



مسير
MÄSIR XRM

فهرست مطالب

- اسپرلوس در یک نگاه
- درباره اسپرلوس
- سیستم مدیریت ارتباطات جامع (XRM) چیست؟
- XRM مسیر برای چه کسب وکارهایی مناسب است؟
- اهداف استفاده از سیستم ارتباط با مشتری (XRM)
- مزایای استفاده از سیستم ارتباط با مشتری (XRM)
- ویژگی‌های اصلی XRM مسیر
- امکانات XRM مسیر
- معیارهای انتخاب XRM مسیر
- مراحل پیاده‌سازی XRM مسیر
- مشتریان XRM مسیر
- راه‌های ارتباطی

اسپرلوس در یک نگاه

Customer club

باشگاه مشتریان (loyalty)



Campaig

کمپین



programming

برنامه نویسی



Support

پشتیبانی



Content production

تولید محتوا



Logo design

طراحی لوگو



Hosting

هاستینگ



Web design

طراحی سایت



SEO

سئو و بهینه سازی



Digital catalog

کاتالوگ دیجیتال



Digital business card

کارت ویزیت دیجیتال



Graphic design

طراحی گرافیک



Brand book

طراحی برند بوک



XRM

سامانه مدیریت ارتباطات جامع



درباره اسپرلوس

اسپرلوس تخصصی ترین هایپر دیجیتال مارکتینگ در سال ۸۹ با هدف کمک به کسب و کارها برای حضور در دنیای دیجیتال فعالیت خود را به شکل رسمی آغاز کرد. ما هر ساله با تلاش دوچندان فعل خواستن را صرف کردیم و تخصصمان را در نهایت خلاقیت در راستای پیشرفت اهداف کسب و کارها به کار گرفتیم. خروجی سال ها تلاش تیم حرفه ای و متعهد ما نامی نیک از برند اسپرلوس ساخته است که همواره حس اعتماد را به مشتریان القا می کند.

اسپرلوس با فرایند منحصر به فردی که دارد همواره از صفر تا صد مسیر در کنار کسب و کارها به عنوان مشاور و مجری بوده است و سطح جدیدی از استانداردها را شکل داده است. تعهد، اخلاق، تخصص و خلاقیت در اسپرلوس همواره باور ما بوده است و این اصول ارزشمند نام اسپرلوس (سرای شاهان) را برازنده این برند کرده است. ما فعالیت خود را در ایران آغاز کردیم اما دیری نگذشت که به پشتوانه تخصص و تجربه توانستیم توجه مخاطبین در خارج از کشور را جلب کنیم و اینک شعبه اسپرلوس در کشور عمان شهر مسقط فعالیت خود را آغاز کرده است.

اسپرلوس برای شما مسیر آنلاین شدن را طراحی و سپس برای شما اجرا می کند. افتخار ما در اسپرلوس این است که با الهام گرفتن از نام مجموعه (سرای پادشاهان) خدماتی در شان مشتریان ارائه دهیم؛ و به گونه های برنامه ریزی نموده ایم تا در طولانی مدت بتوانیم به طور شایسته های از این خدمات پشتیبانی کنیم. و باور ما این است که قلب اسپرلوس برای کسب و کار شما می تپد.



