

Pro@ctive  
Soft



## نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء

اصدار خاص

1/1/2011  
Proactivesoft  
Sales Dept.

<http://www.proactivesoft.com>  
Sales: [sales@Proactivesoft.com](mailto:sales@Proactivesoft.com)

Tel.: +202 252 65 208  
+202 252 65 307  
Fax.: +202 252 65 869

## الفهرس

- 3 ..... ماالمقصود بنظام إدارة علاقات وخدمة العملاء؟
- 3 ..... لماذا يعتبر نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء هاماً؟
- 4 ..... الغرض من استخدام النظام
- 4 ..... خصائص نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء:
- 5 ..... خصائص حزمة النظام الأساسية:
- 5 ..... خصائص إضافية لنظام ادارة علاقات العملاء لصناعة السيارات
- 6 ..... خصائص إضافية لنظام ادارة علاقات العملاء لشركات تداول الأوراق المالية

## ما المقصود بنظام إدارة علاقات وخدمة العملاء؟



إدارة علاقات وخدمة العملاء هو نهج شامل يقدم دمج عملي لجميع الأنشطة المتعلقة بخدمة العملاء في الشركة. مثال ذلك التسويق والمبيعات وخدمة ما بعد البيع والدعم الفني وغيرها. يخلق نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء منفعة متبادلة بين العميل والشركة تؤثر إيجابيا في العملاء وتزيد من ولاؤهم للشركة.

## لماذا يعتبر نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء هاما؟

إن تشغيل نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء قد يكون ظاهريا صعب ولكن عند الأخذ في الاعتبار انخفاض التكلفة والسرعة والكفاءة العالية في خدمة العملاء تكون النتائج أفضل بكثير من المتوقع وتفوق تحديات السوق والمنافسة فتضمن للشركة النجاح والتفوق.



لقد أصبحت خدمة العملاء من التحديات التي لها ثقل كبير هذه الأيام حيث الحاجة الى تخفيض التكاليف وتعظيم الربحية وفي نفس الوقت الحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد.

نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء ليس مجرد نظام ولكن أيضا مجموعة من المهارات والكفاءات التي تعطى الشركة القدرة على الاستفادة القصوى من علاقات وخدمة العملاء.

في ظل الأجواء الاقتصادية الحالية أصبحت المنافسة قوية جدا خاصة مع تقارب السلع والخدمات المقدمة من حيث المواصفات والأسعار وأصبحت الميزة التي تميز شركة عن أخرى هي علاقات وخدمة العملاء ومدى تفردها .

## الغرض من استخدام النظام

الغرض الأساسي من استخدام نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء هو ادارة جميع الأنشطة المتعلقة بالعملاء والتأكد من أن سياسات الشركة المتعلقة بالعملاء الحاليين والمتوقعين مطبقة. ولتحقيق هذا الغرض فالنظام يقدم الى المستويات الإدارية المختلفة المصدر المعلوماتي الموثوق به لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

النظام أيضا يقدم مجموعة من الأنظمة الفرعية والتقارير التحليلية للقيام بالعمليات المختلفة المتعلقة بالاتصالات المستقبلية والمرسلة من وإلى العملاء.

تدفق المعلومات وسهولة مراقبتها والحفاظ عليها بواسطة النظام يقدم للمستويات الإدارية المختلفة الوسيلة المعتمدة للاشراف والرقابة على مستوى الخدمة الحفاظ على علاقات العملاء.

## خصائص نظام إدارة علاقات وخدمة العملاء:

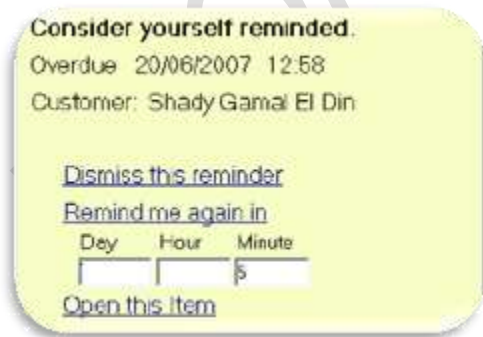
■ توفير إمكانية الوصول إلى سجلات بيانات العملاء بطريقة سهلة، وبأدنى نسبة مخاطرة

