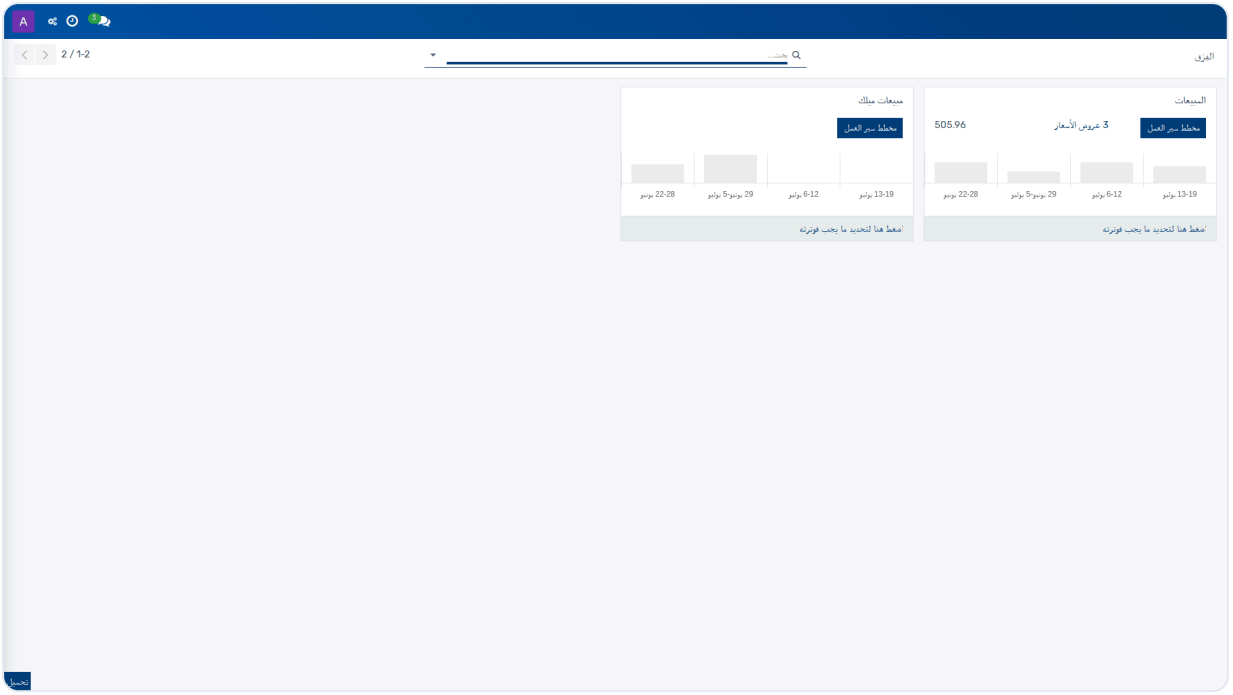
HEALTHY

الفِرَق

August 25, 2026

الفِرَق

التطبيقات › إدارة علاقات العملاء › المبيعات



الفِرَق — إدارة علاقات العملاء › المبيعات › الفِرَق

نظرة عامة

تُستخدم صفحة **الفِرَق** لتنظيم نشاط المبيعات ضمن فِرَق مخصصة، وتحديد أعضاء كل فريق، وقناة البريد الإلكتروني المرتبطة به، وآلية التعامل مع الطلبات الواردة. يستخدمها مدير المبيعات لتوزيع العملاء المحتملين، كما يستفيد منها مندوب المبيعات لمعرفة الفريق الذي تُسند إليه مستنداته وفرصه.

تدعم الفِرَق إدارة مسار ما قبل البيع من خلال الفرص، أو تأهيل الطلبات الواردة كعملاء محتملين قبل تحويلها إلى فرص. استخدم هذه الصفحة عند إنشاء فريق مبيعات جديد أو مراجعة إعدادات فريق قائم قبل توزيع العملاء المحتملين عليه.

الإعدادات

انتقل إلى **إدارة علاقات العملاء > المبيعات > الفِرَق**، ثم افتح سجل الفريق الذي تريد مراجعته أو إعداده. تحدد الحقول التالية هوية الفريق، وقناة استلام الرسائل، وقواعد إسناد العملاء المحتملين.

