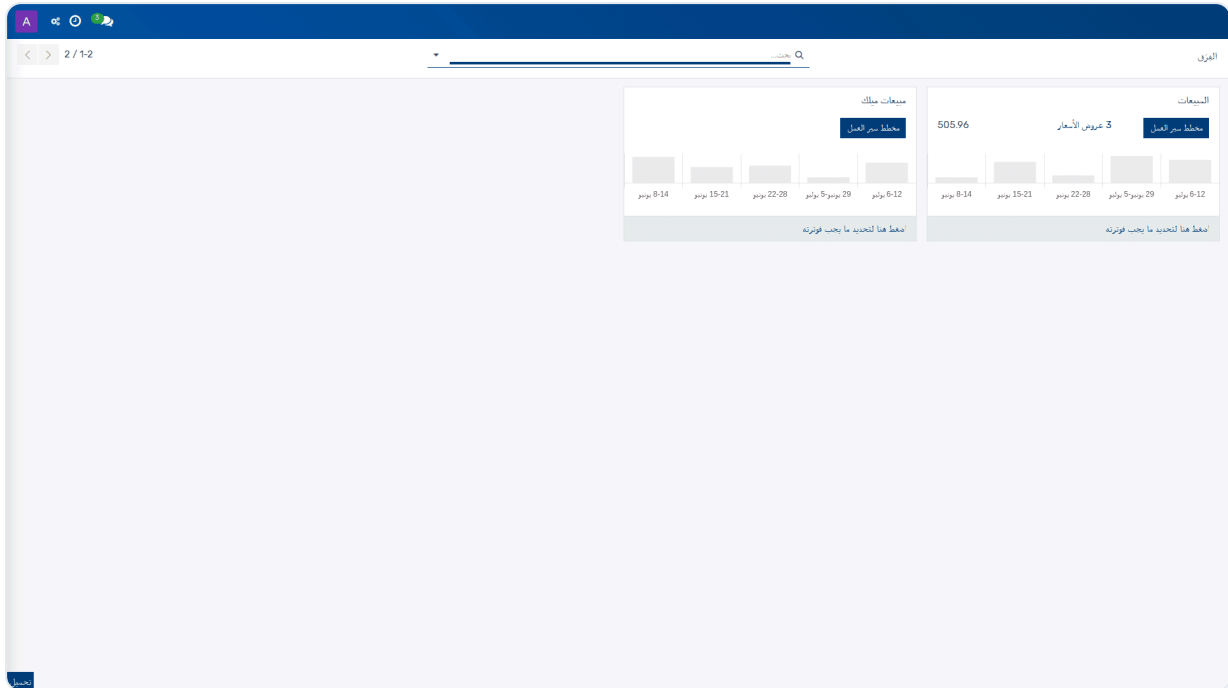


الفرق

August 25, 2026

الفرق

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء > المبيعات



الفرق — إدارة علاقات العملاء > المبيعات > الفرق

نظرة عامة

تُستخدم صفحة الفرق لإعداد فريق المبيعات الذي يدار منه مسار عمل العملاء المهتمين وفرص المبيعات ضمن إدارة علاقات العملاء. يعتمد عليها مدير المبيعات، ومندوبو المبيعات، ومسؤول حسابات العملاء في توزيع الطلبات الواردة، ومتابعة الإسناد، وتحديد ما إذا كانت المعالجة ستتم ضمن مخزون العملاء المهتمين قبل تحويلها إلى فرص. كما تسمح بتحديد اللقب الإلكتروني للفريق، ونطاقات الإسناد، وأعضاء الفريق، وحالة تفعيل الفريق.

التهيئة

تُضبط هذه الصفحة من إدارة علاقات العملاء > المبيعات > الفرق، وهي مخصصة لإعداد الفريق قبل استخدامه في العمل اليومي. تتضمن الحقول التالية التي تؤثر مباشرة في كيفية استقبال الطلبات الواردة وتوزيعها:

