

حالات دراسية في التسويق الرقمي

Case Studies in Digital Marketing

MKT 323

إعداد
د. محمد الغريب

المحاضرة الثانية



المحاضرة الثانية

حالة دراسية في المبيعات الالكترونية

Online Selling

إعداد

د. محمد الغريب

المحاضرة الثانية



مقدمة

تشكل المبيعات عصب الحياة لأي مشروع هادف للربح فهي مصدر الإيرادات وبدون تحقيق المبيعات لا يمكن للمشروع الاستمرار وتغطية التكاليف وتحقيق الربح، تعمل أنشطة التسويق المختلفة في خدمة المبيعات بدءاً من تخطيط المنتج الذي يلبي احتياجات ورغبات العملاء المحتملين إلى تسعير منتج يتناسب مع قدرتهم الشرائية وتوقعاتهم، انتقالاً إلى توزيع المنتجات في القنوات التوزيعية المختلفة سواء كانت تقليدية أو إلكترونية، انتهاءً بالأنشطة الترويجية والإعلانية التي تعزز قوة العلامة التجارية. ومع التحول الرقمي الكبير الذي نشهده لم تعد المبيعات تقتصر على المتاجر والأسواق التقليدية بل انتقلت إلى المبيعات الإلكترونية والمتاجر الإلكترونية وأصبحت المبيعات الإلكترونية جزءاً رئيسياً لأي مشروع سواء كان مشروعاً على أرض الواقع (فيزيائي) أو مشروعاً رقمياً مثل منصة رقمية.

عملية البيع
Sales Process

عملية البيع Sales Process



-تتكون عملية البيع من عدة مراحل وعلى البائع الناجح العمل على اقناع الزبون المحتمل بشراء المنتج من خلال مروره بهذه المراحل حيث يجب استخدام مهارات تحفز العميل على الانتقال من مرحلة إلى أخرى وصولاً إلى مرحلة الإغلاق Closing.

-مراحل عملية البيع يمكن تطبيقها في جميع المجالات سواء كان بيع تقليدي أو بيع الكتروني Online Selling وسواء كان البيع داخل المتجر Indoor Sales أو مبيعات ميدانية خارج المتجر Outdoor Sales مع وجود بعض الخصوصية لكل مجال بيعي بحيث يتم استخدام تقنيات ومهارات مختلفة.

-هناك مجموعة من الأدوات الرقمية الضرورية للاستخدام في المبيعات الالكترونية والتي تعمل على تحسين أداء المبيعات وتعزيز نموها من خلال أتمتة أنشطة المبيعات والتسويق وهذه الأدوات تخدم مراحل عملية البيع وتحسن من أداء ممثلي المبيعات الالكترونية.

مراحل عملية البيع



- البحث عن العملاء المحتملين
- التقديم
- أسئلة البيع
- عرض المنتجات
- معالجة الاعتراضات
- الإغلاق
- المتابعة

البحث عن العملاء المحتملين



المرحلة الأولى من عملية البيع الالكتروني تبدأ بالبحث عن العملاء المحتملين وهم عملاء لديهم حاجة لمنتجات العلامة التجارية، وتتناسب قدرتهم الشرائية مع سعر المنتج ويتواجدون في السوق المستهدف.

يتم البحث عن العملاء المحتملين من خلال أدلة المواقع الالكترونية، الأدلة الهاتفية مثل دليل الصفحات الصفراء، مواقع التواصل الاجتماعي وخصوصاً LinkedIn، البحث عبر محركات البحث وتحديدًا Google

تتضمن هذه المرحلة التواصل مع العملاء المحتملين من خلال إجراء المكالمات البيعية Cold Call وفي المبيعات الالكترونية يمكن أن يكون التواصل عبر الهاتف أو البريد الالكتروني أو تطبيق WhatsApp أو الرسائل المباشرة في مواقع التواصل الاجتماعي، والهدف من هذه المكالمات تحديد موعد للقاء العميل أو عقد اجتماع الكتروني في مجال المبيعات الالكترونية.

المكالمة البيعية Cold Call



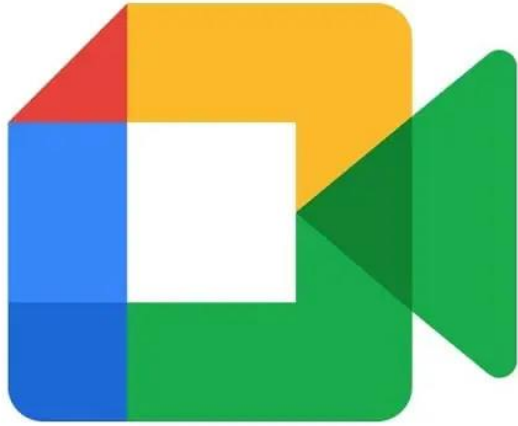
في هذه المرحلة ضمن المبيعات التقليدية يتم زيارة العميل في منزله أو شركته واللقاء معه وجهاً لوجه أما في المبيعات الالكترونية فإن التقديم يتم من خلال عقد اجتماع فيديو الكتروني عبر إحدى تطبيقات الاجتماعات الالكترونية، وذلك في الموعد المحدد الذي تم الاتفاق عليه مع العميل المحتمل لإجراء الاجتماع الالكتروني.

