

CRM Strategies

Your Company Name

"نحن نعرفك ونقدرك"

إدارة علاقات العملاء CRM

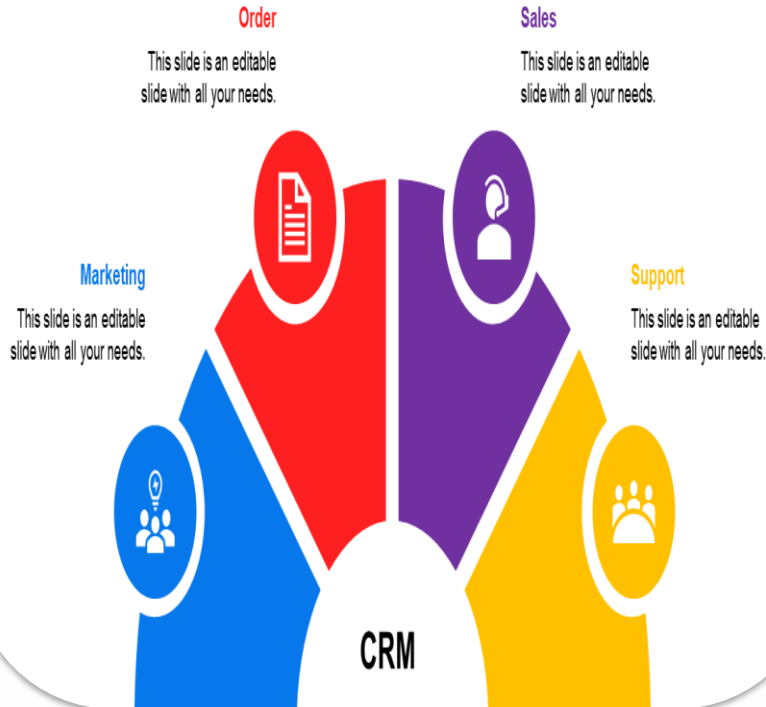
د/ برني لطيفة

2025-2026





Customer relationship management ppt

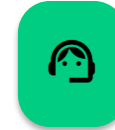


التعريف

إدارة علاقات العملاء هي مجموعة من الوسائل والعمليات

والأنظمة والهياكل التنظيمية التي تعمل على مساعدة المؤسسة في :

