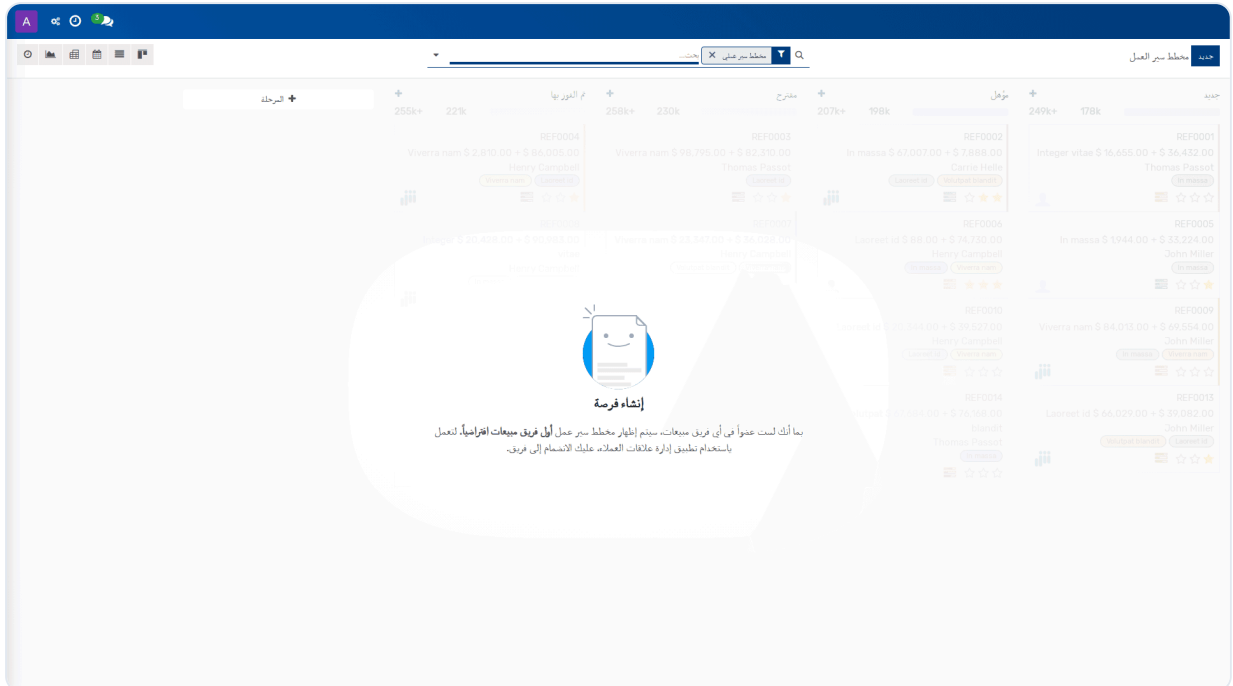


إدارة علاقات العملاء

August 25, 2026

إدارة علاقات العملاء

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء



إدارة علاقات العملاء — إدارة علاقات العملاء

نظرة عامة

تُستخدم إدارة علاقات العملاء لتنظيم أنشطة المتابعة الخاصة بغرض البيع والاتصالات التجارية في مكان واحد. يعتمد عليها مندوب المبيعات عند إدارة العمل اليومي، كما يستفيد منها مدير المبيعات أو المدير المالي لمتابعة حالة الفرص والمهام المرتبطة بها. من هذه الشاشة يمكنك إنشاء سجل جديد، أو إزالة سجلات غير مطلوبة، أو نقل السجل إلى المرحلة التالية وفق مسار العمل المعتمد.

الإعدادات

تُعرض شاشة إدارة علاقات العملاء كواجهة تشغيلية مباشرة، وتحتوي على إعدادات عرض تساعدك على تنظيم العمل ومراجعة السجلات بسرعة.

موضع المحادثات

يحدد موضع المحادثات مكان ظهور المحادثات المرتبطة بالسجلات داخل الواجهة. استخدم هذا الإعداد عندما تحتاج إلى إبقاء المحادثات في موضع يسهل على فريق المبيعات متابعتها أثناء مراجعة السجل.