أشهر تطبيقين لإجراء الاجتماعات الالكترونية هما تطبيق Zoom وتطبيق Google Meet وهناك اشتراك مجاني واشتراك مدفوع في هذين التطبيقين حيث يتيح الاشتراك المدفوع مزايا إضافية مثل المدة المفتوحة للاجتماع الالكتروني بدلاً من المدة المحدودة والتي تبلغ غالباً ساعة فقط.

من المهم أن يتم ضبط الصوت والكاميرا بشكل جيد عند عقد الاجتماع وأن تكون بيئة الاجتماع مناسبة سواء كان ممثل المبيعات الالكترونية يعمل من المنزل أو من مقر الشركة.



تطبيقات الاجتماعات الالكترونية



Google Meet

<https://meet.google.com/landing>



zoom

<https://www.zoom.com>

Join Zoom

Meeting <https://us05web.zoom.us/j/89333802815?pwd=6jKDCDfoSmVirUdkyfSAs7t2walrAV.1> Meeting ID: 893 3380 2815
Passcode: WFrwE6

<https://meet.google.com/landing>

<https://www.zoom.com>



في هذه المرحلة يقوم ممثل المبيعات الالكترونية بطرح الأسئلة على الزبون المحتمل والتي تتعلق بحاجات ورغبات الزبون، وعلى ممثل المبيعات تحفيز الزبون المحتمل على الإجابة على أسئلة البيع التي يطرحها عليه والحصول على جميع المعلومات التي يريدها لأن إجابة الزبون المحتمل على أسئلة البيع تساعد ممثل المبيعات الالكترونية على تحديد حاجات الزبون بدقة.

إن الاستماع الجيد للزبون المحتمل يساعد ممثل المبيعات على التحديد الصحيح لحاجات ورغبات الزبون المحتمل، وهذا ما يمكن ممثل المبيعات من القيام بالمرحلة التالية وهي مرحلة العرض بشكل فعال حيث يقوم ممثل المبيعات المحترف بمطابقة حاجات ورغبات الزبون المحتمل مع خصائص ومواصفات المنتج مما يجعل الزبون يشعر بأن المنتج المعروض هو المنتج الذي يحتاجه ويخلق لديه الرغبة بشرائه.



في مرحلة العرض يقوم ممثل المبيعات الالكترونية بشرح مزايا وخصائص المنتج بناءً على احتياجات العميل التي قام بتدوينها في المرحلة السابقة عند قام بطرح أسئلة البيع على العميل المحتمل، وهنا يجب أن يركز ممثل المبيعات على النقاط البيعية الفريدة للمنتج USP والتي يحتاجها العميل فعلياً في المنتج دون الإسهاب في عرض خصائص المنتج التفصيلية.

من المهم أن يستخدم ممثل المبيعات الالكترونية عرض حقيقي للمنتج وخصوصاً إذا كان منتج رقمي فعلى سبيل المثال إذا كان المنتج تطبيق للمحاسبة يجب أن يتم الدخول إلى التطبيق بشكل فعلي ومشاركة الشاشة مع العميل وشرح المزايا الفعلية للتطبيق حتى يشاهد العميل كيف يعمل التطبيق بشكل فعلي.

معالجة الاعتراضات

تعتبر معالجة الاعتراضات بشكل صحيح من أهم مهارات التي يجب أن يمتلكها ممثل المبيعات وعند نجاح ممثل المبيعات بالمعالجة الصحيحة لاعتراضات العميل يكون بذلك قد أخذ الضوء الأخضر من العميل على الموافقة والانتقال لمرحلة الإغلاق.

ويمكن تعريف الاعتراض بأنه سبب محدد قد يكون معلناً أو غير معلن يوضح لماذا لا يشتري العميل، والبائع الذكي يجب أن يبحث عن الأسباب الحقيقية الكامنة وراء الاعتراض.

هناك عدة أنواع من الاعتراضات منها الاعتراضات الحقيقية التي تكون نتيجة فجوة بين حاجات العميل وخصائص المنتج مثل الاعتراض على السعر أو الاعتراض على الجودة أو الاعتراض على مدة التسليم أو الاعتراض على خصائص المنتج، وهناك اعتراضات وهمية وهي اعتراضات يخلقها العميل المحتمل للحصول على المزيد من المنافع أو لعدم رغبته بشراء المنتج.



وهي أهم مرحلة في عملية البيع وتعني أخذ الموافقة النهائية من الزبون المحتمل لشراء المنتج والكثير من ممثلين المبيعات يفشلون ضمن مرحلة الإغلاق على الرغم من نجاحهم في جميع مراحل العملية البيعية التي تسبق الإغلاق .

