

المساعدة واستكشاف الأخطاء — إدارة علاقات العملاء

September 10, 2026

المساعدة واستكشاف الأخطاء — إدارة علاقات العملاء

المساعدة واستكشاف الأخطاء > إدارة علاقات العملاء

إدارة علاقات العملاء

العَرَض: لا يظهر السجل الذي تبحث عنه.

السبب المحتمل: لم يتم استخدام بحث... أو أن النص المدخل غير مطابق.

الحل: أعد البحث باستخدام اسم أو مرجع أو كلمة مفتاحية أوضح.

العَرَض: لا يمكنك متابعة السجل إلى الخطوة التالية.

السبب المحتمل: لم يتم تحديد السجل قبل اختيار المرحلة.

الحل: حدّد السجل أولاً، ثم اختر المرحلة مرة أخرى.

العَرَض: تم حذف سجل لا تحتاج إلى إزالته.

السبب المحتمل: تم اختيار إزالة على سجل غير مقصود.

الحل: راجع قائمة السجلات بعناية قبل تنفيذ إزالة، واستخدم بحث... لتضييق النتائج.

[افتح الصفحة الكاملة](#)

الفرق

- 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 → غير 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 الإعدادات ثم استخدم تعيين العملاء المهتمين.
- الفريق لا يظهر في الاستخدام اليومي → غالباً لأن نشاط غير مفعل → فعّل الحقل لإعادة إظهاره.

[افتح الصفحة الكاملة](#)

أنشطتي

الحل	السبب المحتمل	العرض
راجع فرق المبيعات وتحقق من مندوبي المبيعات وأعضاء فريق المبيعات ومخطط سير العمل	السجل ليس مسنداً إلى فريقك أو ليس ضمن نطاق المتابعة الحالي	لا يظهر سجل في قائمة أنشطتي
استخدم البحث بالاسم أو الرقم التعريفي لدافع الضرائب أو البريد الإلكتروني، ثم أكمل التحويل إلى فرصة	لم يُنشأ الشريك بعد أو لم تُطابق بياناته	لا يمكنك العثور على العميل المرتبط في حقل العميل
افتح شاشة أسباب الضياع وأنشئ وصفاً مناسباً	لم تنشأ أسباب ضياع أو لم تُفعل القيم المرتبطة بها	لا تظهر أسباب الضياع عند تعليم السجل ضائع
راجع شاشة الخطط المتكررة وتأكد من اسم الخطّة وعدد الشهور ونشط	لم تُهَيَأ الخطّة المتكررة المناسبة	لا يظهر خطّة متكررة أو لا تبدو صحيحة

[افتح الصفحة الكاملة](#)

العملاء المهتمين

الحل	السبب المرجح	العرض
اضغط التحويل إلى فرصة عندما يصبح جاهزاً	السجل ما يزال عميل مهتم ولم يُحوّل بعد	لا يظهر السجل كفرصة جاهزة للمتابعة
راجع الفرصة واسم الشركة والعميل ثم أعد المحاولة	السجل لم يُراجع بعد أو لا توجد بيانات كافية للمتابعة	لا يمكن استخدام عرض سعر جديد كما هو متوقع
استخدم الاسم أو الرقم التعريفي لدافع الضرائب أو البريد الإلكتروني عند البحث	الشريك لم يُنشأ بعد، أو لم تُدخّل بيانات تعريف كافية	لا تجد الشريك المرتبط عند البحث في العميل
راجع القرار المتخذ ثم استخدم الإجراء الصحيح من القائمة	لم يتم اختيار القرار المناسب بين تم الفوز بها و ضائع واستعادة	تبدو الحالة غير متناسقة بعد الإجراء

[افتح الصفحة الكاملة](#)

المتوقع

العَرَض: لا يظهر السجل أو العنصر المطلوب في الشاشة.

السبب المرجح: لم تُستخدم بحث... أو تم تطبيق نمط عرض لا يوضح العنصر بوضوح.

الحل: استخدم بحث... وحدد نمط القائمة الأنسب للمراجعة.

العَرَض: لا يظهر الشهر الإضافي بعد النقر على إضافة الشهر التالي.

السبب المرجح: لم تُنفذ الإضافة على العرض الحالي أو لم يكن التركيز على التوقع المعروض.

