

خانه » چرا سیستم‌های جزیره‌ای کسب و کار شما را نابود می‌کنند؟

چرا سیستم‌های جزیره‌ای کسب و کار شما را نابود می‌کنند؟

خلاصه مقاله: چرا سیستم‌های جزیره‌ای کسب و کار شما را نابود می‌کنند؟ سیستم جزیره‌ای چیست و چگونه در سازمان‌ها شکل می‌گیرد؟ به طور کلی هرچه اطلاعات سریع‌تر در سازمان جریان پیدا کند، تصمیم‌گیری‌ها سریع‌تر و تجربه مشتری ...



صبا سمیری
کارشناس تولید محتوا

۶ دقیقه
زمان مطالعه

۱۴۰۳/۸
آخرین بروز رسانی

چرا سیستم‌های جزیره‌ای کسب و کار شما را نابود می‌کنند؟

در بسیاری از کسب‌وکارها، مشکل اصلی نه کمبود بودجه است و نه نبود نیروهای متخصص، بلکه چیزی پنهان‌تر و خطرناک‌تر در جریان است به نام **پراکندگی اطلاعات** در جریان است. در واقع این کسب‌وکارها فکر می‌کنند استفاده از راه‌حل‌های سنتی بهتر است یا برعکس داشتن چند نرم‌افزار مختلف، باعث می‌شود کارشان بهتر و حرفه‌ای‌تر پیش رود؛ اما واقعیت این است که دقیقاً مانند روش‌های دستی منسوخ شده (داداش‌ها، فایل‌های اکسل و...) نرم‌افزارها نیز اگر نتوانند یک جریان روانی انتقال اطلاعات در سازمان بسازند، کاملاً بیهوده و حتی مضمر خواهند بود. امروزه سیستم‌های یکپارچه مانند **نرم‌افزار CRM** به عنوان اصلی‌ترین راه‌حل برای جلوگیری از جزیره‌ای شدن واحدهای سازمان به شمار می‌آیند.

سیستم جزیره‌ای چیست و چگونه در سازمان‌ها شکل می‌گیرد؟



به طور کلی هرچه اطلاعات سریع‌تر در سازمان جریان پیدا کند، تصمیم‌گیری‌ها سریع‌تر و تجربه مشتری بهتر خواهد بود.

حالا تصور کنید در یک سازمان، واحد فروش اطلاعات مشتریان را در اکسل ثبت می‌کند، واحد مالی از نرم‌افزار حسابداری خود استفاده می‌کند و توچهی ندارد جزیره‌ای شدن کسب و کار شروع می‌شود. همچنین ممکن است با رشد کسب‌وکار، به جای یکپارچه‌سازی سیستم‌های موجود، درست است که اطلاعات ثبت و مدیریت می‌شوند اما جریان انتقال داده‌ها بین بخش‌های مختلف وجود ندارد و سازمان نمی‌تواند اطلاعات را به راحتی به اشتراک بگذارد.

سیستم‌های جزیره‌ای چگونه به وجود می‌آیند؟

زمانی که بدون یک استراتژی واحد، در یک سازمان هر بخش برای خودش یک نرم‌افزار جداگانه انتخاب می‌کند و به ارتباط آن با سایر بخش‌ها توجهی ندارد جزیره‌ای شدن کسب و کار شروع می‌شود. همچنین ممکن است با رشد کسب‌وکار، به جای یکپارچه‌سازی سیستم‌های موجود، درست است که اطلاعات ثبت و مدیریت می‌شوند اما جریان انتقال داده‌ها بین بخش‌های مختلف وجود ندارد و سازمان نمی‌تواند اطلاعات را به راحتی به اشتراک بگذارد.

ویژگی‌های سیستم‌های جزیره‌ای

موارد زیر نشانه‌های وجود سیستم‌های جزیره‌ای در سازمان هستند که می‌توانند به عنوان یک رینگ خطر برای مدیریت و برنامه‌ریزی کسب و کار شما عمل کنند. اگر هرکدام از موارد زیر را در کسب و کار خود مشاهده می‌کنید بهتر است قبل از این که روی بهره‌وری کسب و کار شما تاثیر بگذارد به دنبال یک راه‌حل جایگزین باشید.

