

نظم حديثة لإدارة الأعمال

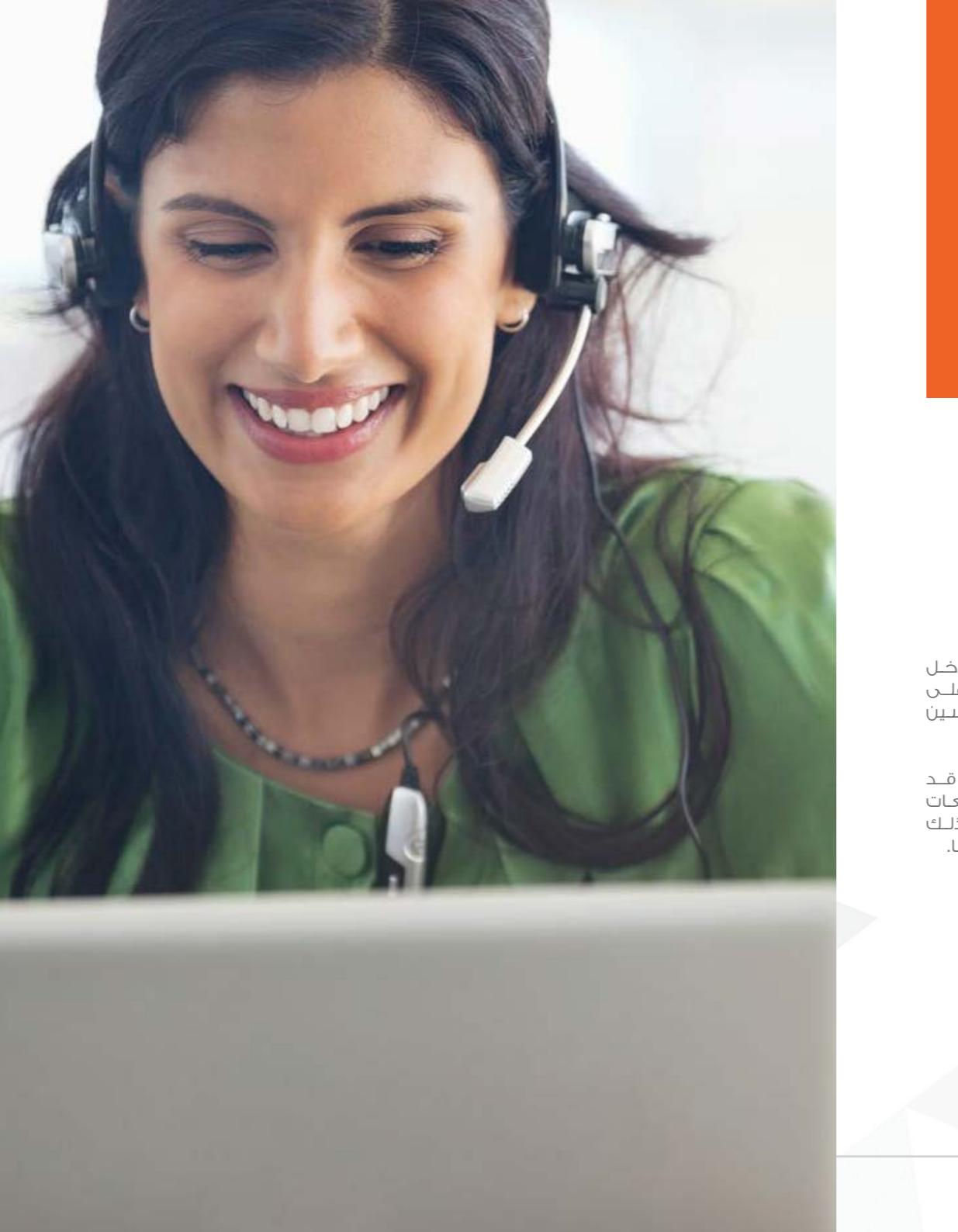


تخطيط موارد الأعمال

نظام خدمة العملاء



NAMA ERP



نظام نما لادارة علاقات العملاء “Nama CRM” يشمل العديد من النظم المختلفة



نظام خدمة العملاء “Nama CRM” يشير إلى الاستراتيجيات والعمليات والنظم التي تتيح إدارة علاقات العملاء في الشركة مع العملاء ومهام مستخدمين ووقعات المبيعات ... إدارة علاقات العملاء هي جزء لا يتجزأ من كل الأعمال التجارية التي تقوّم بها الشركات المختلفة حيث تمكن الشركات من تبسيط وتحسين تفاعلات الشركة مع عملائها دائمًا، وكل ذلك يسهم بشكل فعال في زيادة المبيعات وتحسين خدمة العملاء والدعم الفني.

١. نظام اداره المبيعات
٢. نظام اداره التسويق
٣. نظام الدعم الفني
٤. نظام خدمة العملاء

يُعمل البرنامج على إعطاء توقعات مستقبلية لادارة المبيعات في الشركة أو المؤسسة، وتدخل إدارة علاقات العملاء في كافة الانشطه التجارية والخدمية والتي تعتمد في اعمالها على قاعدة كبيرة من العملاء و هنا يأتي دور برنامج نما لادارة علاقات العملاء والمبيعات في تحسين التفاعلات بين الشركة و عملائها .

نظام نما لادارة علاقات العملاء يشمل العديد من المجالات الوظيفية المختلفة والتي قد تحتاجها العديد من الادارات في المؤسسة الواحدة ، فمثلاً على ذلك القسم الخاص بالمبيعات قد يستخدم نظام ادارة العملاء بهدف متابعة اعماله و مبيعاته و حملاته التسويقية ، وكذلك القسم الخاص بإدارة العملاء يتيح له النظام متابعة العملاء و مشاكلهم و متابعة حلولها .

