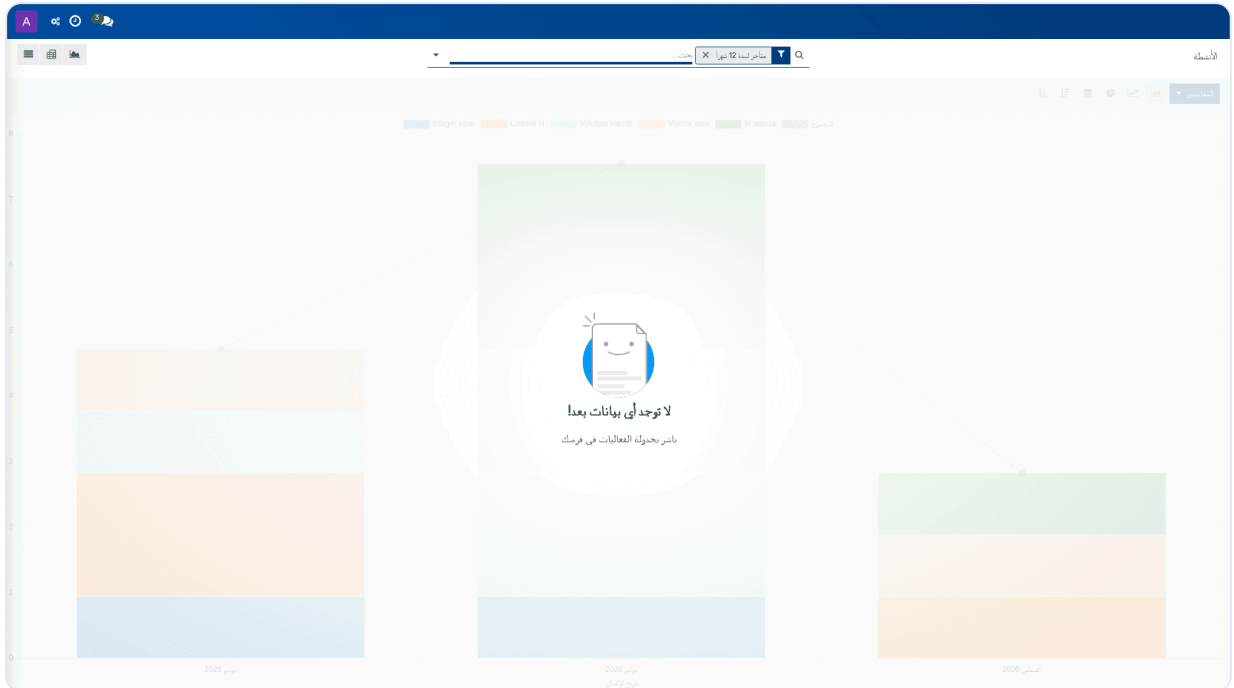


الأنشطة

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء > إعداد التقارير



الأنشطة — إدارة علاقات العملاء > إعداد التقارير > الأنشطة

نظرة عامة

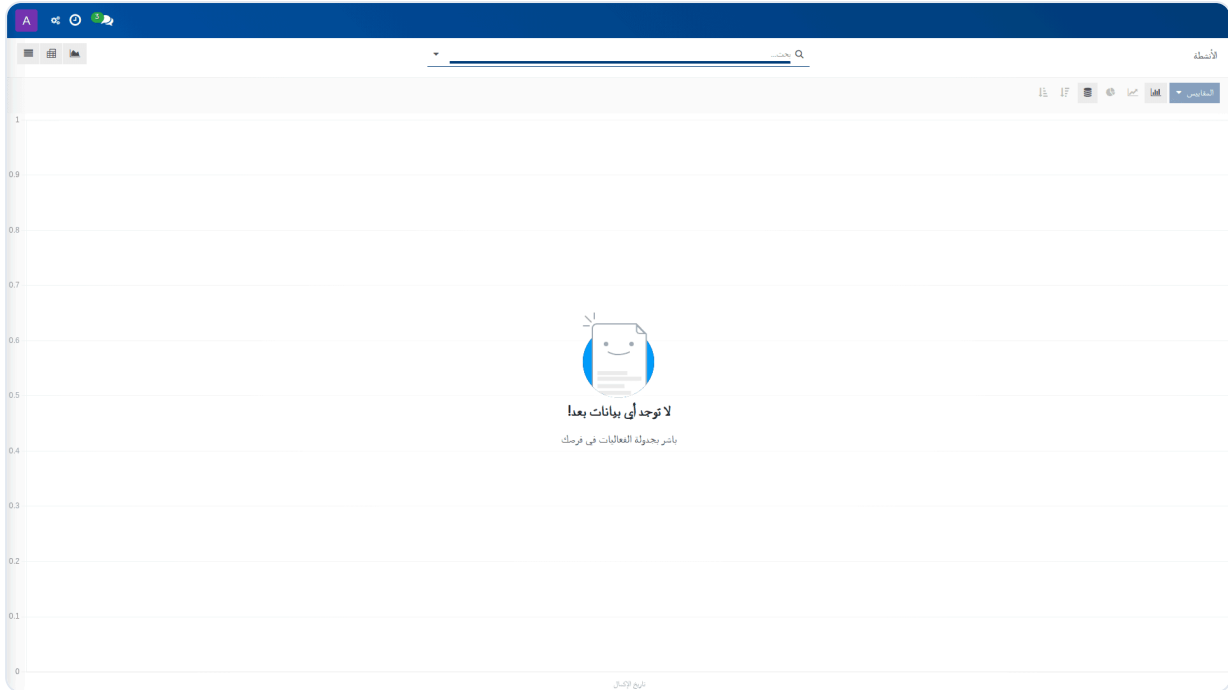
يتيح تقرير **الأنشطة** عرض بيانات الأنشطة في شكل رسم بياني للمساعدة في قراءة توزيع العمل المرتبط بإدارة علاقات العملاء. يستخدمه مدير المبيعات ومندوب المبيعات لمقارنة الأنشطة المرتبطة بالعملاء المحتملين والفرص، واختيار بين (Type) طريقة عرض مناسبة للمراجعة. استخدم هذا التقرير عند الحاجة إلى فصل بيانات الأنشطة بحسب النوع. العميل المحتمل والفرصة.

