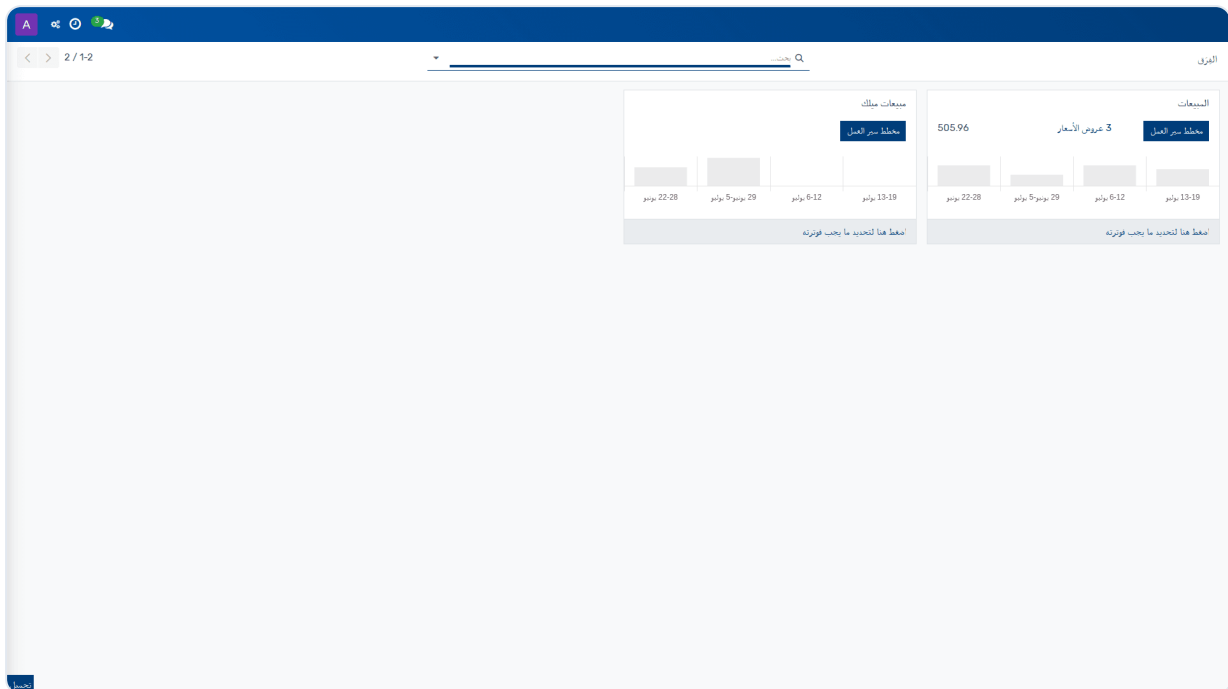


الفرق

August 24, 2026

الفرق

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء > المبيعات



الفرق — إدارة علاقات العملاء > المبيعات > الفرق

نظرة عامة

تُستخدم صفحة الفرق لتنظيم نشاط المبيعات ضمن فرق 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 الفرق 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 > الفرق، ثم افتح سجل الفريق الذي تريد مراجعته أو إعداده. تحدد الحقول التالية هوية الفريق، وقناة استلام الرسائل، وقواعد إسناد العملاء المحتملين.

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

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

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

سير العمل

لا تعرض صفحة الفرق 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.

ومن أن، **(Sales Team)** من لوحة الفرق، اختر الفريق المستهدف وتحقق من وجود قيمة في فريق المبيعات مفعّل. إذا كان الفريق غير نشط، يبقى مخفياً بدلاً من حذفه؛ لذلك لا تعتمد عليه لتشغيل **(Active)** خيار نشط التوزيع اليومي.

2. اتخذ قرار استقبال الطلبات الواردة عبر البريد الإلكتروني.

وأكمل اسم الاسم المستعار **(Alias)** إذا كان الفريق يستقبل طلبات العملاء عبر البريد، حدد الاسم المستعار ثم اختر أمان جهات اتصال الاسم المستعار. **(Alias Domain)** ونطاق الاسم المستعار **(Alias Name)** بما يتوافق مع الجهة المسموح لها بإرسال الرسائل إلى القناة **(Alias Contact Security)** لأن الرسائل الواردة التي لا ترد، **(Aliased Model)** تأكد كذلك من اختيار النموذج المرتبط بالاسم المستعار على سجل موجود تنشئ سجلات جديدة في النموذج المحدد.

