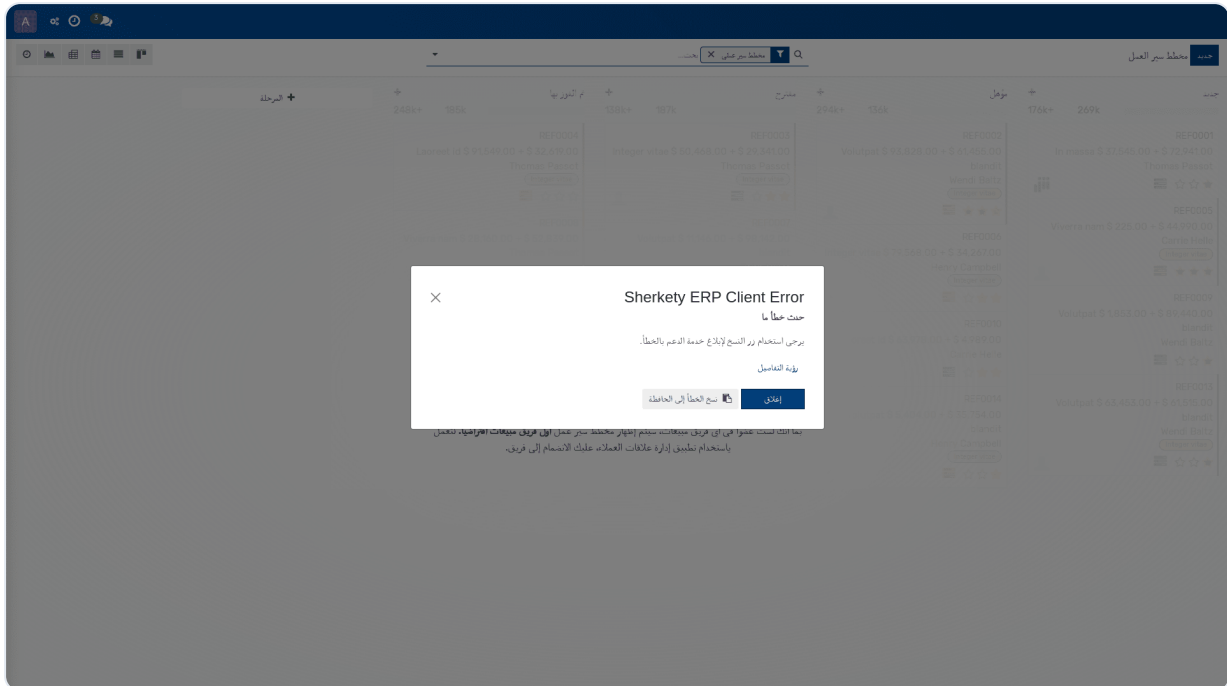


إدارة علاقات العملاء

August 24, 2026

إدارة علاقات العملاء

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء



إدارة علاقات العملاء — إدارة علاقات العملاء

نظرة عامة

تتيح لك شاشة **إدارة علاقات العملاء** الوصول إلى عناصر العمل المرتبطة بمتابعة العملاء وإدارتها من مكان واحد. يستخدمها مندوب المبيعات ومسؤول إدارة علاقات العملاء لمراجعة العناصر المتاحة، وإنشاء عنصر جديد، والانتقال إلى التفاصيل، واتخاذ الإجراء المناسب مثل تحديد المرحلة أو الإغلاق أو الإزالة.

استخدم هذه الشاشة عند بدء متابعة جديدة، أو عند مراجعة عنصر قائم قبل اتخاذ قرار بشأن استمراره أو إغلاقه. كما توفر الشاشة أدوات للبحث وضبط طريقة العرض وفق تفضيلات المستخدم.

الإعدادات

قبل بدء العمل، راجع خيارات العرض المتاحة في شاشة إدارة علاقات العملاء لضمان أن طريقة عرض القائمة مناسبة لعملك اليومي.

الإعداد	الاستخدام
نمط القائمة	يحدد نمط عرض القائمة في الشاشة.
نوع الخط	يحدد نوع الخط المستخدم في العرض.
موضع المحادثات	يحدد موضع المحادثات ضمن واجهة الشاشة.
...بحث	يستخدم للبحث عن العناصر المعروضة في إدارة علاقات العملاء.