إن الإغلاق الناجح لعملية البيع يعني إتمام عملية البيع من خلال توقيع عقد شراء إلكتروني للمنتج أو من خلال الدفع الإلكتروني لقيمة المنتج أو من خلال إجراء تحويل بنكي أو تقديم أي التزام إلكتروني حقيقي بعملية الشراء

إن اختيار الوقت المناسب لعملية الإغلاق مهم للغاية إذ يجب ألا يتلوهف ممثل المبيعات الإلكترونية على إغلاق البيع بل يجب أن يعطي العميل وقته ويشعره بأنه صاحب القرار، كذلك بمجرد موافقة العميل على الشراء يجب الانتقال بشكل فعلي لخطوات الشراء وعدم المماطلة أو شرح المزيد من المزايا الخاصة بالمنتج.



المتابعة



لا تنتهي عملية البيع بمجرد اغلاق البيع وتنفيذ العميل للشراء الفعلي بل يجب على ممثل المبيعات الالكترونية متابعة احتياجات العميل والتأكد من تسليم المنتج أو الخدمة له وفقاً لمتطلباته تماماً وفي الوقت المناسب.

من الضروري تقديم خدمات ما بعد البيع مثل التدريب الالكتروني أو صيانة البرمجيات وتقديم الدعم الفني عبر الإنترنت للعملاء

أهم في المتابعة هو بناء علاقة طويلة الأجل مع العميل من خلال التواصل المستمر معه والتأكد من أن كل شيء يسير على ما يرام، وهنا تأتي أهمية استراتيجية إدارة العلاقة مع العملاء CRM والتي تساعد العلامة التجارية على التعامل مع كل زبون على حدا وفق احتياجاته وذلك من خلال قواعد البيانات الخاصة بالعملاء والقيام بأتمتة عمليات البيع والتسويق.

إدارة العلاقة مع العملاء

CRM

-إدارة علاقات العملاء (CRM) هي نهج عمل واستراتيجية تسويقية تعتمد على برمجيات متكاملة لجمع وتحليل معلومات العملاء وتخزينها في مكان مركزي واحد، بهدف تعزيز العلاقات مع العملاء الحاليين والمحتملين، وزيادة الإنتاجية، وتحسين مستويات رضاهم وولائهم، وذلك من خلال توحيد عمليات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.

-تكتسب إدارة العلاقة مع العملاء CRM أهميتها من كونها يمكن أن تحقق الوصول إلى فهم وتوقع وإدارة الحاجات لزبائن المنظمة الحاليين والمتوقعين. وتركز هذه الإدارة بشكل أساسي على الحصول على المعلومات عن الزبائن ونشرها واستخدامها على جميع المستويات في المؤسسة. والنتائج المرجوة منها هي المعرفة الجيدة بالزبائن، زيادة العوائد والأرباح، الارتقاء بمستوى جودة الخدمة، الوصول إلى أعلى مستوى من الرضى لدى الزبائن.

-هناك 3 أهداف رئيسية لإدارة العلاقة مع العملاء وهي: جذب الزبائن الجدد، الاحتفاظ بالزبائن، التخلي عن الزبائن غير المربحين.

التخلي عن الزبائن غير المربحين

الاحتفاظ بالزبائن

جذب الزبائن الجدد

حالة دراسية 1

Zoho CRM



<https://www.zoho.com/crm>

مزايـا Zoho CRM

أتمتة المبيعات: تُؤتمت المهام المتكررة مثل عمليات المتابعة وإشعارات البريد الإلكتروني، وتُبسط عمليات المبيعات من خلال قواعد العمل، وتُدير مسار المبيعات من مرحلة البحث عن عميل مُحتمل إلى إتمام الصفقة.

أتمتة سير العمل: تتيح أداة إنشاء أتمتة السحب والإفلات للمستخدمين وضع قواعد للمهام الآلية ورسائل البريد الإلكتروني وتسجيل التحديثات.

تنسيق رحلة العميل: تُساعد الشركات على إدارة رحلة العميل بأكملها، من الاتصال الأولي إلى خدمة ما بعد البيع.

التواصل متعدد القنوات: يُتيح التفاعل مع العملاء المُحتملين والعملاء من خلال لوحة معلومات مُوحدة باستخدام البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية ووسائل التواصل الاجتماعي والدردشة المُباشرة.

الذكاء الاصطناعي والتحليلات مُساعد الذكاء الاصطناعي "Zia": يُقدم اقتراحات ذكية، ويُثري البيانات، ويُقدم تنبؤات بناءً على بيانات المستخدم. التحليلات والتقارير: تُقدم تقارير مُعدّة مسبقًا ومُخصصة، بالإضافة إلى تحليلات قائمة على الذكاء الاصطناعي لتحديد الاتجاهات والفرص.

مزايـا Zoho CRM

التخصيص: يُمكن للشركات تخصيص الوحدات والحقول والتخطيطات وسير العمل لتناسب احتياجاتها الخاصة.

التكاملات: تتكامل بسلاسة مع تطبيقات Zoho الأخرى مثل Zoho Campaigns و Zoho Inventory، بالإضافة إلى التطبيقات الخارجية Zapier

البوابات والأكشاك: تُتيح إنشاء بوابات مُوجهة للعملاء، وتُوفر استوديو كشك لتجارب تفاعلية.

