد شما باید با دقت آن را مورد توجه قرار دهید. اگر شما در حال انتخاب یک راه حل CRM هستید، در اینجا قبل از تصمیم گیری، نکاتی را باید در نظر داشته باشید.

ابتدا اطمینان حاصل کنید که اهداف خود را تعریف کنید. مثال هایی از این اهداف می تواند به دست آوردن منافع بیشتر، بهبود نرخ تبدیل، مدیریت تیم های فروش خود، ارتقاء مشتریان موجود و غیره باشد. در مرحله دوم، چه نوع از تکنولوژی یا پشتیبانی را شما ترجیح می دهید که با شما کار کند؟ آیا شما ترجیح می دهید خودتان را از طریق سرور پیش فرض نرم افزار خود نگه دارید یا از یک راه حل ابری میزبانی شده توسط فروشنده نرم افزاری استفاده کنید؟

علاوه بر این، بودجه و صلاحیت های داخلی شما چیست؟ راه حل های پیش فرض توسط شرکت های بزرگ ترجیح داده می شود، زیرا آنها کنترل بیشتری را بر روی پلت فرم می گذارند و می توانند در غلبه بر نگرانی های امنیتی کمک کنند. به جای آن، راه حل های آنلاین برای SMEها توصیه می شود، زیرا سفارشی سازی و هزینه ها (میزبانی، تعمیر و نگهداری، خدمات پیاده سازی، و غیره) معمولاً حداقل یا حتی در نرخ پایه قرار می گیرند.

هنگامی که هزینه ها و سودمندی های مرتبط با این عوامل را ارزیابی می کنید، کسب و کارتان را بهتر می توانید با راه حل های بالقوه موجود در بازار تجزیه و تحلیل کنید. در مقایسه با ویژگی های هر راه حل، به یاد داشته باشید که نیازهای کارکرد کارکنان سیستم را در وظایف عملیاتی روزانه خود در نظر بگیرید. همچنین در نظر گرفتن نیازهای کسب و کار تصمیم گیرندگان در سازمان؛ یک راه حل بهینه از تلاش همه کاربران پشتیبانی می کند. اطمینان حاصل کنید که قابلیت استفاده از سیستم مورد نظر خود را دقیق در نظر بگیرید. سادگی باعث کمک به پذیرش سریعتر نرم افزار برای کاربران و در نهایت اجازه می دهد تا فروشنده در سازمان شما مولدتر باشند. از لحاظ قابلیت استفاده، Pipedrive و قو اجازه می دهد تا ویژگی های پیشرفته تر یاد بگیرند و به سرعت در مقایسه با بقیه راه حل های موجود در بازار به سرعت مورد استفاده قرار گیرند.

همانطور که بسیاری از کارشناسان CRM ذکر کرده اند، آینده همراه با راه حل های یکپارچه پشتیبانی از فروش چند کاناله و ارتباطات موثر است. یک ابزار موبایل اجازه می دهد تا کارکنان به سرعت به درخواست مشتری واکنش نشان دهند. در حالی که یک ابزار یکپارچه می تواند باعث کار بیشتر کارمندان و صرفه جویی در وقت شود و همچنین یک پایگاه داده پاک و یکپارچه را برای کسب و کار به ارمغان بیاورد.

در نهایت، فراموش نکنید که به تصویر بزرگ نگاه کنید. اگر یک هدف بلند مدت شرکت برای افزایش حجم فروش خود باشد، بهترین روش انتخاب راه حل CRM، شروع یک راه حل است که می تواند در طول زمان رشد کند. برای رسیدن به این هدف، یک راه حل انعطاف پذیر با ویژگی های قوی که می تواند ابزارهایی را ارائه دهد که در کنار هم با CRM برای مدیریت کسب و کار کار می کنند، انتخاب ایده آل یک راه حل مقیاس پذیر و مقرون به صرفه می باشد.

سیستم مدیریت منابع سازمانی قو

توسعه سیستم‌های فناوری خبره



info@eitd.ir



+۹۸۲۱ ۲۲۵۴۳۶۱۸



ایران، تهران، خیابان اختیاریه شمالی، خیابان شهید دوقوز، پلاک ۲۲، واحد ۴