



حالات دراسية في التسويق الرقمي

MKT323

أسماء أحمد قصاب

241001836



في عصر التجارة الإلكترونية المتسارع، يتجاوز **Zoho CRM** كمنصة سحابية متكاملة مفهوم إدارة العملاء التقليدي. إنه محرك استراتيجي يدمج الذكاء والأتمتة لتحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ مما يمكّن الشركات من صياغة تجارب عملاء استثنائية تدفع النمو والإيرادات في المشهد الرقمي.

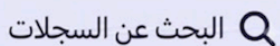
١- البدء والواجهة

بعد إنشاء الحساب، تظهر الصفحة الرئيسية على شكل لوحة القيادة التي تعرض مؤشرات الأداء

الرئيسية، ويمكنك تغيير طريقة العرض حسب تفضيلك بين **(العرض الكلاسيكي - عرض المستخدم - تخصيص الصفحة الرئيسية)**. كما تتضمن الصفحة شريط الأدوات العلوي بالإضافة إلى الوحدات

والتبويبات الأساسية والشريط السفلي

٢- شريط الأدوات العلوي

ومنها يتم ضبط النظام، الوحدات، الصلاحيات، والتخصيص	
مرتبطة بالسوق أو الإضافات أو الوصول إلى التطبيقات المرتبطة	
لعرض المواعيد والأنشطة المجدولة والمهام المرتبطة	
الإشعارات والتنبيهات الخاصة بالنظام أو الأنشطة	
إنشاء عنصر جديد بسرعة، مثل سجل، مهمة، موعد، أو جهة اتصال	
البحث عن السجلات داخل Zoho CRM مثل: العملاء والصفقات والأنشطة	

٣- شريط الأدوات السفلي

لكتابة ملاحظات قصيرة وحفظها بسرعة		للوصول السريع إلى آخر السجلات التي فتحتها	
لعرض ملخص سريع عن الأداء والنتائج		لتسهيل استخدام النظام حسب احتياجاتك	
لعرض التنبيهات والإعلانات الداخلية المهمة		لمتابعة المهام والمكالمات والأنشطة اليومية	
للتعرّف على النظام والتدريب عليه خطوة بخطوة		لتنبيهك بالمواعيد والمهام في وقتها	
يحلل بيانات المبيعات، يتوقع نجاح الصفقات، يقترح أفضل وقت للتواصل مع العملاء، ويجيب عن استفسارات الموظف			

٤- شريط الأدوات الجانبي.

	الصفحة الأولى التي أرى فيها ملخص العمل والمهام المهمة
	لمعرفة النتائج والأرقام الخاصة بالمبيعات والعملاء
	لعرض البيانات بشكل رسوم بيانية وإحصائيات سهلة الفهم
	لمتابعة الطلبات أو الأعمال الخاصة بي
	لعرض وإدارة الموظفين المستخدمين للنظام

قسم المبيعات		قسم المخزون	
	الأشخاص الذين قد يصبحون عملاء في المستقبل		المنتجات أو الخدمات التي تبيعها الشركة
	بيانات العملاء مثل الاسم ورقم الجوال والبريد الإلكتروني		قوائم أسعار المنتجات
	الشركات أو المؤسسات التي نتعامل معها		عروض الأسعار المرسلة للعملاء قبل الشراء.
	فرص البيع التي نتابعها حتى تتم عملية الشراء		الطلبات المؤكدة من العملاء
	توقع المبيعات والأرباح المستقبلية		الطلبات التي ترسلها الشركة للموردين
	حفظ الملفات والوثائق المتعلقة بالعمل		إصدار ومتابعة فواتير العملاء
	إدارة الحملات التسويقية ومتابعة نتائجها		الشركات أو الأشخاص الذين يوفرهم المنتج للشركة.
قسم الأنشطة		قسم الدعم	
	الأعمال المطلوب إنجازها		متابعة استفسارات العملاء أو مشكلاتهم حتى يتم حلها

ملاحظة:

هذه كانت أهم الأيقونات الأساسية في **Zoho CRM** ولا يزال البرنامج يضم العديد من الأقسام والوظائف الأخرى التي يمكن التعرف عليها مع زيادة الخبرة واستخدام النظام

تنظيم ومتابعة الاجتماعات

تسجيل ومتابعة المكالمات مع العملاء