

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 اب متهت تاكرشل تحبصأف قباسلا نع موي ءالمعلا ةيمه ةدايز

مهتاباسح ةعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جمارب مادختسا ىلا تاكرشلا نم ريثكل تآجل كلذل
. ةكرشلا ىدل مهتاباسحو نوطشلا ءالمعلا ءفرعمو ةيمويلا

لثم ةكرشلا متهيميها ءجر دو ءالمعلا ةيمه نع شي دحلل هجوتت تاساردلا نم ريثكل أدب كلذل
سي دقت نع هي ف ثدحت ىذلا (James Hastings Nichols) ـ ءالمعلا ءدابعو تاكرشلا باتك روهظ
. اهئالمعلا تاكرشلا

ةعباتمو نوطشن ريغللو نوطشلا ءالمعلا ةعباتمو هقد لكب كئالمع تاباسح قرادا ديرت تنك اذا
تنا اذا مهتاباسح او هئا ىذلا ءالمعلا عم ةعباتمو ءالمعلا باصلا تاباسحلا لك ىف تاريغتلا رخا
. ءالمعلا ءادا جمانرب ىلا ءجاحب

added value for customer ـ مامتهالاب ريخالا ءنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا
. ءمدقملا ءمدخللا وا جددت نملا هاجت ءحارلاب رعشي ليمعلا لعجل

لضفاو ءماخ لضا لاسرالاب ءصاخلا Antenna مادختسأف تماق ىتلا تالاصتالا تاكرش : **لاثم**
جاربال ريبك مامتهالاطعأف مقت مل نكل ليمعلا ءبسنلاب ءميقي فيضت ىتلا ىهو ءدوج
اهئاشنا ىف ديدحلا مادختسا مت اذا ليمعلا ءميقي فيضتال اهانال كلذو ديدحلا اهللكي هو لاسرالا
ءريبك ءميقي فيضت فوس ىتلا لاسرالاب ءصاخلا ءعطقلا سكع ىلع ءضفاو بهذلا ىتح وا
. اهئالمعلا

: ءالمعلا قرادا جمانرب

ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مهلامعا قرادو اهئالمع ميطنتل جمارب ىلا جاتحت تاكرشلا تحبصا ءالمعلا اب ريبكالا مامتهال عم
قرادا ىنعت ىهو **Customer Relationship Management** ـ راصتخا ىهو CRM ـ لمارب ترهظ كلذل
. ءالمعلا تاقالع

: ىلع دعاست ىتلا جماربالا هذه مادختسال هجوتلا تاكرشلا أدب كلذل

- ـ نيلاحلاو ديدجلا ءالمعلا اب ءصاخلا تانايبال لك ظفحو ليجست

- 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 ةقووم .

. 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 .

: راثرثلا 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 .

: بضاغل ليمعلا

يا ىلع موجهلل ليميو ةملك ىأب هزافتسا لهسي نيرخالا ىلع موجهلا لصفى ىذلا ليمعلا وهو
صخش .

ةلدلا بءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيتسا ةلواحمو طايتحاو ربص بعم لماعتلا بجي
ناهربلاو .

#2 ةعجارم

Admin ةطساوب 24 September 2023 10:31:24 ئشنأ

Admin ةطساوب 24 September 2023 10:40:15 ثدخم