سير العمل

1. فتح تقرير الأنشطة

1. انتقل إلى إدارة علاقات العملاء ثم إعداد التقارير ثم الأنشطة.

راجع الرسم البياني المعروض قبل تغيير طريقة عرضه، وحدد ما إذا كنت تريد تحليل أنشطة العملاء المحتملين 2. أو أنشطة الفرص.



الأنشطة — إدارة علاقات العملاء ، إعداد التقارير ، الأنشطة

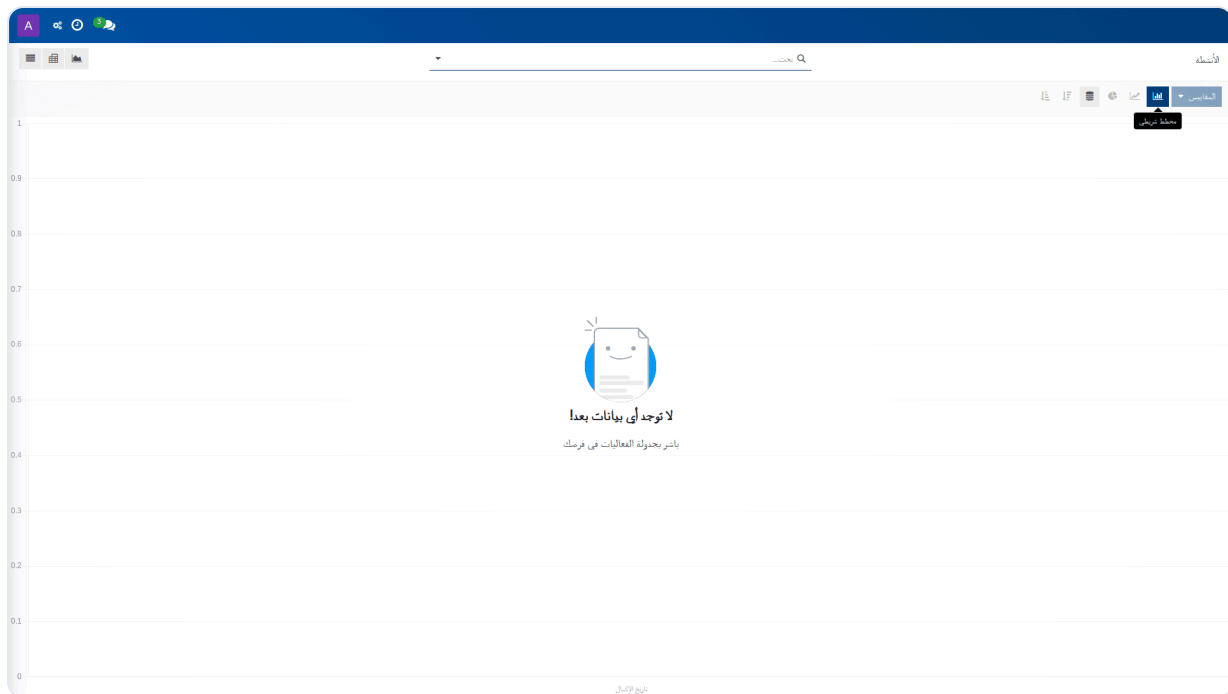
ملاحظة: لا يعرض هذا التقرير حالات انتقال لسجل نشاط. يقتصر الاختيار المتاح على فصل البيانات بحسب نوعها: عميل محتمل أو فرصة.