إدارة علاقات العملاء عبر الهاتف المحمول: تُوفر تطبيقات جوال لنظامي Android و iOS، مما يضمن الوصول إلى بيانات العملاء أثناء التنقل.

لوحات معلومات مُخصصة: يُمكن للمستخدمين إنشاء لوحات معلومات مُخصصة لمراقبة مقاييس الأعمال الرئيسية.

Zoho CRM

MIDOCEAN
UNIVERSITY

المنصة الأولى عالمياً يثق بها أكثر من 300 ألف علامة تجارية



Begin CRM Plus Desk Campaigns RouteIQ Mail All Products ▾

Q English

SIGN IN

SIGN UP FOR FREE



Features ▾

Pricing

Platform ▾

Verticals ▾

Customers ▾

Resources ▾

Trusted by Over 300,000+ Businesses Worldwide



Zoho CRM Plus Helps Agoda's
Strategic Partnerships Team Manage
Workflows And Communicate With
Partners

Pierre Honne,
Director - Partnerships Innovation, Strategic
Partnerships of Agoda

[Read full story →](#)



الصفقات Deals في تطبيق Zoho CRM

Modules

Search...

Home

My Jobs

Sales

Leads

Deals

Activities

Accounts

Contacts

Forecasts

Solutions

Invoices

SalesInbox

Campaigns

Products

CRM Visuals

Inventory

Vendors

Purchase Order

Invoices

SalesInbox

Social

Command Center

Documents

Visitors

Sales

All Territories

All Deals

Create Deal

Actions

Total Records 15

100 Records Per Page

1 - 15

	Deal Name	Amount	Stage	Closing Date	Account Name
☐	Sigma Corporation	\$ 340,000.00	Qualification	05/31/2024	Sigma Corporation
☐	Scriptorium - New York	\$ 540,000.00	Qualification	04/18/2024	Scriptorium
☐	Commercial Press - Miami	\$ 500,000.00	Qualification	04/26/2024	Commercial Press
☐	Maithili Inc	\$ 120,000.00	Negotiation/Review	03/17/2024	Maithili Inc
☐	King - Mariner	\$ 230,000.00	Needs Analysis	03/17/2024	King
☐	King	\$ 600,000.00	Identify Decision Makers	03/17/2024	King
☐	☒ JUN 29 Truhlar And Truhlar Attys	\$ 450,000.00	Identify Decision Makers	03/17/2024	Truhlar And Truhlar
☐	☒ APR 9 Commercial Press	\$ 450,000.00	Value Proposition	03/17/2024	Commercial Press
☐	☒ MAY 18 Morlong Associates	\$ 350,000.00	Value Proposition	03/17/2024	Morlong Associates
☐	☒ JUN 4 Chapman	\$ 700,000.00	Proposal/Price Quote	03/17/2024	Chapman
☐	☒ JUN 7 Printing Dimensions	\$ 250,000.00	Value Proposition	03/17/2024	Printing Dimensions
☐	☒ JUN 30 Feltz Printing Service	\$ 450,000.00	Identify Decision Makers	03/17/2024	Feltz Printing Service
☐	Chemel	\$ 700,000.00	Needs Analysis	03/17/2024	Chemel
☐	Chanay	\$ 550,000.00	Identify Decision Makers	03/17/2024	Chanay
☐	☒ MAY 26 Benton	\$ 2,500,000.00	Qualification	03/17/2024	Benton

36

الحملات الإعلانية في تطبيق Zoho CRM

The screenshot displays the Zoho CRM Marketing Board interface. The left sidebar contains navigation modules: Home, Leads, Contacts, Deals, Meetings, Campaigns (highlighted), and My Jobs. The main area shows a 'Marketing Board' with a filter for 'All Campaigns'. The board is organized into four columns representing different campaign stages, each with a total budget and a list of individual campaigns.