الحل: ارجع إلى شاشة المتوقع ثم أعد استخدام إضافة الشهر التالي على العرض الحالي.

العَرَض: اختفى عنصر من التوقع بعد تنفيذ إزالة.

السبب المرجح: تم حذف العنصر المحدد من العرض الحالي.

الحل: راجع العناصر المعروضة بعناية قبل الإزالة، وابدأ جديد إذا كنت تحتاج إلى عرض بديل.

أنواع الأنشطة

- **العَرَض:** لا يظهر نوع النشاط عند الاستخدام.
 - **السبب المحتمل:** لم يُحفظ السطر أو لم يُستكمل الاسم.
 - **الحل:** ارجع إلى قائمة أنواع الأنشطة، وافتح السطر وتأكد من إدخال الاسم وحفظه.
- **العَرَض:** لا يتم إنشاء النشاط التالي تلقائياً.
 - **السبب المحتمل:** نوع التسلسل مضبوط على اقتراح النشاط التالي بدلاً من تشغيل النشاط التالي.
 - **الحل:** عدّل نوع التسلسل إلى تشغيل النشاط التالي إذا كانت السياسة تتطلب إنشاءً تلقائياً.
- **العَرَض:** يظهر النشاط في وقت غير متوقع.
 - **السبب المحتمل:** تم اختيار نوع التأخير أو وحدات التأخير بما لا يتوافق مع سير العمل.
 - **الحل:** راجع نقطة الاحتمال بين بعد تاريخ الإكمال وبعد الموعد النهائي للنشاط السابق، ثم تحقق من وحدة التأخير المناسبة.

خطط النشاط

العَرَض	السبب المرجح	الحل
لا تظهر الخطة عند إدارة الأنشطة	تم تحديد النموذج بشكل يقيّد الخطة إلى نموذج آخر	راجع حقل النموذج وتأكد من اختيار النموذج الصحيح أو اتركه فارغاً إذا كانت الخطة عامة
لا يمكن حفظ السجل	أحد الحقول الإلزامية غير مُعبأ، مثل الاسم أو النموذج أو ينطبق على	أكمل الحقول المطلوبة ثم أعد الحفظ
لا يتوافق نطاق الاستخدام مع المتوقع	تم ضبط ينطبق على على نطاق مختلف عن المقصود	عَيِّل ينطبق على بما يطابق الغرض التشغيلي للخطة
الخطة تبدو مرتبطة بالشركة الخطأ	تم اختيار الشركة غير الصحيحة	غيّر الشركة إلى الشركة المناسبة قبل الاعتماد عليها

عمولاتي

- **العَرَض:** لا تظهر عمولة متوقعة في عمولاتي.
- **السبب المحتمل:** لم تُربط الصفقة بخطة عمولة مناسبة، أو أن إعداد الخطة غير مكتمل.
- **الحل:** راجع خطط العمولة وتأكد من اكتمال اسم الخطة والدور المطبق ونوع العمولة والشركة.

العرض: يظهر مبلغ العمولة غير مطابق للتوقع.

السبب المحتمل: نسبة العمولة (%) أو نوع العمولة غير متوافقين مع بيانات الصفقة.

الحل: افتح السجل وتحقق من خطة العمولة وقيمة الصفقة ونسبة العمولة (%). ثم عدّل البيانات وفق الإعداد الصحيح.

العرض: لا يمكن ربط العمولة بعملية صرف.

السبب المحتمل: لم يتم تحديد دفعة الصرف بعد، أو أن السجل ليس في الحالة المناسبة للصرف.

الحل: راجع حالة العمولة، ثم اربطها بـ دفعة الصرف الصحيحة عند تجهيز المعالجة المجمعة للمدفوعات.