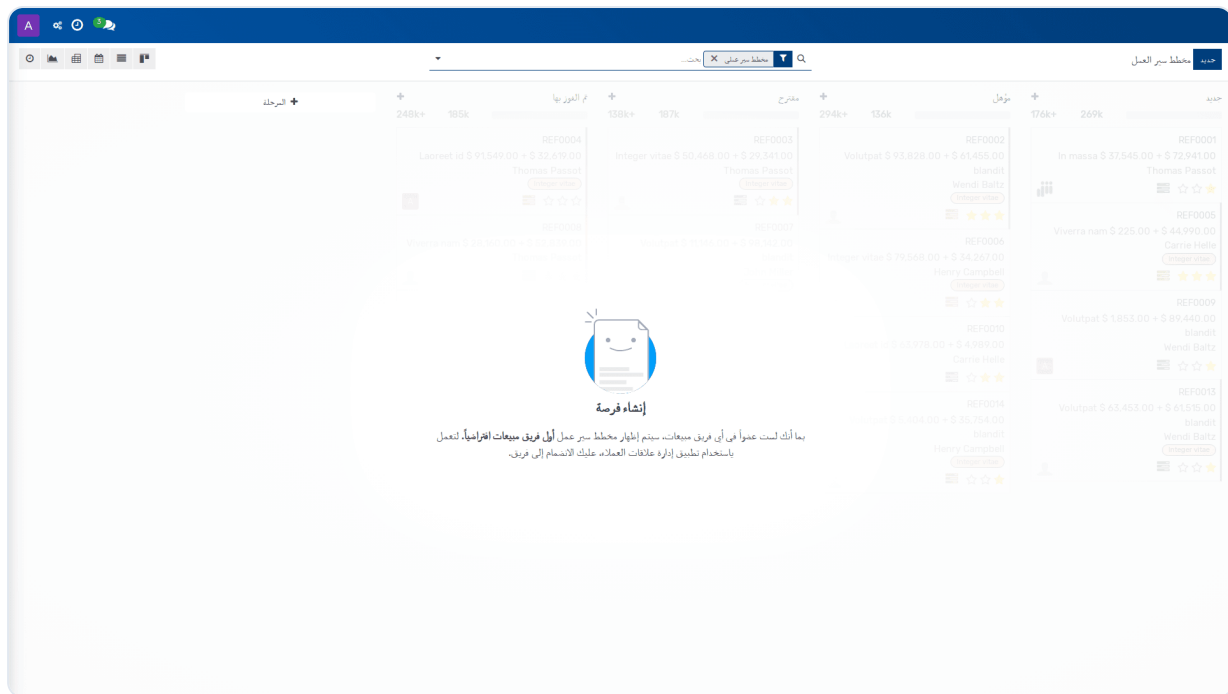
ملاحظة: لا تعرض الشاشة إعدادات لتفعيل وظائف إضافية أو تحديد قواعد تلقائية. استخدم خيارات العرض المتاحة لتسهيل المراجعة، ثم نفذ إجراءاتك على العنصر المطلوب من القائمة أو من تفاصيله.

سير العمل

1. البحث عن عنصر قائم أو بدء عنصر جديد

عند وجود متابعة قائمة، ابدأ بالبحث عنها لتفادي إنشاء عنصر مكرر. وإذا لم يكن العنصر موجوداً، أنشئ عنصراً جديداً.

- افتح إدارة علاقات العملاء من التطبيقات < إدارة علاقات العملاء.
- أدخل كلمات البحث في بحث... لتصفية العناصر الظاهرة.
- إذا عثرت على العنصر المطلوب، حدده ثم انتقل إلى رؤية التفاصيل لمراجعته.
- إذا لم تجد العنصر، اختر جديد لبدء إنشاء عنصر جديد.



إدارة علاقات العملاء — إدارة علاقات العملاء

نصيحة: ابحث أولاً قبل اختيار جديد، خصوصاً عند متابعة عميل أو جهة اتصال سبق التعامل معها، لتقليل تكرار عناصر المتابعة.

2. مراجعة التفاصيل قبل اتخاذ القرار

بعد تحديد عنصر من القائمة، راجع معلوماته من خلال التفاصيل قبل تغيير مرحلته أو إغلاقه. يساعدك ذلك على التحقق من أن العنصر المحدد هو العنصر المقصود.

1. حدد العنصر من قائمة إدارة علاقات العملاء.
2. اختر رؤية التفاصيل.
3. راجع التفاصيل المعروضة.
4. قرر ما إذا كان العنصر يحتاج إلى متابعة ضمن مرحلة أخرى، أو يجب إغلاقه، أو لم يعد مطلوباً.

