

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

تفاوت CRM و اتوماسیون اداری،  
کدام به درد کسب و کارتان می‌خورد؟





زمان تقریبی مطالعه: ۹ دقیقه

نرم افزار CRM و نرم افزار اتوماسیون اداری، ابزارهایی متفاوت هستند و استفاده از هر دوی آنها برای یک کسب و کار موفق ضروری است. برای آشنایی با فرق CRM و اتوماسیون اداری و نحوه کار و مزایای هر کدام از آنها با وبلاگ فراگستر همراه باشید. سوالی که تعداد بسیار زیادی از مدیران به دنبال پاسخ آن هستند، تفاوت میان CRM و اتوماسیون اداری است. هر کدام از نرم افزارهای CRM و اتوماسیون اداری، نقش متفاوتی در بهبود کسب و کارها ایفا می کنند. نرم افزار CRM که با عنوان مدیریت خدمات مشتریان نیز شناخته می شود، بیشتر در واحد خدمات مشتریان مورد استفاده قرار می گیرد، اما نرم افزار اتوماسیون اداری در سرتاسر بخش های سازمان کاربرد دارد. در این مقاله درباره فرق CRM و اتوماسیون اداری صحبت می کنیم.



## ۱- فرق CRM و اتوماسیون اداری چیست؟

ساده ترین راه توضیح فرق بین CRM و اتوماسیون اداری، تعریف هر یک از راهکارها و بیان تفاوت های آنهاست. در ابتدا با تعریف هر یک از این دو شروع می کنیم.

۱-۱- CRM چیست؟



نرم افزار CRM که مخفف "[مدیریت ارتباط با مشتری](#)" است، نرم افزاری است که به کسب و کارها کمک می کند تا رابطه خود با مشتریان فعلی یا بالقوه را مدیریت، ردیابی و سازماندهی کنند. یک CRM به شما اجازه می دهد تا اطلاعاتی مانند مدت زمانی که هر فرد مشتری کسب و کار شما بوده است، سوابق خرید و یادداشت های مربوط به تعاملات فروش را ذخیره کنید و از آنها برای بهینه سازی فرآیندهای فروش و بازاریابی و بهبود خدمات مشتری در سراسر سازمان خود استفاده کنید.

به بیان دیگر یک راهکار CRM گروهی از ابزارها، فناوری ها و تکنیک هایی است که برای کمک به متخصصان فروش و بازاریابی استفاده می شود تا مشتریان خود را بهتر درک کنند. این نرم افزار رفتار و اقدامات مشتریان فعلی یا بالقوه شما را از طریق وبسایت، رسانه های اجتماعی یا کمپین های بازاریابی ایمیلی متعلق به کسب و کار شما ردیابی می کند و سپس با ارسال یک ایمیل به مشتری و یا اطلاع رسانی به کارشناسان فروش در مورد علاقه مشتری، آنها را به سمت قیف فروش راهنمایی می کند.

## ۲-۱- اتوماسیون اداری چیست؟

در پاسخ به این سوال که اتوماسیون اداری چیست می توان آن را راهکاری دانست که شامل [سیستم مدیریت مستندات](#) و اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار می شود. این راهکارها، نرم افزارهایی هستند که به اتوماتیک سازی فرآیندهای سازمانی پرداخته و کارهای دستی را که می توانند زمان بر باشند مانند ورود داده ها، ایجاد یادآوری، به روزرسانی وظایف و ارسال ایمیل به مشتریان، خودکار می کنند. هدف این راهکارها بهبود و سرعت بخشیدن به کارهای روزمره کسب و کار شما و همچنین به حداقل رساندن احتمال خطا است. تحقیقات نشان می دهد که کسب و کارها مجموعاً سالانه یک تریلیون دلار سود را در نتیجه خطا در انجام وظایف از دست می دهند.

اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها که با عنوان اتوماسیون کسب و کار نیز شناخته می شود، دارای سه نوع اصلی است: ۱- اتوماسیون ساده: که کارهای ساده و ابتدایی را خودکار سازی می کند. اتوماسیون اداری (Office Automation) و اتوماسیون فرآیند رباتیک (RPA) نمونه هایی از اتوماسیون ساده هستند که ابزار بدون نیاز به کدنویسی یا با کدنویسی اندک، کارهای تکراری را دیجیتالی می کنند. ۲- اتوماسیون فرآیند یا اتوماسیون مدیریت فرآیندهای کسب و کار: که به یکنواخت سازی و شفاف سازی



فرآیندهای سازمانی می‌پردازند و اغلب توسط نرم‌افزارهای اختصاصی صورت می‌پذیرد.

