

جهات الاتصال — مسار التعلم

September 10, 2026

جهات الاتصال — مسار التعلم

مسارات التعلم > جهات الاتصال

هذا المسار مخصص لموظفي المبيعات وخدمة العملاء والمسؤولين الذين يديرون بيانات العملاء والشركات في تطبيق جهات الاتصال. ستتعلم إنشاء سجل جهة اتصال والمحافظة على تنظيمه، واستخدام التصنيفات ومجالات العمل والبيانات الجغرافية لتسهيل المتابعة، وإدارة بيانات البنوك والحسابات البنكية، والاستفادة من عرض العملاء ضمن منطقتك.

أهداف التعلم

- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إنشاء سجلات جهات الاتصال والوصول إليها لإدارة بيانات العملاء والشركات.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تنظيم جهات الاتصال باستخدام علامات التصنيف والألقاب ومجالات العمل.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إعداد البيانات الجغرافية الداعمة لتصنيف جهات الاتصال حسب الدول ومجموعات الدول والولايات الفيدرالية والمناطق والقطاعات.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إدارة البنوك والحسابات البنكية المرتبطة بجهات الاتصال.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من متابعة العملاء الذين ينتمون إلى منطقتك واستخدام البيانات المنظمة في العمل اليومي.

المتطلبات الأساسية

- صلاحية الوصول إلى شاشة [جهات الاتصال](#).
- صلاحية التهيئة للوصول إلى شاشات التصنيفات والألقاب ومجالات العمل والبيانات الجغرافية والحسابات البنكية.
- معرفة أساسية ببيانات العملاء أو الشركات التي سُجِّل في النظام، مثل تصنيف العميل ومجال عمله ومنطقته وبياناته البنكية عند الحاجة.
- تحديد مسؤول عن صيانة البيانات المرجعية المشتركة، مثل الدول والبنوك وعلامات التصنيف، لتجنب التكرار.

الوحدة 1: بناء سجل جهة اتصال منظم

الهدف: إنشاء جهات اتصال قابلة للاستخدام في المتابعة اليومية وتنظيمها وفق خصائص العمل المناسبة.

الدرس 1.1: إنشاء جهة اتصال للعميل أو الشركة

عندما تتعامل مع عميل جديد أو شركة جديدة، تحتاج أولاً إلى إنشاء سجل مركزي يمكن الرجوع إليه في جميع عمليات المتابعة. ابدأ من شاشة **جهات الاتصال**، وأنشئ سجل جهة الاتصال وأدخل البيانات المتاحة الخاصة بالعميل أو الشركة. راجع السجل بعد حفظه للتأكد من أن جهة الاتصال أصبحت متاحة ضمن قائمة جهات الاتصال، ثم استخدم القائمة للعودة إلى السجل عند الحاجة إلى تحديث بياناته.

مهمة تطبيقية: أنشئ سجل جهة اتصال لعميل تجريبي، ثم افتحه مرة أخرى من شاشة **جهات الاتصال**.

الدرس 1.2: تصنيف جهة الاتصال لتسهيل البحث والمتابعة

عندما تزايد قاعدة العملاء، يصبح التنظيم بالتصنيفات ضرورياً للتمييز بين شرائح العملاء أو الشركاء. من شاشة **علامات تصنيف جهة الاتصال**، راجع علامات التصنيف المتاحة وأنشئ علامة عند الحاجة وفق سياسة المؤسسة. بعد ذلك، انتقل إلى **جهات الاتصال** واستخدم علامة التصنيف المناسبة على سجل العميل، بحيث يمكن تمييزه ضمن مجموعة ذات معنى عملي.

مهمة تطبيقية: أنشئ أو اختر علامة تصنيف مناسبة، ثم استخدمها لتنظيم سجل جهة الاتصال التجريبي.

الدرس 1.3: توحيد الألقاب ومجالات العمل

عند تسجيل أفراد وشركات من أسواق متعددة، يساعد توحيد الألقاب ومجالات العمل على جعل البيانات متسقة وقابلة للتحليل. راجع الألقاب المتاحة من **ألقاب جهات الاتصال** وأضف لقباً إذا كان مطلوباً وفق معايير المؤسسة. ثم راجع مجالات العمل في **مجالات العمل** وأنشئ أو حدّث مجال العمل عند الحاجة. أخيراً، ارجع إلى **جهات الاتصال** لتطبيق البيانات المناسبة على سجل جهة الاتصال.