- پراکندگی اطلاعات در چند سیستم مختلف
- عدم وجود یک پایگاه داده مشترک
- عدم ارتباط بین نرم‌افزارها
- وجود داده‌های تکراری در سیستم‌ها
- گزارش‌گیری‌های دشوار و زمان‌بر
- همه‌گنی و همکاری غیرمؤثر

سیستم‌های جزیره‌ای چگونه به کسب و کار آسیب می‌زنند؟

سیستم‌های جزیره‌ای می‌توانند تاثیر جدی بر عملکرد کل کسب‌وکار داشته باشند. در چنین سازمان‌هایی معمولاً کارها باید دوباره انجام شوند، خطاهای انسانی بیشتر رخ می‌دهد و تصمیم‌گیری‌ها با تاخیر انجام می‌شود. همه این موارد می‌توانند به‌طور مستقیم روی شانس رشد و حتی بقای کسب‌وکار تاثیر بگذرانند.

به طور کلی استفاده نکردن از سیستم‌های یکپارچه می‌تواند پیامدهای زیر را به همراه داشته باشد:

- ۱.۱ **کند شدن تصمیم‌گیری مدیران**
وقتی اطلاعات در چند سیستم جداگانه بخش شده باشد، مدیر برای گرفتن یک تصمیم ساده باید از چند واحد گزارش بگیرد.
- ۲.۲ **کاهش دقت اطلاعات**
در سیستم‌های جزیره‌ای، داده‌ها معمولاً تکراری یا نامنظم هستند چون مثلاً ممکن است یک مشتری در دو سیستم با اطلاعات متفاوت ثبت شده باشد، و همین موضوع باعث می‌شود ارتباطات بی‌کیفیت، تصمیم‌ها اشتباه و گزارشات غیر قابل اتکا باشند.
- ۳.۳ **افزایش خطاهای انسانی**
زمانی که هیچ راه‌حل هوشمندانه‌ای برای جریان داده‌ها وجود نداشته باشد، بسیاری از اطلاعات باید به‌صورت دستی بین سیستم‌ها منتقل شود. این کار احتمال اشتباه در ورود داده یا حذف اطلاعات را بالا می‌برد.
- ۴.۴ **کاهش بهره‌وری کارکنان**
کارکنان به جای تمرکز روی وظایف اصلی خود، باید زمان زیادی را صرف جستجو، تطبیق و انتقال اطلاعات بین سیستم‌های مختلف کنند.
- ۵.۵ **تجربه ضعیف مشتری**
وقتی واحدهای مختلف به اطلاعات یکسان دسترسی ندارند، مشتری مجبور است بارها اطلاعات خود را تکرار کند یا پاسخ‌های متفاوت دریافت کند. این موضوع مستقیماً روی رضایت او اثر منفی دارد.
- ۶.۶ **افزایش هزینه‌های سازمان**
استفاده از چند نرم‌افزار جداگانه، نگهداری آن‌ها و انجام کارهای دستی بین سیستم‌ها هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم سازمان را افزایش می‌دهد.
- ۷.۷ **ضعف در گزارش‌گیری و تحلیل**
برای تحلیل وضعیت کسب‌وکار باید اطلاعات از چند سیستم جمع‌آوری شود. این فرآیند هم زمان‌بر است و هم احتمال خطا دارد، در نتیجه تحلیل‌ها قابل اعتماد نیستند.
- ۸.۸ **محدود شدن رشد کسب‌وکار**
با بزرگ‌تر شدن سازمان، تمام مشکلات گفته شده بیشتر می‌شوند و سیستم‌های جزیره‌ای به مانعی برای توسعه، مقیاس‌پذیری و مدیریت صحیح تبدیل می‌شوند. خیلی زود، زمانی فرا می‌رسد که کسب و کار به سقف رشد خود نزدیک می‌شود و بعد از آن نمی‌تواند بهره‌وری و درآمد را افزایش دهد.

