

برمجيات نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)



1. لمحة تاريخية عن نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

في أواخر الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، كانت الشركات تتبّع عملائها المحتملين وجهات اتصالها باستخدام طرق غير متصلة بالإنترنت مثل المجلات وحامل بطاقات عمل دوّار. يعود أصل برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) الحديث إلى أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات من القرن الماضي، حيث كانت الشركات تحتفظ بعملائها المحتملين وجهات اتصالها في أنظمة إدارة قواعد بيانات رقمية، تحوّلت بعد ذلك إلى تكنولوجيا أتمتة قوى المبيعات (SFA). ومع نموّ هذا المجال، اضطرّ البائعون إلى تقديم مجموعة أوسع من الخدمات مثل التّواصل متعدّد القنوات، وأتمتة التّسويق، وتتبع الأداء، وإعداد التّحليلات والتقارير.

أمّا في وقتنا الحالي، تُبنى العلاقات مع العملاء وتُعزّز بفضل جهود كلّ من الفرق التي تتعامل مع العملاء مباشرةً في شركتكم، وليس فريق المبيعات فحسب. بناءً على ذلك، تطوّرت أنظمة إدارة علاقات العملاء في أيامنا لتصبح أكثر بكثير من مجرد أداة أتمتة قوى المبيعات. تصل أنظمة الشركات لإدارة علاقات العملاء (CRM) اليوم فرق التّسويق، والمبيعات، والخدمات في منصة مشتركة، ما يسمح لعملائكم أن يمرّوا بتجربة سلسلة مع علامتكم التجارية.

ما هو crm system ؟



اعتادت شركة فيرست ماركيتس على تقديم خدمات ممتازة للعملاء من خلال التعامل مع افضل برنامج إدارة علاقات العملاء CRM حيث يعد الحل الذكي الذي تحتاجه كل شركة تسعى للتميز في خدمة عملائها، بفضل هذا النظام يمكن للشركات جمع وتنظيم جميع المعلومات الخاصة بالعملاء في مكان واحد.

مما يسهل على فريق العمل الوصول إلى هذه البيانات والاستفادة منها بشكل فعال ، سواء كان الأمر يرتبط بتاريخ المشتريات، إدارة استفسارات العملاء، أو حتى تحليل سلوكهم؛ لتقديم عروض مخصصة.

كما لديه القدرة على تحويل البيانات إلى استراتيجيات ناجحة تستخدمها وقت ما تشاء، بالإضافة إلى قدرته على تحسين التواصل مع العملاء، وتعزيز ولائهم وزيادة فرص البيع.

لا سيما يساعدك على فهم احتياجات عملائك بشكل أعمق، مما يحفز على تقديم تجربة مخصصة تزيد من رضاهم، وتضمن عودتهم إليك مرارًا وتكرارًا، فهو الشريك الأفضل الذي يعتمد عليه؛ لدفع عجلة نمو أعمالك وتحقيق النجاح الدائم والمستمر في سوق العمل التنافسي.

فوائد برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM)



عمليات فعالة للشركة

ساعد فريقك في الحفاظ على إنتاجيته من خلال تحديد العمليات الفعالة لشركتك وتعزيزها. يمكن أن تساعدك إدارة علاقات العملاء (CRM) في ضمان اتباع المعايير أثناء تنفيذ العمليات. تأكد من أن فريق المبيعات يمضي وقته في إبرام الصفقات ولا يهدره على المهام الروتينية عن طريق أتمتة الأنشطة الروتينية.



زيادة المبيعات

يمكن أن تساعدك إدارة علاقات العملاء (CRM) في تحديد العملاء المحتملين الجيدين ورعايتهم ومتابعتهم. يعني ذلك أنك لن تهدر الوقت والموارد على عميل محتمل لن يصبح على الأرجح عميلًا. وبالإضافة إلى دورة المبيعات المقلصة، يمكنك توجيه المزيد من العملاء المحتملين بشكل فعال أكثر وتحويلهم إلى عملاء راضين خلال فترة زمنية أقصر بكثير.



رضا العملاء

تزوّد إدارة علاقات العملاء (CRM) فريقك بكل البيانات التاريخية للعميل، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالمسائل المماثلة التي واجهها الآخرون. إن وجود مستودع مركزي للمعلومات يساعد فريقك في الإجابة على استفسارات العملاء بسرعة، ما يضمن شعورهم بالرضا.



