

ءالمعلا تاقال ع ةرادإ CRM

كحابرأ ةفعاضمو كتاعيم نيسحتل ينفل معدلاو ءالمعلا ةمدخ ريوطتل

- ءالمعلا تاقال ع ةرادإ جم انرب وه ام

تاقال ع قرادا جمانرب وه ام ءالمعلا

ببسب كلذو ءالمعلا قرادا جمارب نع ىنغ ال ةيلاحلا مايالا ىف تحبصا ءالمعلا قرادا جمانرب
مهئاضرب متهتو ءالمعلا متهت تاكرشلل تحبصأف قباسلا نع موي ءالمعلا ةيمه ةدايز .

مهتاباسح ةعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جمارب مادختسا ىلا تاكرشلل نم ريثكلل تأجل كلذل
ءاكرشلل ىدل مهتاباسحو نوطشنلل ءلمعلا ءفرعمو ةيمويلا .

لثم ءاكرشلل مهتيمه ءجرءو ءالمعلا ةيمه نع شيءلل هءوتت تاسارءلل نم ريثكلل أءب كلذل
سبيءقت نع هيء شءت ىذلا (James Hastings Nichols) ل ءالمعلا ءءابعو تاكرشلل باتك روهظ
ءهئالعمل تاكرشلل .

ةعباتمو نوطشن ريءلاو نوطشنلل ءالمعلا ةعباتمو هءءل كب كئالعمل تاباسح قرادا ءيرت تنك اذا
تنا اذا مهتاباسح اوها ىذلا ءالمعلا عم ةعباتمو ءالمعلا ءاخصلا تاباسحلا لك ىف تاريءلل رءا
ءالمعلا ءادا جمانرب ىلا ءءاب .

added value for customer ب مامتهالاب ريءالا ءنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا
ءمءقملا ءمءءلا واءءءنملا هاءء ءءارللاب رءشي ليمعلا لعءل .

لضفاو ءماء لصفالاسرلالاب ءصااءلا *Antenna* مءءءسأب تماق ىتلا تالاصءالا تاكرش : **لاثم**
ءاربال ريبك مامتهالاءاطعأب مءءمل نكل ليمعلا ءبسنلاب ءميء فيضء ىتلا ىهوءءء
ءهئاشنا ىف ءيءءلا مءءءسا مء اذا ليمعلا ءميء فيضءالاهئال كلذو ءيءءلا اهلكي هوالاسرلالا
ءريءك ءميء فيضء فوس ىتلا لاسرلالاب ءصااءلا ءعءقلا سءع ىلع ءصفلاو بهءلا ىءء واء
ءهئالعمل .

: ءالمعلا قرادا جمانرب

ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مهللما ءرءاءو ءهئاللمع ميظنءل جمارب ىلا ءءءء تاكرشلل تحبصا ءالمعلا ريبكلا مامتهالاعم
ءرءا ىنءت ىهوء **Customer Relationship Management** ل راصءءا ىهوء CRM ل جمارب ءرهظ كلذل
ءالمعلا ءاقالع .

: ىلع ءعاسء ىتلا جماربلا هءء مءءءسالا هءوءلا تاكرشلل أءب كلذل

- نيللءلاو ءيءءلا ءالمعلا ءصااءلا ءانايءلا لك ظفءو ليمءسء .

- ىال كلذب ةلصفم ري راق ت رادصاو ةيلاحلاو ةقباسلا ءالمعلا عم تالماعتلا لك لي جست . ةرتف .

فظوم لك ءادا ميريقتو حيضوتو تارادالو ماسقالا ريوطت ىلا ةياهنلا ىف جماربلا هذه دعاستف . ةكرشلا حابراو تاعي بم ةدايز ىلا ةياهنلا ف ىدؤي امم مهتأفك دي دحتو .

ءاشنأب كلذ دعب موقوي فوس ىذلا قيوستلا مسق ةصاخو قيوستلاو تاعي بملا مسق ريوطت ءالمعلا ةرادا جم انرب ىف رثكاو كلذ لك ةيدل ةقباس اتاد ىلع ءانب ةينالعا تالمح .

ةيفي ك و مهعاونو ءالمعلا مه نم !؟ مهعم لماعتلا

امك ، اهل ةبسنلاب حبر ردصم وهو ةكرشلاب صاخلا ليمعلا وهف ةكرشلل ةبسنلاب ساسا رجح وه .اهلشف وا احاجن نع ريخالو لوالا لؤسملا وه هنا مئالي امب اهتامدخو اهتاجتنم ريوطت ىلا ةيغانصلو ةيراجتلا تاسسؤملاو تاكرشلا ىعست مهتابلطو اهئالعم . نالا هتلاح ةعيبطو ليمع لك سردنس ةددعتمو ريثك ءالمعلا عاونانا امبو .

: يبلسلا ليمعلا

دي دحت ىف ءطبلاو ، رارقلا داختا نم فوخلال لثم تافصللا نم ريثكلال ليمعلا اذه زيتمتيو . هابتنأب عامتسال عم زيكرتلا ةلقو ةققوم .

. هتريسمو ةلدالاب هعانقاو ئش ىلع ةرابجا مدعو ليمعلا اذه عم ربصلاب ىلحتلا بجبي كلذل .

: كاكشلا ليمعلا

هبريما دي دحت ىلع ردقي الو هثيدح ىف ريثك رخسي ، ةلماعت ىف كلذ رهظيو كاكش ليمع وه . هعانقا بعصللا نم كلذل .

. هعانقال هكوكش ردصم عابشاو لادج ىف هعم لوخدلا بتنجتلا بجيو .

: راثرتلا ليمعلا

. مالكل رثكب هابتنالا تفل لواحيو ههكفلا ريثك مالكل ريثك ليمع وه .

ىلع ةقفاوملاو هيفارتحا قي رطب عوضوملا ىلا هبذج متي ناو ثيدح نم هلخادب ام جرخي هكرت بجي . ةديجتناك ةلاح ىف هتارارق .

: رورغملا ليمعلا

ىلع ربحم كنو هراظتنا كيلى بجي هنا يريو ةريبك ةجردل هسفنبت قثاو لمعلا ةيارمتسا قيعي . هربص مدع ىلا ةفاضلاب كلذ .

. ةلماجملا نم ليلقلااب سألوالو اعيرس كثيدح نم ءهتنالو هودجو ةيمهأب هراعشا بجي .

بضالايملعلا :

ياىلع موجهلل ليميو ةملك ىأب هزافلسا لهسي نيرخالا ىلع موجهلا لصفى ىذلا ليمعلا وهو
صخش .

ةلدلاب ءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيتسا ةلواحمو طايتحاو ربصب هعم لماعتلا بجي
ناهربلاو .