

نظم حديثة لإدارة الأعمال
نما سوفت™



نظام خدمة العملاء



NAMA ERP

تخطيط موارد الأعمال



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

١. نظام اداره المبيعات

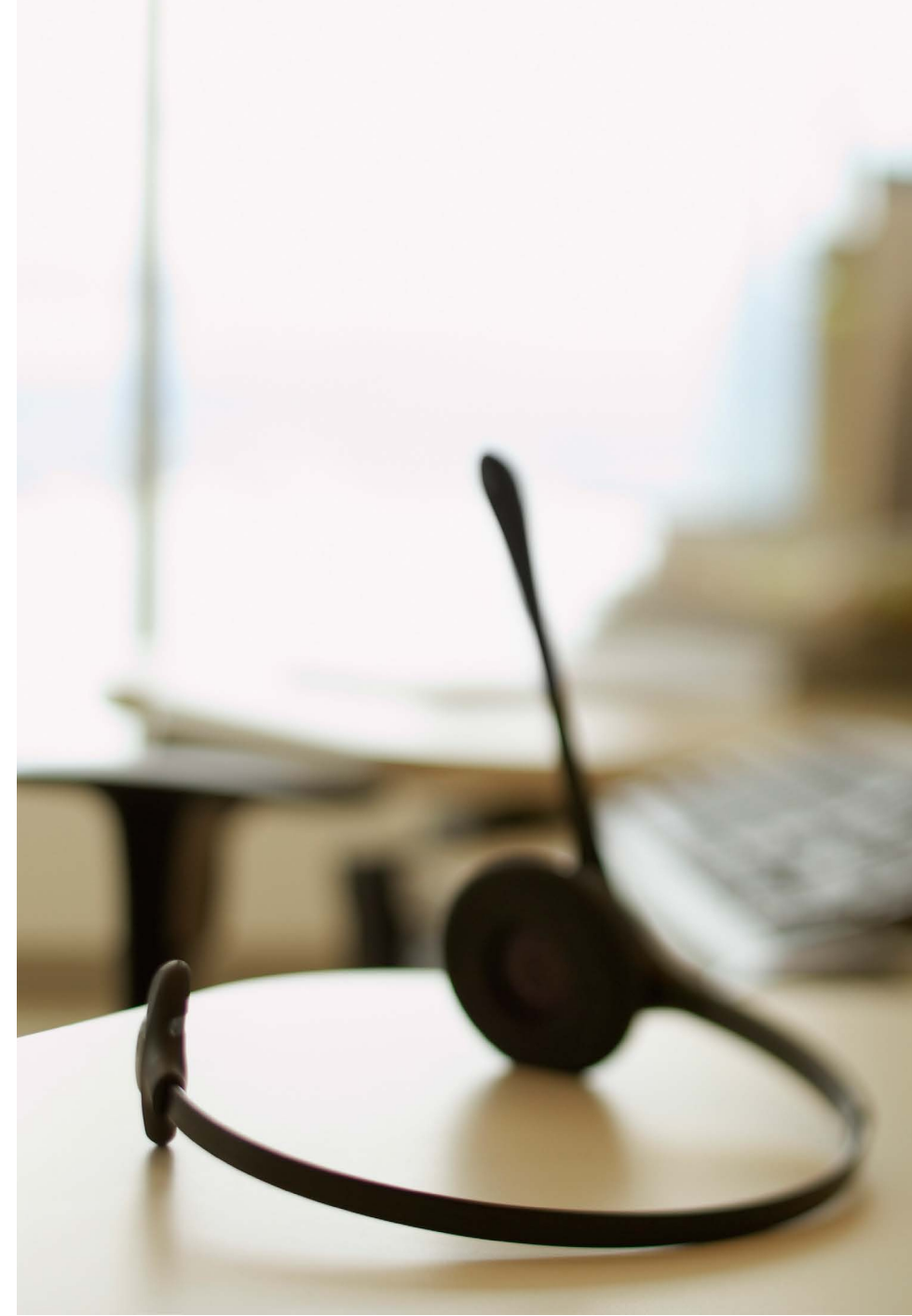
٢. نظام اداره التسويق

٣. نظام الدعم الفنى

٤. نظام خدمة العملاء

يعمل البرنامج على إعطاء توقعات مستقبلية لادارة المبيعات فى الشركة أو المؤسسة ، و تدخل إدارة علاقات العملاء فى كافة الأنشطة التجارية و الخدمية و التى تعتمد فى اعمالها على قاعدة كبيرة من العملاء و هنا يأتى دور برنامج نما لادارة علاقات العملاء و المبيعات فى تحسين التفاعلات بين الشركة و عملائها .