إمكانية الوصول عبر الأجهزة المحمولة

تضمن إدارة علاقات العملاء (CRM) مع تطبيق للأجهزة المحمولة وصول فريقك إلى بيانات إدارة علاقات العملاء (CRM) المهمة، بغض النظر عن مكانهم، ليستطيع مندوب المبيعات في الميدان الحصول على معلومات حول العملاء القريبين، والمرور لحضور اجتماع، وإبقاء أي شخص آخر مطلعًا على أي معلومات جديدة بسهولة عن طريق تسجيلها في إدارة علاقات العملاء (CRM) من خلال تطبيق الجهاز المحمول.



اتخاذ القرارات بشكل تكتيكي
تساعد البيانات الدقيقة من كل أقسام مؤسستك في
إبقاء صانعي القرار على اطلاع بكل المستجدات،
بحيث يمكنهم التفاعل مع اتجاهات السوق من خلال
اتخاذ قرارات أفضل. ستُظهر التقارير التفصيلية
كيفية أداء فريقك والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من
التحسين.



أمان البيانات وتوافقها
يمكنك الاطمئنان إلى أن بيانات عملائك آمنة في
مراكز بيانات الموردين، حيث تتم حمايتها من خلال
آليات أمان مادية ورقمية فائقة الجودة. إذا كنت
مُقيماً في الاتحاد الأوروبي أو تتعامل مع عملاء
أوروبيين، فسيكون برنامج إدارة علاقات العملاء
(CRM) الذي يوفر ميزات متوافقة مع اللائحة
العامة لحماية البيانات (GDPR) أحد أهم الأصول
لديك.

3. أنواع برنامج إدارة علاقات العملاء

تعد أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) متنوعة ومتعددة، ويمكن تصنيفها بناءً على الأغراض والوظائف التي تقدمها، فيما يلي بعض الأنواع الشائعة لأنظمة CRM:

1- نظام CRM للتسويق (Marketing CRM)

يركز هذا النوع على تحليل وإدارة البيانات المرتبطة بجهود التسويق في الشركة، حيث يساعد في تتبع حملات التسويق وتحليل البيانات المرتبطة بالعملاء وتحديد العملاء المستهدفين والوصول إلى استراتيجيات التسويق الفعالة.

2- نظام CRM للمبيعات (Sales CRM)

يركز على إدارة وتتبع عمليات المبيعات وتحسين فرص البيع، كما يوفر تحديثات حول حالة المبيعات والفرص القائمة، وتوزيع المهام وتحليلات الأداء للمبيعات.

3- نظام خدمة العملاء (Customer Service CRM)

يركز على توفير دعم متميز للعملاء وتحسين تجربة العملاء، أيضاً يتضمن إدارة استفسارات وشكاوى العملاء وتتبع تاريخ التواصل معهم وتوفير قاعدة بيانات شاملة لمساعدة فرق خدمة العملاء.

4- نظام العملاء المتكامل (Integrated CRM)

يجمع بين وظائف نظام CRM التسويقي والمبيعات وخدمة العملاء في حزمة واحدة متكاملة، حيث يهدف إلى توحيد البيانات وتحقيق التنسيق بين أقسام المبيعات والتسويق وخدمة العملاء، لتحسين تواصل الشركة مع العملاء.

5- نظام CRM التحليلي (Analytical CRM)

يركز على تحليل البيانات المتعلقة بالعملاء لفهم سلوكهم وتوجيه القرارات التسويقية والبيعية، ويساعد أيضاً في تحليل البيانات الكبيرة واستخلاص الأنماط والاتجاهات الهامة لتحسين استراتيجيات العمل مع العملاء.

6- نظام CRM الاجتماعي (Social CRM)

يرتكز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمتابعة وفهم تفاعلات العملاء واستجابتهم، مما يساعد في تحسين الحملات التسويقية وزيادة وعي العلامة التجارية .

7-نظام CRM المحمول (Mobile CRM)

يتيح الوصول إلى نظام CRM من خلال الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية، مما يتيح للموظفين الوصول إلى المعلومات وإجراء العمليات أثناء التنقل، وتحسين التواصل والاستجابة السريعة للاحتياجات العملية .



كيف يساعدك نظام إدارة عملاء CRM في إدارة البيانات وتحسين كفاءة عملك؟

- 1 حفظ أفضل لإدارة وتخصيص البيانات
- 2 تكامل سلس مع الإدارات الأخرى
- 3 مشاركة البيانات بسهولة وأمان
- 4 تعزيز التواصل مع عملائك
- 5 تقليل التكاليف المحتملة
- 6 زيادة دورية لأرباحك
- 7 إعداد تقارير مخصصة وتحسين تحليل البيانات



كيف تختار أفضل برنامج إدارة عملاء لشركتك؟

- 1 إمكانية الوصول من الأجهزة المختلفة.
- 2 واجهة مستخدم سهلة.
- 3 المرونة والتكامل مع البرامج الأخرى.
- 4 تكلفة تناسب موارد الشركة.
- 5 حوسبة سحابية لتوفير تزامن لحظي للبيانات.
- 6 أمان شامل للبيانات الحساسة.
- 7 ضمان على سرعة الخوادم.