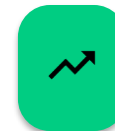
خدمة متميزة
تقديم أفضل مستوى
خدمة



معرفة أفضل
تعزير معرفتك بالعملاء



تحقيق القيمة
تحقيق قيمة للعملاء



تحليل البيانات
تحليل معلومات الزبائن



فوائد إدارة علاقات العملاء

النتيجة النهائية ✨

نظام CRM يجلل معلومات الزبائن لتحديد ما يريدونه وتعلم كيفية تلبية احتياجاتهم

✓ قاعدة بيانات مركزية

✓ بيانات شخصية شاملة

✓ سجل تفاعلات كامل

خدمة متميزة



تقديم أفضل مستوى خدمة

معرفة أفضل



تعزيز معرفتك بالعملاء

تحقيق القيمة



إضافة قيمة للعملاء

الاحتفاظ بالعملاء



زيادة نسبة البقاء

التكنولوجيا الحديثة



تبني الحلول الذكية

تحليل البيانات



اتخاذ قرارات مدروسة



مقارنة الأدوات



تختار الشركات الأداة المناسبة بناءً على
الحجم، الميزانية، والاحتياجات



سهولة التكامل



سرعة التنفيذ

أدوات إدارة علاقات العملاء

شامل

ZOHO CRM



نظام متكامل لإدارة علاقات العملاء مع ميزات الأتمتة والتواصل متعدد القنوات

رائد

Salesforce CRM



منصة سحابية متقدمة مع ميزات الذكاء الاصطناعي وتحليلات متعمقة

مجاني

HubSpot CRM



نظام سهل الاستخدام مع أدوات تسويق ومبيعات متكاملة مجانية

وحدات ZOHO CRM



تكامل سهل

تحليلات متقدمة

إدارة المخزون

التواصل متعدد القنوات

إدارة الاتصالات عبر جميع القنوات

الأتمتة

أتمتة العمليات المتكررة وتوفير الوقت

إدارة المبيعات

تتبع خطوط المبيعات وإغلاق الصفقات

الذكاء الاصطناعي المحادثي

مساعد ذكي للتفاعل مع العملاء

التعاون

تعزيز العمل الجماعي بين الفرق

أتمتة التسويق

حملات تسويقية متكاملة وفعالة

إدارة البيانات

تنظيم بيانات العملاء بكفاءة عالية

التقارير والتحليلات

تقارير تفاعلية وتحليلات متقدمة



Salesforce Ecosystem



Features of Salesforce

igmGuru
Sales & Marketing

دعم فني متميز

سرعة التنفيذ

موثوقية عالية

التنبؤ وإدارة خطوط المبيعات



توقعات دقيقة للمبيعات وإدارة شاملة
للأنابيب

الرؤى الذكية بالذكاء الاصطناعي



تحليلات متقدمة واقتراحات ذكية للمبيعات

سير العمل القابلة للتخصيص



تخصيص كامل للعمليات وفق احتياجاتك

أتمتة المبيعات



أتمتة العمليات اليدوية وتوفير الوقت

التكامل المتقدم



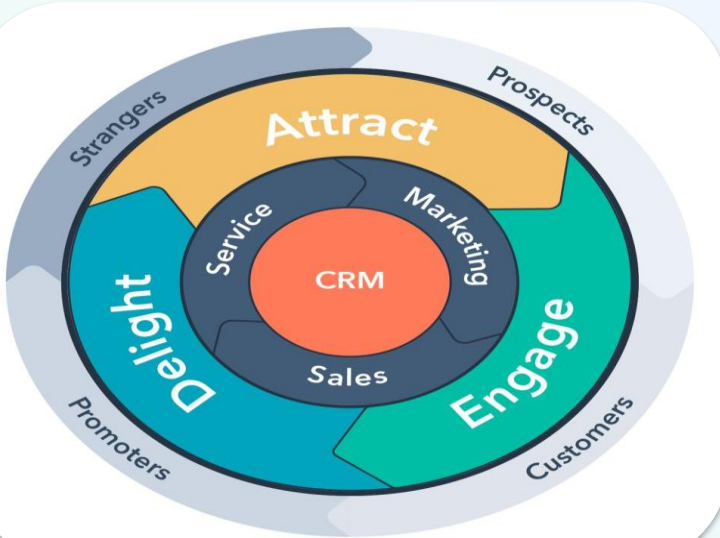
ربط سهل مع الأنظمة والتطبيقات الأخرى

رؤى علاقات العملاء



فهم عميق لاحتياجات وسلوك العملاء

دورة حياة العميل



أمان عالي

موارد تعليمية

سهولة الإعداد

خطوط المبيعات

تتبع وإدارة الصفقات عبر مراحل متعددة

إدارة جهات الاتصال

تنظيم وإدارة جميع جهات الاتصال بكفاءة

تقارير الأداء

تحليلات تفاعلية وتقارير أداء شاملة

أتمتة التسويق

حملات تسويقية آلية وتنفيذ استراتيجيات فعالة

مجاني بالكامل

CRM مجاني مع ميزات قوية وسهلة الاستخدام

قدرات التكامل

تكامل سهل مع أدوات وتطبيقات متعددة

التكامل بين ERP و CRM

هيكلية التكامل



ما هو التكامل؟

عملية ربط نظامي تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وإدارة علاقات العملاء (CRM) لتبسيط العمليات التجارية وتعزيز تدفق البيانات