مهمة تطبيقية: راجع لقباً ومجال عمل مناسبين لجهة الاتصال التجريبية، ثم حدّث سجلها في **جهات الاتصال**.

الوحدة 2: ربط جهات الاتصال بالنطاق الجغرافي والسوق

الهدف: إعداد بيانات جغرافية وسوقية منظمة لدعم التقسيم الإقليمي واستهداف العملاء.

الدرس 2.1: إعداد مرجع الموقع الجغرافي

عند التعامل مع جهات اتصال في أكثر من بلد أو ولاية، يجب أن تكون البيانات الجغرافية موحدة قبل الاعتماد عليها في السجلات. راجع البيانات في **الدول**، ثم استخدم **الولايات الفيدرالية** لإدارة الولايات المرتبطة بالدول عند الحاجة. ولتنظيم الدول ضمن نطاقات مشتركة، راجع أو أنشئ المجموعات المناسبة من **مجموعات الدول**. بعد ذلك، استخدم هذه المراجع عند مراجعة بيانات جهات الاتصال في **جهات الاتصال**.

مهمة تطبيقية: راجع دولة ومجموعة دول مرتبطة بها، ثم تحقق من جاهزية بيانات الولاية الفيدرالية عند الحاجة.

الدرس 2.2: تنظيم العملاء حسب القطاعات والمناطق

إذا كانت المؤسسة تدير تغطية ميدانية أو تجارية، فإن ربط العملاء بقطاع ومنطقة يجعل توزيع المتابعة أكثر وضوحاً. ابدأ بمراجعة القطاعات في **القطاعات**، ثم راجع المناطق أو أضفها من **المناطق**. بعد تجهيز المرجع المناسب، افتح **جهات الاتصال** وراجع بيانات العملاء للتأكد من تنظيمهم وفق المنطقة والقطاع المعتمدين في المؤسسة.

مهمة تطبيقية: راجع قطاعاً ومنطقة مستخدمين في مؤسستك، ثم حدّد جهة اتصال يمكن تنظيمها ضمنهما

الدرس 2.3: متابعة العملاء الموجودين في منطقتك

عندما تكون مسؤولاً عن نطاق جغرافي محدد، تحتاج إلى قائمة مركزة بالعملاء الذين تقع متابعتهم ضمن منطقتك. افتح **عملاء في منطقتي** لمراجعة العملاء المعروضين لك. استخدم هذه القائمة لتحديد العملاء الذين يحتاجون إلى تواصل أو مراجعة بيانات، ثم افتح سجل العميل من **جهات الاتصال** عند الحاجة إلى تحديث معلوماته

مهمة تطبيقية: افتح **عملاء في منطقتي** وحدد عميلاً واحداً لمراجعة سجله

الوحدة 3: إدارة البيانات البنكية والمحافظة على جودة السجل

الهدف: تجهيز البيانات البنكية بشكل منظم وربطها بالسجلات ذات الصلة مع تقليل التكرار

الدرس 3.1: إعداد قائمة البنوك المعتمدة

قبل تسجيل أي حساب بنكي، تحتاج إلى التأكد من توفر البنك ضمن البيانات المرجعية. افتح **البنوك** وراجع البنوك الموجودة لتجنب إنشاء سجل مكرر. إذا كان البنك المطلوب غير موجود وكان لديك صلاحية التهيئة، أضفه إلى القائمة. حافظ على استخدام التسمية المعتمدة في المؤسسة حتى تبقى الحسابات البنكية مرتبطة بمرجع موحد

مهمة تطبيقية: ابحث عن بنك تستخدمه جهة اتصال تجريبية في شاشة **البنوك** وحدد ما إذا كان يحتاج إلى إضافة