6 خطوات أساسية لأفضل تنفيذ لنظام إدارة عملائك CRM

3 التكامل مع برامج
عملك الأخرى

2 تخصيص ما يناسب
احتياجك

1 تحديد متطلباتك
والتنفيذ

6 التحليل وتحسين
المستمر

5 قياس الأداء

4 تدريب المستخدمين
والدعم الفني

1. تخطيط وتنفيذ البرنامج

تبدأ الشركات بتحديد أهدافها ومتطلباتها من برنامج CRM، ثم تحديد المعالم الرئيسية للتطبيق والوظائف التي يجب توفيرها، أيضاً يُعد تحليل الاحتياجات وتصميم النظام واختيار البرمجيات المناسبة جزءاً مهماً من هذه العملية.

2. تخصيص البرنامج

تتيح البرامج المستخدمة في برنامج CRM إمكانية التخصيص وفقاً لاحتياجات الشركة، كما يمكن تخصيص الواجهة والنماذج والتقارير والمعالجات لتناسب عمليات العمل الفردية للشركة.

3. تكامل البرنامج

يتكامل برنامج CRM بسلاسة مع أنظمة الشركة الأخرى؛ مثل نظام إدارة المشاريع، ونظام إدارة المبيعات، ونظام المحاسبة، حيث يساهم التكامل في تحسين تدفق العمل وتبادل البيانات وتوفير رؤية شاملة للعملاء.

4. تدريب المستخدمين والدعم

يجب أن يتم تدريب موظفي الشركة على استخدام برنامج CRM بشكل فعال، من خلال توفير دورات تدريبية وموارد تعليمية لضمان الاستخدام الصحيح للتطبيق، وأيضاً توفير دعم فني مستمر لحل المشاكل والإجابة على الاستفسارات.

5. قياس وتحسين الأداء

توفر برامج CRM تقارير وتحليلات شاملة لقياس أداء العملاء وفهم تفاعلاتهم مع الشركة، كما يمكن استخدام هذه البيانات لتحسين العمليات وتعزيز الرضا وزيادة الفعالية التسويقية.

6. التحسين المستمر

يجب أن تكون الشركة ملتزمة بمراجعة وتحسين برنامج CRM بشكل مستمر، والاستماع للموظفين والعملاء وتقييم ملاحظاتهم وذلك من أجل تنفيذ التحسينات اللازمة لضمان استمرارية النجاح.

4. مقارنة بين برامج CRM

عند البحث عن افضل برنامج لإدارة علاقات العملاء CRM لعملك، من الضروري فهم الفرق بين الخيارات المتاحة في سوق العمل، حيث تختلف برامج CRM في الوظائف، بما في ذلك سهولة الاستخدام، التكامل مع الأدوات الأخرى، وكذلك الأسعار، وتتمثل في الآتي:

1. برنامج Salesforce

- من أكثر برامج CRM شهرة على مستوى العالم، يتميز بقدرته الفائقة على التكامل مع مجموعة واسعة من الأدوات والتطبيقات.
- يعد خيار مثالي للشركات الكبيرة التي تحتاج إلى حلول مخصصة ومعقدة، يقدم مجموعة متنوعة من الوظائف المتقدمة.
- تكلفته مرتفعة نسبيًا، مما يجعله أقل ملاءمة للشركات الصغيرة والمتوسطة.



Salesforce

Salesforce.com, inc.

