

جهات الاتصال — مسار التعلم

September 10, 2026

جهات الاتصال — مسار التعلم

مسارات التعلم > جهات الاتصال

هذا المسار مخصص لمستخدمي تطبيق **جهات الاتصال** الذين يديرون بيانات العملاء والموردين والأفراد، ولمسؤولي تهيئة البيانات المرجعية المرتبطة بها. عند إكماله، ستتمكن من إنشاء سجلات جهات اتصال قابلة للاستخدام اليومي، وتنظيمها بعلامات وألقاب ومجالات عمل، وربطها بالبيانات الجغرافية والمالية المناسبة، والاستفادة من عرض العملاء ضمن منطقتك.

أهداف التعلم

- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إنشاء جهات الاتصال ومراجعة بياناتها من شاشة جهات الاتصال.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تنظيم جهات الاتصال باستخدام علامات تصنيف جهة الاتصال والألقاب ومجالات العمل.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إعداد بيانات الدول ومجموعات الدول والولايات الفيدرالية لدعم بيانات العناوين.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إدارة البنوك والحسابات البنكية المرتبطة بجهات الاتصال.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تهيئة القطاعات والمناطق والعمل مع قائمة عملاء في منطقتي.

المتطلبات الأساسية

- صلاحيات الوصول إلى تطبيق **جهات الاتصال**.
- صلاحيات التعديل على جهات الاتصال لتنفيذ الأنشطة اليومية.
- صلاحيات الوصول إلى **التهيئة** لإدارة العلامات والألقاب ومجالات العمل والبيانات الجغرافية والحسابات البنكية والمناطق.
- معرفة أساسية ببيانات العملاء أو الموردين التي تعتمد عليها مؤسستك، مثل الاسم والعنوان وبيانات البنك والمنطقة.
- بالنسبة إلى شاشة **عملاء في منطقتي**، يلزم أن تكون المناطق والقطاعات مهيأة وأن تكون بيانات المناطق ذات صلة بسياق عملك.

الوحدة 1: بناء سجلات جهات اتصال موثوقة

الهدف: البدء بإدارة السجلات الأساسية لجهات الاتصال وجعلها قابلة للبحث والتنظيم في العمل اليومي.

الدرس 1.1: إنشاء سجل لعميل أو مورد جديد

عندما تحتاج إلى إدخال جهة جديدة للتعامل معها، ابدأ من شاشة **جهات الاتصال**. استخدم هذه الشاشة لمراجعة السجلات الموجودة أولاً، ثم أنشئ سجل جهة الاتصال الجديدة وأدخل بياناتها المعتمدة في مؤسستك. راجع السجل بعد الحفظ للتأكد من عدم تكراره ولضمان إمكانية الرجوع إليه في العمليات اللاحقة.

تطبيق عملي: أنشئ أو حدّث سجل جهة اتصال تجريبي من شاشة **جهات الاتصال**.

الدرس 1.2: العثور على سجلات جهات الاتصال ومراجعتها

عند تلقي طلب لتحديث بيانات جهة اتصال أو للتحقق من وجودها قبل إنشاء سجل جديد، استخدم شاشة **جهات الاتصال** للبحث ضمن السجلات ومراجعة السجل المناسب. يساهم ذلك في تقليل التكرار والمحافظة على مصدر موحد لبيانات الجهة.

تطبيق عملي: ابحث عن جهة اتصال موجودة في **جهات الاتصال** وراجع بياناتها قبل إجراء أي تعديل.

الوحدة 2: تنظيم جهات الاتصال لتسهيل المتابعة

الهدف: إعداد تصنيفات موحدة تساعد الفرق على تمييز جهات الاتصال وفرزها حسب طبيعة العلاقة أو النشاط.

الدرس 2.1: تصنيف جهات الاتصال بعلامات قابلة لإعادة الاستخدام

عندما تريد تجميع جهات اتصال تشترك في خاصية عملية، مثل مجموعة متابعة داخلية، أعد العلامة أولاً من شاشة **علامات تصنيف جهة الاتصال**. بعد تجهيز العلامات المتفق عليها، انتقل إلى **جهات الاتصال** لاستخدامها عند تنظيم السجلات ذات الصلة.

