

الاسم : شيماء أحمد قصاب

الرقم الأكاديمي : 241001834

المادة : حالات دراسية في التسويق الرقمي

الكود : MKT323

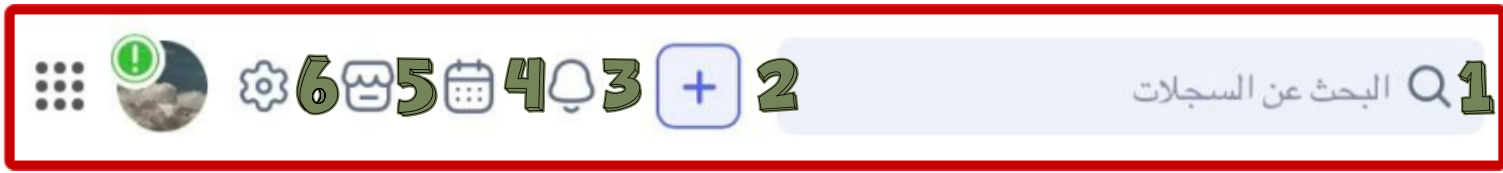
• يعد نظام Zoho CRM:

منصة سحابية متكاملة لإدارة وتطوير العمليات البيعية في بيئة المبيعات الرقمية. يساهم في أتمتة الإجراءات وتحسين كفاءة فرق المبيعات بشكل مباشر. كما يحول البيانات إلى رؤى تحليلية تساعد على فهم سلوك العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم. ويعزز ذلك القدرة على تحقيق توقعات دقيقة للإيرادات وإدارة الصفقات بكفاءة عالية.

• تسجيل الدخول والصفحة الرئيسية (Home page) :

بعد تسجيل الدخول تظهر **الصفحة الرئيسية** : وهي لوحة القيادة المركزية للعمل اليومي، وتحتوي على مؤشرات الأداء والرسوم البيانية والأنشطة الناشئة، وتدعم ثلاثة أنماط عرض: ١/ العرض الكلاسيكي ٢/ عرض المستخدم ٣/ تخصيص الصفحة الرئيسية

• شريط العلوي :



١/ **البحث المتقدم (Search):** يتيح العثور بسرعة على أي سجل أو معلومة داخل جميع وحدات النظام.

٢/ **علامة الجمع (+):** لإنشاء سجل جديد بسرعة، مثل عميل أو مهمة أو صفقة.

٣/ **الجرس (الإشعارات والموجزات):** يعرض تنبيهات تفاعل العملاء، مثل زيارة الموقع أو فتح البريد، مع مساحة لمتابعة الصفقات وتحديثات الفريق.

٤/ **التقويم (Calendar):** لتنظيم الاجتماعات والمكالمات والمواعيد وتحديد أوقات عدم التفرغ.

٥/ **المتجر (Marketplace):** يتيح تثبيت الإضافات وعمليات التكامل مع التطبيقات الخارجية مثل Google و Microsoft ومنصات الشحن والدفع.

٦/ **الإعدادات (Settings):** للوصول إلى إعدادات النظام والتحكم بالمستخدمين والصلاحيات والأتمتة وتخصيص الحقول والواجهات.

• الشريط السفلي :



١/ **التسجيل والتدريب المباشر:** يقدم جولات إرشادية ومساعدة مرئية لاستخدام ميزات Zoho CRM بسهولة.

٢/ **الإعلانات والتحديثات:** يعرض رسائل وإعلانات داخلية من الإدارة لفريق المبيعات.

٣/ **مؤشرات الأداء السريعة:** تعرض ملخصاً سريعاً لأداء المبيعات والأهداف من أسفل الشاشة.

٤/ **الملاحظات السريعة:** تتيح تدوين ملاحظات خاطفة وحفظها للرجوع إليها لاحقاً.