## ۲- تفاوت نحوه کار اتوماسیون اداری و CRM چیست؟

نرم‌افزار اتوماسیون اداری از قوانین از پیش تعیین‌شده برای خودکارسازی بسیاری از فرآیندهای رایج در سطح سازمان، از جمله فرآیندهای موجود در بخش‌های مالی و منابع انسانی استفاده می‌کند. اما مهم‌ترین تمرکز اتوماسیون اداری در بهبود نامه‌نگاری‌های سازمانی و مستندسازی مکاتبات است. اتوماسیون اداری به شما امکان می‌دهد گردش کار مکاتبات سازمان را خودکارسازی کرده و مستندات سازمانی را ذخیره‌سازی، طبقه‌بندی و مدیریت کنید.

در واحد منابع انسانی نیز، نرم‌افزار مدیریت فرآیندهای کسب و کار می‌تواند اطلاعات کارکنان را در اختیار سیستم‌های حقوق و دستمزد، صدور حق بیمه، مدیریت حساب‌های تنخواه و هر سیستم رسمی دیگری که برای وظایف منابع انسانی مورد استفاده قرار می‌گیرد، وارد کند. نرم‌افزار اتوماسیون اداری، زمان زیادی را برای انجام این کارها صرفه‌جویی می‌کند و احتمال خطا در ورود اطلاعات حساس را نیز از بین می‌برد. اتوماسیون فرآیندها همچنین می‌تواند اشتراک‌گذاری اطلاعات بین اعضای تیم را آسان‌تر کند، از انطباق فرآیندها با قوانین و مقررات مربوطه اطمینان حاصل کند و فرآیندهای مهمی مانند استخدام و استقرار نیروهای جدید را ساده‌تر کرده و آنها را سریع‌تر و کارآمدتر کند.

نرم‌افزار CRM اقدامات یک مشتری بالقوه را در رسانه‌های اجتماعی، ایمیل و وب‌سایت شرکت دنبال می‌کند. این سیستم تا حد امکان در مورد سرخ‌ها اطلاعات جذب می‌کند و در نهایت با استفاده از این اطلاعات، آنها را به سوی یک مسیر فروش برنامه‌ریزی شده که تمام نیازهای آنها را برآورده می‌کند، هدایت می‌کند. به عنوان مثال صاحب یک خانه مسکونی را فرض کنید که به دنبال کسی است تا خانه‌اش را رنگ‌آمیزی کند. وی با یک کسب و کار مربوط به بازسازی و تعمیر منازل تماس می‌گیرد و آنها دلیل رنگ‌آمیزی، بودجه در نظر گرفته شده و محل کار را از او می‌پرسند. تمامی این اطلاعات وارد CRM این شرکت می‌شود. به عبارت دیگر، در حالی که اتوماسیون اداری، سوابق مکاتبات اداری و اسناد سازمانی را ذخیره‌سازی می‌کند، نرم‌افزار CRM به ذخیره‌سازی سوابق مشتریان می‌پردازد.



### ۳- تفاوت مزایای اتوماسیون اداری و نرم افزار CRM چیست؟

یکی از موارد فرق CRM و اتوماسیون اداری، مزایای آنهاست. در ادامه به بررسی مزایای هر یک از آنها می پردازیم.

۳-۱- مزایای نرم افزار CRM چیست؟

۳-۱-۱- بهبود خدمات به مشتریان

نرم افزارهای مدرن CRM کارکردهای زیادی دارند، اما هدف اصلی آنها همواره بهبود روابط سازمان و مشتریان بوده است و این هنوز مزیت اصلی این نرم افزارها محسوب می شود. در واقع این مزیت، یکی از موارد اصلی فرق CRM و اتوماسیون اداری است. نرم افزار CRM تمام مخاطبین شما را مدیریت می کند و اطلاعات مهم مشتری مانند اطلاعات جمعیت شناختی، سوابق خرید و پیام های قبلی آنها را جمع آوری می کند و به راحتی آن را در اختیار هر کسی در سازمان شما که به آن احتیاج دارد، قرار می دهد. این مساله تضمین می کند که کارکنان شما همه آنچه را که باید درباره مشتری بدانند در اختیار دارند و می توانند تجربه بهتری را به آنها ارائه دهند که در نهایت باعث افزایش رضایت مشتری می شود.