2. اختيار نوع الأنشطة المراد تحليله

1. لفصل البيانات بين الخيارات المتاحة (Type) استخدم النوع:

- لعرض الأنشطة المرتبطة بالعملاء المحتملين: **(Lead) عميل محتمل**.
- لعرض الأنشطة المرتبطة بالفرص: **(Opportunity) فرصة**.

2. عند الحاجة إلى مقارنة نوعين من العمل، راجع كل نوع على حدة قبل تغيير شكل الرسم البياني أو ترتيب البيانات.

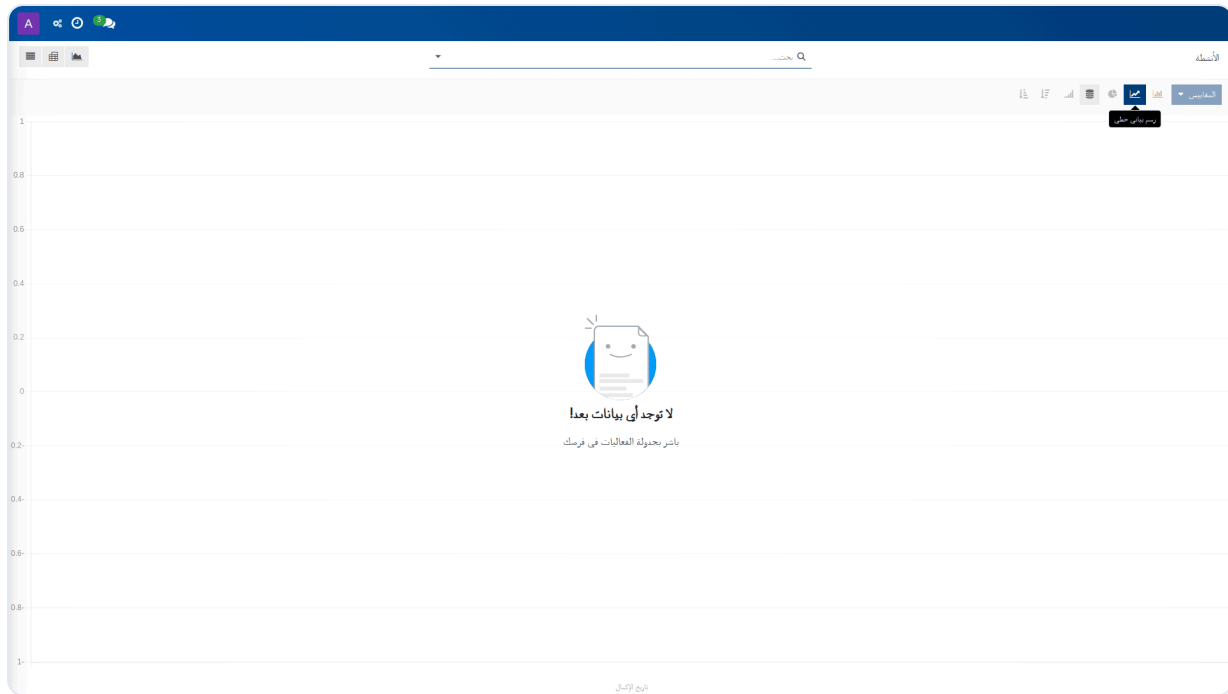


الأنشطة — إدارة علاقات العملاء > إعداد التقارير > الأنشطة

نصيحة: ابدأ بتحليل الفرص عند متابعة أعمال البيع الجارية، ثم راجع العملاء المحتملين لتقييم حجم المتابعات قبل تحويلها إلى فرص.