[افتح الصفحة الكاملة](#)

بطاقات المنافسة

الإصلاح	السبب المحتمل	العرض
أكمل الحقلين المطلوبين ثم أعد إنشاء البطاقة أو مراجعتها	لم يتم إدخال أحد الحقلين المطلوبين: عنوان بطاقة المنافسة أو المنافس	لا يمكنك حفظ البطاقة بشكل فعال ضمن العمل اليومي
أضف محتوى عملياً ومحددًا يرد على اعتراضات حقيقية	الحقول العملية مثل كيفية الرد أو نقاط الإثبات فارغة أو عامة جداً	البطاقة لا تبدو مفيدة لفريق المبيعات
اكتب ما يميزكم تحديداً عن هذا المنافس واجعل الأمثلة ملموسة	تم تكرار محتوى عام دون توضيح عوامل التميز الرئيسية	لا يظهر فرق واضح بين هذه البطاقة وبطاقات أخرى
راجع المحتوى وحذّثه قبل استخدامه مجدداً	لم يتم تحديث آخر استخدام عملياً عبر الاستعمال أو المراجعة	البطاقة تبدو قديمة أو غير موثوقة

[افتح الصفحة الكاملة](#)

قاعدة بيانات المنافسين

الحل	السبب المحتمل	العرض
افتح السجل وفعل نشط إذا كان يجب أن يبقى مستخدماً في المتابعة اليومية.	حقل نشط غير مفعّل	لا يظهر السجل ضمن القوائم النشطة
عدّل الاسم ليكون أكثر وضوحاً وأضف معلومات تمييزية في ملاحظات داخلية.	اسم المنافس غير محدد بما يكفي	لا تستطيع التمييز بين منافسين متشابهين
أكمل الحقول الناقصة ثم راجع السجل لضمان أن القاعدة تصلح للمقارنة والتحليل.	لم تُدخل حقول حجم الشركة أو استراتيجية التسعير أو الأسواق المستهدفة	المعلومات التحليلية غير مكتملة
أضف بيانات الاتصال الأساسية إلى السجل عند توفرها لتسهيل الرجوع إليها لاحقاً.	لم تُسجّل الموقع الإلكتروني أو الهاتف أو البريد الإلكتروني	بيانات الاتصال غير متاحة بسرعة

[افتح الصفحة الكاملة](#)

خطط الزيارات

- العرض: لا يمكنك متابعة الخطة كما هو متوقع.
السبب المحتمل: الخطة ما زالت في مسودة ولم تُؤكّد بعد.
الحل: اضغط تأكيد بعد مراجعة الحقول الإلزامية.
- العرض: لا تظهر نتائج واضحة بعد الضغط على توليد الزيارات.
السبب المحتمل: لم تُراجع الخطة أو لم تكتمل بياناتها الأساسية بصورة صحيحة.
الحل: تأكد من اسم الخطة ومندوب المبيعات وبداية الأسبوع والشركة، ثم أعد المحاولة من حالة مؤكد.
- العرض: تحتاج إلى تعديل خطة مؤكدة.
السبب المحتمل: تم اعتماد الخطة ثم تبين أن بياناتها تحتاج إلى تصحيح.
الحل: اضغط إعادة إلى مسودة، ثم عدل الحقول المطلوبة، وبعدها أعد تأكيد الخطة.

[افتح الصفحة الكاملة](#)

زيارات اليوم

لم أجد الزيارة في قائمة اليوم

السبب المرجح: الزيارة قد تكون مسجلة في جميع الزيارات وليست ضمن زيارات اليوم.
الحل: انتقل إلى إدارة علاقات العملاء < المبيعات الميدانية > جميع الزيارات وابحث عن السجل هناك.

لا أستطيع التمييز بين الزيارة المنفذة والملغاة

السبب المرجح: الاعتماد على أوقات الحضور والانصراف وحدها دون مراجعة الحالة.
الحل: استخدم عمود الحالة بوصفه المرجع الأساسي، ثم راجع وقت الحضور ووقت الانصراف للتفاصيل.

أحتاج إلى متابعة لاحقة لكن لا أعرف ماذا أختار

السبب المرجح: لم يُحدّد بعد ما إذا كانت الزيارة قد انتهت بنتيجة نهائية أم لا.
الحل: إذا كانت هناك متابعة مطلوبة، استخدم متابعة مطلوبة في النتيجة وحدد تاريخ الزيارة التالية؛ أما إذا انتهت الزيارة دون حاجة لإجراء إضافي، فاختر تم.

سجلت الانصراف قبل الحضور

السبب المرجح: تم الضغط على انصراف قبل بدء الزيارة.
الحل: عد إلى السجل، وسجل حضور أولاً ثم انصراف بعد الانتهاء، بحيث يعكس التسلسل الواقعي للزيارة.

[افتح الصفحة الكاملة](#)