3. اختيار الإجراء المناسب للعنصر

اتخذ الإجراء بحسب نتيجة المراجعة. لا تعرض الشاشة حالات تفصيلية أو انتقالات محددة؛ لذلك استخدم الإجراء متاح الذي يطابق قرارك التشغيلي.

1. إذا كان العنصر ما زال يحتاج إلى متابعة، اختر **المرحلة** لتطبيق إجراء المرحلة المتاح على العنصر.
2. إذا انتهت متابعة العنصر ولا تحتاج إلى الاستمرار فيه، اختر **إغلاق**.
3. إذا كان العنصر غير مطلوب وتريد إزالته من القائمة، اختر **إزالة**.

تحذير: راجع العنصر من خلال رؤية التفاصيل قبل اختيار إزالة أو إغلاق. لا تعرض الشاشة في هذه الصفحة معلومات عن إمكانية التراجع عن هذه الإجراءات.

4. معالجة مشكلة ظاهرة في الشاشة

إذا ظهرت رسالة خطأ أثناء العمل، اجمع المعلومات اللازمة قبل إعادة المحاولة أو مشاركتها مع الفريق المسؤول.

1. اختر رؤية التفاصيل لعرض تفاصيل المشكلة المتاحة.
2. اختر نسخ الخطأ إلى الحافظة لنسخ نص الخطأ.
3. الصق النص المنسوخ في رسالة أو طلب دعم داخلي، مع وصف الإجراء الذي كنت تنفذه.
4. بعد التحقق من السبب، ارجع إلى العنصر وأعد تنفيذ الإجراء المناسب عند الحاجة.

أمثلة

متابعة عميل محتمل يحتاج إلى مراجعة

يراجع مندوب مبيعات عناصر المتابعة الخاصة بالعملاء المحتملين في بداية يوم العمل:

1. يفتح إدارة علاقات العملاء ويستخدم بحث... للعثور على عنصر المتابعة الخاص بالعميل.
2. يحدد العنصر ويختار رؤية التفاصيل للتأكد من أن المتابعة تخص العميل الصحيح.
3. يقرر أن المتابعة ما زالت مستمرة، فيختار المرحلة لتطبيق المرحلة المناسبة وفق ما يظهر له في النظام.
4. بعد اكتمال المتابعة لاحقاً، يعود إلى العنصر ويختار إغلاق عندما لا يعود بحاجة إلى العمل عليه.
5. إذا اكتشف أن العنصر أنشئ بالخطأ أو لم يعد مطلوباً، يراجعه أولاً ثم يختار إزالة بدلاً من الاستمرار في متابعته.
6. إذا ظهرت مشكلة عند تنفيذ الإجراء، يستخدم رؤية التفاصيل ثم نسخ الخطأ إلى الحافظة لتوثيق الخطأ ومشاركته مع الجهة المختصة.

نصائح

نصيحة: اضبط نمط القائمة ونوع الخط وموضع المحادثات بما يساعدك على مراجعة العناصر بسرعة خلال العمل اليومي.

ملاحظة: استخدم رؤية التفاصيل كخطوة مراجعة قبل تنفيذ المرحلة أو إغلاق أو إزالة.

تحذير: لا تعتمد على نص الخطأ من الذاكرة. استخدم نسخ الخطأ إلى الحافظة للاحتفاظ بالنص كما ظهر في الشاشة عند الإبلاغ عن المشكلة.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

العرض	السبب المحتمل	الإجراء
لا يظهر العنصر المطلوب في القائمة	قد لا تتطابق عبارة البحث مع العنصر المطلوب، أو قد لا يكون ظاهراً ضمن النتائج الحالية	عدّل عبارة بحث... وراجع النتائج مرة أخرى قبل اختيار جديد
ظهرت رسالة خطأ عند تنفيذ إجراء على عنصر	تعرض الشاشة خطأ يحتاج إلى مراجعة تفاصيله	اختر رؤية التفاصيل ثم استخدم نسخ الخطأ إلى الحافظة لمشاركة نص الخطأ مع الجهة المسؤولة
تمّ تحديد عنصر غير مقصود قبل تنفيذ إجراء	لم تتم مراجعة معلومات العنصر قبل اتخاذ الإجراء	افتح رؤية التفاصيل ، وتحقق من العنصر، ثم نَقِّذ المرحلة أو إغلاق أو إزالة حسب القرار الصحيح

روابط ذات صلة

- جميع الزيارات
- قاعدة بيانات المنافسين
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- جميع الزيارات — مرجع الحقول
- قاعدة بيانات المنافسين — مرجع الحقول