هنگامی که سرنخها را تهیه و آنها را به مشتری تبدیل کردید، بسیار مهم است که برای حفظ آنها به عنوان مشتری و ارتقای وفاداری آنها تلاش کنید. ریزش بالای مشتری می تواند اثرات منفی بسیاری برای کسب و کار شما مانند کاهش درآمد یا اختلال در جریان نقدینگی داشته باشد. بنابراین می توانید از CRM خود و اطلاعاتی که



در مورد مشتریان دارد، برای تشویق مجدد آنها به خرید استفاده کنید. نرم افزار CRM قابلیت‌هایی مانند تحلیل احساسات مشتریان، خودکارسازی صدور بلیط پشتیبانی، اتوماسیون پشتیبانی مشتری و ردیابی رفتار کاربر را برای کمک به شما در تعیین مشکلات و رفع سریع آنها ارائه می‌دهد.

### ۳-۱-۲- افزایش فروش

یک ابزار CRM می‌تواند به شما کمک کند فرآیند فروش خود را ساده کنید، مسیر فروش تعریف کنید، وظایف کلیدی را خودکارسازی کنید و تمام داده‌های فروش خود را در یک مکان متمرکز تجزیه و تحلیل کنید و به این ترتیب فروش و بهره‌وری را افزایش دهید. یک CRM همچنین به شما امکان می‌دهد تا یک فرآیند فروش گام به گام را ایجاد کنید تا کارکنان شما بتوانند هر بار که نیاز داشتند به آن مراجعه کنند و به راحتی می‌توانید در صورت نیاز آن را تغییر دهید.

### ۳-۱-۳- بانک اطلاعاتی متمرکز و تحلیل‌های آماری

یکی دیگر از کارهایی که نرم افزار CRM به بهترین نحو انجام می‌دهد این است که با جمع‌آوری تمام اطلاعات مربوط به مشتریان شما، یک پایگاه اطلاعاتی متمرکز ایجاد می‌کند که به راحتی قابل دسترسی توسط هر یک از کارکنانی است که به آن نیاز دارند. این مزیت همچنین به شما کمک می‌کند تا مشتریان خود را بهتر طبقه‌بندی کنید.

نرم افزارهای CRM معمولاً دارای قابلیت ارائه آمارهای مرتبط برای توصیف داده‌ها، تبدیل آن‌ها به اقدامات اجرایی و معیارهای تحلیل عملکرد نیز است. معیارهایی مانند نرخ کلیک، نرخ پرش و اطلاعات جمعیت‌شناختی به شما این امکان را می‌دهد که موفقیت یک کمپین بازاریابی را ارزیابی کرده و در صورت نیاز آنها را بهینه سازی کنید. بانک‌های اطلاعاتی متمرکز، همچنین به ارائه گزارش‌های خودکار فروش و افزایش دقت آنها کمک می‌کنند.



### ۳-۱-۴- افزایش کارایی و بهره وری

نرم افزار CRM از فناوری اتوماسیون بازاریابی نیز پشتیبانی می کند که کارهای ساده ای مانند کمپین های قطره ای را تسریع کرده و زمان کارکنان را برای تمرکز روی کارهایی مانند تولید محتوا که فقط انسان ها قادر به انجام آن هستند، آزاد می کند. این نرم افزار همچنین می تواند اطمینان حاصل کند که هیچ کاری از قلم نمی افتد. به عنوان مثال، همه ایمیل هایی که ضروری هستند، برای مخاطبان صحیح ارسال می شوند. علاوه بر این، CRM می تواند داشبوردی از نحوه عملکرد فرآیندهای کسب و کارتان و بخش هایی از گردش کار سازمان شما را که امکان بهبود دارد، به شما نشان دهد.

### ۳-۱-۵- ساده سازی ارتباطات سازمانی

علاوه بر تسهیل ارتباط بین سازمان شما و مشتریان آن، نرم افزار CRM می تواند ارتباط کارکنان شما را با یکدیگر آسان تر کند. یک CRM این امکان را فراهم می کند تا نحوه صحبت سایر کارکنان با یک مشتری بالقوه را مشاهده کنید که به نوبه خود به تیم شما کمک می کند یکپارچگی صدای برند را حفظ کنند. همچنین به اعضای تیم واحد خدمات به مشتریان اجازه می دهد تا یادداشت ها و یادآوری ها را برای یکدیگر ارسال کنند، یکدیگر را در پروژه ها تگ کنند و پیام ها و ایمیل هایشان را در یک سیستم یکپارچه ارسال و دریافت کنند.