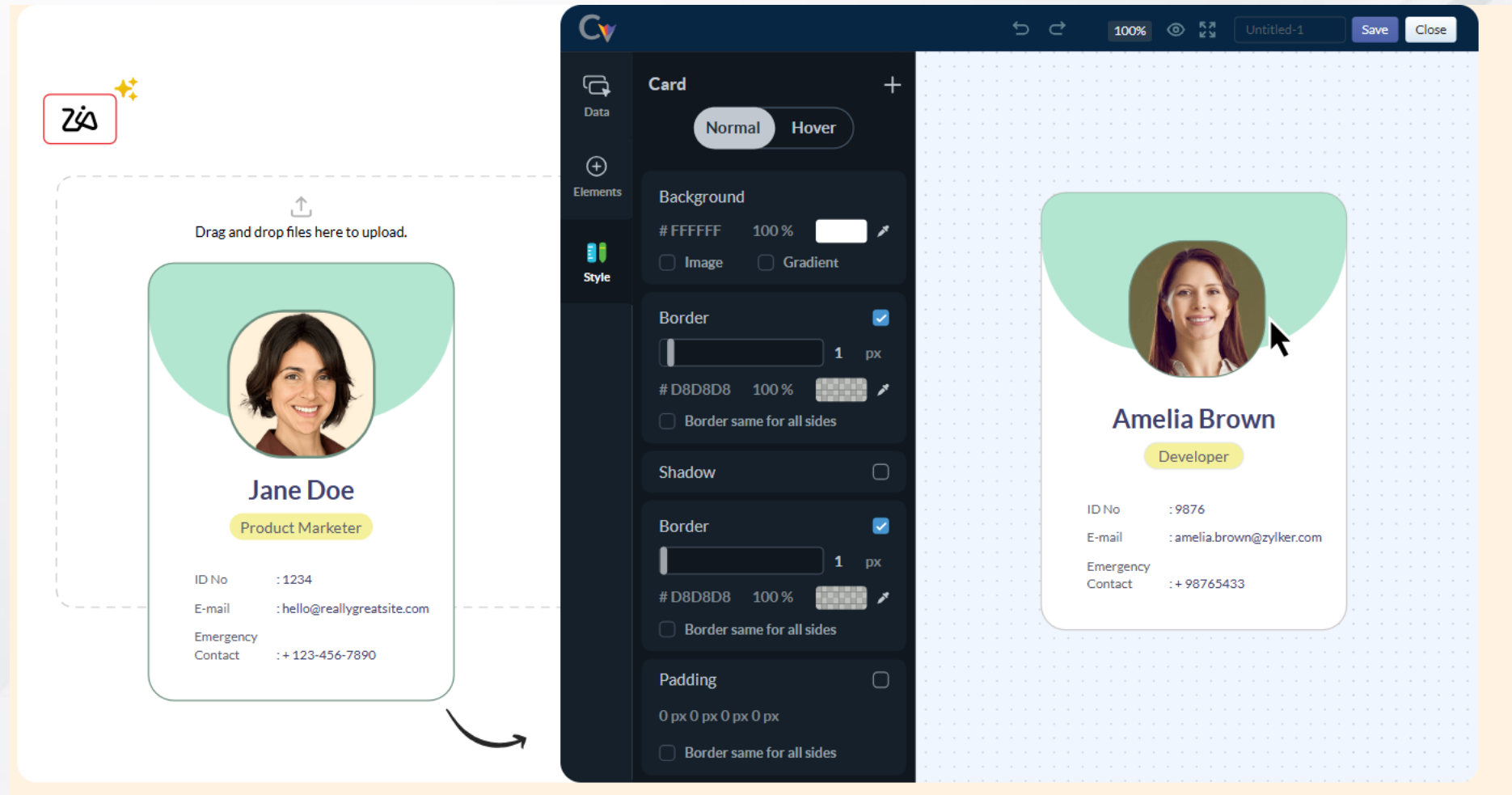
Planning (6)	Active (24)	Inactive (6)	Complete (1)
\$ 730,524.08	\$ 808,259.33	\$ 481,948.25	\$ 86,120.51
Cloud Managed IT Trade Show Email \$ 16,249.27 Samir Mehar Managed IT Sep 22, 2020 Trade Show \$ 184,125.63	Zylker Security Developer Confere... Samir Mehar Zoho Backstage	A/V Equipment Access Control Tel... \$ 5,064.33 Amber Butler Access Control Jul 18, 2019 Telemarketing \$ 150,231.41	Compliance Design & Inst... \$ 10,996.36 Brandon Hartman Design & Installation Nov 10, 2018 Trade Show \$ 86,120.51
Cybersecurity Cloud Partners Ad \$ 5,712.27 Amber Butler Cloud Mar 2, 2020 Partners \$ 105,268.42	BTW Webinar Promo Samir Mehar Zoho Marketing Automation	Cybersecurity Compliance Public R... \$ 3,852.81 Kassandra Lopez Compliance Oct 19, 2019 Public Relations \$ 123,127.17	
A/V Equipment Email Campaign \$ 8,957.97 Megan Britt A/V Equipment Feb 25, 2020 Email \$ 126,971.43	Product Promo AB Test Samir Mehar Zoho Marketing Automation	Telecommunications Design & Inst... \$ 7,752.45 Brandon Hartman Design & Installation Feb 18, 2019 Trade Show \$ 10,815.20	
Video Surveillance Design & Install... \$ 7,475.26 Allison Huynh Design & Installation Nov 9, 2019	New Product Promo Samir Mehar Zoho Marketing Automation	Cybersecurity Maintenance Referr... \$ 16,921.21 Latasha Griffin Maintenance Aug 6, 2020	
	Purchase Thank you Samir Mehar Zoho Marketing Automation		
	Purchase Thank you Samir Mehar Zoho Marketing Automation		
	Final Abandoned Cart		

الوظيفة:

إجراء اجتماع بيعي حيث يكون الطالب في دور البائع ومدرس المقرر في دور المشتري ويتم عقد اجتماع بيعي لمدة ١٠ دقائق وإقناع المشتري بشراء منتج معين من اختيار الطلاب:

١

تخصيص وتنسيق ملف العميل في Zoho CRM



تحديد موعد الاجتماعات أو المكالمات مع العميل مع سجل الشراء والاهتمامات الخاصة بالعميل في Zoho CRM

Modules

- Search...
- Visits
- Social
- Case Studies
- Contracts
- Google Ads
- Command Center
- My Jobs
- Opportunities
- Services
- Appointments**
- Expense Tracking
- Subscriptions
- Payments
- Desk
- Projects
- Sales Expenses
- Customer Onboard...
- Legal Reviews
- Marketing Campaigns
- Live Campaigns
- Voice of the Customer

Onboarding

← Test Drive



Gayle Hayes ACTIVE

📞 214-558-0047
✉️ hayes.gayle@rediffmail.com
📍 4153 Charla Lane, Dallas, Texas 75204

Feedback

The test drive was satisfactory. Staff was polite.

The dealer was very professional and polite. My test drive went well.

Test Drive Vehicle

2023 Civic Type R Honda



Transmission Manual

Test Drive at Dealership

City Dallas

 Test Drive Date
 **9/1/2023**
14:00 to 15:00

 COMPLETED

 Lone Star Automobiles

Test Drive History

	Nissan Ariya Platinum 02/18/2023
	Toyota GR86 11/23/2022
	BMW E46 06/12/2022

Notes

Add a note...

This is a promising lead. Forward the vehicle brochure ASAP.
Anika Workman | 11 Jul 2022, 10:47AM

Lead is interested in buying another vehicle. Good upsell opportunity.
Anika Workman | 02 Feb 2023, 2:34PM

الحملة الإعلانية في الوقت الفعلي في Zoho CRM

The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing live campaigns. On the left, a dark sidebar lists various modules, with 'Live Campaigns' highlighted. The main area shows a list of six live campaigns, all with a status of 'Completed'. Each entry includes the campaign name, the owner's name, and a 'Status Completed' label. A blue callout box in the bottom right corner identifies the user as 'Team Marketing' with a profile picture. The interface includes filters for system-defined and field-based criteria, a search bar, and pagination controls.

Modules: Visits, Social, Case Studies, Contracts, Google Ads, Command Center, My Jobs, Opportunities, Services, Appointments, Expense Tracking, Subscriptions, Payments, Desk, Projects, Sales Expenses, Customer Onboard..., Legal Reviews, Marketing Campaign..., **Live Campaigns**, Voice of the Customer.

Filter Live Campaigns by:

- System Defined Filters:**
 - ☐ Touched Records
 - ☐ Untouched Records
 - ☐ Record Action
 - ☐ Related Records Action
 - ☐ Latest Email status
 - ☐ Activities
 - ☐ Notes
- Filter By Fields:**
 - ☐ Created Time
 - ☐ Last Activity Time
 - ☐ Live Campaigns Name
 - ☐ Live Campaigns Owner
 - ☐ Modified Time
 - ☐ Status
 - ☐ Tag
 - ☐ Unsubscribed Mode
 - ☐ Unsubscribed Time

Live Campaigns List:

Campaign Name	Owner	Status
Cherry Blossom Season Meta Ads	Finn Connor	Completed
Wonders of the World Trip instagram Ads	Amelia Burrows	Completed
Australia Diving Trip Facebook Ads	Chloe Martinez	Completed
South America (Mixed Group) Google Ads	Daniel Brown	Completed
Europe 7Day Trip Instagram Ads	Amelia Burrows	Completed
New Zealand (Group - All Women) Facebook Ads	Emily Nguyen	Completed

Team Marketing

العقود والاتفاقيات الرسمية مع العملاء في Zoho CRM

Modules

Search...

Home

My cases

Accounts and cus...

