

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 مهتو ءالمعلا اب مهتو 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
سبءقت نع هيف شءت ىذلا (James Hastings Nichols) ءالمعلا ءءابعو تاكرشلل باتك روهظ
ءهئالمعل تاكرشلل

ءعباتمو نوطشن ريءلاو نوطشنلل ءالمعلا ءعباتمو هءءل كب ءالمعلا تاباسح قرادا ءيرت تنك اذا
تنا اذا مهتاباسح اوها ىذلا ءالمعلا عم ءعباتمو ءالمعلا ءاصلا تاباسحلا لك ىف تاريءلا رءا
ءالمعلا ءادا جمانرب ىلا ءءاب

added value for customer ب مامتهالاب ريءالا ءنوالا ىف ربءالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا
ءمءمءل ءمءل وا ءءءنمءل هءء ءءارءل رءشي ليمءل لعءل

لضفاو ءماء لصفالاسرءالاب ءصاءال *Antenna* مءءءسأب تماق ىتلا تالاصءالا تاكرش : **لءام**
ءاربال ريبك مامتهاءاطءأب مقءمل نكل ليمءلل ءبسنلاب ءميق فيضءىتلا ىهو ءءوء
ءهئاشنا ىف ءءءل مءءءسا مء اذا ليمءلل ءميق فيضءال ءهئال كلذو ىءءءل ءهئال ءهئال لاسرءالا
ءريبك ءميق فيضءفوس ىتلا لاسرءالاب ءصاءال ءءءل سءع ىلع ءصفلاو بهءلا ىءء وا
ءهئالمعل

: ءالمعلا قرادا جمانرب

ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مءلامءا قرءاو ءهئالمع مءظنءل جمارب ىلا ءءءل تاكرشلل تحبصا ءالمعلا اب ريبكلل مامتهالاء عم
قرءا ىنعء ىهو **Customer Relationship Management** ءل راصءءا ىهو CRM ءل جمارب ءرهظ كلذل
ءالمعلا ءاقالع

: ىلع ءعاسء ىتلا جماربلا هءه مءءءسءال هءوءل تاكرشلل أءب كلذل

- نيلءلءل ءءءل ءالمعلا اب ءصاءال ءانءلءل لك ظفءو ليمءسء

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

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

ديحت 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 ديحت ىلع ردقي الو هثييح 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 قيروط عوضوملا ىلا هبذج متي ناو ثييح 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 كثييح نم ءهتنالو هودجو ةيمهأب هراعشا بجي .

بضاعلا لي معل

يا لى معل موجهلل لي ميو ةملك ى أب هزافلسا لهسي نيرخالا لى معل موجهلا لصفى ذلا لي معل وهو
صخش .

ةلدلاب ءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيتسا ةلواحمو طايثاو ربص ب عم لماعتل باجي
ناهربلاو .