تشارك المعلومات

مشاركة البيانات في الوقت الفعلي

إدارة البيانات

تخزين بيانات العملاء في مركز واحد

تحسين الأداء

زيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء

إدارة الأعمال

إدارة المبيعات والخدمات والتمويل

سرعة عالية

رؤية موحدة

تعاون فاعل

دقة بيانات

أنظمة ERP السحابية

تحسين رؤية البيانات



تعزيز رضا العملاء من خلال الوصول الفوري للمعلومات

ربط الوحدات المنفصلة



تجميع البيانات المهمة من جميع قطاعات الأعمال

التكامل في الوقت الفعلي



ربط عمليات الأعمال والموظفين والتجار فوراً

لوحات معلومات ذكية



استبدال جداول البيانات بتنبهات ومعلومات محدثة

تجهيز الموظفين



معرفة حالة العميل وأوامره وحسابه المالي فوراً



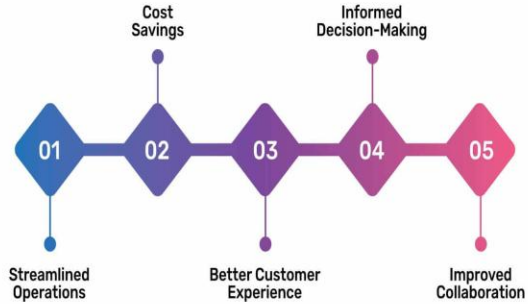
السحابة - ربط البيانات في الوقت الفعلي

فوائد التكامل بين ERP و CRM

نمذجة القيمة المضافة

VLink

Reasons to Implement ERP Integration into Your Business



أمان البيانات



رضا العملاء



نمو الإيرادات

تحسين اتخاذ القرارات

قرارات مدروسة بناءً على بيانات دقيقة

خدمة عملاء محسنة

تجربة عملاء أفضل وأكثر احترافية

تقليل الأخطاء

دقة عالية في البيانات والعمليات

رؤية موحدة للبيانات

عرض شامل ومتكامل لبيانات العملاء

مشاركة البيانات الفورية

تشارك المعلومات في الوقت الفعلي

زيادة الكفاءة

عمليات أسرع وأكثر فعالية

خطوات التكامل الناجح



1 تحديد أهداف واضحة

تحسين خدمة العملاء وتقليل الأخطاء

1

2 إشراك أصحاب المصلحة

جميع الإدارات: المبيعات، التسويق، التمويل، IT

2

3 اختيار المنصة المناسبة

التكلفة، التخصيص، قابلية التوسع، الدعم

3

4 ترحيل وتنظيف البيانات

تنظيف السجلات المكررة والمعلومات القديمة

4

5 الاختبار والتحقق

قياس الفعالية وتجربة المستخدم والعملاء

5

6 توفير التدريب والدعم

برنامج تدريبي شامل وموارد مستمرة

6

7 المراقبة والتحسين المستمر

مراقبة الأداء وجمع التعليقات وضبط التطبيق ليلبي احتياجات العمل

7

رحلة النجاح 🚀

HOW TO DEVELOP A WINNING RELATIONSHIP MARKETING STRATEGY

- 1 Customize Interactions with Insights
- 2 Focus on Customer-Centered Metrics
- 3 Use Content to Solve Pain Points
- 4 Align Messaging Across Teams
- 5 Engage Customers Proactively
- 6 Offer a Seamless Multi-Channel Experience
- 7 Empower Teams for Excellent Support
- 8 Act on Customer Feedback

youngurbanproject.com

🏆 التكامل بين أنظمة CRM و ERP هو مفتاح النجاح في العصر الحديث

أنظمة إدارة علاقات العملاء تساعد المؤسسات على تعزيز معرفتها بالعملاء وتقديم أفضل مستويات الخدمة، بينما يوفر التكامل رؤية موحدة للبيانات وتحسين اتخاذ القرارات

🎯 قرارات ذكية

بيانات دقيقة ومحدثة في الوقت الفعلي

🛡️ خدمة عملاء متميزة

تجربة متنسقة ومحسنة عبر جميع القنوات

👥 رضا العملاء

احتفاظ أعلى وولاء متزايد

⚡ كفاءة عالية

عمليات أسرع وأكثر فعالية

📍 "نحن نعرفك ونقدرك"

الاستثمار في CRM هو الاستثمار في مستقبل عملك

نظرة عامة على دراسات الحالة



FedEx

- خدمات الشحن العالمي
- Oracle Cloud
- تكامل مالي متكامل



Toyota

- تصنيع مخصص للعميل
- Microsoft Dynamics 365
- خدمات متصلة ذكية



Coca-Cola HBC

- إدارة التوزيع اللوجستي
- تكامل SAP S/4HANA
- معالجة في الوقت الحقيقي

دراسة حالة Coca-Cola HBC :

(SAP (S/4HANA & SAP Customer Experience)

600+ مليون مستهلك



28 دولة
عمليات عالمية



التحول الرقمي الكامل
من التعبئة التقليدية إلى الرقمية



التحديات قبل التحول



خدمة عملاء رد فعلية

كانت الشركة تنتظر حدوث المشكلة ثم تعالجها، بدلاً من التنبؤ باحتياجات العميل



انفصال البيانات

لم تكن بيانات المبيعات (CRM) مرتبطة بشكل فوري بجداول الإنتاج والمخزون (ERP)