نظام نما لادارة علاقات العملاء يتيح للشركة القدرة على تلبية احتياجات العملاء و تقديم خدمات متميزة و مبتكرة ، مما يساعد الشركة على البقاء في المقدمة و تحقيق النجاح في السوق .

ا. خدمة العملاء

ا.ا. مميزات

يتيح لك النظام حجم هائل من المعلومات التي تخص كل عميل لديك على حدة، وهذا يساعدك في حل اغلب المشكلات التي قد تواجهك مع العميل يعطي لك النظام تقارير تفصيلية عن المشكلات التي قد يتعرض لها العميل أثناء عملية البيع أو بعدها

يتيح النظام كافة البيانات والمعلومات لكافة مستخدميه ويقوم المدير بتحديد صلاحيات الاستخدام بشكل مسبق

كافحة التعليقات والاقتراحات التي قد يدللي بها العميل للمؤسسة أو الشركة يتم تسجيلها بشكل منظم على برنامج نما لادارة علاقات العملاء يقوم نظام نما لادارة العملاء بتسجيل المشكلات التي قد يتعرض لها العميل، وعندما يقوم الموظف المختص بحل المشكلة يمكن ايضا تسجيل كيفية حل المشكلة على النظام وهو ما يصل بعمالك إلى حد التميز فربتها يستطيع مدير الشركة أو المؤسسة أن يدرك نوعية المشكلات التي قد تواجهه معظم العملاء و يمكنه تجنبها فيما بعد

خاصية البريد الإلكتروني : يوفر نظام نما لادارة خدمة العملاء و المبيعات إمكانية إرسال إيميلات للعملاء من دون الحاجة إلى استخدام صفحة إيميل خاصة، وكل ما عليك هو الضغط على الايقون الخاصة بـالإيميل

الجزء الخاص بخدمة العملاء يقوم بتنسيق الاقتراحات والشكاوى العالقة بشكل محترف مع العملاء الحاليين للشركة أو المؤسسة، ويحافظ على سير العمل بكفاءة وهو ما يظهر الشركة أو المؤسسة للعميل في صورة احترافية. وتتضمن هذه الخدمة عدة نقاط كالتالي:

- تتبع كل مشكلة خاصة بالمعاملين مع الشركة من بدايتها حتى نهايتها
- تصنيف المشكلة إذا كانت من المنتج نفسه او من الخدمة المقدمة
- إنشاء تقارير بشكل كامل لكافة اجزاء النظام
- إنشاء إحصائيات دعم العملاء لمساعدة المديرين على التخطيط لعملية دعم أفضل للعملاء
- إنشاء حقول مخصصة وفقاً لمتطلبات المؤسسة
- قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات





ا) تقارير



- طلبات الدعم الفني (حسب الحالة، العميل، المنتج، الأهمية)
- طلبات التطوير (حسب نوع الطلب، الحالة، العميل، المنتج، الأهمية، الوزن النسبي)
- عقود الضمان (السارية، المنتهية، على وشك الانتهاء)
- قائمة بالشكاوى والمقترحات خلال فترة (حسب العميل، المنتج، النوع (اقتراح أو شكوى))
- قائمة بالزيارات خلال فترة محددة (حسب العميل، الحالة (مبدي، مؤجل، ...))
- عقود الخدمة المنفذة خلال فترة (حسب العميل، نوع العقد)



۲. امیزات

الادوات التي يتبعها النظام في القسم الخاص بالمبيعات تمكن موظفي هذه القسم من متابعة جميع العملاء الجدد وال الحاليين بل و المستهدفين ، وهو ما يقوم بدوره بزيادة فرص نجاح عمليات البيع .

- يمكن النظام من فتح خيوط بيع جديدة للمؤسسة أو الشركة و التي تقوم بدورها بفتح فرص بيعية جديدة حيث يمكن أن يتحول خيط البيع إلى عميل حالي أو مستقبل.
 - يمكن النظام من ادخال بيانات العملاء الحاليين الذين قد تكون قمت بتنظيمهم من قبل في ملفات اكسيل أو وورد.
 - إمكانية متابعة الحسابات و جهات الاتصال و الفرص البيعية و المرحلة البيعية التي توقف عندها كل عميل.
 - تتبع تاريخ الشراء الخاص بكل عميل و تحليل فرص البيع.

المبيعات





- بيان بفرص البيع خلال فترة لمندوب أو أكثر
- بيان بخيوط البيع خلال فترة لمندوب أو أكثر
- المبيعات المتوقعة خلال فترة محددة بناءً على خيوط البيع وفرص البيع
- الموجدة
- بيان بالعملاء الجدد باليوم

٢٢ تفاصير



٣. أ. مميزات

التسويق وإدارة الحملات

تستطيع الاستفادة من النظام في الجزء الخاص بالتسويق عن طريق متابعة البريد الالكتروني وكذلك ارسال الایمیلات من خلال النظام نفسه ، و يمكنك أيضاً تسجيل كافة البيانات الخاصة بالعملاء على النظام. يتيح النظام إمكانية إنشاء الحملات التسويقية للشركات والتي قد تتضمن "معرض تجاري أو مؤتمر ما أو حملات بالبريد المباشر ... ، و يقوم بمتابعتها حتى تنتهي ويعطيك مؤشر لنجاحها أو فشلها وذلك من خلال التقارير التي يصدرها النظام.





- بقية المنفذة خلال فترة محددة (حسب المنتج، الموظف المسند
لتنفيذ المجموعة

تقارير



www.namasoft.com

الكويت

شركة أصفون العالمية

(+965) 5063 4517

(+965) 2261 3104

info@exceed-erp.com

السعودية

نماسوفت السعودية

(+966) 114 922 213

(+966) 53 9147 179 / (+966) 50 1952 624

info@namasoft.com

مصر

نماسوفت للبرمجيات ش.م.م

(+202) 376 15 120 / (+202) 376 15 120

(+20) 100 6011 269 / (+20) 100 2653 880

info@namasoft.com