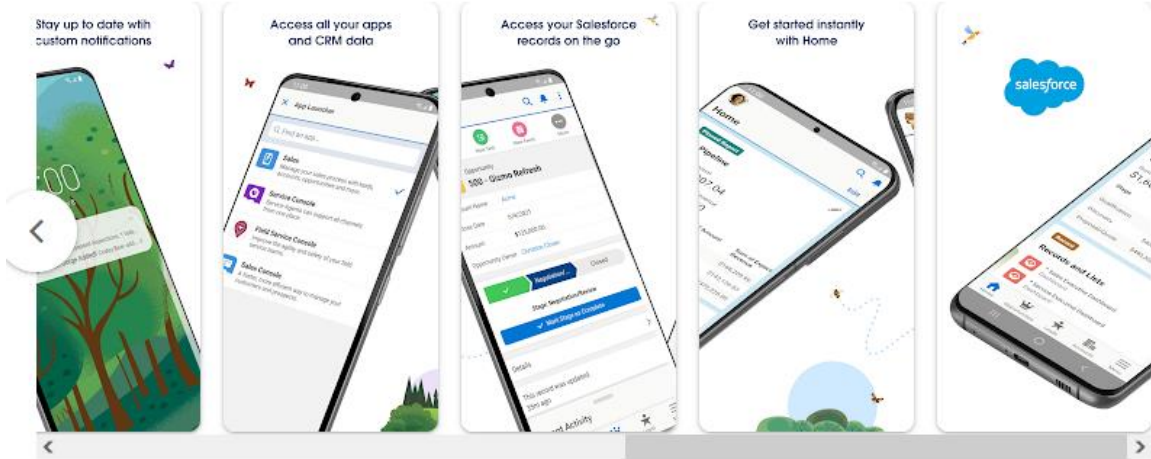
3+ مناصب لأعمال 3 أحرام وما فوق 5+ مليون عميلة تنزيل 4.4 ★ 50.5 ألف مراجعة

الإضافة إلى قائمة المحتوى المعفّل

مشاركة

تثبيت

ليس لديك أي أجهزة.



لمحة عن هذا التطبيق

قم بتشغيل عمالك من هاتفك أو جهازك اللوحي باستخدام تطبيق Salesforce للجوال. يمكنك الوصول إلى قوة النظام الأساسي لإدارة علاقات العملاء رقم 1 في العالم من راحة يديك وتحويل أعمالك باستخدام بيانات في الوقت الفعلي وتطبيقات Lightning المصممة للجوال.

2. برنامج HubSpot CRM

- يعد الخيار الأمثل للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تبحث عن برنامج CRM سهل الاستخدام ومجاني.
- يتميز بواجهة مستخدم بسيطة وسهلة التعلم، مما يجعله مناسبًا للفرق التي لا تمتلك خبرة تقنية كبيرة.
- يوفر مجموعة من المميزات الأساسية مثل إدارة العملاء، وتتبع المبيعات.

- يوجد منه نسخة مجانية، إلا أن النسخ المدفوعة توفر ميزات إضافية ضرورية للشركات المتنامية.

3. برنامج Zoho CRM

- متكامل وفعال من حيث التكلفة، يجمع بين ميزات متقدمة وأسعار مناسبة.
- يتيح لك إدارة بيانات العملاء، وأتمتة العمليات، وتحليل الأداء بسهولة.
- يتميز بمرونته الكبيرة في التخصيص، مما يجعله مناسباً للشركات من جميع الأحجام.
- بالإضافة إلى توفير مجموعة واسعة من التكاملات مع الأدوات الأخرى؛ ليعزز من كفاءة العمليات.
- ولكن يحتاج إلى بعض الوقت؛ لتعلم كيفية استخدام كافة مميزاته بشكل فعال.

لماذا يتعين اختيار منصة Zoho CRM؟

يمكن لـ Zoho CRM، بفضل تغطيته الواسعة و**ميراثته** المتطورة وواجهة المستخدم السهلة الاستخدام أن ينافس أي علامة تجارية مهمة أخرى في ما يتعلق بالتكنولوجيا والوظائف. وفي الوقت الذي تلجأ فيه برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) الأخرى إلى ممارسات أعمال مجحفة وعقود قسرية ومتعددة السنوات لإجبار المستخدمين على استخدامها، نثق نحن للغاية بفعالية منتجنا إلى حد أننا نقدم اشتراكات شهرية مرنة بإمكانها أن تتطور مع تطور أعمالك.



عصر جديد من تصميم برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) مع Canvas

أعد تصميم شكل Zoho CRM وأسلوب عرضه للائم احتياجاتك مع Canvas، المحرر البسيط الذي يعمل بالسحب والإفلات. أنشئ التجربة التي تريدها من البداية أو اختر من بين مجموعة كبيرة من القوالب المخصصة التي أنشأها مهندسونا في الشركة، بدءاً من طرق العرض البسيطة التي تقدم



منصات موحدة لإدارة علاقات العملاء (CRM) لفرق تجربة العملاء

عندما تكون فرق التسويق، والمبيعات، والخدمات على الصفحة نفسها، يتمتع عملاؤك بتجارب سلسلة مع علامتك التجارية. بفضل حلول إدارة علاقات العملاء (CRM) الشاملة والمرنة، يمكنك توحيد الفرق التي تتعامل مع العملاء مباشرة، وتعزيز التجارب الإيجابية، وبناء علاقات دائمة.