- **فريق المبيعات:** اسم الفريق الذي يظهر في السجل.
- **لقب:** البريد الإلكتروني المرتبط بهذه القناة، ومن خلاله يمكن إنشاء عملاء مهتمين جدد تلقائياً عند ورود رسائل جديدة غير مرتبطة بسجل قائم.
- **أمان ألقاب جهات الاتصال:** يحدد من يُسمح له بالنشر عبر بوابة البريد الإلكتروني.
 - الجميع
 - الشركاء المعتمدون
 - المتابعين فقط
 - الموظفين المعتمدين
- **النموذج الملقب:** يحدد نوع السجل الذي يرتبط به اللقب، ويُستخدم لمعالجة رسائل البريد الواردة التي لا ترد على سجل قائم.
- **مخطط سير العمل:** فعّل هذا الخيار إذا كنت تريد إدارة عملية ما قبل المبيعات بواسطة فرص.
- **العملاء المهتمين:** فعّل هذا الخيار لتصفية الطلبات الواردة وتأهيلها كعملاء مهتمين قبل تحويلها إلى فرص، وإسنادها إلى أحد مندوبي المبيعات.
- **قائد الفريق:** المستخدم المسؤول عن قيادة الفريق.
- **اسم اللقب:** الاسم المحلي للعنوان الإلكتروني، مثل اسم مخصص لتجميع الرسائل الواردة.
- **نطاق اللقب:** يحدّد نطاق التصفية المرتبط باللقب عند جلب الرسائل أو العملاء المهتمين.
- **القيمة المستهدف فوترتها:** الإيرادات المستهدفة للشهر الحالي، محسوبة على أساس إجمالي الفواتير المؤكدة غير شاملة الضريبة.
- **نطاق التعيين:** نطاق عامل تصفية جديد عند جلب العملاء المهتمين غير المعيّنين لتحسينهم للفريق.
- **تخطي التعيين التلقائي:** استخدمه إذا كنت لا تريد أن يقوم النظام بتوزيع العملاء المهتمين تلقائياً.
- **مندوبو المبيعات:** المستخدمون المسندون إلى هذا الفريق.
- **أعضاء فريق المبيعات:** أضيف الأعضاء الذين تُسند مستنداتهم إلى فريق المبيعات هذا تلقائياً.
- **نشط:** عند ضبطه إلى غير نشط، يمكنك إخفاء فريق المبيعات دون حذفه.

ملاحظة: يُنصح بضبط أمان ألقاب جهات الاتصال والنموذج الملقب بدقة قبل استخدام اللقب الإلكتروني، لأنهما يحددان كيف تُستقبل الرسائل الواردة وكيف تُنشأ السجلات الجديدة.

سير العمل

1. افتح إدارة علاقات العملاء < المبيعات < الفرق للوصول إلى لوحة كانبان الخاصة بالفرق.
2. حدّد ما إذا كان هذا الفريق سيُستخدم فقط كتعريف تنظيمي، أم سيكون جزءاً من عملية ما قبل المبيعات.
 - إذا أردت إدارة الفرص ضمن هذا الفريق، فعّل مخطط سير العمل.
 - إذا أردت استقبال الطلبات وتصفية العملاء المهتمين قبل تحويلهم إلى فرص، فعّل العملاء المهتمين.

- إذا لم تكن بحاجة إلى ذلك، اترك الخيار غير محدد، وسيبقى الفريق معرفاً للتنظيم والإسناد فقط.
3. حدّد من يمكنه التعامل مع الرسائل التي تصل عبر اللقب الإلكتروني.
- اختر الجميع إذا كان النشر متاحاً على نطاق واسع.
 - اختر الشركاء المعتمدين إذا أردت قصر النشر على الشركاء المعتمدين.
 - اختر المتابعين فقط إذا أردت حصر التفاعل بمتابعي السجل.
 - اختر الموظفين المعتمدين إذا كان النشر مقصوراً على المستخدمين الداخليين المعتمدين.
4. أدخل بيانات الفريق واللقب.
- املأ فريق المبيعات باسم الفريق.
 - املأ لقب بعنوان البريد الإلكتروني المرتبط بالقناة.
 - عند الحاجة، املأ اسم اللقب إذا كنت تريد اسماً واضحاً للعنوان، ونطاق اللقب إذا كنت تريد ضبط نطاق التصفية.
5. عيّن المسؤولية والإسناد.
- اختر قائد الفريق لبيان المسؤول الأول عن الفريق.
 - أضف مندوبو المبيعات لتحديد المستخدمين المسندين إلى هذا الفريق.
 - أضف أعضاء فريق المبيعات إذا كنت تريد أن تُسند مستنداتهم تلقائياً إلى هذا الفريق.
6. قرّر كيف ستنوزع الطلبات الواردة والعملاء المهتمون غير المعيّنين.
- إذا أردت أن يقوم النظام بالإسناد تلقائياً، اترك تخطي التعيين التلقائي غير محدد.
 - إذا أردت أن تتولى الإسناد يدوياً أو وفق إجراءات داخلية، فعّل تخطي التعيين التلقائي.
 - عند وجود عملاء مهتمين غير معيّنين، استخدم تعيين العملاء المهتمين لإسنادهم إلى الفريق وفق الإعدادات الحالية.
7. حدّد الهدف المالي إن كان الفريق يعمل بأهداف شهرية.
- أدخل القيمة المستهدف فوترتها لتسجيل الإيرادات المستهدفة للشهر الحالي، استناداً إلى الفواتير المؤكدة غير شامل الضريبة.
8. عند اكتمال الإعداد، راجع ما إذا كان الفريق سيبقى متاحاً للعمل.
- أبقِ نشط مفعلاً إذا كان الفريق مستخدماً.
 - ألغِ تفعيله فقط إذا أردت إخفاء الفريق دون حذفه.