نمط القائمة

يحدد نمط القائمة طريقة عرض السجلات في قائمة العمل. يفيد هذا الخيار عندما ترغب في تنظيم العرض بما يسهل التصفية والمراجعة اليومية.

نوع الخط

يحدد نوع الخط مظهر النص في الشاشة. استخدمه لضبط سهولة القراءة أثناء التعامل مع عدد كبير من السجلات.

...بحث

يتيح بحث... الوصول السريع إلى السجلات وفق ما تبحث عنه. يفيد ذلك عند التعامل مع قاعدة عملاء كبيرة أو عند الحاجة إلى العثور على سجل محدد بسرعة.

ملاحظة: تظهر هذه العناصر كخيارات تشغيلية على الشاشة نفسها، لذا يمكن استخدامها مباشرة أثناء العمل اليومي دون الحاجة إلى الانتقال إلى صفحة مستقلة للتهيئة.

سير العمل

- افتح إدارة علاقات العملاء من التطبيق، ثم راجع السجلات المعروضة بحسب الإعدادات الحالية.
- إذا كنت تريد إضافة فرصة أو سجل عمل جديد، فاختر جديد.
 - ينشئ هذا الإجراء سجلًا جديدًا لتبدأ العمل عليه.
 - استخدمه عندما تكون الحالة جديدة أو عندما تبدأ متابعة جديدة مع عميل.
- إذا كان لديك سجل غير مطلوب، فحدده ثم اختر إزالة.
 - يستخدم هذا الإجراء لإخراج السجل من قائمة العمل.
 - اختره فقط عندما تتأكد من عدم الحاجة إلى السجل.
- إذا كانت الفرصة تحتاج إلى التقدم في مسار العمل، فحدد السجل ثم اختر المرحلة.
 - ينقل هذا الإجراء السجل إلى المرحلة التالية ضمن دورة العمل.
 - استخدمه عندما تكون قد أنجزت خطوة المتابعة الحالية وتريد إظهار أن السجل انتقل إلى مستوى أكثر تقدمًا.
- بعد إنشاء السجل أو نقله بين المراحل، راجع وضعه الحالي وتأكد من أنه أصبح في المرحلة المناسبة لمتابعتك التالية.

- إذا كان السجل لا يزال بحاجة إلى عمل، أبقه في مرحلته الحالية إلى أن تكتمل المتطلبات
- إذا اكتملت المتابعة، انقله بال **المرحلة** إلى الخطوة التالية عند الحاجة

نصيحة: استخدم بحث... قبل تنفيذ **إزالة** أو **المرحلة** عندما تعمل على عدد كبير من السجلات؛ فذلك يقلل احتمال التعامل مع سجل غير مقصود

تحذير: لا تستخدم **إزالة** إلا بعد التحقق من أن السجل ليس مطلوبًا في المتابعة أو في التقارير الداخلية

أمثلة

لنفترض أن مندوب المبيعات يريد تسجيل فرصة جديدة لعميل مهتم بعقد صيانة

1. يفتح شاشة **إدارة علاقات العملاء**.
 2. يختار **جديد لإنشاء السجل**.
 3. يراجع السجل بعد إدخاله في القائمة ثم يستخدم **المرحلة** عندما يكتمل أول مستوى من المتابعة.
 4. إذا تبين لاحقًا أن السجل مكرر أو غير ضروري، يحدده ثم يختار **إزالة** لإخراجه من القائمة.
- بهذه الطريقة يبقى السجل ضمن مسار عمل واضح: يبدأ في **جديدة**، ثم ينتقل إلى المرحلة التالية عند تقدم المتابعة، أو يُزال إذا لم يعد مطلوبًا.

نصائح

نصيحة: راجع **نمط القائمة** قبل بدء جلسة العمل إذا كنت تتعامل مع عدد كبير من السجلات؛ فطريقة العرض تؤثر في سرعة المراجعة

ملاحظة: استخدم بحث... للعثور على السجل قبل تنفيذه إجراءً نهائيًا مثل **إزالة** أو **المرحلة**

تحذير: لا تعتمد على الذاكرة فقط عند متابعة سجلات متعددة؛ فاختيار السجل الصحيح قبل تنفيذ **المرحلة** يمنع انتقال سجل آخر بالخطأ

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

- 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

العرَض: 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.

العرَض: 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.

روابط ذات صلة

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