٥/ **المساعد الذكي (Zia AI):** يحلل بيانات المبيعات، ويتوقع نجاح الصفقات، ويقترح أفضل وقت للتواصل مع العملاء.

٦/ **المنبه:** ينبهك بمواعيد المكالمات والاجتماعات المهمة في وقتها.

٧/ **التذكيرات والأنشطة الجارية:** تعرض المهام والمكالمات والأنشطة المجدولة لليوم.

٨/ **إمكانية الوصول:** توفر إعدادات لتعديل الخطوط وتباين الألوان لراحة الاستخدام.

٩/ **العناصر المفتوحة مؤخراً:** تعرض آخر السجلات أو العملاء أو الصفقات التي تم العمل عليها لتسهيل الرجوع إليها بسرعة.

• الشريط الجانبي :

1/تبويبات الإدارة:

- الرئيسية: شاشتك الشخصية لمتابعة ملخص مبيعات اليوم والمهام الحالية.
- التقارير: تجميع أرقام الأرباح والمبيعات في جداول تفصيلية واضحة.
- التحليلات: تحويل الأرقام إلى رسومات بيانية ملونة لسهولة فهم أداء النشاط.
- طلباتي: المعاملات أو الأوراق المتعلقة التي تنتظر مراجعتك أو موافقتك الشخصية.
- العاملون: الإشراف على فريق مبيعاتك وتوزيع المهام ومراقبة إنتاجيتهم.

2/قسم المبيعات:

- العملاء المحتملون: زوار مهتمون بمتجرك تركوا بياناتهم ولم يشتروا بعد.
- جهات اتصال: قاعدة بيانات لزيائنك الفعليين الذين تتواصل معهم بشكل مستمر.
- الحسابات: مخصصة لبيانات الشركات والمؤسسات التي تتعامل معها تجارياً.
- صفقات: المفاوضات المالية الجارية لمتابعة أرباحك وتطور عمليات البيع.
- التنبؤات: توقع أرباح وإيرادات متجرك المستقبلية بناءً على حركتك الحالية.
- المستندات: مكتبة سحابية لحفظ العقود، الشروط، وصور المنتجات للوصول السريع.
- الحملات: تتبع نتائج حملاتك الإعلانية لمعرفة أيها جذب زبائن أكثر.

3/قسم الأنشطة:

- المهام: قائمة الواجبات والمسؤوليات اليومية المطلوب منك إنجازها.
- الاجتماعات: مواعيدك المجدولة لمقابلة الزبائن (سواءً حضورياً أو أونلاين).
- المكالمات: تذكير بالمكالمات الهاتفية التي يجب عليك إجراؤها مع العملاء.

4/قسم المخزون:

- المنتجات: قائمة بضاعتك المتوفرة شاملة الأسعار، الصور، والكميات.
- كتب الأسعار: تخصيص قوائم أسعار مختلفة (مثل: سعر خاص للجملة وسعر للمفرد).
- عروض الأسعار: صياغة نموذج سعر رسمي واحترافي وإرساله للزبون قبل الشراء.
- أوامر البيع: مستند يؤكد موافقة الزبون على حجز البضاعة واستعداد الدفع.
- أوامر الشراء: طلبات ترسلها للمصانع لتوفير بضاعة جديدة عند قرب نفادها.
- الفواتير: إصدار مستندات طلب الدفع النهائية وتتبع حالاتها (مدفوعة أو معلقة).
- الموردون: بيانات التجار والمصانع الذين تشتري منهم بضاعتك لمتجرك.

5/قسم الدعم:

- الحالات: استقبال الشكاوى ومقترحات الزبائن ومتابعة حلها لضمان رضاهم.

• في الختام :

حصر منصة ضخمة مثل Zoho CRM في صفحتين فقط كان تحدياً كبيراً لي؛ نظراً لتشعب أدواته وصعوبة الإحاطة بمفاهيمه المتقدمة وشرحها بصفتي مبتدئة وغير متمرس في هذا الموقع.