بطء معالجة الطلبات

يستغرق المندوب وقتاً طويلاً لتسجيل الطلب من المتجر ثم إرساله للمستودع

هذه التحديات كانت تعيق كفاءة العمليات وتقلل من رضا العملاء



الحل: تكامل SAP S/4HANA & SAP Customer Experience

المبيعات الميدانية

تطبيقات جوال مرتبطة بالـ CRM الطلب يظهر فورياً في نظام ERP في مركز التوزيع



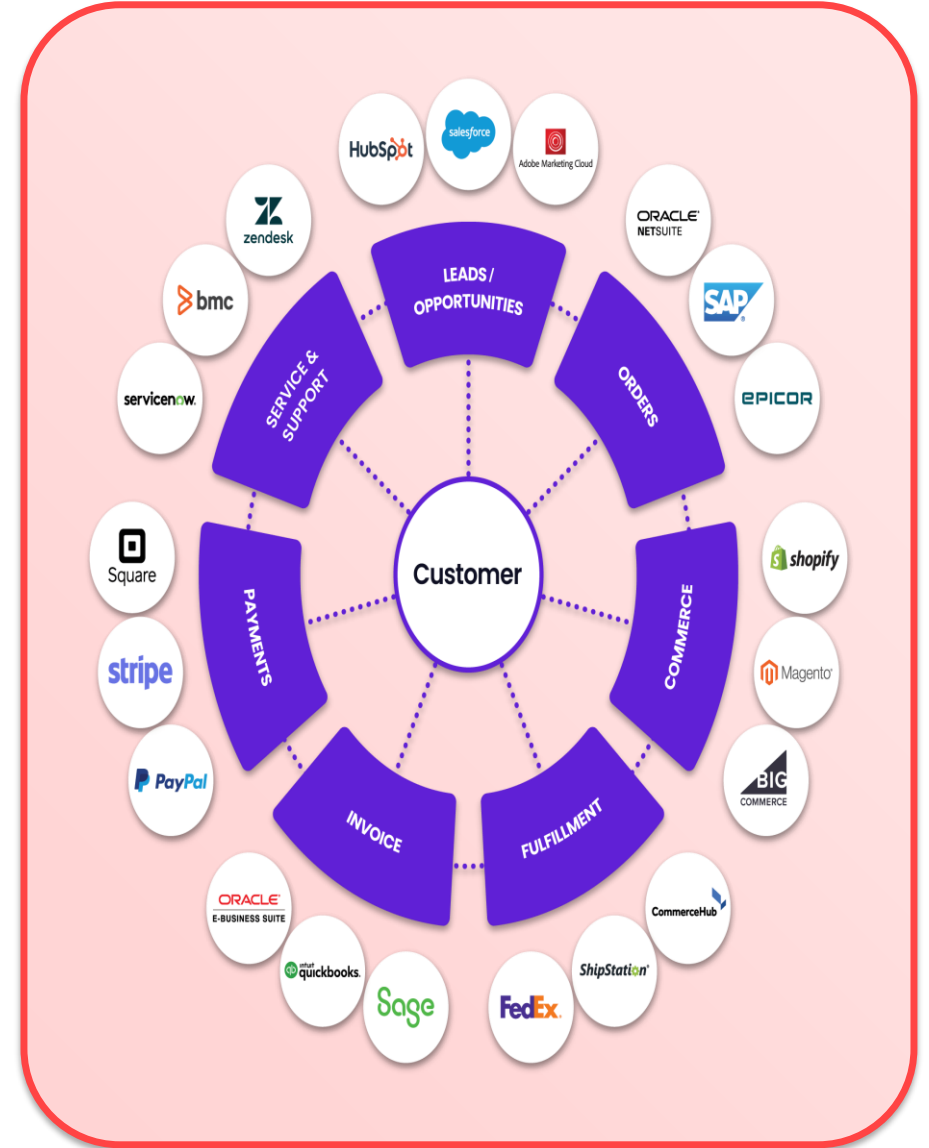
التسعير الديناميكي

المنذوب يرى الخصومات المتاحة فورياً • بناءً على الحالة المالية والتاريخ الائتماني للعميل



إدارة الأصول (IoT)

ثلاجات كوكاكولا متصلة بالإنترنت • تنبيهات فورية • تحديد أقرب فني وتوفير قطع الغيار





رؤية موحدة

أصبح لدى الإدارة شاشة واحدة تظهر المبيعات لحظة بلحظة مع التكاليف والأرباح

Dashboard متكامل



تحسين المبيعات

زادت دقة التوقعات لطلب المستهلكين، مما قلل من مشكلة "نفاد المخزون"

