

# ءالمعلا تاقال ع ةرادإ CRM

كحابرأ ةفعاضمو كتاعيم نيسحتل ينفل معدلاو ءالمعلا ةمدخ ريوطتل

- ءالمعلا تاقال ع ةرادإ جم انرب وه ام

# تاقال ع قرادا جمانرب وه ام ءالمعلا

ببسب كلذو ءالمعلا قرادا جمارب نع ىنغ ال ةيلاحلا مايالا ىف تحبصا ءالمعلا قرادا جمانرب  
مهئاضرب متهتو ءالمعلا متهت تاكرشلل تحبصأف قباسلا نع موي ءالمعلا ةيمه ةدايز

مهتاباسح ةعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جمارب مادختسا ىلا تاكرشلل نم ريثكلل تأجل كلذل  
ءاكرشلل ىدل مهتاباسحو نوطشنلل ءلمعلا ءفرعمو ةيمويلا

لثم ءاكرشلل مهتيمه ءجرءو ءالمعلا ةيمه نع شيءل ءووت تاسارءلا نم ريثكلل أءب كلذل  
سيفءق نع هيف ءءء ىءلا (James Hastings Nichols) ءالمعلا ءءبعو تاكرشلل باتك روهظ  
ءهئالمعل تاكرشلل

ءعباتم و نوطشن ريءلاو نوطشنلل ءالمعلا ءعباتم و ءقء لكب ءالمعلا تاباسح قرادا ءيرت تنك اذا  
تنا اذا مهتاباسح اوها ىءلا ءالمعلا عم ءعباتم و ءالمعلا ءاصلا تاباسحلا لك ىف ءاريءلا رءا  
ءالمعلا ءادا جمانرب ىلا ءءءب

**added value for customer** ب مامتهءالا ريءالا ءنوالا ىف ربءالا مامتهءالا ءالمعلا قرادا جمانرب حبصا  
ءمءقملا ءمءءلا واءءءنملا ءاءء ءءرلاب رءشي ليمعلا لءءل

لضفاو ءماء لصفلا لاسرلاب ءصاخلا Antenna مءءءسأب ءماق ىءلا ءالاصءالا تاكرش : **لاءم**  
ءاربلا ريءك مامتهءا ءاطءأب مقء مل نكل ليمعلا ءبسنلاب ءميء فيضء ىءلا ىهو ءءوء  
ءهئاشنا ىف ءيءءلا مءءءسا مء اذا ليمعلا ءميء فيضءالا ءهئالا كلذو ءيءءلا ءهئالا ىهو لاسرالا  
ءريءك ءميء فيضءا فوس ىءلا لاسرلاب ءصاخلا ءءءقلا سءء ىلء ءصفلاو بهءلا ىءء و  
ءهئالمعل

## : ءالمعلا قرادا جمانرب

### ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مءلامءا قرءاو ءهئالمع ميظنءل جمارب ىلا ءاءءء تاكرشلل تحبصا ءالمعلا ريءكلا مامتهءالا عم  
قرءا ىنء ىهو **Customer Relationship Management** ءراصفءا ىهو CRM ءمارب ءرءظ كلذل  
ءالمعلا ءاقالع

: ىلء ءءاسء ىءلا جماربلا هءه مءءءءسالا ءووءلا تاكرشلل أءب كلذل

- نيلءلاو ءيءءلا ءالمعلا ءصاخلا ءانءبلا لك ظفءو ليمءسء

- ىال كلذب ةلصفم ري راق ت رادصاو ةيلاحلاو ةقباسلا ءالمعلا عم تالماعتلا لك لي جس ت . ةرتف .

فظوم لك ءادا ميريقتو حيضوتو تارادالو ماسقالا ريوطت ىلا ةياهنلا ىف جماربلا هذه دعاستف . ةكرشلا حابراو تاعي بم ةدايز ىلا ةياهنلا ف ىدؤي امم مهتأفك دي دحتو .

ءاشنأب كلذ دعب موقوي فوس ىذلا قيوستلا مسق ةصاخو قيوستلاو تاعي بملا مسق ريوطت ءالمعلا ةرادا جم انرب ىف رثكاو كلذ لك ةيدل ةقباس اتاد ىلع ءانب ةينالعا تالمح .

## ةيفي ك و مهعاونو ءالمعلا مه نم !؟ مهعم لماعتلا

امك ، اهل ةبسنلاب حبر ردصم وهو ةكرشلاب صاخلا ليمعلا وهف ةكرشلل ةبسنلاب ساسا رجح وه .اهلشف وا احاجن نع ريخالو لوالا لؤسملا وه هنا مئالي امب اهتامدخو اهتاجتنم ريوطت ىلا ةيغانصلو ةيراجتلا تاسسؤملاو تاكرشلا ىعست مهتابلطو اهئالعم . نالا هتلاح ةعيبطو ليمع لك سردنس ةددعتمو ريثك ءالمعلا عاونانا امبو .

### : يبلسلا ليمعلا

دي دحت ىف ءطبلاو ، رارقلا داختا نم فوخلال لثم تافصللا نم ريثكلال ليمعلا اذه زيتمتيو . هابتنأب عامتسال عم زيكرتلا ةلقو ةققوم .

. هتريسمو ةلدالاب هعانقاو ئش ىلع ةراجا مدعو ليمعلا اذه عم ربصلاب ىلحتلا بجبي كلذل .

### : كاكشلا ليمعلا

هبريما دي دحت ىلع ردقي الو هثيدح ىف ريثك رخسي ، ةلماعت ىف كلذ رهظيو كاكش ليمع وه . هعانقا بعصللا نم كلذل .

. هعانقال هكوكش ردصم عابشاو لادج ىف هعم لوخدلا بتنجتلا بجيو .

### : راثرتلا ليمعلا

. مالكل رثكب هابتنالا تفل لواحيو ههكفلا ريثك مالكل ريثك ليمع وه .

ىلع ةقفاوملاو هيفارتحا قي رطب عوضوملا ىلا هبذج متي ناو ثيدح نم هلخادب ام جرخي هكرت بجي . ةديجتناك ةلاح ىف هتارارق .

### : رورغملا ليمعلا

ىلع ربحم كنو هراظتنا كيلى بجي هنا يريو ةريبك ةجردل هسفنبت قثاو لمعلا ةيارمتسا قيعي . هربص مدع ىلا ةفاضلاب كلذ .

. ةلماجملا نم ليلقلااب سألوالو اعيرس كثيدح نم ءهتنالو هودجو ةيمهأب هراعشا بجي .

## بضالايملعلا :

ياىلع موجهلل ليميو ةملك ىأب هزافلسا لهسي نيرخالا ىلع موجهلا لصفى ىذلا ليمعلا وهو  
صخش .

ةلدلاب ءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيتسا ةلواحمو طايتحاو ربصب هعم لماعتلا بجي  
ناهربلاو .