معلومات مهمة حسب الأدوار وصولاً إلى طرق العرض الخاصة بالمجال والتي تقدم بيانات المبيعات.



المبيعات والمعلومات التوقعية

مساعدة Zoho التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، Zia، مجهزة تماماً لتمنح فريق المبيعات، والتسويق والخدمات اقتراحات ذكية لتحسين عملهم والقيام بتوقعات لتحسين أخذ القرارات لديهم. تستطيع Zia أيضاً الرد على الاستفسارات الصوتية، واكتشاف الحالات الشاذة في البيانات، وتحليل الانطباعات في اللغات الطبيعية.



تنسيق رحلة تجارب العميل

أنشئ رحلات مخصصة للعملاء باستخدام CommandCenter. ونظم إجراءات الأقسام المختلفة وتطبيقات الجهات الخارجية التي تستخدمها مؤسستك لتوفير تجربة سلسلة خاصة بالعلامة التجارية للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، تتبع الرحلة التي يقوم بها كل عميل متوقع أو عميل حالي حتى تعرف دائماً المسار الذي اتخذه.



إدارة علاقة العملاء / لمبيعات

LEADER CRM : Customers & Leads

صليات شراء داخل التطبيق

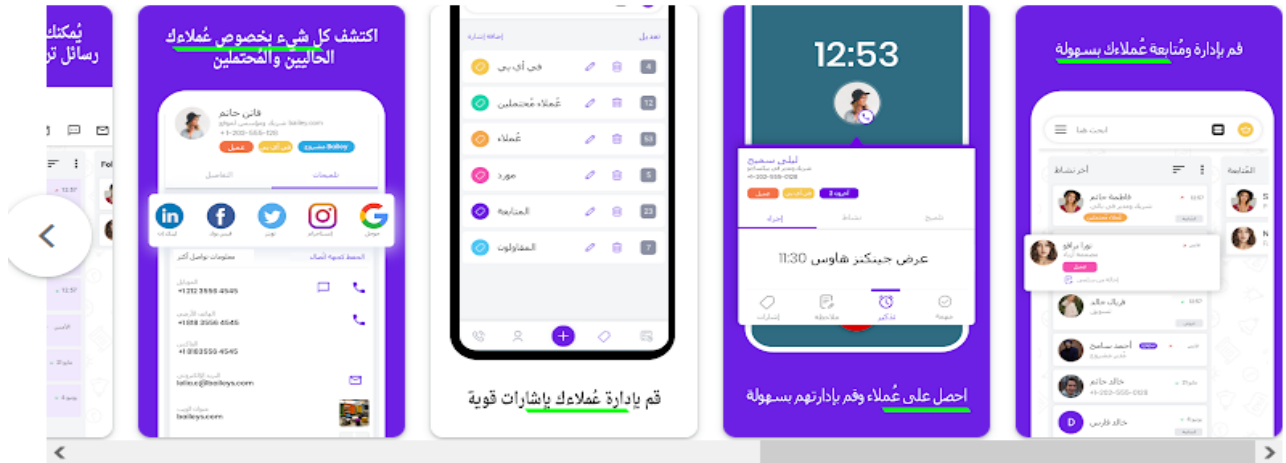
3+ منسب لأعمال 3 أرقام وما فوق 100+ ألف عملية تنزيل 4.7 ★ 8.7 ألف مراجعات

تثبيت مشاركة الإضافة إلى قائمة المحتوى المفضل

ليس لديك أي أجهزة.

لمحة عن هذا التطبيق

يشمل ليدر العديد من المزايا والخصائص من بينها بطاقة أعمال رقمية ورسائل تذكيرية ومتتبع للعملاء والعملاء المحتملين وتعليقات حول العملاء وملاحظات واجتماعات وتقويم ذكي للأعمال ومهام ونماذج خاصة بعروض الأسعار ومتابعات وبحث ذكي وقياسات وفعاليات وقاعدة بيانات للعملاء. يعتبر تطبيق ليدر لتتبع المبيعات وإدارة علاقة العملاء سهل الاستخدام، وقد تم تصميمه خصيصا لرجال المبيعات أو الأشخاص ذوي المهن الحرة أو أصحاب الأعمال الصغيرة (منتجع صحي، صالون حلاقة، صالون أظافر، وسطاء/مستشارو العقارات، المحامون، وغيرهم). يساعد نهج إدارة علاقة العملاء الذي يتمتع به ليدر على إدارة قاعدة بيانات العملاء وزيادة عدد المبيعات بفضل الخوارزمية الذكية والمزايا الفريدة التي يتمتع بها التطبيق والتي ستسهل العمل وتحسنه، كل هذا بنقرة زر واحدة!!!