■ إمكانية التنفيذ السريع لنماذج برمجيات الخدمة عند الطلب

■ لقدرتها على تزويد موظفي خدمة العملاء بالمعلومات القيمة التي تمكنهم من إدارة كافة أوجه العلاقات مع العملاء

■ حلول برمجيات لصناعات خاصة كصناعة

السيارات والتأمين وتداول الأوراق المالية و مراكز الاتصالات والعقارات ومبيعات التجزئة وغيرها



- يُمكن للشركات باستعمالها نظام بروأكتيف لإدارة علاقات وخدمة العملاء تقديم أفضل الخدمات للعملاء بأقل ما يمكن من الطاقات، وذلك من خلال مركز اتصال افتراضي داخلي، وبوجود أفضل الحلول والخبرات الموجهة للشركات، فإننا نعمل على تمكين تلك الشركات من أن تلي المتطلبات المحددة لعملائهم، من دون الاضطرار إلى القيام بعمليات تشخيص مكلفة، كما أنها تمكنهم من تسريع إجراءات المبيعات وزيادة العائدات

### خصائص حزمة النظام الأساسية :

- تحميل بيانات الأفراد والشركات آليا من الأنظمة الأخرى
- نظام استقبال وعمل تذاكر مكالمات العملاء ومتابعتها حتى الاغلاق
- نظام الاتصال بالعملاء وعمل تذاكر هذه الاتصالات ومتابعتها حتى الاغلاق
- قاعدة بيانات تاريخية للاتصالات يمكن الوصول اليها بسهولة
- عمل الحملات البيعية الكترونيا والوصول الى تقارير تحليلية واجمالية لحظية
- تقارير المكالمات والتذاكر وتقييم فريق خدمة العملاء
- تقارير متكاملة عن طريق الانترنت

### خصائص اضافية لنظام ادارة علاقات العملاء لصناعة السيارات

- تحميل بيانات السيارات والاكسسوارات وأسعارها لخدمة ما قبل البيع
- تحميل بيانات الصيانات وأسعار بيعها لخدمة ما بعد البيع
- تحميل بيانات خدمات ما بعد البيع الأخرى مثل الصيانة المتنقلة ونقل السيارات المعطلة
- حجز مواعيد الصيانات كخدمة متميزة لتوفير وقت العملاء وتنظيم العمل داخل الورشة
- استقبال وتسجيل شكاوى العملاء ومتابعتها للحصول على رضا العميل
- الحملات البيعية الاليكترونية

- تقييم أداء فريق خدمة العملاء
- التقارير المتعلقة بكل ماسبق

### خصائص اضافية لنظام ادارة علاقات العملاء لشركات تداول الأوراق المالية

- تحميل بيانات العملاء المتوقعين والخدمات المقدمة من الشركة لخدمة ما قبل البيع
- تحميل بيانات العملاء الحاليين
- تحميل بيانات الخدمات المقدمة للعملاء الحاليين
- القيام بالمكالمات الخارجية للعملاء المتوقعين والحاليين
- استقبال وتسجيل شكاوى العملاء ومتابعتها للحصول على رضا العميل
- الحملات البيعية الاليكترونية
- قاعدة معلومات تاريخية للمساعدة في الردود والحلول المكررة
- تقييم أداء فريق خدمة العملاء
- التقارير المتعلقة بكل ماسبق

### خصائص اضافية لنظام ادارة علاقات العملاء لشركات الاستثمار العقاري

- تحميل بيانات العملاء المتوقعين والخدمات المقدمة من الشركة لخدمة ما قبل البيع
- تحميل بيانات العملاء الحاليين
- تحميل بيانات الخدمات المقدمة للعملاء الحاليين
- القيام بالمكالمات الخارجية للعملاء المتوقعين والحاليين
- تسجيل تعاقدات للعملاء
- ربط التعاقدات بطريقة الدفع

- تسجيل الأقساط ومواعيد تحصيلها
- متابعة التحصيلات البنكية
- استقبال وتسجيل شكاوى العملاء ومتابعتها للحصول على رضا العميل
- الحملات البيعية الاللكترونية
- قاعدة معلومات تاريخية للمساعدة في الردود والحلول المكررة
- تقييم أداء فريق خدمة العملاء
- التقارير المتعلقة بكل ما سبق

لمعلومات اضافية برجاء الاتصال بـ

**2526 5208 – 2526 5307**

أو ارسال بريد الى

<mailto:sales@proactivesoft.com>

<http://www.proactivesoft.com/>