الدرس 3.2: تسجيل ومراجعة الحسابات البنكية

عندما تحتاج جهة اتصال إلى بيانات بنكية لأغراض العمل، استخدم شاشة **الحسابات البنكية** لمراجعة الحسابات الحالية أو إنشاء حساب بنكي جديد بالاعتماد على البنك المجهز مسبقاً. بعد ذلك، افتح **جهات الاتصال** للتحقق من أن سجل جهة الاتصال يظل المرجع المركزي لبيانات العميل. راجع الحسابات دورياً للتأكد من عدم وجود سجلات مكررة أو بيانات مرتبطة ببنك غير صحيح

مهمة تطبيقية: راجع حساباً بنكياً موجوداً في **الحسابات البنكية** وتحقق من البنك المرتبط به

الدرس 3.3: إجراء مراجعة دورية لجودة بيانات جهات الاتصال

للحفاظ على قاعدة بيانات موثوقة، نفّذ مراجعة دورية تجمع بين التصنيف والموقع والبيانات البنكية. ابدأ من **جهات الاتصال** بمراجعة سجلات العملاء ذات الأولوية، ثم تحقق من توافق تصنيفاتها مع **علامات تصنيف جهة الاتصال** ومجالاتها مع **مجالات العمل**. عند وجود بيانات بنكية، راجعها من **الحسابات البنكية** وتحقق من مرجع البنك في **البنوك**

مهمة تطبيقية: اختر جهة اتصال واحدة ونفّذ مراجعة لتصنيفها ومجال عملها وبياناتها البنكية إن وجدت

الاختبار الختامي

أضاف موظف عميلاً جديداً لكنه يريد أن يستطيع فريقه تمييزه ضمن شريحة محددة عند المراجعة. ما الإجراء 1.

الأنسب؟

- أ. إنشاء أو اختيار علامة في **علامات تصنيف جهة الاتصال** ثم استخدامها على سجل العميل في **جهات الاتصال**

- ب. إضافة العميل مباشرة إلى عملاء في منطقتي
 - ج. إنشاء حساب بنكي للعميل
2. تريد المؤسسة تقسيم العملاء حسب نطاقات تضم عدة دول، وليس حسب دولة منفردة فقط. أي شاشة تستخدم لإعداد هذا التنظيم؟
- أ. الولايات الفيدرالية
 - ب. مجموعات الدول
 - ج. القطاعات
3. مسؤول ميداني يريد مراجعة العملاء الذين تقع متابعتهم ضمن نطاقه قبل بدء جولة التواصل. من أين يبدأ؟
- أ. عملاء في منطقتي
 - ب. البنوك
 - ج. ألقاب جهات الاتصال
4. تحتاج إلى تسجيل حساب بنكي لجهة اتصال، لكنك لا تجد البنك المطلوب ضمن الخيارات المرجعية. ما التسلسل الأنسب؟
- أ. إعداد البنك في البنوك، ثم تسجيل الحساب في الحسابات البنكية
 - ب. إنشاء منطقة جديدة في المناطق، ثم تسجيل الحساب
 - ج. إنشاء علامة تصنيف في علامات تصنيف جهة الاتصال، ثم تسجيل الحساب
5. اكتشف فريق البيانات أن أسماء مجالات عمل العملاء غير موحدة، مما يصعب التقسيم والتحليل. كيف يعالجون المشكلة؟
- أ. مراجعة وتوحيد المرجع في مجالات العمل، ثم مراجعة سجلات العملاء في جهات الاتصال
 - ب. مراجعة مجموعات الدول فقط
 - ج. مراجعة الحسابات البنكية فقط

الإجابات

1. أ — علامات التصنيف هي المرجع المناسب لتنظيم العميل ضمن شريحة، ثم تُستخدم على سجل جهة الاتصال
2. ب — مجموعات الدول مخصصة لتنظيم عدة دول ضمن نطاق مشترك
3. أ — شاشة عملاء في منطقتي تعرض العملاء المرتبطين بمنطقة المسؤول
4. أ — يجب أن يتوفر البنك أولاً في مرجع البنوك قبل استخدامه عند إدارة الحسابات البنكية
5. أ — توحيد مجالات العمل يبدأ من المرجع المخصص لها، ثم يُطبَّق ويُراجع على سجلات جهات الاتصال