الحقل	الاستخدام
فريق المبيعات (Sales Team)	اسم الفريق، وهو حقل مطلوب لتعريفه في النظام.
الاسم المستعار (Alias)	عنوان البريد الإلكتروني المرتبط بالقناة. تنشئ الرسائل الجديدة الواردة إلى هذا العنوان عملاء محتملين جددًا يُسندون إلى القناة.
اسم الاسم المستعار (Alias Name)	الجزء المحلي من عنوان البريد الإلكتروني؛ مثل `jobs` لاستقبال الرسائل في `jobs@example.sherkety.net`.
نطاق الاسم المستعار (Alias Domain)	نطاق البريد الإلكتروني المستخدم مع اسم الاسم المستعار.
أمان جهات اتصال الاسم المستعار (Alias Contact Security)	يحدد من يمكنه نشر رسالة باستخدام بوابة البريد الإلكتروني. اختر **الجميع (Everyone)** للسماح لقصر النشر على الشركاء الموثَّقين، **الشركاء الموثَّقون (Authenticated Partners)** للجميع، أو **المتابعون فقط (Followers only)** لقصره على المتابعين، أو **الموظفون الموثَّقون (Authenticated Employees)** لقصره على الموظفين الموثَّقين.
النموذج المرتبط بالاسم المستعار (Aliased Model)	النموذج الذي يرتبط به الاسم المستعار. تؤدي الرسالة الواردة التي لا تكون ردًا على سجل قائم إلى إنشاء سجل جديد في هذا النموذج.
مسار المبيعات (Pipeline)	فعّل هذا الخيار إذا كان الفريق يدير عملية ما قبل البيع باستخدام الفرص.
العملاء المحتملون (Leads)	فعّل هذا الخيار إذا كان الفريق يفرز ويؤهل الطلبات الواردة كعملاء محتملين قبل تحويلها إلى فرص وإسنادها إلى مندوب مبيعات.
قائد الفريق (Team Leader)	يحدد مسؤول قيادة فريق المبيعات.
هدف الفوترة (Invoicing Target)	هدف الإيراد للشهر الحالي، محسوبًا من إجمالي الفواتير المؤكدة غير شامل الضريبة.
نطاق الإسناد (Assignment Domain)	عامل تصفية إضافي عند جلب العملاء المحتملين غير المسندين لتوزيعهم على الفريق.
تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)	استخدمه عند الحاجة إلى استبعاد الفريق من الإسناد التلقائي.
مندوبو المبيعات (Salespersons)	المستخدمون المسندون إلى هذا الفريق.
أعضاء فريق المبيعات (Sales Team Members)	أضف أعضاء ليُسندوا تلقائيًا مستنداتهم إلى فريق المبيعات هذا.
نشط (Active)	عند إلغاء تفعيله يُخفى الفريق دون حذفه.

> **ملاحظة:** لا تستخدم عنوان بريد الاسم المستعار لفريق غير مفعّل أو غير مهيأ للنموذج المرتبط؛ إذ يعتمد إنشاء **النموذج المرتبط بالاسم المستعار (Aliased Model)** السجلات الواردة على إعداد.

> **نصيحة:** فعّل **العملاء المحتملون (Leads)** عندما تحتاج إلى تأهيل الطلبات الواردة قبل تحويلها إلى فرص. أما إذا كان الفريق يعمل مباشرةً على الفرص، ففعّل **مسار المبيعات (Pipeline)** وفق عملية المبيعات المعتمدة لديكم.

