

# ءالمعلا تاقالع ةرادإ CRM

كحابرأ ةفعاضمو كتاعيم نيسحتل ينفل معدلاو ءالمعلا ةمدخ ريوطتل

- ءالمعلا تاقالع ةرادإ جم انرب وه ام

# تاقال ع قرادا جم انرب وه ام ءالمعلا

ببسب كلذو ءالمعلا قرادا جم انرب نع ىنغ ال ءيلا لاجل مايا ال ىف تحبصا ءالمعلا قرادا جم انرب  
مهئاضرب مهتهو ءالمعلا ب مهتهو تاكشرلل تحبصأف قبا سلا نع موي ءالمعلا ءيمه ءدايز .

مهتاباسح ءعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جم انرب ماخذتسا ىلا تاكشرلل نم ريثكلل تأجل كلذل  
ءكشرلل ىدل مهتاباسحو نوطشلا ءلمعلا ءفرعمو ءيمويلا .

لثم ءكشرلل مهتيمه ءجرءو ءالمعلا ءيمه نع شىءلل هءوتت تاسارءلا نم ريثكلل أءب كلذل  
سىءقت نع هىف شءت ىذلا (James Hastings Nichols) ل ءالمعلا ءءابعو تاكشرلل باتك روهظ  
ءهئالمعل تاكشرلل .

ءعباتمو نوطشن ريءلاو نوطشنلا ءالمعلا ءعباتمو هءءل كب كئالمع تاباسح قرادا ءيرت تنك اذا  
تنا اذا مهتاباسح اوها ىذلا ءالمعلا عم ءعباتمو ءالمعلا ءاصلا تاباسحلا لك ىف تاريءلا رءا  
ءالمعلا ءادا جم انرب ىلا ءءاب .

ب مامتهالاب ريءالا ءنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جم انرب حبصا  
ءمدقملا ءمءءلا واءءءنملا هءء ءءارءل رءش ىل ىمءل لعءل **added value for customer** .

لضفاو ءماء لصفالاسرالاب ءصاخلا *Antenna* ماخذتسأب تماق ىتلا تالاصتالا تاكشرل : **لثم**  
ءاربال ريبك مامتهالاءاطعأب مءءمل نكل لىمءلل ءبسنلاب ءمىق فىضت ىتلا ىهوءءء  
ءهئاشنا ىف ءىءءل ماخذتسا مت اذا لىمءلل ءمىق فىضتال ءنال كلذو ىءىءءل ءهءل ءهءل لاسرالا  
ءربك ءمىق فىضت فوس ىتلا لاسرالاب ءصاخلا ءءءل سءء ىلع ءصفلاو بهءلا ىتء و  
ءهئالمعل .

## ءالمعلا قرادا جم انرب :

### ءالمعلا تاباسح قرادا جم انرب

مهلامءا قرادا ءهئالمع مءظنءل جم انرب ىلا ءءءء تاكشرلل تحبصا ءالمعلا ريبكلا مامتهالاء عم  
قرادا ىنعء ىهوء **Customer Relationship Management** ل راصءءا ىهوء CRM ل جم انرب ترهظ كلذل  
ءالمعلا تاقال ع .

: ىلع ءءاست ىتلا جم انربلا هءء ماخذتسالا هءءءل تاكشرلل أءب كلذل

- نىل لءءل او ءىءءل ءالمعلا ءصاخلا تانابلا لك ظفءو لىءسء .

- ال ك لذب ةلص فم ري راق ت رادص او ةي ل احو او ةقب اس ل اءالم ع ل ا عم تالم اع ت ل ل ك ل ي ج س ت . ة ر ت ف .

فظوم لك ءادا م ي ق ت و ح ي ض و ت و ت ا ر ا د ا ل ا و م ا س ق ا ل ا ر ي و ط ت ي ل ا ة ي ا ه ن ل ا ي ف ج م ا ر ب ل ا ه ذ ه د ع ا س ت ف . ة ك ر ش ل ا ح ا ب ر ا و ت ا ع ي ب م ة د ا ي ز ي ل ا ة ي ا ه ن ل ا ف ي د و ي ا م م م ه ت ا ف ك د ي د ح ت و .

ءاشن أب ك ل ذ د ع ب م و ق ي ف و س ي ذ ل ا ق ي و س ت ل ا م س ق ة ص ا خ و ق ي و س ت ل ا و ت ا ع ي ب م ل ا م س ق ر ي و ط ت ءالم ع ل ا ة ر ا د ا ج م ا ن ر ب ي ف ر ث ك ا و ك ل ذ ل ك ة ي د ل ة ق ب ا س ا ت ا د ي ل ع ء ا ن ب ة ي ن ا ل ع ا ت ا ل م ح .