4. consumer Goods Cloud . .



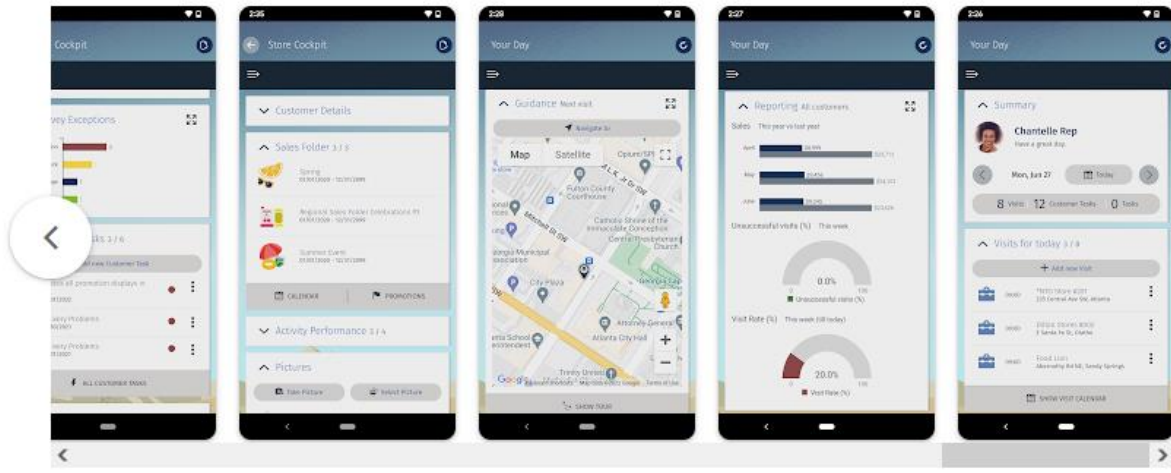
Consumer Goods Cloud

Salesforce.com, inc.

3+ منسب لأعمال 3 أرقام وما فوق 10+ ألف عملية تنزيل

تثبيت مشاركة الإضافة إلى قائمة المحتوى المفضل

ليس لديك أي أجهزة.



لمحة عن هذا التطبيق

قم بتوفير المتجر المثالي باستخدام تطبيق الهاتف المحمول Consumer Goods Cloud غير المتصل بالإنترنت لتنفيذ عمليات البيع بالتجزئة. يمكن للعملاء المباشرين وغير المباشرين الآن تلقي الطلبات دون اتصال بالإنترنت بشكل كامل مع السعر المثالي للقرش والطلبات الترويجية التي ستساعد فرق المبيعات على زيادة المبيعات. يمكن للممثلين أيضًا التركيز على المهام في متناول اليد مع رؤية واضحة لجميع أنشطتهم الميدانية باستخدام عرض مجمع للمعلومات الأكثر صلة وقابلة للتنفيذ على جهازك المحمول. أثناء التواجد في المتجر ، تمكّن الأدوات الذكية المندوبين من التقاط البيانات المتعلقة بزيارتهم بسرعة وكفاءة.

5. دفتره

English الرئيسية

إنشاء حساب جديد

دقيقتين فقط لبدء الاستخدام

الاسم التجاري *

البريد الإلكتروني *

+213 * رقم الجوال

https:// * صفحة الدخول .daftra.com

كلمة السر *

أعد إدخال كلمة المرور *

ابدأ الاستخدام مجاناً

دفتره

كل ما تحتاجه لإدارة أعمالك في برنامج واحد!

يدعم أكثر من 50 مجالاً مختلفاً وأكثر من 20 تطبيقاً لإدارة الأعمال باحترافية!

جميع هذه الميزات مخصّصة حسب مجال عملك!

- المبيعات ونقاط البيع
- الحسابات العامة
- إدارة العملاء
- الموارد البشرية
- الفاتورة الإلكترونية
- المخزون
- الفروع
- دورة العمل

5. هل النمط الساطع مناسب لصناعتي؟

تم تصميم برنامج مركز الاتصال الخاص بشركة Bright Pattern مع أخذ المرونة في الاعتبار. يحتوي برنامج مركز الاتصال الخاص بـ Bright Pattern على الكثير من الميزات ويمكن تخصيصه، ودعم تكامل العملاء، ودعم التكامل مع أدوات إدارة القوى العاملة، وواجهة قابلة للتخصيص مع واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة. يعد النشر أيضاً أمراً سهلاً نظراً

لأن Bright Pattern يعتمد على السحابة بدلاً من الاعتماد على الأجهزة المحلية، مما يمنحك العديد من خيارات النشر بينما يسمح لك بدعم القوى العاملة عن بعد مع عدد غير محدود من الوكلاء والعاملين عن بعد.