تقليل Out of Stock



سرعة الاستجابة

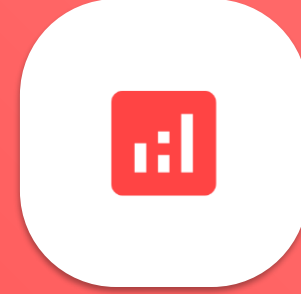
انخفض الوقت المستغرق من "طلب العميل" إلى "تسليم المنتج" بنسبة كبيرة

معالجة البيانات في الوقت الحقيقي



العميل في المركز

دمج الـ CRM والـ ERP جعل المصانع تنتج ما يحتاجه العميل فعلياً وليس ما تتوقعه الإدارة



البيانات هي الوقود

نجاح كوكاكولا لم يكن في شراء البرنامج، بل في تدفق البيانات بسلسلة بين قسم المبيعات وقسم التوريد

التكامل التقني ليس هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة لتحقيق التميز في خدمة العملاء والكفاءة التشغيلية



دراسة حالة Toyota :

: Microsoft Dynamics 365

رائدة صناعة السيارات
الريادة العالمية في تصنيع السيارات



نموذج "خدمات التنقل"
الانتقال من بيع السيارات إلى خدمات شاملة

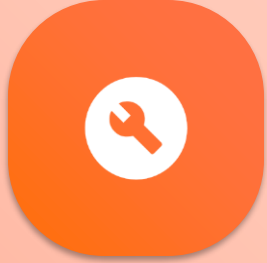


علاقة أعمق مع العملاء
إدارة دقيقة لسلاسل الإمداد والمخزون



TOYOTA

التحديات قبل التحول الرقمي



خدمة ما بعد البيع

البيانات المتعلقة بأعطال السيارات
تستغرق وقتاً للوصول من مراكز
الصيانة



صعوبة التوقع

لا توجد رؤية دقيقة لحظية حول
الألوان والمواصفات التي يطلبها
العملاء



تشئت تجربة العميل

فجوة بين "عملية شراء السيارة"
(CRM) و"تتبع قطع الغيار"
والصيانة (ERP)

▲ هذه التحديات كانت تعيق تجربة العملاء المتكاملة وتقلل من الكفاءة التشغيلية

الحل Microsoft Dynamics 365: الموحد

تكامل المبيعات والتصنيع



عندما يطلب العميل مواصفات خاصة عبر CRM، ينتقل الطلب تلقائياً إلى نظام الإنتاج (ERP) لجدولة التصنيع