تفاوت سیستم‌های CRM و جزیره‌ای

برخلاف سیستم‌های جزیره‌ای، در سیستم‌های یکپارچه، تمام بخش‌های سازمان مانند فروش، بازاریابی، مالی، منابع انسانی و پشتیبانی به یک سیستم مشترک متصل هستند و اطلاعات به‌صورت لحظه‌ای بین آن‌ها جریان دارد. **یکی از اصلی‌ترین سیستم‌های یکپارچه که انتخاب بسیاری از کسب و کارها برای مدیریت داده‌ها و فرآیندها شمرده می‌شود نرم‌افزار CRM نام دارد.**

نرم‌افزار سی آر ام چیست؟

سی آر ام یا سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان ابزاری است که برای یکپارچگی تمام بخش‌های یک کسب و کار در جهت افزایش رضایت مشتریان و رشد سوددهی طراحی شده است. این سیستم با ثبت، مدیریت و تحلیل داده‌ها کمک می‌کند فرآیندهای مختلف به صورت هماهنگ، با بیشترین بازدهی به انجام برسند و یک تصویر کامل و شفاف از کسب و کار همیشه و در هر لحظه در دسترس مدیران قرار داشته باشد.

جدول مقایسه نرم‌افزار CRM و سیستم‌های جزیره‌ای پراکنده

معیار	سیستم‌های جزیره‌ای	نرم‌افزار CRM
مدیریت اطلاعات مشتری	اطلاعات پراکنده در چند سیستم مجزا	ذخیره اطلاعات تمام مشتریان در یک پایگاه داده
دسترسی به داده‌ها	دسترسی سخت، زمان‌بر و وابسته به چند واحد	دسترسی سریع و لحظه‌ای برای همه بخش‌ها
هماهنگی بین واحدها	ارتباط ضعیف بین فروش، بازاریابی و پشتیبانی	هماهنگی کامل بین تیم‌ها در یک سیستم مشترک
گزارش‌گیری	گزارش‌ها دستی و زمان‌بر هستند	گزارش‌های خودکار، دقیق و لحظه‌ای
تجربه مشتری	پاسخ‌دهی کند و گاهی ناقص	پاسخ سریع و مبتنی بر تاریخچه کامل مشتری
احتمال خطا	بالا به دلیل ورود چندباره اطلاعات	بسیار کم به دلیل ثبت یکپارچه داده‌ها
بهره‌وری	کاهش بهره‌وری به دلیل کارهای تکراری	افزایش بهره‌وری با حذف کارهای اضافی
تصمیم‌گیری‌ها	بر اساس داده‌های ناقص و پراکنده	بر اساس داده‌های دقیق و یکپارچه
مقیاس‌پذیری کسب و کار	سیستم‌های محدود هستند و توسعه پیدا نمی‌کنند.	با امکان توسعه و یکپارچه‌سازی، رشد و توسعه کسب‌وکار را ساده‌تر می‌کند.

سیستم‌های CRM چگونه کسب و کار شما را مقاوم نگه می‌دارند؟



کسب و کار شما در هر اندازه و فعال در هر حوزه‌ای که باشد می‌تواند با کمک سی آر ام بهره‌وری و درآمد خود را چند برابر کند. صرفه‌جویی در زمان، منابع و رشد رضایت مشتری مستقیماً روی سوددهی کسب و کار شما تأثیر خواهد گذاشت. موارد زیر تأثیرات استفاده از CRM در سازمان است که بعد از خرید CRM می‌توانید شاهد آن باشید.

ایجاد یک منبع واحد و قابل اعتماد

CRM همه اطلاعات را در یک جا جمع می‌کند؛ مثل تماس‌ها، خریدها، درخواست‌های پشتیبانی، وقتی این اطلاعات یکپارچه باشد، همه بخش‌های سازمان می‌توانند خیلی سریع به اطلاعات درست و به‌روز دسترسی داشته باشند. در نتیجه، سازمان همیشه یک تصویر کامل و دقیق از مشتریان و عملکرد کارکنان در اختیار دارد.