لكل صناعة احتياجات مختلفة لحلول مركز الاتصال الخاصة بها. يدعم Bright Pattern مجموعة واسعة من حالات الاستخدام، وهو قادر على تشغيل أشياء مثل الحملات الصادرة والحملات التسويقية والمكالمات الواردة والمكالمات الصادرة. باستخدام منشئ السيناريو، يمكن للحل البرمجي الخاص بـ Bright Pattern الاستفادة من عمليات التكامل المخصصة لتخصيص البرنامج لأي حجم ولأي غرض، سواء كان مركز الاتصال الخاص بك متخصصاً في خدمة العملاء الواردة، أو المبيعات الخارجية، أو كليهما. يمكن لمستشارينا المحترفين مساعدتك في إنشاء الحلول البرمجية الأكثر كفاءة وفعالية لتناسب احتياجاتك. أو يمكنك بسهولة إنشاء وتغيير الحل البرمجي بنفسك، مما يمنح مركز الاتصال الخاص بك المرونة وزيادة الكفاءة.

التكامل مع أي نظام CRM

برنامج مركز الاتصال الخاص بـ Bright Pattern قادر على التكامل مع أي حل CRM أو نظام سجلات. من السهل إعداد Bright Pattern ويمكن دمجه مع Microsoft Dynamics 365 وSalesforce وZendesk وServiceNow وOracle Service Cloud. إذا كان لشركتك نظام سجلات خاص بها، فيمكن أن يتكامل Bright Pattern مع ذلك أيضاً. اجمع بين برنامج CRM وتقنيات مركز الاتصال الأخرى في برنامج مركز الاتصال الخاص بـ Bright Pattern لتقديم تجربة عملاء متعددة القنوات

ذات النمط الساطع CRM ميزات تكامل



سطح المكتب وكيل القناة متعددة الاتجاهات

قم بتوصيل جميع القنوات الرقمية في سطح مكتب واحد سهل الاستخدام. قم بتوصيل المكالمات الهاتفية الصوتية والفيديو والدرشة المباشرة وتطبيقات الهاتف المحمول ووسائل التواصل الاجتماعي وتفاعلات الرسائل النصية، كل ذلك في تجربة واحدة سلسة.



رحلات العملاء القابلة للتخصيص

قم بتخصيص الرحلة باستخدام الاستجابة الصوتية وبرامج الاتصال التنبؤية، (IVR) التفاعلية المخصصة والأتمتة لقيادة العميل خلال الرحلة.



إدارة الجودة المضمنة

استخدم التحليلات القوية للمشاعر والنصوص لإدارة الجودة في الوقت الفعلي أثناء المكالمات المباشرة. الاستفادة من البيانات الشاملة لتدريب الوكلاء والكفاءة العالية.



مدعوم بالذكاء الاصطناعي

Bright إن حل مركز الاتصال الخاص بشركة مدعوم بالذكاء الاصطناعي، ومدعوم بأفضل Pattern تقنيات الذكاء الاصطناعي من شركات مثل Google، وIBM، وMicrosoft.



إدارة تتابع الأعمال

قم بإدارة تدفق المكالمات الواردة من خلال التوزيع (ACD) التلقائي للمكالمات المدعوم بالذكاء الاصطناعي وتوجيه المكالمات، وتوجيه القنوات متعددة الاتجاهات، وإدارة قائمة الانتظار. إدارة سير العمل على أي قناة اتصال.



تبسيط الصادرة

قم بتبسيط المكالمات الصادرة لمراكز الاتصال الصادرة من خلال الأتمتة وبرامج الاتصال الذكية. اطلب من خلال أي قائمة واجعل مكالمات المبيعات فعالة، مع تعزيز المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية من خلال أتمتة التسويق.

كيف تختار برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) المناسب؟

عند اختيار أداة إدارة علاقات العملاء (CRM) لشركتك، تكون عملية الاختيار الأولى التي ستقوم بها هي الاختيار بين برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) المحلي أو على السحابة. قبل الاختيار، دعنا نلقي نظرة سريعة على الإيجابيات والسلبيات لكل منهما.

برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) المحلي	برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) على السحابة
البنية الأساسية	
لا يتطلب توفير بنية أساسية إضافية عدا وجود متصفح واتصال قيد التشغيل بالإنترنت.	يتطلب منك إعداد خوادم في مباني شركتك.
إمكانية الوصول	
يمكن الوصول إلى بيانات إدارة علاقات العملاء (CRM) من أي مكان ومن أي جهاز. يوفر موردو إدارة علاقات العملاء (CRM) تطبيقًا للأجهزة المحمولة لإمكانية الوصول أثناء التنقل.	تتم استضافة بياناتك على خوادم محلية ويمكن الوصول إليها بواسطة الأجهزة المتصلة بشبكك المحلية فقط. ويتطلب إنشاء تطبيقات الأجهزة المحمولة تخصيص المزيد من الوقت وإنفاق المزيد من المال.
الإصدار التجريبي	
يوفر برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) على السحابة إصدارات تجريبية مجانية، بحيث يمكنك اختبار المنتج ومعرفة ما إذا كان يلبي احتياجاتك.	لا تتوفر أي إصدارات تجريبية، إذ يجب أن تكون البنية الأساسية متوفرة في مباني الشركة لتشغيل التطبيق في الأساس.
التكلفة	

تسمح لك خطة الدفع مقابل الاستخدام بسداد رسوم اشتراك مقدّمًا عن إجمالي عدد المستخدمين شهريًا أو سنويًا.	تكلفة كبيرة تُدفع مقدّمًا لتثبيت الخادم والبرنامج، بالإضافة إلى رسوم ترخيص شهرية للبرنامج.
التخصيص	
تختلف خيارات التخصيص حسب الموردين، لكنها عادةً ما تكون متاحة بسهولة ويمكن نشرها بسرعة.	تكون فترة النشر أطول وتتطلب عمالة أكثر.
التكامل	
يتكامل بسهولة مع تطبيقات الأعمال الأخرى ومن خلال واجهات برمجة التطبيقات (API).	يعتمد على المورد، لكن يتطلب معرفة خبراء في هذا المجال ورعاية وتكاليف إضافية.
الأمان	
يبدل الموردون قصارى جهدهم لتوفير إجراءات أمنية فعالة والتحكم في الوصول من أجل ضمان أمن بياناتك وسلامتها.	ستتحمل مؤسستك مسؤولية مراقبة بيانات المستخدمين وحمايتها. سيتعين عليك تخصيص فريق وموارد كثيرة للحفاظ على إجراءات الأمان والخصوصية محدّثة.
اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) ووقت التشغيل	
يؤمن مورّدو المؤسسات مثل Zoho توفير الخوادم بنسبة 99.9%.	ضمان التّوفر على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع هي مسؤولية على مؤسستك تحمّلها.
قابلية التوسع	
توسيع نطاق الإمكانيات أو تضيقه بسهولة لتلبية التّغيرات في أرقام المستخدمين أو حاجات تخزين البيانات	يحتاج تحديثات أو تبديلات مُكلفة.

كانت برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) المحلية الاختيار المفضل للمؤسسات منذ عقد من الزمن. لقد قطعت برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) السحابية اليوم شوطاً في توفير ميزات أفضل. باستخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) السحابية، باتت بياناتك آمنة ويمكن الوصول إليها من أي مكان وفريقك على اتصال واطلاع بأحدث وأدق معلومات العملاء.

الخدمة السحابية لإدارة علاقات العملاء

يتمثل السبب الأساسي لدمج نظام إدارة علاقات العملاء في أعمالك في ربط الموظفين لديك. باستخدام إدارة علاقات العملاء السحابية، يمكن للشركات تحسين التعاون في مشروعات الفريق.

التواصل والتعاون - بفضل السحابة - يعمل النظام على تبسيط المشروعات، وتيسير مشاركة البيانات [والمعرفة](#)، المحتوى، وتعزيز العمل الجماعي الأكثر كفاءة.

سابقاً في عام 2008، كان **13%** فقط من برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) مُستضافة على خادم سحابي. وبالانتقال سريعاً إلى عام 2017 أصبحت نسبة ضخمة من برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) لامست **87%** مستندة إلى السحابة.

خاتمة:

في ختام ، يمكن القول أن برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) هي من أهم الأنظمة التي يمكن أن تساهم في نجاح الشركات والمؤسسات، حيث أنها تساعد في تنظيم وإدارة البيانات المتعلقة بالعملاء، وتحسين الاتصالات معهم، وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين معدلات التحويل.