نصيحة: إذا كان الفريق يستقبل رسائل واردة جديدة، فاجعل لقب والنموذج الملقب متسقين مع عملية العمل، حتى لا تُنشأ سجلات غير متوقعة.

أمثلة

مثال عملي: إعداد فريق مبيعات للطلبات الواردة

لنفترض أنك تريد إعداد فريق باسم فريق المبيعات الشمالية لمعالجة العملاء المهتمين القادمين من البريد الإلكتروني، مع إسنادهم تلقائياً إلى فريق مكون من مندوبين محددين.

1. افتح إدارة علاقات العملاء > المبيعات > الفرق.

2. أنشئ أو افتح فريقاً موجوداً، ثم املأ:

- فريق المبيعات: فريق المبيعات الشمالية
- لقب: sales@company.example
- أمان ألقاب جهات الاتصال: الشركاء المعتمدون
- النموذج الملحق: قيمة اللقب المرتبطة بسجلات العملاء المهتمين
- مخطط سير العمل: محدد
- العملاء المهتمين: محدد

3. عيّن:

- قائد الفريق: سارة
- مندوبو المبيعات: أحمد، وليلى
- أعضاء فريق المبيعات: فريق خدمة الشمال

4. إذا كنت تريد أن ينشئ النظام إسناداً تلقائياً، اترك تخطيطي التعيين التلقائي غير محدد. وإذا أردت مراجعة الإسناد يدوياً قبل التوزيع، فعّله.

5. أدخل القيمة المستهدف فوترتها، مثلاً 250000، إذا كان الفريق يعمل بهدف شهري.

6. تأكد من أن نشط مفعل، ثم احفظ الإعدادات.

بعد ذلك، تصبح الرسائل الواردة إلى اللقب المعين مؤهلة لتوليد عملاء مهتمين جدد، ويمكن استخدام تعيين العملاء المهتمين لتوزيع غير المعيّنين على هذا الفريق وفق القواعد المحددة.

نصائح

نصيحة: استخدم العملاء المهتمين فقط إذا كانت هناك مرحلة واضحة للتأهيل قبل التحويل إلى فرص؛ أما إذا كانت عملية البيع تبدأ مباشرة من الفرص، ففعل مخطط سير العمل حسب الحاجة.

ملاحظة: القيمة المستهدف فوترتها ترتبط بالمبيعات المؤكدة وغير شامل الضريبة، لذا لا تدخل فيها الضرائب أو الفواتير غير المؤكدة.

تحذير: إذا غيّرت أمان ألقاب جهات الاتصال بعد بدء التشغيل، فقد يتغير من يستطيع النشر عبر البريد الوارد، مما يؤثر في استقبال العملاء المهتمين الجدد.

نصيحة: استخدم نشاط إخفاء الفريق مؤقتاً بدلاً من حذفه، إذا كنت تحتاج إلى الاحتفاظ بسجله الإعدادي.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

- الطلب الوارد لا ينشئ عميلاً مهتماً جديداً → غالباً لأن اللقب غير مضبوط أو لأن النموذج الملقب لا يطابق نوع السجل المطلوب → راجع حقلي اللقب والنموذج، ثم أعد الاختبار.
- لا يستطيع بعض المستخدمين النشر عبر البريد الوارد → غالباً لأن أمان ألقاب جهات الاتصال مضبوط على خيار يقيّد النشر → غيّر الخيار إلى الصيغة المناسبة لسياسة الفريق.
- العملاء المهتمون غير المعيّنين لا يصلون إلى الفريق → غالباً لأن تخطي التعيين التلقائي مفعل أو لأن نطاق التعيين لا يطابق سجلاتهم → راجع الإعدادين ثم استخدم تعيين العملاء المهتمين.
- الفريق لا يظهر في الاستخدام اليومي → غالباً لأن نشاط غير مفعل → فعّل الحقل لإعادة إظهاره.

روابط ذات صلة

- الفرق — مرجع الحقول
- أنشطتي
- إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- المستخدمون
- إدارة علاقات العملاء
- العملاء المهتمين
- المتوقع
- أنواع الأنشطة
- خطط النشاط
- عمولاتي
- قاعدة بيانات المنافسين
- بطاقات المنافسة
- زيارات اليوم
- خطط الزيارات