3. حدد مسار معالجة الطلبات: فرص مباشرة أم عملاء محتملون أولاً.

- **(Pipeline)** إذا كان الفريق يدير عملية ما قبل البيع على شكل فرص، فعّل مسار المبيعات
- إذا كانت الطلبات الواردة تحتاج إلى فرز وتأهيل قبل تحويلها إلى فرص، فعّل العملاء المحتملون **(Leads)**.
- إذا كان المطلوب تطبيق النهجين، راجع تفعيل الخيارين بما يلائم عملية الفريق؛ فحلل العملاء المحتملين مخصص للتأهيل قبل التحويل إلى فرص وإسنادها إلى مندوب مبيعات.

4. قرر ما إذا كان الفريق سيشارك في الإسناد التلقائي.

وأضف الأعضاء في أعضاء فريق المبيعات، **(Salespersons)** أضف المستخدمين في مندوب المبيعات عندما تريد أن تُسند مستنداتهم تلقائياً إلى هذا الفريق **(Sales Team Members)** إذا كان يجب تخصيص العملاء المحتملين غير المسندين وفق معايير إضافية، أدخل هذه المعايير في نطاق أما إذا كان لا ينبغي أن يتلقى الفريق إسناداً تلقائياً، فعّل تخطي. **(Assignment Domain)** الإسناد **(Skip auto assignment)** الإسناد التلقائي.

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

5. **شغل توزيع العملاء المحتملين عند جاهزية الفريق.**
يعتمد (Assign Leads) بعد مراجعة أعضاء الفريق ونطاق الإسناد، استخدم الإجراء إسناد العملاء المحتملين (Assignment) التوزيع على العملاء المحتملين غير المسندين وعلى أي عامل تصفية محدد في نطاق الإسناد (Skip auto assignment) مع مراعاة إعداد تخطي الإسناد التلقائي، (Domain).
6. **راجع هدف الفوترة كمرجع تشغيلي للفريق.**
لتحديد هدف الإيراد الشهري للفريق. يمثل هذا الهدف (Invoicing Target) أدخل أو راجع هدف الفوترة 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 (Sales Team) يراجع مدير المبيعات سجل الفريق ويحدد فريق المبيعات مفعلاً (Active) إبقاء نشط.
2. ونطاق الاسم sales بالقيمة (Alias Name) يخصص عنوان استقبال الطلبات باستخدام اسم الاسم المستعار. ويضبط أمان جهات اتصال الاسم المستعار، example.sherkety.net بالقيمة (Alias Domain) المستعار ثم يحدد النموذج (Authenticated Partners) على الشركاء الموثوقون (Alias Contact Security) المناسب لسجلات القناة (Aliased Model) المرتبط بالاسم المستعار.
3. ولأن الفريق يتابع الفرص بعد (Leads) لأن الطلبات تحتاج إلى مراجعة أولية، يفعّل العملاء المحتملون (Pipeline) التأهيل، يفعّل أيضًا مسار المبيعات.
4. (Assignment) ويحدد في نطاق الإسناد (Salespersons) يضيف مندوبي الفريق في مندوبو المبيعات عامل التصفية المعتمد لدى الشركة للعملاء المحتملين غير المسندين. لا يفعّل تخطي الإسناد (Domain) التلقائي (Skip auto assignment) لأن الفريق يجب أن يستقبل التوزيعات.
5. تُستخدم إعدادات (Assign Leads) عند بدء توزيع الطلبات غير المسندة، ينفذ إسناد العملاء المحتملين الفريق، بما فيها نطاق الإسناد وأعضاؤه، في عملية الإسناد.
6. للفريق بمبلغ 250,000 للشهر الحالي، ليكون مرجعاً (Invoicing Target) يحدد مدير المالية هدف الفوترة للإيراد الفواتير المؤكدة غير شامل الضريبة.

نصائح

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

لتسهيل توجيه الطلبات الواردة إلى القناة الصحيحة ، sales .

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

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

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

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

روابط ذات صلة

- فرق المبيعات — مرجع الحقول
- العملاء
- عروض أسعار
- 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