**نظام خدمة العملاء**

العميل دائماً على حق. عبارة مشهورة تعبر عن مدى أهمية العميل في عملية البيع حيث يعتبر العميل هو محور النشاط التجاري والركيزة الاساسية له. فما أسهل أن تشتري بضاعة بغرض البيع أو تدعم خدمة بغرض الربح ، ولكن الصعوبة كلها تكمن في الوصول للعميل المستهدف وإقناعه بالشراء ثم إرضائه بعد ذلك من خلال خدمات ما بعد البيع، بحيث يكون هذا العميل هو نفسه نقطة دعاية للمنشأة ومن ثم زيادة فرص البيع وتعظيم الأرباح.

يدعم نما نظاماً خاصاً بخدمة العملاء، يمكن للمستخدم من خلاله تسجيل جميع بيانات العملاء مع تسجيل كافة أنشطة المنشأة مع العملاء سواءاً العملاء المتوقعين أو العملاء الفعليين بحيث لا تضيع أي معلومة تتعلق بعمليات التسويق أو المبيعات أو بخدمة ما بعد البيع، الأمر الذي يساعد متخذ القرار على توقع المبيعات المستقبلية ومن ثم توقع المركز المالي بفترات السنة المختلفة.

**معلومات لحظية عن كل ما يتعلق بالعملاء**

عادة ما يقوم قسم التسويق في البداية بالقيام بحملات تسويقية للحصول من خلالها على قائمة بالعملاء المستهدفين والمحتملين ليقوم بعد ذلك قسم المبيعات بتحويلهم إلى عملاء فعليين. بعد ذلك تقوم المنشأة بتوصيل البضاعة\الخدمة للعميل وإصدار الفواتير ومتابعة التحصيل. في النهاية يقوم قسم الدعم الفني بتدريب العملاء إذا لزم الامر والرد على استفساراتهم وحل مشاكلهم.

يوفر نما نظاماً شاملاً لدعم جميع مراحل التعامل مع العملاء، ففي ثوان معدودة يمكن الاطلاع على جميع البيانات المتعلقة بكل عميل ومعرفة مدى رضائه عن الخدمة وعدد مرات الشكاوي وكيف تم الرد عليها بحيث يكون نظام خدمة العملاء مرآة حقيقية لصاحب القرار للاطلاع على كافة التفاصيل المتعلقة بالعملاء وعمليات البيع بجميع مراحلها.

**دعم كامل لسياسات التسويق**

كل معلومة تتعلق بعمليات التسويق أو البيع ستجد لها مكاناً بنظام نما فأي حملة تسويقية أو استفسار من أي شخص أو مكالمة ارتجالية أو....الخ، يمكن تسجيلها كخيط بيع يمكن أن يتحول إلى فرصة بيع عند توقع اهتمام العميل بأي من منتجات المنشأة والتي يمكن تحويلها بعد ذلك إلى عرض بيع ليتحول بعد ذلك إلى فاتورة مبيعات حقيقية. يوفر النظام لكل مرحلة من هذه المراحل ملفاً كاملاً يحتوي كافة بيانات العميل متضمنة معلومات الاتصال والوسطاء والمنتجات التي قد يهتم بها العميل وغير ذلك.

**عقود الخدمة والصيانة**

يدعم النظام عقود الخدمة و الصيانة الخاصة بالعملاء مع إدخال بيانات شاملة متضمنة قيمة العقد وشروطه والمدة الزمنية والعميل مع إمكانية إرفاق أي مستندات تتعلق بالعقد أو بالضمان وغير ذلك، من خلال عقد الخدمة أيضاً يتم إدراج الاصناف\الخدمات المندرجة بالعقد مع إدخال بيانات الضمان الخاصة بكل صنف حيث يوفر النظام ملفاً أخر خاص بالضمان بالاضافة لتحديد نسبة كل من الوكيل والوسيط، حيث يوفر النظام أيضاً ملفات خاصة بتعريف الوكلاء والوسطاء.

من ناحية أخرى يسمح النظام بإضافة أي عدد من العقود الإضافية لهذا العقد مع تسجيل التفاصيل الخاصة بكل عقد.

**تابع خدمات العميل وراقب تنفيذها**

يدعم النظام جميع خدمات ما بعد البيع والمتمثلة في طلبات الدعم الفني والشكاوى والاقتراحات وطلبات التطوير حيث يوفر النظام مستند خاص بكل من هذه النقاط كما يمكن متابعتها لحظياً ومراقبة المهام المتعلقة بها من خلال مستندات الزيارات والاتصالات والتنفيذات الخاصة بطلبات الدعم الفني.

**حدد أهداف وخطط للتسويق وراقبها لحظياً**

يدعم النظام تحديد سيناريوهات لخطط التسويق والدعم الفني بكل فترات السنة ليقوم النظام بمقارنتها بما تم فعلياً وتحديد مدى الانحراف بينهما للوقوف على نجاح أو فشل المنشأة في تحقيق أهدافها التسويقية أو تلك التي تتعلق بالدعم الفني.