## ةي في ك و م ه ع ا و ن ا و ءالم ع ل ا م ه ن م !؟ م ه ع م ل م ا ع ت ل ا

ا م ك ، ا ه ل ة ب س ن ل ا ب ح ب ر ر د ص م و ه و ة ك ر ش ل ا ب ص ا خ ل ا ل ي م ع ل ا و ه ف ة ك ر ش ل ل ة ب س ن ل ا ب س ا س ا ر ج و ه ا ه ل ش ف و ا ا ح ا ج ن ع ر ي خ ا ل ا و ل و ا ل ا ل و س م ل ا و ه ن ا .

م ئ ا ل ي ا م ب ا ه ت ا م د خ و ا ه ت ا ج ت ن م ر ي و ط ت ي ل ا ة ي ع ا ن ص ل ا و ة ي ر ا ج ت ل ا ت ا س س و م ل ا و ت ا ك ر ش ل ا ي ع س ت م ه ت ا ب ل ط و ا ه ئ ا ل م ع

. ن ا ل ا ه ت ل ا ح ة ع ي ب ط و ل ي م ع ل ك س ر د ن س ة د د ع ت م و ر ي ث ك ءالم ع ل ا ع ا و ن ا ن ا م ب و .

### : ي ب ل س ل ا ل ي م ع ل ا

د ي د ح ت ي ف ء ط ب ل ا و ، ر ا ر ق ل ا ذ ا خ ت ا ن م ف و خ ل ل ا ل ث م ت ا ف ص ل ل ا ن م ر ي ث ك ل ا ب ل ي م ع ل ا ا ذ ه ز ي م ت ي و . ه ا ب ت ن ا ب ع ا م ت س ا ل ا ع م ز ي ك ر ت ل ا ة ل ق و ة ف ق و م

. ه ت ر ي ا س م و ة ل د ا ل ا ب ه ع ا ن ق ا و ئ ش ي ل ع ة ر ا ب ج ا م د ع و ل ي م ع ل ا ا ذ ه ع م ر ب ص ل ا ب ي ل ح ت ل ا ب ج ب ي ك ل ذ ل

### : ك ا ك ش ل ا ل ي م ع ل ا

ه ب غ ر ي ا م د ي د ح ت ي ل ع ر د ق ي ا ل و ه ت ي د ح ي ف ر ي ث ك ر خ س ي ، ة ل م ا ع ت ي ف ك ل ذ ر ه ط ي و ك ا ك ش ل ي م ع و ه . ه ع ا ن ق ا ب ع ص ل ا ن م ك ل ذ ل

. ه ع ا ن ق ا ل ه ك و ك ش ر د ص م ع ا ب ش ا و ل ا د ج ي ف ع م ل و خ د ل ا ب ت ن ج ت ل ا ب ج ي و .

### : ر ا ث ر ث ل ا ل ي م ع ل ا

. م ا ل ك ل ا ر ث ك ب ه ا ب ت ن ا ل ا ت ف ل ل و ا ح ي و ه ه ا ك ف ل ا ر ي ث ك م ا ل ك ل ا ر ي ث ك ل ي م ع و ه

ي ل ع ة ق ف ا و م ل ا و ه ي ف ا ر ت ح ا ق ي ر ط ب ع و ض و م ل ا ي ل ا ه ب د ج م ت ي ن ا و ت ي د ح ن م ه ل خ ا د ب ا م ج ر خ ي ه ك ر ت ب ج ي . ة د ي ج ت ن ا ك ة ل ا ح ي ف ه ت ا ر ا ر ق

### : ر و ر ع م ل ا ل ي م ع ل ا

ي ل ع ر ب ج م ك ن ا و ه ر ا ط ت ن ا ك ي ل ع ب ج ي ه ن ا ر ي و ة ر ي ب ك ة ج ر د ل ه س ف ن ب ق ت ا و ل م ع ل ا ة ي ا ر م ت س ا ق ي ع ي . ه ر ب ص م د ع ي ل ا ة ف ا ض ا ل ا ب ك ل ذ

. ة ل م ا ج م ل ا ن م ل ي ل ق ل ا ب س ا ب ا ل و ا ع ي ر س ك ت ي د ح ن م ء ا ه ت ن ا ل ا و ه د و ج و ة ي م ه ا ب ه ر ا ع ش ا ب ج ي

## بضاعل ليمعلا :

يا لىل مع موحه لىل ليمى و ةملى كى أب هزازفتسا لهسى نىرخالالىل مع موحه لىل لىل فى ذلىل لىمىعلا وهو  
صخش .

ةلدلاب ءارالالىل كى تابثا وهصاصتما وهبضع باعىتسا ةلواحم و طايثا و ربصب هعم لماعتلل بچى  
ناهربلاو .