سير العمل

لا تعرض صفحة الفِرَق حالات دورة حياة مستقلة للفريق. بدلاً من ذلك، تسير العملية عبر قرارات تشغيلية: هل يستقبل الفريق الطلبات عبر البريد؟ هل يدير العملاء المحتملين أو الفرص؟ وهل يُدرج في الإسناد التلقائي؟

1. **راجع هوية الفريق وقابليته للاستخدام قبل توزيع العملاء المحتملين.**
   من لوحة الفِرَق، اختر الفريق المستهدف وتحقق من وجود قيمة في **فريق المبيعات (Sales Team)**، ومن أن خيار **نشط (Active)** مفعّل. إذا كان الفريق غير نشط، يبقى مخفيًا بدلاً من حذفه؛ لذلك لا تعتمد عليه لتشغيل التوزيع اليومي.
2. **اتخذ قرار استقبال الطلبات الواردة عبر البريد الإلكتروني.**
   إذا كان الفريق يستقبل طلبات العملاء عبر البريد، حدد **الاسم المستعار (Alias)** وأكمل **اسم الاسم المستعار (Alias Name)** و**نطاق الاسم المستعار (Alias Domain)**. ثم اختر **أمان جهات اتصال الاسم المستعار (Alias Contact Security)** بما يتوافق مع الجهة المسموح لها بإرسال الرسائل إلى القناة.
   تأكد كذلك من اختيار **النموذج المرتبط بالاسم المستعار (Aliased Model)**، لأن الرسائل الواردة التي لا ترد على سجل موجود تنشئ سجلات جديدة في النموذج المحدد.
3. **حدد مسار معالجة الطلبات: فرص مباشرة أم عملاء محتملون أولاً.**
   - إذا كان الفريق يدير عملية ما قبل البيع على شكل فرص، ففعّل **مسار المبيعات (Pipeline)**.
   - إذا كانت الطلبات الواردة تحتاج إلى فرز وتأهيل قبل تحويلها إلى فرص، ففعّل **العملاء المحتملون (Leads)**.
   - إذا كان المطلوب تطبيق النهجين، راجع تفعيل الخيارين بما يلائم عملية الفريق؛ فحقل العملاء المحتملين مخصص للتأهيل قبل التحويل إلى فرص وإسنادها إلى مندوب مبيعات.
4. **قرر ما إذا كان الفريق سيشارك في الإسناد التلقائي.**
   أضف المستخدمين في **مندوبو المبيعات (Salespersons)**، وأضف الأعضاء في **أعضاء فريق المبيعات (Sales Team Members)** عندما تريد أن تُسند مستنداتهم تلقائيًا إلى هذا الفريق.
   إذا كان يجب تخصيص العملاء المحتملين غير المسندين وفق معايير إضافية، أدخل هذه المعايير في **نطاق الإسناد (Assignment Domain)**. أما إذا كان لا ينبغي أن يتلقى الفريق إسنادًا تلقائيًا، ففعّل **تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)**.

> **تحذير:** يؤدي تفعيل **تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)** إلى استبعاد الفريق من الإسناد التلقائي؛ راجعه قبل تشغيل توزيع العملاء المحتملين.

5. **شغّل توزيع العملاء المحتملين عند جاهزية الفريق.**
   يعتمد **إسناد العملاء المحتملين (Assign Leads)** بعد مراجعة أعضاء الفريق ونطاق الإسناد، استخدم الإجراء التوزيع على العملاء المحتملين غير المسندين وعلى أي عامل تصفية محدد في **نطاق الإسناد (Assignment Domain)**، مع مراعاة إعداد **تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)**.

6. **راجع هدف الفوترة كمرجع تشغيلي للفريق.**
   أدخل أو راجع **هدف الفوترة (Invoicing Target)** لتحديد هدف الإيراد الشهري للفريق. يمثل هذا الهدف الإجمالي غير شامل الضريبة للفواتير المؤكدة خلال الشهر الحالي، وليس قيمة طلبات أو فرص المبيعات.

أمثلة

لدى شركة فريق باسم «المبيعات الداخلية» يتولى استقبال طلبات الموقع والبريد، ثم يؤهلها قبل متابعتها كفرص مبيعات.

1. بالقيمة «المبيعات الداخلية»، مع **فريق المبيعات (Sales Team)** يراجع مدير المبيعات سجل الفريق ويحدد **نشط (Active)** إبقاء مفعّلًا.