افزایش سرعت

در این سیستم وضعیت مشتریان به‌صورت لحظه‌ای قابل مشاهده است، وتغایف به شکل خودکار بین تیم‌ها تقسیم می‌شود و نیاز به هماهنگی‌های دستی و زمان‌بر کاهش پیدا می‌کند. در نتیجه سازمان‌ها می‌توانند با سرعت و دقت بیشتری به تغییرات یا درخواست‌های مشتریان پاسخ دهند.

کاهش وابستگی به افراد

در سیستم‌های سنتی و جزیره‌ای اگر یکی کارمندان سازمان رانترک کند، ممکن است بخشی از اطلاعات مهم از بین برود، اما در سیستم CRM این مشکل طرف می‌شود. در این سیستم همه اطلاعات در خود نرم‌افزار ثبت و ذخیره می‌شود، وابستگی به حافظه و دانش فردی کارکنان کاهش پیدا می‌کند.

تقویت دید هدیریتی

CRM با ارائه گزارش‌های دقیق و لحظه‌ای از وضعیت کسب‌وکار، به مدیران کمک می‌کند دید کاملی از عملکرد سازمان داشته باشند. این گزارش‌ها می‌تواند شامل میزان فروش، رفتار مشتریان، عملکرد تیم‌ها و نرخ تبدیل سرنخ‌ها باشد. با این گزارشات مدیران می‌توانند هر لحظه بر اساس داده‌های موثق تصمیم‌های بهتری بگیرند و نیازی به بررسی چند سیستم برای رسیدن به پاسخ نیست.

افزایش رضایت هشتري

CRM با امکان ثبت و به اشتراک گذاری تمامی اطلاعات و تعاملات با مشتری، باعث بهبود تجربه و افزایش وفاداری می‌شود. در این سیستم، پاسخ‌گویی به مشتریان سریع‌تر انجام می‌شود، سوابق کامل هر مشتری در دسترس است و درخواست‌ها به‌صورت دقیق پیگیری می‌شوند. در نتیجه مشتری احساس می‌کند سازمان او را به‌خوبی می‌شناسد.

بهترین سیستم CRM برای یکپارچه‌سازی اطلاعات

اگر به دنبال یک راه‌حل ساده و در عین حال حرفه‌ای برای مدیریت یکپارچه کسب و کار خود هستید، بهتر است از گزینه‌هایی استفاده کنید که بتوانند تمام نیازهای شما را پوشش دهد. فرقی نمی‌کند یک خرده‌فروشی آنلاین یا یک کسب و کار بزرگ در حوزهی ساختمان باشید، راه‌حل‌هایی مثل **نرم‌افزار CRM** نوع آبري واحدهای مختلف سازمان شما را روی یک خط هدایت و مدیریت می‌کنند. همین حالا می‌توانید با ساخت اکانت اختصاصی خود از تمام ابزارهای این سیستم به صورت رایگان استفاده کنید و امکانات آن را شخصا تجربه کنید.

سوالات متداول

اگر پاسخ سوالاتی را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

❯

آیا سیستم‌های جزیره‌ای فقط مشکل شرکت‌های بزرگ هستند؟

❯

آیا استفاده از چند نرم‌افزار مختلف همیشه بد است؟

❯

آیا CRM فقط برای فروش و مدیریت مشتریان استفاده می‌شود؟



صبا ضمیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراه شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.