3. تحديد شكل الرسم البياني

1. إذا كنت تريد مقارنة البيانات في أعمدة، اختر مخطط شريطي.
2. إذا كنت تريد متابعة البيانات في عرض خطي، اختر رسم بياني خطي.
3. إذا كنت تريد قراءة التوزيع في شكل قطاعات، اختر مخطط بياني دائري.
4. إذا كان عرض الأعمدة يحتاج إلى تجميع مرئي، اختر مكذبة.
5. راجع الرسم بعد كل تغيير، ثم احتفظ بالشكل الذي يوضح نوع الأنشطة الذي اخترته بصورة أوضح.



الأنشطة — إدارة علاقات العملاء > إعداد التقارير > الأنشطة

4. ترتيب العرض أو إزالة العنصر غير المطلوب

1. إذا كان هدفك إبراز القيم الأعلى أولاً، اختر تنازلي.
2. إذا كان هدفك مراجعة القيم من الأقل إلى الأعلى، اختر تصاعدي.
3. إذا ظهر عنصر لا تريد الإبقاء عليه في التحليل الحالي، استخدم **إزالة**، ثم راجع الرسم البياني للتأكد من أن العرض أصبح مناسباً لغرض المراجعة.

تحذير: غير ترتيب العرض بعد تحديد نوع الرسم البياني والنوع المراد تحليله، حتى لا تفسر نتائج عرض سابق على أنها تخص العرض الحالي.

أمثلة

يريد مدير المبيعات مراجعة الأنشطة المرتبطة بالفرص قبل اجتماع متابعة المبيعات:

1. يفتح إدارة علاقات العملاء ثم إعداد التقارير ثم الأنشطة.
2. بدلاً من بيانات العميل المحتمل (Opportunity) ويختار قراءة بيانات الفرصة (Type) يركز على النوع.
3. يختار مخطط شريطي لأن المقارنة بين عناصر الرسم تكون أوضح في الأعمدة.
4. يختار تنازلي لعرض العناصر الأعلى أولاً.
5. إذا احتاج إلى عرض تجميعي بدلاً من عرض منفصل، يختار مكسدة ويراجع أثر ذلك على الرسم.
6. عند الانتهاء، يستخدم التقرير الناتج لمناقشة أنشطة الفرص مع فريق المبيعات، مع إبقاء التركيز على نوع الفرصة. وعدم خلطه بأنشطة العملاء المحتملين.

نصائح

نصيحة: استخدم مخطط بياني دائري عندما يكون هدفك فهم توزيع البيانات بصرياً، واستخدم مخطط شريطي عندما يكون هدفك المقارنة بين العناصر.

بينهما (Type) ملاحظة: لا تفترض أن بيانات العميل المحتمل والفرصة تمثل الشيء نفسه؛ يفصل النوع صراحةً.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

العرض	السبب المحتمل	المعالجة
لا يعكس الرسم التحليل المطلوب.	تمّت مراجعة نوع غير مناسب في (Type) النوع.	أو فرصة (Lead) راجع ما إذا كنت تريد بيانات عميل محتمل (Opportunity)، ثم أعد قراءة الرسم.
يصعب مقارنة العناصر في الرسم.	شكل الرسم البياني أو ترتيبه لا يناسب غرض المراجعة.	جرب مخطط شريطي أو رسم بياني خطي، ثم اختر تنازلي أو تصاعدي حسب طريقة المقارنة المطلوبة.
يظهر عنصر لا ترغب في تضمينه في العرض الحالي.	ما زال العنصر ظاهراً في إعداد العرض.	استخدم إزالة، ثم تحقق من الرسم البياني بعد التعديل.

روابط ذات صلة

- المتوقع
- إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- إدارة علاقات العملاء
- أنواع الأنشطة
- خطط النشاط
- العملاء المهتمين
- عمولاتي
- أنشطتي
- العملاء
- الفرق
- عروض أسعار
- جميع الزيارات
- خطط الزيارات
- بطاقات المنافسة

