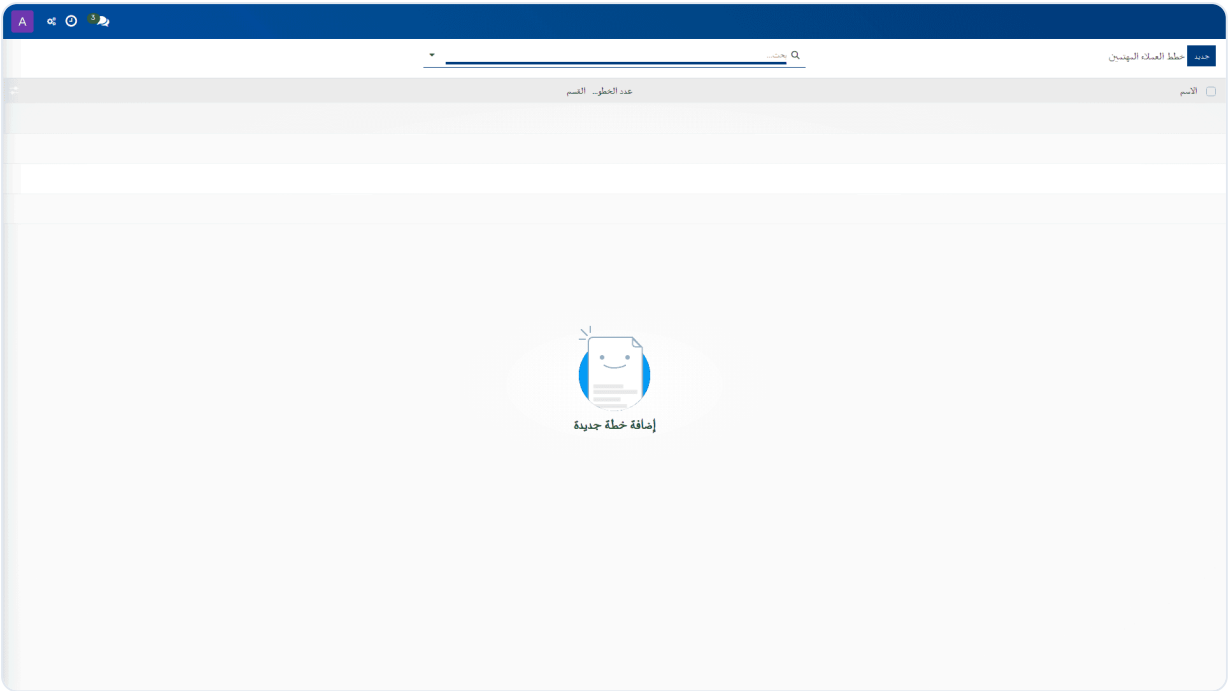
خطط النشاط

August 26, 2026

خطط النشاط

التطبيقات › إدارة علاقات العملاء › التهيئة



خطط النشاط — إدارة علاقات العملاء › التهيئة › خطط النشاط

نظرة عامة

تُستخدم **خطط النشاط** لتنظيم سلسلة الأنشطة المطلوبة على سجلّات العمل، بحيث تعرف الفرق التجارية وما يرتبط بها من متابعة ما المطلوب تنفيذه ومتى. يستفيد منها **مندوبو المبيعات** و**مسؤولو العملاء** و**المديرون** الذين يحتاجون إلى توحيد أسلوب المتابعة على سجلات مرتبطة بنماذج محددة، مثل التذكير، المتابعة، أو الإجراءات التشغيلية المرتبطة بنموذج بعينه.

في هذه الصفحة يمكنك إنشاء خطة نشاط وربطها **بـنموذج** محدد، أو تركها عامة لتُستخدم على أنواع سجلات مختلفة بحسب **ينطبق على**.

> **نصيحة:** إذا كانت خطة النشاط مرتبطة بنموذج محدد، فلن تكون متاحة عند إدارة الأنشطة الخاصة بنماذج أخرى.

التهيئة

قبل استخدام خطط النشاط، حدِّد ما إذا كانت الخطة عامة أم مقيدة بنموذج معين، ثم عرِّف نطاق تطبيقها والقسم المسؤول عنها وعدد الأنشطة فيها والشركة التابعة لها.