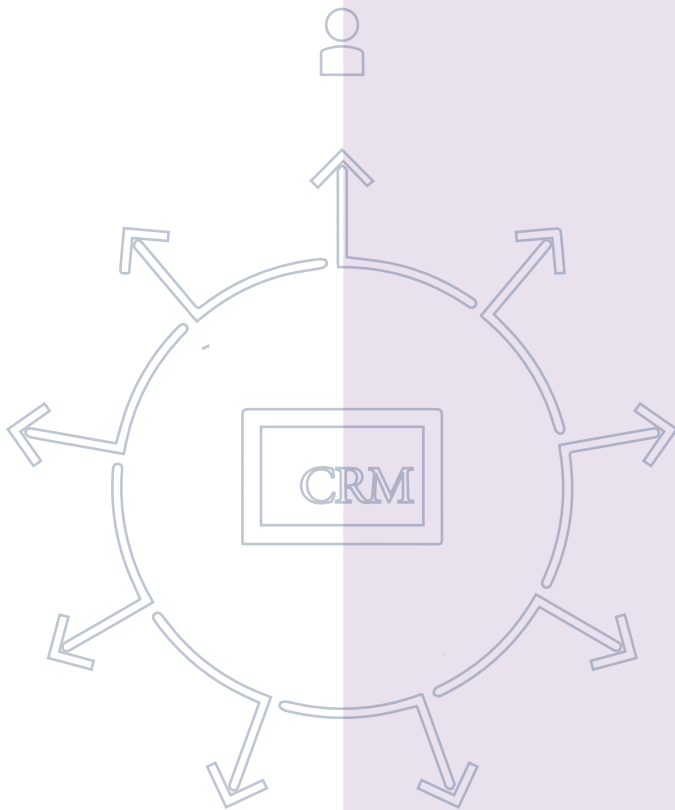
سامانه مدیریت ارتباطات جامع (XRM) چیست؟

در XRM یا Extended Relationship Management، تمرکز روی ارتباط با X است. این X می‌تواند مشتریان، تجهیزات، دارایی‌ها یا هر چیز دیگری باشد. به بیان دقیق‌تر، XRM به طراحی سیستماتیک تعاملات یا روابط سازمان با محصولات خریداری شده یا فروخته شده اشاره دارد. هدف XRM ساده‌سازی روابط با سیستم‌ها یا تجهیزات و دیجیتالی کردن فرآیندهای مربوطه است.



سیستم‌های XRM به شرکت‌ها کمک می‌کنند تا اطلاعات مشتریان را در یک پایگاه داده متمرکز جمع‌آوری و سازماندهی کنند. این اطلاعات می‌تواند شامل تاریخچه تعاملات، خریدها، ترجیحات و نیازهای مشتریان باشد. با استفاده از این داده‌ها، شرکت‌ها می‌توانند به طور موثرتری با مشتریان خود ارتباط برقرار کرده و نیازهای آنها را پیش‌بینی کنند.

XRM یک ابزار قدرتمند برای بهبود کارایی و اثربخشی فعالیت‌های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش است که به شرکت‌ها کمک می‌کند تا روابط بلندمدت و مستحکم‌تری با مشتریان خود برقرار کنند.



XRM مسیر برای چه کسب و کارهایی مناسب است؟

۱- کسب و کارهای کوچک و متوسط (SMEs)

- نیاز به مدیریت مشتریان: مدیریت اطلاعات مشتریان، پیگیری سفارشات و ارتباطات با مشتریان.
- افزایش فروش: پیگیری فرصت‌های فروش و بهبود فرآیندهای فروش.
- اتوماسیون بازاریابی: اجرای کمپین‌های بازاریابی هدفمند و پیگیری نتایج.

۲- فروشگاه‌های خرده‌فروشی و تجارت الکترونیک

- مدیریت مشتریان و خریده‌ها: پیگیری تاریخچه خرید مشتریان و ارسال پیشنهادات شخصی‌سازی شده.
- پشتیبانی و خدمات پس از فروش: مدیریت درخواست‌های مشتریان و ارائه خدمات پشتیبانی.
- افزایش وفاداری مشتریان: برنامه‌های وفاداری و تحلیل رفتار مشتریان.

۳- کسب و کارهای خدماتی

- مدیریت ارتباطات با مشتریان: ثبت و پیگیری تماس‌ها، ایمیل‌ها و جلسات با مشتریان.
- مدیریت پروژه‌ها: پیگیری پروژه‌های مشتریان و زمانبندی دقیق.
- بهبود رضایت مشتریان: پاسخگویی سریع به درخواست‌ها و شکایات مشتریان.



۴- آژانس‌های املاک و مستغلات

- مدیریت مشتریان و املاک: پیگیری املاک موجود و نیازهای مشتریان.
- پیگیری معاملات: مدیریت فرآیندهای خرید و فروش املاک.

۵- مراکز درمانی و بهداشتی

- مدیریت پرونده‌های بیماران: ثبت اطلاعات پزشکی و تاریخچه درمانی بیماران.
- مدیریت نوبت‌دهی: زمانبندی و پیگیری نوبت‌های بیماران.
- بهبود ارتباطات با بیماران: ارسال یادآوری‌ها و پیگیری وضعیت بیماران.

۶- شرکت‌های مالی و بیمه

- مدیریت مشتریان و پرونده‌ها: ثبت و پیگیری اطلاعات مشتریان و پرونده‌های مالی.
- اتوماسیون بازاریابی مالی: اجرای کمپین‌های بازاریابی برای محصولات مالی.

۷- تولیدی و توزیع

- مدیریت زنجیره تأمین: پیگیری سفارشات و مدیریت موجودی.
- بهبود ارتباط با تأمین‌کنندگان و مشتریان: ثبت و پیگیری تعاملات با تأمین‌کنندگان و مشتریان.
- افزایش کارایی عملیاتی: بهبود فرآیندهای تولید و توزیع.



۸- مؤسسات آموزشی

- مدیریت دانشجویان و فارغ التحصیلان: ثبت اطلاعات دانشجویان و پیگیری وضعیت تحصیلی.
- مدیریت دوره‌ها و کلاس‌ها: زمانبندی و پیگیری دوره‌های آموزشی.
- ارتباطات و بازاریابی آموزشی: اجرای کمپین‌های بازاریابی برای جذب دانشجویان جدید.

