

## مدیریت الکترونیکی ارتباط مشتری

کسب موفقیت در شرایط تجارت امروزی نیازمند برنامه ریزی بازاریابی بر روی تفاوت های ارزشی است. در شرایط فعلی با وجود رقبای زیاد در بازار حضور موفق شما در قبال افزایش کمیت و کیفیت خدمات تضمین خواهد شد. خدماتی که می تواند بعد از انجام تراکنش مالی ادامه داشته باشد و باعث افزایش میزان رضایت مشتریان از شما شود که این خود زمینه وفادار کردن مشتریان را فراهم خواهد ساخت.

استفاده از ابزارهای مختلفی همچون پست الکترونیک، سیستم پیام های کوتاه و... به شما این امکان را می دهد با یک سیاست مدون به صورت مداوم با مشتریان خود در ارتباط باشید و نام کالا یا سازمان خود را همیشه در گوشه ای از ذهن مشتریان بالقوه خود حک کنید. ضمن این که استفاده درست از سیستم های مدیریت الکترونیکی ارتباطات مشتریان می تواند نقش مهمی در افزایش اعتماد مشتریان فعلی و موجود شما داشته باشد به گونه ای که خرید او پایان یک راه نباشد بلکه آغاز یک تعهد قلمداد شود.

مدیریت منابع اطلاعات: تغییر سیستم های بازاریابی سنتی به الکترونیکی این امکان را به وجود آورده است تا زمینه کاربردی شدن بانک های اطلاعاتی در برنامه های بازاریابی فراهم گردد از این رو باید گفت مدیریت منابع اطلاعاتی در یک سیستم یکپارچه بازاریابی موضوعی است که نباید به آن بی توجه بود. جمع آوری داده های دریافتی از مشتریان، ترکیب، پردازش، تحلیل و در نهایت تهیه گزارش های خروجی کاربردی کاری است که به کمک بانک های اطلاعاتی قوی و پویا قابل انجام است و سازمان و مدیران آن را در یافتن راه حل های مختلف توسعه بازار یاری خواهد داد. اطلاعات به شیوه های مختلفی می تواند وارد چرخه بانکهای اطلاعاتی شما گردند. این کار می تواند در قالب نظر سنجی و یا سیستم های انتقادات و پیشنهادات صورت گیرد.

آموزش راه دور برای مشتریان و کارمندان:

محیط وب این امکان را برای شما بوجود می آورد تا با استفاده از ابزارهای گوناگون تمام سرویس های آموزشی پس از خرید و دوره های گارانتی را با استفاده از آن به انجام برسانید. آموزش جدید ترین پیشرفت ها در تولیدات شما و اطلاعات کاربردی مورد نیاز یک مشتری ساکن در نقطه ای دور دست هرگز به صورت حضوری به صرفه نیست اما وب به او این امکان را می دهد تا اطلاعات مورد نیاز خود را هر چه سریع تر باکیفیت تر و تکمیل تر و به صورت ۲۴ ساعته در اختیار داشته باشد. این شیوه یکی از بهترین گزینه ها در حفظ و تحکیم ارتباط مشتری با سازمان است.

از جنبه دیگر باید گفت آموزش های بازاریابی نه تنها در قبال مشتریان، بلکه برای کارمندان دفاتر و نمایندگی های شما نیز ضروری است و با توجه به اینکه کسب و کار الکترونیکی کاری است که زمان در آن خیلی سرنوشت ساز است نباید به خاطر یک دوره آموزشی تمرکز نیروهای خود را به هم بزنید و آنها را مجبور به حضور در کلاس های خود کنید. شما می توانید با استفاده از آموزش های تحت وب مهارت های کارمندان خود را در زمینه های مختلف بالا ببرید و اطلاعات مربوط به مشاغل آنها را در اختیار آنها قرار دهید. چیزی که مسلم است آموزش های راه دور امروزه در سطح وسیعی استفاده می شوند. و برای همسو شدن آنها با سیاست های توسعه بازار در سیستم های بازاریابی در سه شاخه زیر مورد استفاده قرار می گیرند:

- ارتقا سطح حرفه ای پرسنل
- آموزش برای فروش بیشتر
- آموزش مشتریان و نمایندگی ها

پست الکترونیک:

توسعه سیستم های بازاریابی منجر به توسعه کاربری یکی از ابزارهای مهم وب یعنی پست الکترونیک شده است. در استفاده از پست الکترونیک باید به دوجنبه مختلف کاربری درون سازمانی و بیرون سازمانی آن توجه داشت. کاربرد پست الکترونیک در بازاریابی وبی از حد پیام ها و متن فراتر رفته و قابلیت انتقال پرونده های صدا، گرافیک، تصویر و نقشه ها را برای پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده تجارت پیدا کرده است. پست الکترونیک این روزها جایگاه و ارزش واقعی خود را در بین مدیران و کارمندان فعال در شاخه های مختلف تجارت الکترونیک باز کرده است. پست الکترونیک در تمام سطوح سازمانی قابلیت استفاده دارد. از دیدگاه برون سازمانی استفاده از پست الکترونیک در برقراری ارتباط مداوم و پایدار با مشتریان موثر است. با استفاده از این ابزار شما می توانید مدیریت دقیقی بر نامه های ارسالی به مشتریان خود داشته باشید و بدون اینکه باعث اذیت آنها شوید به آنها اجازه دهید هر وقت مایل بودند از اطلاعات شما برخوردار شوند ضمن اینکه می توانید این حس را به مشتریانانتان منتقل کنید که آنها برای شما ارزشمند و قابل احترام هستند.

کمک به طراحی منابع سازمان ها و موسسات بزرگ:

دستیابی به راه حل های جامع و کلان مدیریتی برای طراحی منابع سازمان زمینه تقویت پایه های آن را فراهم می کند و باعث حفظ موقعیت در صحنه رقابت می شود. با این دیدگاه استفاده از برنامه های نوین بازاریابی می تواند نقش موثری در تعیین جایگاه سازمان در بازار داشته باشد پس از تعیین جایگاه و مشخص شدن عوامل و پارامتر های موثر در روند رقابت های بین سازمانی می توان بهترین راه حل را برای مدیریت منابع سازمانی پیشنهاد کرد این موضوع می تواند شامل یک زیر ساخت نرم افزاری جامع برای کنترل و اتوماسیون کلیه فرایندهایی تجاری و اقتصادی سازمان باشد برخورداری از یک چنین سیستم های جامع و یکپارچه ای می تواند شیوه برخورد مدیران سازمان را با جریان اطلاعات برای گرفتن تصمیمات کلان و کارمندان رده های مختلف را برای توسعه در کمیت و کیفیت خدمات یاری رساند. ضمن اینکه به علت تامین مناسب اطلاعات مدیریت بر فرایندهای استراتژیک، فرایندهای بحرانی و ریسک پذیر بسیار آسانتر و با دقت تر خواهد بود.

کمک به اتوماسیون جریان تولید، فروش و توزیع کالا:

ابزارهای وب به قدری گسترده شده اند که به راحتی به شما این امکان را می دهند که کلیه حرکات و رفتارهای مشتریان خود را نظارت، کنترل و جهت دهی کنید. شما با برخورداری از سیستم های بازاریابی الکترونیکی می توانید به راحتی سیستم های دریافت سفارشات خود را به صورت مستقیم در اختیار کارخانه و یا انبار خود قرار دهید و گزارش کنترل موجودی انبار خود را لحظه به لحظه در اختیار داشته باشید. ضمن اینکه با توسعه روش های فروش برخط هزینه های شما به صورت قابل توجهی پایین خواهد آمد و این خود می تواند سود اولیه شما در استفاده از این سیستم ها باشد. سیستم های بازاریابی الکترونیکی می توانند به سیستم توزیع شما نیز کمک کنند و سر و سامان مناسبی بدهند تا از این طریق نظارت دو طرفه شما و مشتری بر جریان توزیع و ارسال کالا فراهم گردد.

تحول مراکز تماس تلفنی و برخط:

مراکز خدمات مشتری در اکثر بنگاه های اقتصادی به یک مرکز سودآوری تبدیل شده اند و جای خود را در حد یک امر ضروری در سازمان باز کرده اند. امروزه انجام خدمات بازاریابی بدون مراکز تماس مشتریان امری غیر قابل چشم پوشی است. شرکت ها در هر اندازه و هر نوع فعالیت، با داشتن مراکز تماس می توانند بهترین تلاش را در صحنه های رقابت تخصصی انجام دهند. یک مرکز تماس با طراحی خوب می تواند توانایی های مختلفی از جمله موارد زیر را برای سازمان به ارمغان بیاورد:

- رشد رازداری و حفظ مشتری و اعتماد سازی نسبت به مجموعه سازمان.
- افزایش قابلیت رقابت از طریق بکارگیری مزایای تکنولوژی ها.
- بهره وری پرسنل از طریق پیوسته کردن فرآیندهای کسب و کار.

برگرفته از سایت: [crm.blogfa.com](http://crm.blogfa.com)