تطبيق الـ Connected Service

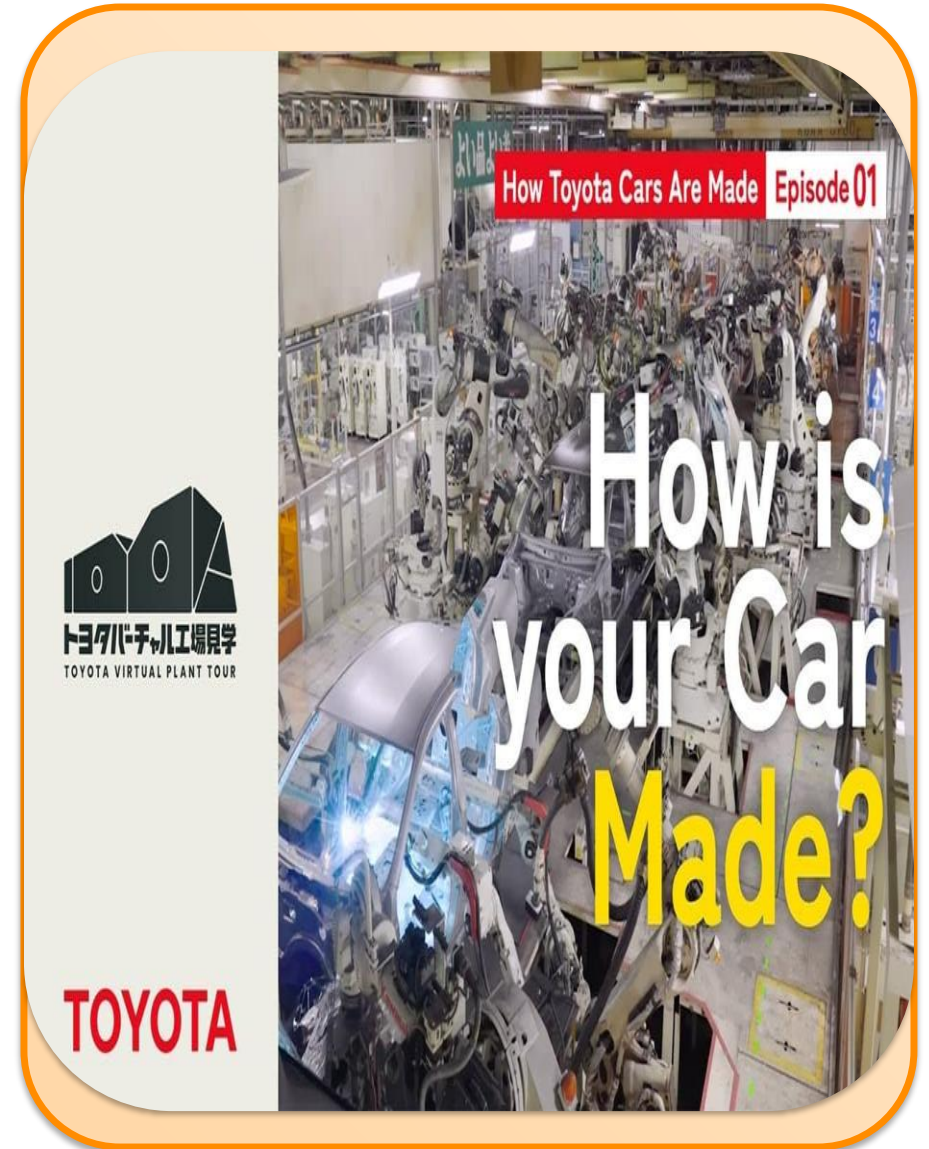


الحساسات في السيارة ترسل بيانات الأداء. إذا اكتشف ERP احتمال عطل، يقوم CRM بإرسال رسالة للعميل

منصة سحابية موحدة



نظام Dynamics 365 يجمع CRM و ERP في سحابة Azure واحدة، مما يضمن التدفق السلس للبيانات



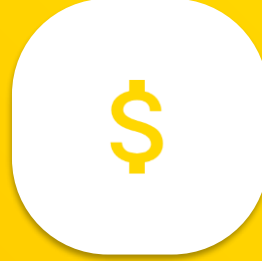
النتائج المحققة



دقة المخزون

انخفضت تكاليف التخزين بنسبة كبيرة لأن الشركة أصبحت تصنع "ما يطلبه السوق فعلياً"

Market-Driven Manufacturing



تحويل البيانات إلى أرباح

استطاعت تويوتا تحليل بيانات الصيانة لتقديم عروض تسويقية مخصصة عبر (CRM) عروض إطارات في الشتاء مثلاً

Data-Driven Marketing



تقليل وقت التسليم

الربط المباشر بين طلبات العملاء (CRM) وجداول الإنتاج (ERP) أدى إلى انخفاض المدة بين الطلب والاستلام

Just-in-Time Production

التكامل بين CRM و ERP حقق تحسناً ملحوظاً في الكفاءة ورضا العملاء وزيادة الإيرادات ✓



التدفق السلس للبيانات

نظام ERP



إدارة المخزون • تسجيل القيود المحاسبية • جدولة الإنتاج

نظام CRM



توقيع العقد • إدخال طلبات العملاء • متابعة الخدمات

عند توقيع العقد في CRM، تنقص قطعة من المخزون ويتم تسجيل قيد محاسبي في ERP في نفس اللحظة



البيانات تتحرك آلياً

دراسة حالة FedEx :