۹- سازمان‌های غیر انتفاعی و خیریه‌ها

- مدیریت کمک‌کنندگان و داوطلبان: ثبت و پیگیری اطلاعات کمک‌کنندگان و داوطلبان.
- برنامه‌ریزی و اجرای کمپین‌ها: اجرای کمپین‌های جمع‌آوری کمک‌های مالی.
- تحلیل و گزارش دهی: تحلیل تأثیرات و نتایج فعالیت‌های سازمان.



اهداف استفاده از سیستم ارتباط با مشتری (XRM)

۱- بهبود مدیریت مشتریان

- جمع‌آوری و نگهداری اطلاعات مشتریان.
- دسترسی آسان به اطلاعات.

۲- افزایش فروش

- مدیریت فرصت‌های فروش.
- تحلیل فروش.

۳- افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

- ارتباطات شخصی‌سازی شده.
- پاسخگویی سریع به درخواست‌ها و شکایات، بهبود پاسخگویی به درخواست‌ها و حل سریع مشکلات مشتریان.

۴- بهبود کارایی عملیاتی

- اتوماسیون فرآیندها که زمان و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد.
- هماهنگی بهتر بین بخش‌های مختلف، بهبود همکاری و هماهنگی بهتر میان تیم‌های فروش، بازاریابی و پشتیبانی.

۵- تحلیل و گزارش‌دهی بهتر

- گزارش‌های جامع و دقیق، تهیه گزارش‌های دقیق از عملکرد فروش، بازاریابی و خدمات مشتریان.
- تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌ها و استفاده از تحلیل داده‌ها برای اتخاذ تصمیمات استراتژیک بهتر.

مزایای استفاده از سیستم ارتباط با مشتری (XRM)

۱- بهبود روابط با مشتریان

- شخصی سازی ارتباطات، ارسال پیام ها و پیشنهادات شخصی سازی شده بر اساس تاریخچه تعاملات و ترجیحات مشتریان.
- افزایش تعاملات مثبت، برقراری ارتباط مداوم و مثبت با مشتریان از طریق کانال های مختلف.

۲- افزایش کارایی و بهره‌وری

- اتوماسیون وظایف تکراری.
- مدیریت بهتر زمان و منابع، بهینه سازی استفاده از زمان و منابع انسانی.

۳- بهبود عملکرد فروش و بازاریابی

- پیگیری بهتر فرصت ها، پیگیری دقیق تر و کارآمدتر فرصت های فروش.
- بهبود بازاریابی هدفمند، ایجاد کمپین های بازاریابی هدفمند و مؤثرتر.

۴- افزایش درآمد و سودآوری

- افزایش فروش های متقابل و جانبی، شناسایی فرصت های فروش اضافی به مشتریان فعلی.
- افزایش نرخ تبدیل، بهبود نرخ تبدیل فرصت ها به مشتریان واقعی.

۵- تحلیل و بهبود مستمر

- شناسایی روندها و الگوها، شناسایی روندهای بازار و الگوهای رفتاری مشتریان.
- بهبود فرآیندها، تحلیل داده ها برای بهبود مستمر فرآیندهای کسب و کار.

MASIR XRM

ویژگی های اصلی XRM مسیر

- مدیریت ارتباطات مشتری
- ایجاد فاکتور / ایجاد پیش فاکتور / ایجاد فاکتور اعتباری
- اتوماسیون بازاریابی
- خدمات و پشتیبانی مشتریان
- مدیریت پروژه
- مدیریت وظایف
- باشگاه مشتریان
- مدیریت محصولات
- مدیریت قراردادهای
- ایجاد پایگاه دانش
- پنل اختصاصی مشتریان
- چک لیست کارها اختصاصی هر کاربر
- مدیریت مالی مانند ثبت هزینه و پرداختی ها
- اتصال به سایر سیستم های تحت وب و نرم افزارهایی
- مانند حسابداری و انبار داری
- چت آنلاین

امکانات XRM مسیر

- ماژول فروش
- ماژول بازاریابی
- ماژول مدیریت استخدام
- ماژول گزارش دهی و تحلیل
- ماژول کوتاه کننده لینک
- ماژول مدیریت خرید و تامین کنندگان
- ماژول پیامک به صورت سفارشی سازی
- ماژول فروشگاه ساز
- ماژول نوبت دهی و قرار ملاقات
- ماژول درگاه پرداخت

معیار های انتخاب XRM مناسب

معیار های انتخاب XRM مناسب

انتخاب سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) مناسب برای کسب و کار شما نیازمند بررسی دقیق و ارزیابی معیارهای مختلف است:

۱- سهولت استفاده

- رابط کاربری: سیستم باید دارای رابط کاربری ساده و کاربرپسند باشد.
- آموزش و پشتیبانی: ارائه منابع آموزشی و پشتیبانی مناسب برای کاربران.

