

# ءالمعلا تاقال ع ةرادا CRM

كحابرأ ةفعاضمو كناعي بم نيسحتل ينفل معدلاو ءالمعلا ةمدخ ريوطتل

- ءالمعلا تاقال ع ةرادا 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 شيءلل هءوتت تاسارءلل نم ريثكلل أءب كلذل  
سيفءت نع هيف ءءءت ىذلا (James Hastings Nichols) ل ءالمعلا ءءبعو تاكرشلل باتك روهظ  
ءهئالمعل تاكرشلل

ءعباتم و نوطشن ريءلاو نوطشنلل ءالمعلا ءعباتم و هءء لكب كئالمع تاباسح قرادا ءيرت تنك اذا  
تنا اذا مهتاباسح اوها ىذلا ءالمعلا عم ءعباتم و ءالمعلا ءاصلا تاباسحلا لك ىف تاريءلا رءا  
ءالمعلا ءادا جمانرب ىلا ءءءب

**added value for customer** ب مامتهالاب ريءالا ءنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا  
ءمءقملا ءمءءلا واءءءنملا هاءء ءءارللاب رءشي ليمعلا لعءل

لضفاو ءماء لصفالاسرلالاب ءصاخلا Antenna مءءءسأب تماق ىتلا تالاصءالا تاكرش : **لاثم**  
ءاربال ريبك مامتهالاءطءأب مقء مل نكل ليمعلا ءبسنلاب ءميق فيضء ىتلا ىهو ءءوء  
ءهئاشنا ىف ءءءلا مءءءسا مء اذا ليمعلا ءميق فيضءالا ءهئال كلذو ىءءءلا ءهئال ىهو لاسرلالا  
ءريبك ءميق فيضء فوس ىتلا لاسرلالاب ءصاخلا ءعءقلا سءع ىلع ءصفلاو بهءلا ىءء و  
ءهئالمعل

## : ءالمعلا قرادا جمانرب

### ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مءلامعا قراداو ءهئالمع ميمظنءل جمارب ىلا ءءءء تاكرشلل تحبصا ءالمعلا ريبكالا مامتهالاء عم  
قرادا ىنءت ىهو **Customer Relationship Management** ل راصءءا ىهو CRM ل جمارب ءرهظ كلذل  
ءالمعلا ءاقالع

: ىلع ءعاسء ىتلا جماربلا هءه مءءءءسالا هءوءلا تاكرشلل أءب كلذل

- نيلءالاءو ءءءلا ءالمعلا ءصاخلا ءاناءبلا لك ظفءو ليمءسء

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

فظوم لك ءادا مئيق تو حيضوتو تارادال او ماسقالا ريوطت ىلا ةياهنلا ىف جماربلا هذه دعاستف . ةكرشلا حابراو تاعيبم ةدايز ىلا ةياهنلا ف ىدؤي امم مهتأفك ديدحتو .

ءاشنأب كلذ دعب موقى فوس ىذلا قىوس تالمس ق ءصاخو قىوس تالمو تاعيبم لم مسق ريوطت ءالمعلا ةرادا جم انرب ىف رثكاو كلذ لك ةيدل ةقباس اتاد ىلع ءانب ةينالعا تالمح .

# ةيفي ك و مهعاون او ءالمعلا مه نم !؟ مهعم لماعتلا

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

## : يبلسلا ليمعلا

ديدحت ىف ءطبلاو ، رارقلا داخ تانم فوخلال لثم تافصللا نم ريثكلال ليمعلا اذه زيمتيو . هابتنأب عامتسال عم زيكرتلا ءلقو ءقوقوم .

. هترئاسمو ءلدالاب هعانقاو ئش ىلع ءرابجا مدعو ليمعلا اذه عم ربصلاب ىلحتلا بجبي كلذل .

## : كاكشلا ليمعلا

هبرئام ديدحت ىلع ردقي الو هثيدح ىف ريثك رخسي ، ءلماعت ىف كلذ رهظيو كاكش ليمع وه . هعانقا بعصللا نم كلذل .

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

## : راثرتلا ليمعلا

. مالكلا رثكب هابتنالا تفل لواحيو هءاكفلا ريثك مالكلا ريثك ليمع وه .

ىلع ءقفاوملاو هيفارتحا قيرطب عوضوملا ىلا هبذج متي ناو ثيدح نم هلخادب ام جرخي هكرت بجي . ءديجتناك ءلاح ىف هتارارق .

## : رورغملا ليمعلا

ىلع ربحم كن او هراظتنا كيلى بجي هنا يرئو ءريبك ءچردل هسفناب قثاو لمعلا ءيarmتسا قيعي . هربص مدع ىلا ءفاضالاب كلذ .

. ءلماجملا نم ليلقلااب سألوالو اعيرس كئيدح نم ءهتناللاو هءوجو ءيمهأب هراعشا بجي .

## بضالاي مغل :

يا لى ع موحهلل لى ميو ةملك ى أب هزافلسا لهسى نى رخال لى ع موحهلا لصفى ى ذلا لى مغل وهو  
صخش .

ةلدلاب ءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيسى ةلواحمو طايثاو ربصب هعم لماعتلل بجى  
ناهربللو .