نظرات کاربران

به عنوان صبا ضمیری وارد شده‌اید. نمایه خود را ویرایش نمایید. بیرون رفتن؟ بخش‌های مورد نیاز علامت‌گذاری شده‌اند *

دیدگاه *

نظر شما

فرستادن دیدگاه

ورژن‌های سیستم‌های جزیره‌ای

سیستم‌های جزیره‌ای چگونه به کسب و کار آسیب می‌زنند؟

نقاط سیستم‌های CRM و جزیره‌ای

نرم‌افزار سی‌اچ‌رام چیست؟

چگونه با مقایسه نرم‌افزار CRM سیستم‌های جزیره‌ای را حذف کنیم؟

اشتراک گذاری

اشتراک گذاری

مقالات پیشنهادی



مدیریت تیم، نرم‌افزار برنامه‌ریزی، نرم‌افزارهای سازمانی
۱۴۰۴/۱۲/۰۳ دقیقه، ۳

نرم‌افزار مدیریت پروژه؛ معرفی بهترین ابزارهای حرفه‌ای آنلاین در سال ۱۴۰۴

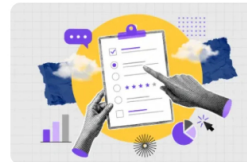
خلاصه مقاله: نرم‌افزار مدیریت پروژه؛ معرفی بهترین ابزارهای حرفه‌ای آنلاین در سال ۱۴۰۴ نرم‌افزار مدیریت پروژه چیست؟ نرم‌افزار مدیریت پروژه ابزاری دیجیتال است که به تیم‌ها در ...



مدیریت تیم، نرم‌افزارهای سازمانی
۱۴۰۴/۱۲/۰۵ دقیقه، ۹

بهترین نرم‌افزارهای هوش تجاری (BI) در ایران و جهان ۱۴۰۴؛ مقایسه جامع ابزارهای برتر

خلاصه مقاله: بهترین نرم‌افزارهای هوش تجاری (BI) در ایران و جهان ۱۴۰۴؛ مقایسه جامع ابزارهای برتر نرم‌افزار هوش تجاری چیست؟ هوش تجاری یا Business Intelligence به مجموعه‌ای ...



تحلیل داده، نرم‌افزارهای سازمانی
۱۴۰۵/۰۳/۱۶ دقیقه، ۶

لیست سوالات نظرسنجی از مشتریان؛ ۱۸ نمونه سوال برای طرح پرسشنامه آنلاین

خلاصه مقاله: لیست سوالات نظرسنجی از مشتریان؛ ۱۸ نمونه سوال برای طرح پرسشنامه آنلاین نظرسنجی مشتریان چیست؟ نظرسنجی مشتریان راه‌حلی برای جمع‌آوری بازخورد و تجربه مشتریان درباره محصولات، ...

اوپن‌ایرن

ما را دنبال کنید.

راه‌های ارتباطی

مشهد، دستگیر ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲
ایمیل: info@iamootsoft.com
شماره تماس: +۹۸۰۹۱۳۰۳۷۰۰

عضویت در خبرنامه

عضویت

شرکت

پشتیبانی

تماس با ما

مشاوره رایگان

وضعیت سرویس‌ها

توافق نامه سطح خدمات

شرایط استفاده از خدمات

سیاست حفظ حریم خصوصی

منابع و راهنما

مقالات

کتاب‌ها

ویدیوها

مقایسه‌ها

قیمت نرم‌افزار CRM

CRM چیست

دستگاه ذخیره شماره مشتری

CRM برای مشاغل

شرکت های برمه

آژانس‌های مسافرتی

بنگاه‌های معاملاتی

شرکت های بازرگانی

رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها

سازمان ها و کالبدی‌های زیبایی

مشاهده CRM برای شغل شما

ماژول‌ها و امکانات

مخاطبین

معاملات

پشتیبانی

کارمندان

ساعت کارکرد

مدیریت فروش

مشاهده تمام ماژول‌ها



۱۳۹۳ - ۱۴۰۵ © کلیه حقوق این سامانه و برند تجاری، تحت مالکیت شرکت توسعه نرم‌افزاری اوپن‌ایرن می‌باشد.

هدیه شما فعال شد.

در کاتال به

برای اطلاع از تخفیف‌ها و دریافت هدیه در کاتال به عضو شوید.

عضویت در به