الحقول المتاحة في قائمة خطط النشاط

الحقل	الوصف
الاسم	اسم خطة النشاط. هذا الحقل إلزامي.
النموذج	حدد نموذجًا إذا كان النشاط يجب أن يكون محددًا لنموذج وغير متاح عند إدارة الأنشطة الخاصة بنماذج أخرى. هذا الحقل إلزامي. الخيارات المتاحة هي: Attendance Policy Rules، Attendance Policy المخالفات، Biometric Attendance Device، Cash Flow Forecast، Delivery Route، Recipe Change Order، Sprint/Iteration for Agile Projects، **أمر الإصلاح**.
ينطبق على	يحدد نطاق تطبيق الخطة. هذا الحقل إلزامي.
القسم	القسم المسؤول عن الخطة.
الأنشطة	الأنشطة المضمّنة ضمن الخطة.
الشركة	الشركة المرتبطة بهذه الخطة.

> **ملاحظة:** حقل **النموذج** هو الذي يربط الخطة بسياق استخدام محدد. عند تحديده، تصبح الخطة موجهة لذلك النموذج فقط.

سير العمل

1. انتقل إلى **إدارة علاقات العملاء > التهيئة > خطط النشاط**.
2. إذا أردت إنشاء خطة جديدة، انقر **جديد**.
3. أدخل **الاسم** الذي يعرّف الخطة بوضوح في الاستخدام اليومي.
4. قرِّر ما إذا كانت الخطة:
   - **عامة**، فتظل قابلة للاستخدام حسب إعداد **ينطبق على**.
   - **مقيدة بنموذج**، وذلك بتعبئة **النموذج** عندما تكون الخطة خاصة بسجل من نوع محدد.
5. في **النموذج**، اختر النموذج المناسب فقط إذا كانت الخطة يجب أن تكون غير متاحة لبقية النماذج. إذا كنت تدير خطة خاصة بعملية الإصلاح، فاختر **أمر الإصلاح**.
6. حدِّد **ينطبق على** لتعيين المجال الذي ستُستخدم فيه الخطة داخل سير العمل.
7. راجع **القسم** و**الأنشطة** و**الشركة** للتأكد من توافق الخطة مع الجهة المسؤولة عنها ومع بيئة العمل المقصودة.

8. بعد استكمال البيانات، احتفظ بالخطة وفق الإجراء المعتاد في النموذج.
   عند حفظها، تصبح الخطة جاهزة للاستخدام ضمن النطاق الذي حددته.

> **تحذير:** لا تختَر **النموذج** إلا إذا كنت تريد حصر الخطة في ذلك النموذج. هذا القرار يحدد أين ستظهر الخطة في إدارة الأنشطة لاحقًا.

أمثلة

لنفترض أن مدير المبيعات يريد خطة نشاط خاصة بمتابعة **أمر الإصلاح**، بحيث يلتزم الفريق بسلسلة أنشطة موحدة عند التعامل مع طلبات الإصلاح.

1. يفتح **إدارة علاقات العملاء > التهيئة > خطط النشاط**.
2. ينقر **جديد**.
3. يكتب **متابعة أمر الإصلاح** في **الاسم**.
4. يختار **أمر الإصلاح** في **النموذج** حتى لا تظهر الخطة في النماذج الأخرى.
5. يحدد **ينطبق على** بما يتوافق مع نطاق الاستخدام المطلوب.
6. يراجع **القسم** المسؤول و**الشركة** المرتبطة بالخطة.
7. يحفظ الخطة.

النتيجة: أصبحت هناك خطة نشاط مخصصة لأوامر الإصلاح فقط، ويمكن للفريق الرجوع إليها عند إدارة الأنشطة المرتبطة بهذا النموذج.

نصائح

> **نصيحة:** استخدم أسماء واضحة وخالية من الغموض، مثل: **متابعة عميل جديد** أو **مراجعة أمر الإصلاح**.

> **ملاحظة:** إذا كانت الخطة مخصصة لقسم معين، فتأكد من تعبئة **القسم** حتى يسهل على المسؤولين معرفة الجهة المالكة للخطة.

> **تحذير:** لا تخلط بين الخطة العامة والخطة المقيدة بـ **النموذج**؛ فاختيار **النموذج** يغيّر نطاق الإتاحة بشكل مباشر.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

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 فارغًا إذا كانت الخطة عامة

العَرَض	السبب المرجح	الحل
لا يمكن حفظ السجل	أحد الحقول الإلزامية غير مُعبّأ، 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	عدِّل **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

روابط ذات صلة

- أنواع الأنشطة
- إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- الموظفين
- الشركات
- إدارة علاقات العملاء
- أنشطتي
- الفِرَق
- العملاء المهتمين
- المتوقع
- عمولاتي
- قاعدة بيانات المنافسين
- بطاقات المنافسة
- زيارات اليوم
- خطط الزيارات