تطبيق عملي: أنشئ علامة تصنيف مناسبة من **علامات تصنيف جهة الاتصال**، ثم استخدمها لتنظيم جهة اتصال من **جهات الاتصال**.

الدرس 2.2: توحيد ألقاب جهات الاتصال

إذا كانت المؤسسة تحتاج إلى تسجيل لقب الشخص المرتبط بجهة الاتصال بصورة موحدة، فابدأ بتعريف الخيارات اللازمة في شاشة **ألقاب جهات الاتصال**. بعد ذلك، راجع السجلات في **جهات الاتصال** واستخدم اللقب الموحد عند التعامل مع الأشخاص المعنيين.

تطبيق عملي: راجع قائمة **ألقاب جهات الاتصال** وحدد لقباً موحداً صالحاً للاستخدام في سجل جهة اتصال.

الدرس 2.3: ربط جهات الاتصال بمجالات عملها

عند الحاجة إلى فهم النشاط الاقتصادي لجهة الاتصال أو تحسين تنظيم البيانات حسب نشاطها، هيئ قائمة الأنشطة من شاشة **مجالات العمل**. ثم استخدم شاشة **جهات الاتصال** لمراجعة السجلات التي تحتاج إلى تنظيم وفق مجال عملها.

تطبيق عملي: أضف أو راجع مجال عمل من **مجالات العمل**، ثم حدّث جهة اتصال ذات صلة من **جهات الاتصال**.

الوحدة 3: تهيئة البيانات الجغرافية وإدارة العملاء حسب المنطقة

الهدف: توفير بنية جغرافية متسقة لبيانات جهات الاتصال واستخدام المناطق في المتابعة التشغيلية.

الدرس 3.1: إعداد المرجع الجغرافي للعناوين

عند إضافة جهات اتصال من بلدان أو تقسيمات إدارية مختلفة، يجب أن تكون البيانات الجغرافية متاحة ومتسقة. راجع أو أدر الدول من شاشة **الدول**، وأنشئ تجميعات عند الحاجة من شاشة **مجموعات الدول**، ثم أدر التقسيمات الإدارية من شاشة **الولايات الفيدرالية**. بعد التهيئة، استخدم **جهات الاتصال** لمراجعة السجلات التي تعتمد على هذه البيانات.

تطبيق عملي: راجع دولة ومجموعة دول وولاية فيدرالية من الشاشات **الدول** و**مجموعات الدول** و**الولايات الفيدرالية**.

الدرس 3.2: إعداد القطاعات والمناطق لخدمة المتابعة المحلية

عندما يقسم فريقك قاعدة العملاء جغرافياً أو تشغيلياً، أنشئ البنية المطلوبة في **القطاعات** ثم في **المناطق**. استخدم هذه التهيئة كمرجع موحد قبل تنظيم جهات الاتصال التي تقع ضمن هذه المناطق.

تطبيق عملي: راجع قطاعاً ومنطقة مرتبطة به من **القطاعات** و**المناطق**.

الدرس 3.3: متابعة العملاء ضمن منطقتك

إذا كنت مسؤولاً عن متابعة العملاء في نطاقك، انتقل إلى شاشة **عملاء في منطقتي** لعرض العملاء المرتبطين بمنطقتك. استخدم النتائج لتحديد السجلات التي تحتاج إلى مراجعة أو متابعة، ثم افتح سجل العميل عند الحاجة من سياق جهات الاتصال.

تطبيق عملي: افتح **عملاء في منطقتي** وحدد عميلاً واحداً من منطقتك لمراجعته.

الوحدة 4: دعم التعاملات المالية ببيانات بنكية دقيقة

الهدف: إدارة البيانات المرجعية للبنوك والحسابات البنكية بما يدعم دقة بيانات جهات الاتصال.