يدعم النظام تعريف خطط شهرية لأهداف التشغيل الخاصة بموظفي التسويق والدعم الفني بحيث يتم مقارنتها بنشاطات الموظفين الفعلية مع الاطلاع لحظياً على الانحرافات المختلفة والوقوف على مدى الالتزام بالاهداف المنوطة بهم. على سبيل المثال يمكن تحديد خطة لأحد موظفي التسويق بإجراء عدد معين من الاتصالات الهاتفية لعرض منتجات الشركة أو عدد محدد من الزيارات أو تنفيذ طلبات الدعم الفني ليقوم النظام آلياً بمقارنتها بما تم فعلياً ومن ثم تقييم عمل الموظف تقييماً عادلاً يسمح لمتخذ القرار بالتصرف على أساسه.

**حدد طريقة تواصلك مع العملاء**

يتكيف نظام نما مع امكانيات المنشأة بحيث تتواصل مع العملاء بقدر استطاعتها فيمكن ضبط النظام بحيث يقوم بإخبار العملاء بالاصناف أو الخدمات الجديدة التي توفرها المنشأة أو حلول للمشاكل الموجودة أو غير ذلك عن طريق البريد الالكتروني أو الرسائل القصيرة SMS تبعاً لامكانيات المنشأة.

**توزيع للمهام غاية في الاحترافية**

التعامل مع العملاء قبل أو بعد البيع يعني الطريق للحصول على المال ومن ثم تعظيم موارد المنشأة. واختيار الموظف المناسب في أي من التعاملات المختلفة نقطة في غاية الاهمية. يوفر النظام عدة ملفات تنظيمية لهذا الغرض فيوجد ملف خاص بأنواع الشكاوي وملف أخر لمصادر الشكوى وثالث لأنواع الحملات التسويقية. عند التعامل مع هذه البيئة التنظيمية مع الاخذ في الاعتبار نظام الصلاحيات العملاق الذي يتمتع به نما يمكن توزيع المهام الخاصة بكل موظف بحسب درجة الخبرة المتوفرة لديه والثقة التي تمنحها له المنشأة بحيث تتم الخدمة أو الحملة التسويقة بطريقة احترافية.

علاوة على ما سبق، يدعم النظام إصدار مشاريع كاملة متضمنة المهام والاتصالات والزيارات المتعلقة بخدمات الدعم والتجهيز والتدريب مع ربط هذه الاجراءات بموظفين محددين بحيث تكون جميع هذه الاجراءات مرتبطة بتاريخ ووقت له بداية ونهاية فضلاً عن تاريخي البداية والنهاية للمشروع ككل، الأمر الذي يساعد على قياس الكفائة الانتاجية لموظفي الدعم والوقوف على نقاط الضعف الخاصة بكل منهم.

**ترابط تام بين أجزاء النظام**

تترابط أدوات النظام بشكل متسلسل بحيث يمكن تنفيذ اجراءات الدعم المختلفة والانتقال من مرحلة لأخرى بشكل مرن، فيمكن مثلاً انشاء مستندي الاتصال والزيارة من خلال عقد الخدمة كما يمكن متابعة طلبات الدعم والتنفيذات أيضاً من خلال عقد الخدمة، وتحويل الشكوى إلى طلب دعم أو تصعيدها من خلال نافذة الشكاوي، كما يمكن تحويل طلب الدعم إلى سؤال شائع حيث يوفر النظام ملفاً خاصاً بالاسئلة الشائعة، وهكذا فإن جميع اجراءات الدعم والتسويق يمكن تنفيذها من خلال النوافذ المؤدية إليها، الأمر الذي يجعل من النظام بيئة مريحة لتسجيل بيانات الدعم والتسويق.

**نظام استبيان مرن**

في ظل التنافس المحموم بين الشركات المختلفة وتقارب الاسعار والاغراءات التي يمنحها المنافسون لم يعد العميل مضطراً للتعامل مع المنشأة بصورة دائمة حتى مع الخدمات الجيدة التي توفرها، فالشركات الناضجة أصبحت الان تستبق الاحداث بحيث تحافظ على ولاء العميل ورضائه التام. من خلال نظام الاستبيان الذي يدعمه نما، يمكن التواصل مع العملاء بصورة دورية لاستبيان درجة رضائه عن المنتج أو الخدمة ومعرفة العيوب الموجودة والمميزات المطلوبة والاطلاع على ما يقدمه المنافسون وغير ذلك، كما يمكن استخدام هذا الاستبيان أيضاً مع الجمهور العادي للاطلاع على تغيرات السوق وتقلباته. يوفر النظام ملفاً شاملاً لتسجيل عدد لا نهائي من الاسئلة سواءاً المتعلقة بالتسويق أو بالدعم أو غير ذلك، كما يمكن من خلال ملف القوالب دمج مجموعة من الاسئلة الخاصة باستبيان محدد في قالب واحد وذلك لاستدعائها دفعة واحدة بنافذة الاستبيان، كما يسمح النظام بربط هذا الاستبيان بأي من سجلات النظام الموجودة كعميل أو مورد أو صنف أو فاتورة أو غير ذلك.