Leads

Customers

Accounts

Deals

Contracts

Agreements

Negotiations

Terms

Compliance

Regulations

Audits

Knowledge base

Policies

Precedents

Legal reviews

Customer Consents

Legal

All Agreements

Contracts

Filter Agreements by

Search

System Defined Filters

Touched Records

Untouched Records

Record Action

Related Records Action

Latest Email Status

Activities

Filter By Fields

Account

Agreement Name

Agreement Owner

BAA agreement date

BAA expiry date

BAA number

BAA renewal date

Created Time

Deal

Last Activity Time

Modified Time

Status

Tag

Unsubscribed Mode

Unsubscribed Time

Filter By Related Modules

Calls

Emails

Open 4

In progress 6

Closed 7

UnAccounted 39

Sort By

BAA agreement date

Desc

Terms of Use

Finn Connor

06/28/2024

Change to Terms - ABC Inc

Amelia Burrows

06/05/2024

Contract duration

Finn Connor

05/31/2024

Onboarding Agreement

Benjamin Smith

06/27/2024

Liability Waiver

Amelia Burrows

06/11/2024

Privacy Policy

Benjamin Smith

06/03/2024

Acceptable use

Emily Nguyen

05/31/2024

Payment terms

Chloe Martinez

06/07/2024

Business Agreement

Isabella Sullivan

04/19/2024

License Scope

Finn Connor

05/14/2024

Contract Duration

Daniel Brown

05/03/2024

Change to terms

Amelia Burrows

05/31/2024

Arbitration agreement

Amelia Burrows

04/11/2024

Waiver Agreement

Jacob Kim

05/02/2024

Confidentiality Agreement

Henry Garcia

05/01/2024

Advisor Agreement

Amelia Burrows

03/15/2024

Change of Terms

Daniel Brown

03/01/2024

Indemnity Agreement

Henry Garcia

04/12/2024

Service Level Agreement

Amelia Burrows

03/01/2024

License Agreement

Amelia Burrows

02/01/2024

IP Documentation

Benjamin Smith

03/06/2024

License agreement

Amelia Burrows

02/05/2024

Non disclosure agreement

Amelia Burrows

02/01/2024

Non-disclosure agreement

Amelia Burrows

02/01/2024

License Agreement

Amelia Burrows

Team Legal

Amelia Burrows

الخدمات المقدمة للعملاء مع تذكيرات بمواعيد الخدمات وتفاصيل الخدمات السابقة في Zoho CRM

Modules
Search...
Visits
Social
Case Studies
Contracts
Google Ads
Command Center
My Jobs
Opportunities
Services
Appointments
Expense Tracking
Subscriptions
Payments
Desk
Projects
Sales Expenses
Customer Onboard...
Legal Reviews
Marketing Campaig...
Live Campaigns
Voice of the Customer
Service

Service Request_1312
Create home service

Customer Details
Eva Gohar
+1 505-385-7024
eva.gohar89@gmail.com
Location ID KN129
Address 1775 Smithfield Avenue, Amarillo, Texas, 79101
Gold Membership

Executive Details
Cade Alexis Executive
Total Services handled 213
Score 432

Upcoming Services

Painting fences.
16/7/2023
Assigned Worker
Samuel Mercer 4.5
214-558-0047
Edit

Repair work in kitchen, balcony and garage.
17/7/2023
Assigned Worker
Brooklyn Simmons 4.5
601-935-0981
Edit

Previous Services

Work Type	Worker Name	Date	Duration	Amount
Painting	Cody Fisher	12/7/2023	2 hrs	\$ 60.00
Electric Service	Ronald Richards	24/6/2023	1:43 hrs	\$ 15.00

Team Service
6/10

حالة دراسية 2

Zoho Commerce – Thread Store



Zoho
Commerce



<https://www.zoho.com/commerce>

10+

hours saved per day in order processing

603%

increase in orders per month

7x

growth in business

حقق متجر Thread نتائج مذهلة نتيجة
استخدامه لمنصة

Zoho Commerce

Thread Shop

- انطلق متجر Thread Shop كمتر مادي محلي بسيط وهو متخصص في بيع أدوات الخياطة والتطريز والذي تم تأسيسه في ديسمبر 2018 في مدينة كانور الهندية، حقق هذا المتجر نتائج مذهلة نتيجة استخدامه منصة Zoho Commerce بدلاً من استخدامه المعالجة اليدوية للطلبات حيث تحول إلى علامة تجارية عالمية بفضل Zoho Commerce وفيما يلي النتائج التي حققها هذا المتجر:
- 10 ساعات توفير يومياً في وقت معالجة الطلبات.
 - 603% نمو الطلبات (المبيعات) الشهرية.
 - 7 أضعاف معدل نمو الأعمال أي أن المشروع نمى 7 أضعاف
 - 4800 وحدة تخزين (منتج) SKUs أضافه هذا المتجر على منصة Zoho Commerce



Home

Thread ▾

Yarn ▾

Embroidery Essentials ▾

Craft Supplies ▾

Tools ▾

Blog Post



← TOGETHER WE create →

We bring unique products with which you can create your imagination to reality. It will bring happiness and peace in your mind

Shop Now



Rewards



Zoho Commerce

- منصة Zoho Commerce هي منصة تجارة إلكترونية بدون برمجة تتيح لأصحاب الشركات القيام بالبيع الإلكتروني بكل سهولة من خلال بناء وإدارة وتسويق المتجر الإلكتروني وتتميز بسهولة الاستخدام بأداة إنشاء مواقع إلكترونية تعمل بالسحب والإفلات.
- من خلال هذه المنصة يمكن تنفيذ إجراءات عملية البيع الإلكتروني من البداية إلى النهاية حيث يبسط عمليات البيع الإلكتروني بشكل كبير من معالجة الطلبات وعمليات الدفع الإلكتروني إلى التسليم للزبائن.

مزايا Zoho Commerce

منشئ مواقع الويب: واجهة سهلة الاستخدام تعمل بالسحب والإفلات مع سمات مصممة مسبقًا لإنشاء متجر إلكتروني احترافي.



أدوات مخصصة لبائعي (أعمال-أعمال) B2B، بما في ذلك طلبات عروض الأسعار وإدارة حد الائتمان .



