

مدیریت ارتباط با مشتریان یا همان CRM چیست؟

مدیریت ارتباط با مشتری یک استراتژی کسب و کار با هدف پیشینه کردن سودآوری، درآمد و رضایت مشتری است. این استراتژی مبتنی بر سازماندهی حول بخش‌های مشتری، تشویق رفتار مشتری پسند و پیاده‌سازی فرایندهای مشتری محور است..

مهم‌ترین دستاوردها و مزایای مدیریت ارتباط با مشتری برای شرکت‌ها عبارتند از:

- . دیدگاه جامع و یکپارچه نسبت به مشتریان و کسب و کار
- . افزایش درآمد و سودآوری
- . کاهش هزینه‌های فروش و بازاریابی
- . خودکارسدن سیستم‌های بازاریابی و فروش
- . به اشتراک گذاری داده‌ها و اطلاعات در کل شرکت
- . تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های عملیاتی در زمینه افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

تاریخچه نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان هارمونی

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان هارمونی توسط **شرکت مهندسی دمسان رایانه** در مرداد ماه ۱۳۸۵ بر روی محیط ASP.NET 2.0 طراحی شد و به عنوان نخستین نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ایرانی در همان سال ثبت گردید. تمام مراحل تولید این برنامه از قبیل تحلیل، طراحی، پیاده‌سازی و آزمایش آن توسط این شرکت صورت گرفته و به ثبت شورای عالی انفورماتیک رسیده است.

از سال ۱۳۸۵ تاکنون، به منظور بهبود عملکرد نرم افزار هارمونی بارها بازنگری شد؛ این بازنگری‌ها شامل ویرایش‌های ۱/۱، ۱/۲، ۱/۴، ۱/۵، ۱/۶ و ۱/۷ می باشد. در سال ۹۰ با گردآوری بازخورهای مشتریان هارمونی و با هدف همخوان کردن هارمونی با روش‌ها و نرم افزارهای برتر جهانی، ویرایش ۲/۰ آن طراحی و توسعه یافت.

برخی مشتریان هارمونی

بیش از ۲۰۰ شرکت و ۱۷۰۰ کاربر هم اکنون از نرم افزار هارمونی برای مدیریت ارتباط با مشتریان خود بهره می‌برند و همچنان کاربران جدیدی به ما ملحق می‌شوند.



خدمات ما

- . مشاوره، تجزیه و تحلیل
- . آموزش کاربری و راهبری مدیریت ارتباط با مشتری
- . نصب و راه‌اندازی
- . استقرار و پیاده‌سازی
- . نگهداری و پشتیبانی

هارمونی
نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری



مشتری را در مرکز کسب و کار خود قرار دهید.

Put your Customers at the heart of your Business



نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری چگونه کار می کند؟

نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری برتر دنیا، مبتنی بر خودکارسازی چرخه زندگی مشتری بنا نهاده شده اند. این چرخه از فرآیند بازاریابی آغاز شده و پس از فروش به خدمات پس از فروش می رسد.

امکانات نرم افزار هارمونی

نرم افزار هارمونی امکان دسترسی سریع و آسان به اطلاعات مرتبط با مشتریان و فروش را در هر زمان و از هر مکان فراهم می کند. بکارگیری هارمونی سبب می شود تا فعالیت ها و نشست های فروش و خدمات بهتر و موثرتر مدیریت شود با این نرم افزار قادر خواهید بود تا وابستگی کارکنان به حافظه و روش های سنتی در نگهداری اطلاعات مربوط به مشتریان را کاهش دهید و امکان کنترل و مدیریت سوابق، مکاتبات و تماس های مشتریان را میسر می سازد. برخی از مهمترین امکانات و ماژول های هارمونی عبارتند از:

اتوماسیون و مدیریت فعالیت ها و نشست ها

- مدیریت فعالیت ها و کارها اداری
- کارتابل و صفحه شخصی برای هر کاربر
- ثبت انواع فعالیت ها (تلفن،)
- مدیریت یادداشت ها
- پیوست فایل به یادداشت
- ایجاد فعالیت تکرار شونده (چرخشی)

مدیریت اطلاعات مشتریان

- مدیریت اطلاعات شرکت ها
- مدیریت اطلاعات اشخاص
- جستجو و فیلتر کردن شرکت ها و اشخاص
- ارسال ایمیل تکی و انبوه به شرکت ها و اشخاص
- ارسال پیامک تکی و انبوه
- ویرایش گروهی
- مدیریت پرونده های مشتریان
- محول کردن کار و پرونده به کاربران

اتوماسیون خدمات و پشتیبانی از مشتری

- تشکیل پرونده های خدمات به مشتریان
- رسیدگی به شکایات مشتریان
- میزان خدمات ارائه شده به مشتریان

آمار و گزارش ها

آمار شرکت ها، آمار اشخاص، آمار یادداشت ها
آمار پرونده ها، آمار کاربران

اتوماسیون فروش

- مدیریت پرونده های فروش
- تحلیل پرونده های فروش
- تفکیک پرونده های فروش بر اساس فروخته شده، منتفی شده و
- آمار پرونده های فروش بر اساس محصولات، کارشناسان فروش و

HARMONY v2.0
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