نظام نما لادارة علاقات العملاء يشمل العديد من المجالات الوظيفية المختلفة و التى قد تحتاجها العديد من الادارات فى المؤسسة الواحدة ، فمثال على ذلك القسم الخاص بالمبيعات قد يستخدم نظام ادارة العملاء بهدف متابعة اعماله و مبيعاته و حملاته التسويقية ، و كذلك القسم الخاص بإدارة العملاء يتيح له النظام متابعة العملاء ومشاكلهم ومتابعة حلولها.



نظرة عامة

نظام خدمة العملاء

نظام نما لادارة علاقات العملاء “*Nama CRM*” يشير إلى الاستراتيجيات و العمليات و النظم التى تستخدم لادارة تفاعل الشركة مع العملاء و المستخدمين و توقعات المبيعات ... إدارة علاقات العملاء هى جزء لا يتجزأ من كل الاعمال التجارية التى تقوم بها الشركات المختلفة ، حيث تمكن الشركات من تبسيط و تحسين تفاعلات الشركة مع عملائها دائما ، و كل ذلك يساهم بشكل فعال فى زيادة المبيعات و تحسين خدمة العملاء و الدعم الفنى .

١. خدمة العملاء

١.١ مميزات

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 بالمتعاملين مع الشركة من بدايتها حتى نهايتها

– تصنيف المشكلة إذا كانت من المنتج نفسه ام 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

– قاعده عريضة من البيانات و المعلومات

يتيح لك النظام حجم هائل من المعلومات التي تخص كل عميل لديك على حدة ، و هذا يساعدك في حل اغلب المشكلات التي قد تواجهك مع العميل

يعطى لك النظام تقارير تفصيلية عن المشكلات التي قد يتعرض لها العميل أثناء عملية البيع أو بعدها

يتيح النظام كافة البيانات و المعلومات لكافة مستخدميهم ويقوم المدير بتحديد صلاحيات الاستخدام بشكل مسبق

كافة التعليقات و الاقتراحات التي قد يدلي بها العميل للمؤسسة أو الشركة يتم تسجيلها بشكل منظم على برنامج نما لادارة علاقات العملاء

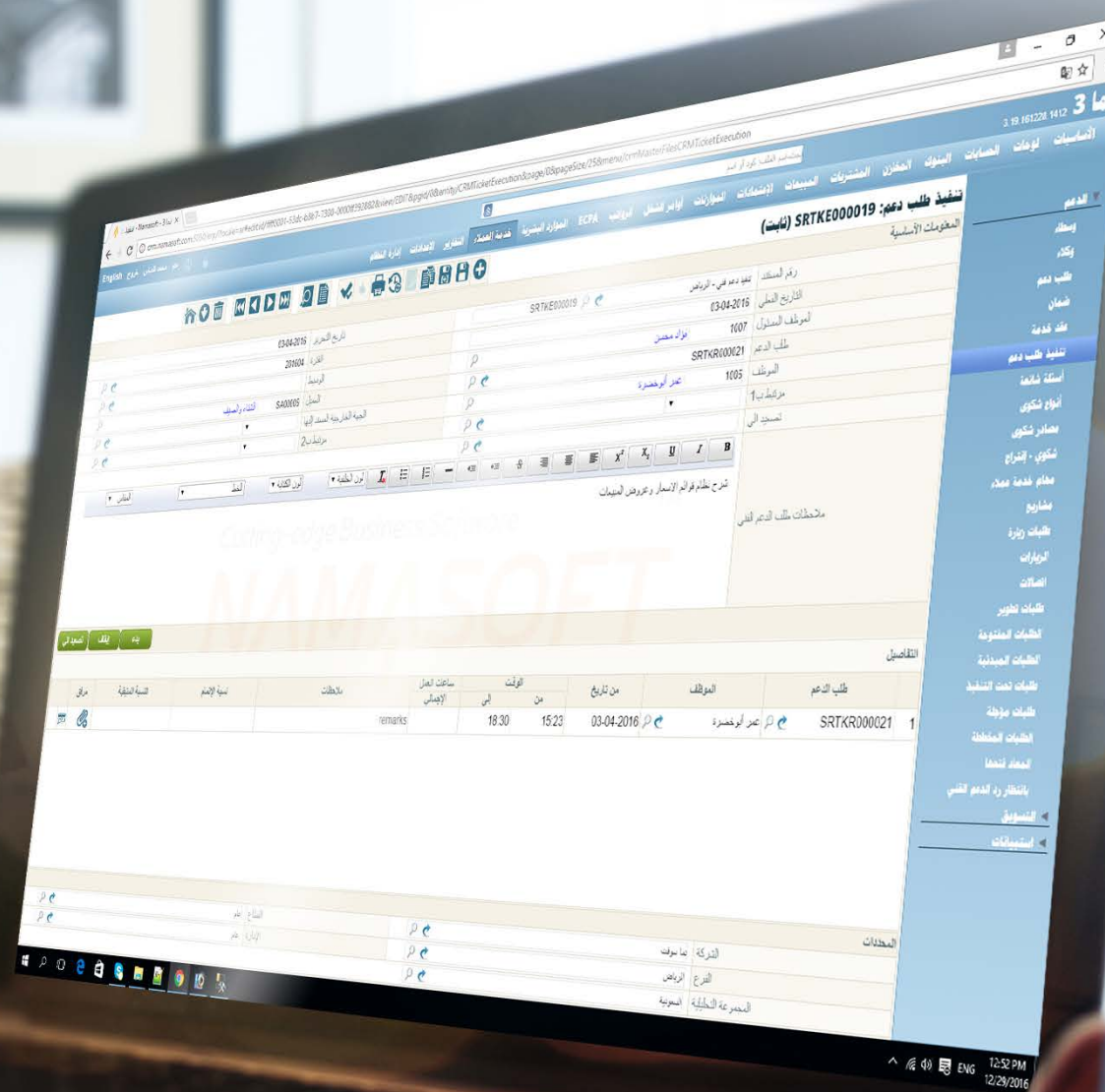
يقوم نظام نما لادارة العملاء بتسجيل المشكلات التي قد يتعرض لها العميل، وعندما يقوم الموظف المختص بحل المشكلة يمكن أيضاً تسجيل كيفية حل المشكلة على النظام وهو ما يصل باعمالك إلى حد التميز فحينها يستطيع مدير الشركة أو المؤسسة أن يدرك نوعية المشكلات التي قد تواجه معظم العملاء و يمكنه تجنبها فيما بعد

