



مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری CRM

یک نظام اطلاعاتی یکپارچه است که برای برنامه ریزی، زمان بندی و کنترل فعالیت های قبل و بعد از فروش سازمان و با هدف توانمند سازی مشتریان جهت تعامل با سازمان از طریق ابزارهای متعددی چون وبسایت، تلفن و غیره به کار می رود. و یک استراتژی جدید و جامع کسب و کار که فناوری، فرآیندها و تمامی فعالیت های کسب و کار را حول مشتری یکپارچه می سازد.

مزایای استفاده از نرم افزار CRM اورنگ

- افزایش حداقل ۲۹٪ فروش
- افزایش سهم حاصل از بازار
- ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه سازی روابط طولانی مدت و ارزشمند بین سازمان و مشتریان و وفادار سازی آنها
- کاهش هزینه های بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش
- افزایش سرعت پاسخگویی به نیاز مشتریان و ارائه خدمات به آنها
- افزایش رضایت مندی مشتریان
- اصلاح استراتژی های فروش با توجه به گزارشات تحلیلی
- شناخت و آنالیز ضعف های فروش و کمک به بهبود آنها
- یافتن کانال های جدید توزیع و بازار فروش
- ارزیابی میزان اثربخشی تبلیغات
- نظارت دقیق بر روند اقدامات انجام شده برای مشتریان و اصلاح روندهای بازاریابی و فروش
- دسترسی به اطلاعات، گزارش ها و رخدادها در سریع ترین زمان ممکن حتی در دورترین نقطه دنیا



آیا می دانستید ...

- هزینه جذب یک مشتری جدید بین ۵ تا ۱۱ برابر نگهداری مشتری قدیم است!
- برای افزایش ۲٪ مشتری، باید ۱۰٪ هزینه کرد!
- هزینه فروش به یک مشتری جدید، ۶ برابر فروش به مشتری قدیمی است!
- معمولاً هر مشتری ناراضی، عدم رضایت خود را با ۸ الی ۱۰ نفر در میان می گذارد. (که البته این آمار بدون در نظر گرفتن فضاهای اجتماعی مثل اینترنت، فیس بوک، تلگرام، واتس آپ، اینستاگرام و ... می باشد)!
- ۳۵٪ افراد به دلیل شنیدن تجربیات بد دیگران با یک شرکت قطع ارتباط و همکاری میکنند!
- احتمال فروش یک محصول به مشتری قدیمی در حدود ۵۰٪ است در حالی که احتمال فروش همان محصول به یک مشتری جدید تنها ۱۵٪ می باشد!
- اگر شرکتی بتواند میزان حفظ مشتری سالانه خود را ۵٪ افزایش دهد می تواند ۳۰ تا ۱۲۵ درصد افزایش سودآوری داشته باشد!
- ۶۸٪ مشتریان به دلیل آنکه احساس میکنند شما به آنها اهمیت نمیدهید، شما را ترک میکنند!
- در آمریکا ۹۱٪ کسب و کارهایی که بیش از ۱۱ کارمند دارند از CRM استفاده می کنند!
- متوسط بازگشت سرمایه (ROI) حاصل از CRM به ازای هر ۱۰۰ هزار تومان هزینه، ۱۶۰ هزار تومان می باشد.

ویژگی های نرم افزار CRM اورنگ

- مدیریت بر عملکرد بازاریاب ها، فروشندگان، کارکنان روابط عمومی، نیروهای فنی و ...
- برنامه ریزی شده بر پایه تکنولوژی ابری (cloud-based)
- مدیریت بر فروش و دسته بندی آنها بر اساس اولویت (سرخ-مشتری احتمالی-مشتری فرصت)
- مدیریت کمپین های تبلیغاتی
- مدیریت بر مشتریان حقیقی و حقوقی
- مدیریت داده ها و اطلاعات افراد (کارت ها، عکس، تصویر شناسنامه، کارت ملی و هر داده ای که اهمیت دارد)
- قابلیت ارائه پیش فاکتور، صدور فاکتور و سند خروج از انبار
- قابلیت گزارش گیری های تحلیلی بر اساس نیاز و قابلیت اضافه کردن ویجت های خاص در داشبورد
- تسریع در شناسایی مشتریان، همکاران و رقبا در پایگاه داده
- ورود به انبار قطعات، مواد اولیه و سخت افزارها
- قابلیت اتصال به ایمیل و ارسال از طریق نرم افزار
- مدیریت پروژه ها و برنامه ریزی امور در تقویم شخصی برای هر کاربر

اورنگ



نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری
Customer Relationship Management Software



ORANG PAJOHAN PARSEH
Customer Relationship Management software



<http://opp.co.ir>
[info @ opp.co.ir](mailto:info@opp.co.ir)

افتخار همکاری با برخی مشتریان



به جمع مشتریان خوب ما بپیوندید، پاسخگوی نیاز شما خواهیم بود

۳۲۳۲۶۸۸۱-۲