الدفع والشحن: تكامل مع بوابات الدفع المحلية والدولية وشركات الشحن لمعالجة المعاملات وتنفيذ الطلبات.



أدوات التسويق والمبيعات: ميزات مدمجة للبيع عبر منصات التواصل الاجتماعي، وإعادة بيع سلة التسوق المتروكة، وحملات البريد الإلكتروني، وتوصيات المنتجات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.



مزايا Zoho Commerce

تكامل الأعمال: التكامل مع تطبيقات Zoho الأخرى، مثل Zoho Inventory و Zoho CRM و Zoho Books، ما يساعد على تسهيل عمليات المحاسبة وإدارة العلاقة مع العملاء وإدارة المخزون ويوفر الكثير من الوقت واختصار الإجراءات وأتمتة العمليات المختلفة.

أدوات مخصصة لبائعي (أعمال-أعمال) B2B بما في ذلك طلبات عروض الأسعار وإدارة حد الائتمان.

الأمان: أمان على مستوى المؤسسة وخصوصية المعلومات مدمجة في المنصة.

فيديو توضيحي لمزايا Zoho Commerce



حالة دراسية 3
Sony - Amazon A+



<https://sell.amazon.com/tools/a-content>

Sony العلامة التجارية العالمية الشهيرة في مجال الالكترونيات

وتجربتها مع محتوى A+ في منصة Amazon

amazon

التوصيل إلى تركيا

الكل

ابحث في Amazon

AR

مرحباً! تسجيل الدخول
و مشترياتك

الحساب والقوائم

ابدأ البيع

خدمة العملاء

بطاقات الهدايا

السجل

برامج فيديو

عروض اليوم

الكل

SONY

ENTERTAINMENT
REDEFINED

Hand holding Sony headphones

TV screen showing abstract colorful patterns

Man holding a Sony camera with a microphone

Sony

الصفحة الرئيسية

تابع

المزيد

HEADPHONES

IMAGING

HOME AUDIO & VIDEO

TV

البحث عن كل منتجات Sony

Amazon A+

- يساعد محتوى A+ على منصة Amazon على نشر قصة العلامة التجارية من خلال إضافة مقاطع فيديو وصور مُحسّنة ومخططات مقارنة منتجات قابلة للتسوّق، وغيرها إلى صفحات تفاصيل المنتج على أمازون.
- وفقاً لمنصة Amazon فإن لمحتوى A+ الأساسي يساعد العلامات التجارية على زيادة المبيعات بنسبة تصل إلى 8%، ويمكن لمحتوى A+ Premium المتميز تحقيق زيادة المبيعات بنسبة تصل إلى 20%.
- لاستخدام محتوى A+، تحتاج إلى حساب مبيعات احترافي على أمازون. كما يجب أن تكون ممثلاً لعلامة تجارية مسجلة في سجل أمازون للعلامات التجارية أو لديك منتجات عامة في الكتالوج الخاص بك على أمازون.

Sony

-لقد حققت Sony نجاحاً كبيراً باستخدام محتوى A+ Premium فوفقاً لمديرة تسويق القنوات Jennifer Conley وحقت تحسناً واضحاً في مبيعاتها على قناة أمازون وهذا ما يوضح أهمية عرض المنتجات بطريقة احترافية. منذ أن أصبح البرنامج متاحاً عام 2017، أدرج قسم الإلكترونيات المنزلية في سوني محتوى مميزاً من الفئة A+ على جميع المنتجات التي يبيعونها في متجر أمازون دون استثناء. توضح Jennifer بأن هذا المحتوى يساعد كثيراً في جذب انتباه العملاء وإثارة حماسهم للمنتج. حيث يتيح تضمين صور أكبر حجمًا، وإمكانية إدراج مقاطع فيديو ووجود مقاسات مختلفة للصور بالإضافة لوجود مساحة إضافية على الصفحة يمكن من خلالها سرد قصة العلامة التجارية.

فیدو توضیحي لمزايا محتوی Amazon A+



المصادر والمراجع

- 1-Advertising, Promotion and other aspects of Integrated Marketing Communications,Tenth Edition, J. Craig Andrews and Terence A. Shimp(2018).
- 2-Marketing Communications Integrating offline and online with social media PR Smith and Ze Zook, fifth edition (2011)
- 3- <https://sell.amazon.com/brands/case-studies/sony>
- 4- <https://sell.amazon.com/tools/a-content>
- 5- <https://www.amazon.com/stores/Sony/page/AEA5D08A-7FC6-45D4-B121-C8A6FA25219F>
- 6- <https://www.zoho.com/commerce/customers/thread-shop/>

- 7- <https://www.zoho.com/commerce>
- 8- <https://www.zoho.com/crm>
- 9- <https://boostedcrm.com/zoho-crm-zia/#:~:text=What%20Is%20Zoho%20CRM%20Zia,customer%20interactions%20with%20personalized%20suggestions.>
- 10- <https://meet.google.com/landing>
- 11- <https://www.zoom.com>



تمنياتي بالتوفيق