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



٢.١ 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 بالشكاوي والمقترحات خلال فترة (حسب العميل، المنتج، النوع) (اقتراح أو شكوى))
- قائمة بالزيارات خلال فترة محددة (حسب العميل، الحالة) (مبدئي، مؤجل ،...))
- عقود الخدمة المنفذة خلال فترة (حسب العميل، نوع العقد)





١.٢ مميزات

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

– يمكنك النظام من فتح خطوط بيع جديدة للمؤسسة أو الشركة و التي تقوم بدورها بفتح فرص بيعيه جديدة حيث يمكن أن يتحول خيط البيع إلى عميل حالي أو مستقبلي

– يمكنك النظام من ادخال بيانات العملاء الحاليين الذين قد تكون قمت بتنظيمهم من قبل في ملفات اكسل 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 وتحليل فرص البيع.

٢. المبيعات





٢.٢ تقارير

- بيان بغرض 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 الموجودة
- بيان بالعملاء الجدد باليوم

٣. التسويق وإدارة الحملات



٣.١ مميزات

التسويق وإدارة الحملات

تستطيع الاستفادة من النظام في الجزء الخاص بالتسويق عن طريق متابعة البريد الإلكتروني و كذلك ارسال الايميلات من خلال النظام نفسه ، و يمكنك أيضاً تسجيل كافة البيانات الخاصة بالعملاء على النظام. يتيح النظام إمكانية إنشاء الحملات التسويقية للشركات و التي قد تتضمن “ معرض تجارى أو مؤتمر ما أو حملات بالبريد المباشر ... ”، و يقوم بمتابعتها حتى تنتهى ويعطيك مؤشر لنجاحها أو فشلها وذلك من خلال التقارير التى يصدرها النظام.



○ الحملات التسويقية المنفذة خلال فترة محددة (حسب المنتج، الموظف المسند إليه الحملة)

○ جدول خطط التشغيل المجمعة

○ تكلفة الحملات التسويقية المنفذة خلال فترة (المتوقع والفعلي)

٢.٣ تقارير

نظم حديثة لإدارة الأعمال

نما سوفت™

www.namasoft.com

الكويت

شركة أصفون العالمية

(+965) 5063 4517 📞

(+965) 2261 3104 📱

info@exceed-erp.com ✉

السعودية

نما سوفت السعودية

(+966) 114 922 213 📞

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

info@namasoft.com ✉

مصر

نما سوفت للبرمجيات ش.م.م

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

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

info@namasoft.com ✉