### ۳-۲- مزایای اتوماسیون اداری چیست؟



هنگامی که از نرم افزار اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار به درستی استفاده شود، می تواند مزایای زیادی برای کسب و کار شما داشته باشد. برخی از [مزایای اتوماسیون اداری](#) عبارتند از:

### ۳-۲-۱- ساده سازی ارتباطات سازمانی

اتوماسیون فرآیندها می تواند ارتباطات بین اعضای تیم شما را به میزان قابل توجهی بهبود ببخشد. از آنجایی که کارکنان اغلب استرس ناشی از ارتباطات ضعیف را دلیل ترک کار ذکر می کنند، این نوع نرم افزار می تواند در کاهش ترک کار موثر باشد. اتوماسیون فرآیندها به طور خودکار موعد انجام وظایف را به کارکنان یادآوری می کند و با حذف نیاز اعضای تیم به یادآوری دستی زمان انجام کارها به یکدیگر، ارتباطات را بهبود می بخشد.

### ۳-۲-۲- افزایش کارایی و بهره وری

نرم افزار اتوماسیون فرآیندها، تخصیص وظایف، زمان بندی آنها و تایید کار اعضای تیم را بسیار آسان می کند. این امر فرآیندهایی را که قبلا به مداخله مدیران نیاز داشتند سرعت می بخشد. اتوماسیون فرآیندها به کارکنان این امکان را می دهد تا زمان خود را به وظایف با ارزش تر اختصاص دهند. در کسب و کارهایی که با مشتریان حقیقی رو به رو هستند مانند امور حقوقی، امور مالی و بیمه، این امر می تواند منجر به ارائه خدمات به تعداد بیشتری از مشتریان در مدت زمان کوتاه تر و با حاشیه سود بیشتر شود.

### ۳-۲-۳- افزایش مسئولیت پذیری

با خودکار کردن فرآیندهای سازمان خود، می توانید مسئولیت هر قسمت از فرآیند را به یکی از اعضای تیم محول کنید و بنابراین احتمال اینکه چیزی از قلم بیفتد را کاهش دهید. اختصاص دادن هر مرحله از فرآیند به شخصی خاص، نه تنها کمک می کند تا تمام کارها به اتمام برسند، بلکه می تواند ناکارآمدی ها یا نقاط ضعف را در گردش کار شما آشکار کند.



### ۳-۲-۴- صرفه‌جویی در هزینه‌ها

اتوماسیون محل کار می‌تواند با حذف خطاهای پرهزینه، ساده‌کردن فرآیندهای کاری سازمان و کمک به کارایی کارکنان، در هزینه‌های کسب و کار شما صرفه جویی کند. همچنین به شما امکان می‌دهد در نیروی کار اداری صرفه جویی کنید، زیرا کارهای تکراری و وقت گیر به طور خودکار انجام می‌شوند.

### ۴- کلام آخر

در این مقاله خواندید که فرق CRM و اتوماسیون اداری چیست و با نحوه کار و مزایای هر کدام از آنها آشنا شدید. اگر به دنبال انتخاب میان این ۲ نرم‌افزار هستید، باید بدانید که هر کدام از آنها نقش متفاوتی ایفا می‌کنند. در حالی که اکثر سازمان‌های موفق از هر دو راهکار فوق استفاده می‌کنند، شرایط و نیازهای سازمان شما تعیین‌کننده بهترین راهکار برای شما خواهد بود. [نرم افزار اتوماسیون اداری فراگستر](#)، یکی از برترین نرم‌افزارهای اتوماسیون در ایران است که با ارائه راهکارهایی جامع برای اتوماسیون اداری و همین‌طور اتوماسیون فرآیندهای کسب و کار، به تمامی شرکت‌ها و سازمان‌های ایرانی در مسیر خودکارسازی فرآیندهای کاری‌شان کمک می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد راهکارهای اتوماسیون فراگستر، می‌توانید با تماس با کارشناسان ما از مشاوره رایگان استفاده کرده و راهکارهایی که متناسب کسب و کار شما هستند را پیدا کنید.

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net