2. **اسم الاسم المستعار (Alias Name)** يخصص عنوان استقبال الطلبات باستخدام **نطاق الاسم** `sales` بالقيمة **المستعار (Alias Domain)** `example.sherkety.net`، ويضبط **أمان جهات اتصال الاسم المستعار (Alias Contact Security)** على **الشركاء الموثّقون (Authenticated Partners)**. ثم يحدد **النموذج المرتبط بالاسم المستعار (Aliased Model)** المناسب لسجلات القناة.

3. ولأن الفريق يتابع الفرص بعد **العملاء المحتملون (Leads)**، لأن الطلبات تحتاج إلى مراجعة أولية، يفعّل التأهيل، يفعّل أيضًا **مسار المبيعات (Pipeline)**.

4. ويحدد في **نطاق الإسناد (Assignment Domain)** يضيف مندوبي الفريق في **مندوبو المبيعات (Salespersons)**، عامل التصفية المعتمد لدى الشركة للعملاء المحتملين غير المسندين. لا يفعّل **تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)** لأن الفريق يجب أن يستقبل التوزيعات.

5. تُستخدم إعدادات **إسناد العملاء المحتملين (Assign Leads)** عند بدء توزيع الطلبات غير المسندة، ينفذ الفريق، بما فيها نطاق الإسناد وأعضاؤه، في عملية الإسناد.

6. يحدد مدير المالية **هدف الفوترة (Invoicing Target)** للفريق بمبلغ `250,000` للشهر الحالي، ليكون مرجعًا لإيراد الفواتير المؤكدة غير شامل الضريبة.

نصائح

> **نصيحة:** اجعل **اسم الاسم المستعار (Alias Name)** واضحًا ومخصصًا للفريق، مثل `sales` أو `inside-`

> لتسهيل توجيه الطلبات الواردة إلى القناة الصحيحة، `sales`.

> **ملاحظة:** يُستخدم **هدف الفوترة (Invoicing Target)** لمتابعة الإيراد غير شامل الضريبة من الفواتير المؤكدة، لذلك لا تفسّره على أنه هدف لعدد العملاء المحتملين أو الفرص.

> **تحذير:** لا تعطل **نشط (Active)** إذا كنت ما زلت تحتاج إلى استخدام الفريق في العمليات اليومية؛ تعطيله يخفي الفريق دون إزالة بياناته.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

العرض	السبب المحتمل	الحل
لا تُنشئ الرسائل الواردة سجلات جديدة للفريق.	لم يُحدد **الاسم المستعار (Alias)** أو **النموذج المرتبط بالاسم المستعار (Aliased Model)**، أو أن سياسة **أمان جهات اتصال الاسم المستعار (Alias Contact Security)** تمنع المرسل.	راجع عنوان الاسم المستعار والنموذج المرتبط، ثم تحقق من أن سياسة الأمان تسمح للمرسل المقصود بالنشر.
لا يتلقى الفريق عملاء محتملين من التوزيع.	قد يكون **تخطي الإسناد التلقائي (Skip auto assignment)** مفعّلًا، أو قد يستبعد **نطاق الإسناد (Assignment Domain)** العملاء المحتملين المتاحين.	ألغِ تخطي الإسناد التلقائي عند الحاجة، وراجع عامل التصفية الإضافي في نطاق الإسناد.
لا يظهر الفريق ضمن الفِرَق المتاحة.	قد يكون خيار **نشط (Active)** غير مفعّل.	لإظهار الفريق فعّل **نشط (Active)** من جديد دون الحاجة إلى إنشاء فريق بديل.
تُرسل الطلبات إلى الفريق لكنها لا تمر بمرحلة التأهيل المتوقعة.	قد لا يكون **العملاء المحتملون (Leads)** مفعّلًا.	فعّل **العملاء المحتملون (Leads)** عندما تتطلب العملية فرز الطلبات وتأهيلها قبل تحويلها إلى فرص.

روابط ذات صلة

- فرق المبيعات — مرجع الحقول
- العملاء
- عروض أسعاري
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- المستخدمون
- إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة
- إدارة علاقات العملاء
- الأنشطة
- المتوقع

- أنواع الأنشطة
- خطط النشاط
- العملاء المهتمين
- عمولاتي
- أنشطتي
- جميع الزيارات