۲- قابلیت سفارشی سازی

- انعطاف پذیری: امکان سفارشی سازی سیستم بر اساس نیازهای خاص کسب و کار.
- ماژول ها و افزونه ها: وجود ماژول ها و افزونه های قابل اضافه شدن به سیستم برای افزایش کارایی.

۳- اتصال به سایر سیستم ها

- اتصال به نرم افزار های مالی، فروش و بازاریابی.
- اتصال به وب سایت و شبکه های اجتماعی.

۴- تحلیل و گزارش دهی

- گزارش های پیش فرض: وجود گزارش های آماده و قابل استفاده.
- تحلیل داده ها: قابلیت تحلیل داده های مشتریان و فروش.
- گزارش های سفارشی: امکان ایجاد گزارش های سفارشی بر اساس نیازهای کسب و کار.

۵- امنیت و حریم خصوصی

- امنیت داده‌ها: سیستم باید دارای مکانیزم‌های امنیتی قوی برای حفاظت از داده‌های مشتریان باشد.

۶- مقیاس پذیری

- رشد کسب و کار: سیستم باید قابلیت مقیاس پذیری داشته باشد تا با رشد کسب و کار همچنان قابل استفاده باشد.
- تعداد کاربران: توانایی پشتیبانی از تعداد زیادی کاربر و داده.

۷- هزینه‌ها

- هزینه اولیه: هزینه‌های نصب و راه‌اندازی سیستم.
- هزینه‌های نگهداری: هزینه‌های ماهیانه یا سالیانه برای استفاده و نگهداری سیستم.
- هزینه‌های پنهان: هزینه‌های پنهان مانند آموزش کارکنان و سفارشی‌سازی.

۸- پشتیبانی و خدمات پس از فروش

- پشتیبانی فنی: ارائه پشتیبانی فنی مناسب در صورت بروز مشکلات.
- به‌روزرسانی‌ها: دسترسی به به‌روزرسانی‌ها و ارتقاءهای سیستم.

مراحل پیاده سازی XRM مسیر

● مراحل پیاده سازی

شخصی سازی و استقرار :

بعد از راه اندازی اولیه نرم افزار برای مجموعه مشتریان ما فرایند شخصی سازی را آغاز می کنیم و تمامی وضعیت وظایف، پروژه ها و پشتیبانی را با توجه به کسب و کار مشتری تغییر می دهیم.

آموزش :

بعد از پیاده سازی کامل XRM آموزش کارکنان به دو صورت انجام می شود :

- تهیه و تحویل ویدیوی آموزشی.
- آموزش به صورت حضوری که با توجه به نوع کسب و کار و قرارداد در محل شرکت ما یا محل مشتری انجام می شود.

مشتریان XCRM مسیر
our customers



مسیر
MASIR XRM

مشتریان XRM مسیر



فرارز
Faraz



پدیده سازان نوین
Padideh sazan novin



ملیسا
Melisa



کرمان هاتف ارتباط
Kerman hatef ertebat



مصالح ساختمان کارانوین
building materials



هیو فشن
Hiu Fashion



موسسه خیریه افق سپهر روشن ایرانیان
ofogh sepehreh roshan iranian Charity



ولگاموتور
volga motor



برق و صنعت رسا
electrical and industry RASSA



تشریفات شمس
Shams Rituals



چاپ بعثت
Besat printing



گروه مشاورین کسب و کار کامکار
Kamkar Business consultant

مشتریان XRM مسیر



فروشگاه پوشاک مارال
Maral Clothing store



صنایع پلی اتیلن آبریزان کرمان
Abrizane-kerman Polyethylene industries



مهدی میر رفیع
Mehdi mir rafie



پلیمر ویژگان
Polymer Vijegan



مازی نور
mazinoor



وگامیس
Vegamis



عالی سازان
Aali sazan



سیمین زارع
Pastry maker



بازرگانی ابزار آلات بستام
Tools of the Bastam



گالری رخ
Rokh gallery



لوازم خانگی آدرویت
Home Appliances



جهان نما
Jahan nama

راه های ارتباطی

باماتماس بگیرید!

WWW.CRMMASI



۰۹۱۲۷۴۰۹۰۵۶

۰۹۱۳۷۳۵۸۸۰۰

۰۲۱-۹۱۰۹۱۶۱۴



info@crmmasir.ir



crmmasir.ir



نشانی: کرمان، خیابان والفجر، کوچه شماره ۱۵، پلاک ۶۸



مسير

MÄSIR XRM