الدرس 4.1: إدارة قائمة البنوك المعتمدة

عندما تحتاج إلى تسجيل حساب بنكي لجهة اتصال، تحقق أولاً من وجود البنك في شاشة **البنوك**. أضف أو راجع بيانات البنك وفق سياسة المؤسسة قبل استخدامه ضمن الحسابات البنكية، حتى تبقى القائمة المرجعية متسقة.

تطبيق عملي: ابحث عن بنك مستخدم في مؤسستك من شاشة **البنوك** وراجع سجله.

الدرس 4.2: تسجيل ومراجعة الحسابات البنكية

بعد التأكد من وجود البنك، انتقل إلى شاشة **الحسابات البنكية** لإدارة حسابات جهات الاتصال البنكية. راجع الحساب للتأكد من ارتباطه بالسجل الصحيح، ثم استخدم **جهات الاتصال** عند الحاجة إلى مراجعة جهة الاتصال ذات العلاقة.

تطبيق عملي: افتح سجلاً من **الحسابات البنكية** وحدد جهة الاتصال المرتبطة به.

الدرس 4.3: مراجعة دورية لجودة بيانات جهات الاتصال

للحفاظ على موثوقية البيانات، نغذ مراجعة دورية تبدأ من جهات الاتصال، وركّز على السجلات التي تحتاج إلى تنظيم أو استكمال. راجع العلامات من علامات تصنيف جهة الاتصال، ومجالات العمل من مجالات العمل، والبيانات البنكية من الحسابات البنكية عند ارتباطها بالجهة.

تطبيق عملي: اختر جهة اتصال من جهات الاتصال وحدد عنصراً واحداً من بياناتها يحتاج إلى مراجعة دورية.

الاختبار الختامي

1. طلب منك زميل إضافة عميل جديد، لكنه غير متأكد مما إذا كان العميل مسجلاً مسبقاً. ما الشاشة التي تبدأ منها، وما الإجراء الذي تتخذه أولاً؟
2. تريد المؤسسة تمييز مجموعة من جهات الاتصال التي تشترك في خاصية متابعة محددة، بحيث يمكن استخدام التصنيف مع أكثر من سجل. أي شاشة تستخدم لإعداد هذا التصنيف، وأين تراجع السجلات التي ستنظمها؟
3. يحتاج فريق البيانات إلى دعم عناوين جهات اتصال في دولة جديدة مع تقسيماتها الإدارية. ما تسلسل الشاشات التي تراجعها أو تهيئها؟
4. قبل تسجيل حساب بنكي لجهة اتصال، اكتشفت أن البنك غير موجود ضمن البيانات المرجعية. ما الإجراء الصحيح، وأي شاشتين تستخدم؟
5. أنت مسؤول عن متابعة العملاء ضمن نطاقك وتحتاج إلى تحديد العملاء المرتبطين به. ما الشاشة التي تستخدمها، وما البيانات التي ينبغي أن تكون مهياً مسبقاً لدعم هذا العرض؟

الإجابات

1. جهات الاتصال، ثم البحث عن العميل ومراجعة وجوده قبل إنشاء سجل جديد. السبب: يمنع ذلك إنشاء سجلات مكررة.
2. إعداد التصنيف في علامات تصنيف جهة الاتصال، ثم مراجعة وتنظيم السجلات في جهات الاتصال. السبب: العلامات هي بيانات مرجعية قابلة للاستخدام مع جهات اتصال متعددة.
3. الدول، ثم مجموعات الدول عند الحاجة، ثم الولايات الفيدرالية. السبب: تبدأ البنية بالدولة، ويمكن تجميع الدول، ثم تدار التقسيمات الإدارية التابعة لها.
4. إضافة أو مراجعة البنك في البنوك أولاً، ثم إدارة الحساب في الحسابات البنكية. السبب: يجب توفر البنك كبيان مرجعي قبل استخدامه مع الحساب البنكي.
5. **استخدام عملاء في منطقتي، مع تهيئة القطاعات والمناطق ** مسبقاً. السبب: يعتمد عرض العملاء في منطقتك على بنية القطاعات والمناطق.