: Oracle Cloud

أكبر شركات النقل السريع

الريادة العالمية في الشحن والخدمات اللوجستية



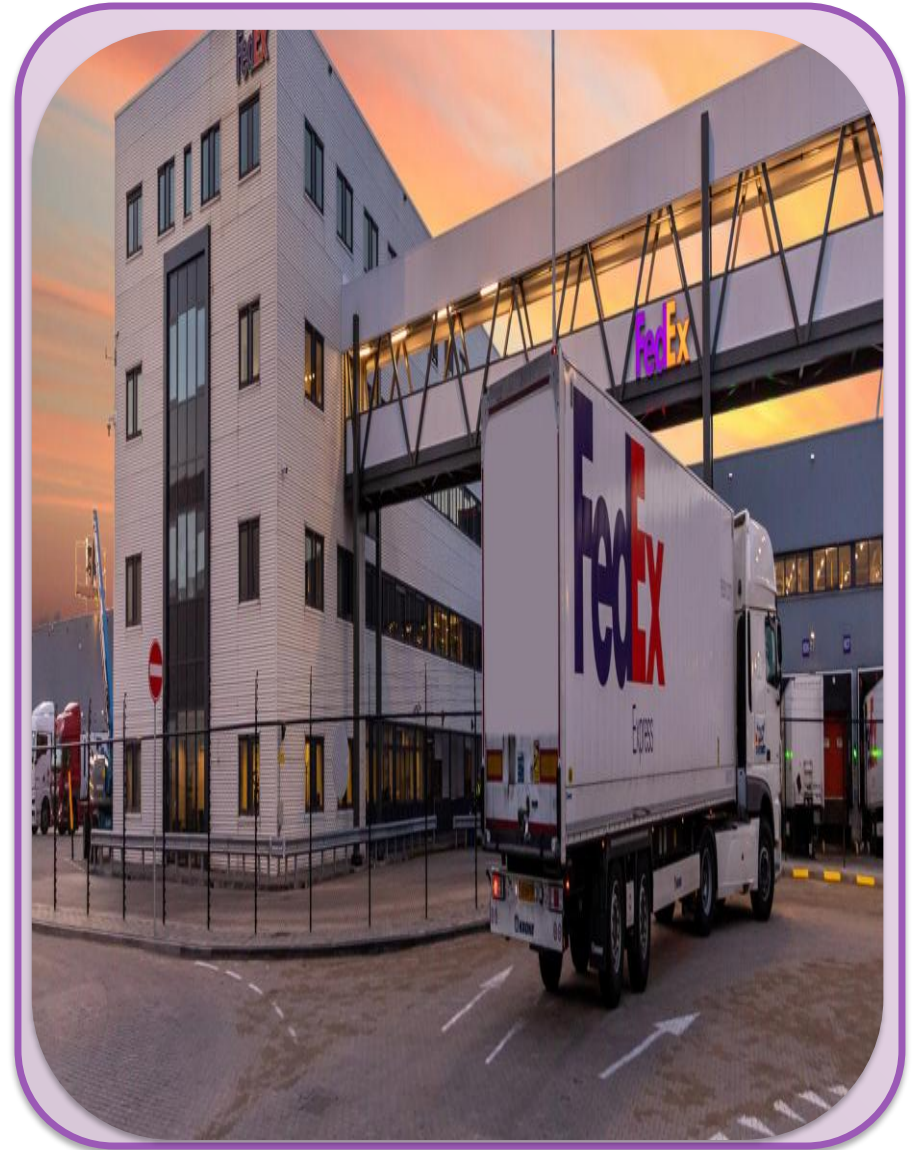
ملايين الشحنات يومياً

إدارة ملايين الشحنات عبر القارات بشكل يومي

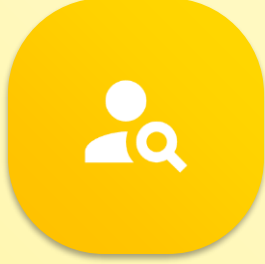


مئات الأنظمة المنفصلة

أنظمة تراكمت عبر سنوات من الاستحواذات



التحديات قبل التحول



عدم دقة بيانات العملاء

موظف المبيعات لا يملك رؤية شاملة لكل نشاط العميل مع مختلف فروع الشركة (الجوية، البرية، التجارة الإلكترونية)



بطء الإغلاق المالي

انفصال بيانات المبيعات عن البيانات المالية جعل "الإغلاق المالي" الشهري يستغرق وقتاً طويلاً جداً



تشتت الفواتير

العميل يتلقى فواتير منفصلة من أنظمة مختلفة للخدمات الجوية والبرية واللوجستية، مما يسبب إحباطاً وصعوبة في التحصيل

هذه التحديات أثرت سلباً على رضا العملاء والكفاءة التشغيلية والتحصيل المالي



الحل : Oracle Cloud Integrated Suite

التنفيذ ERP -



ترتيب الموارد اللوجستية وحساب التكاليف والضرائب

البداية CRM -



تسجيل العميل والاتفاقية في نظام Oracle CX

التحليل الذكي

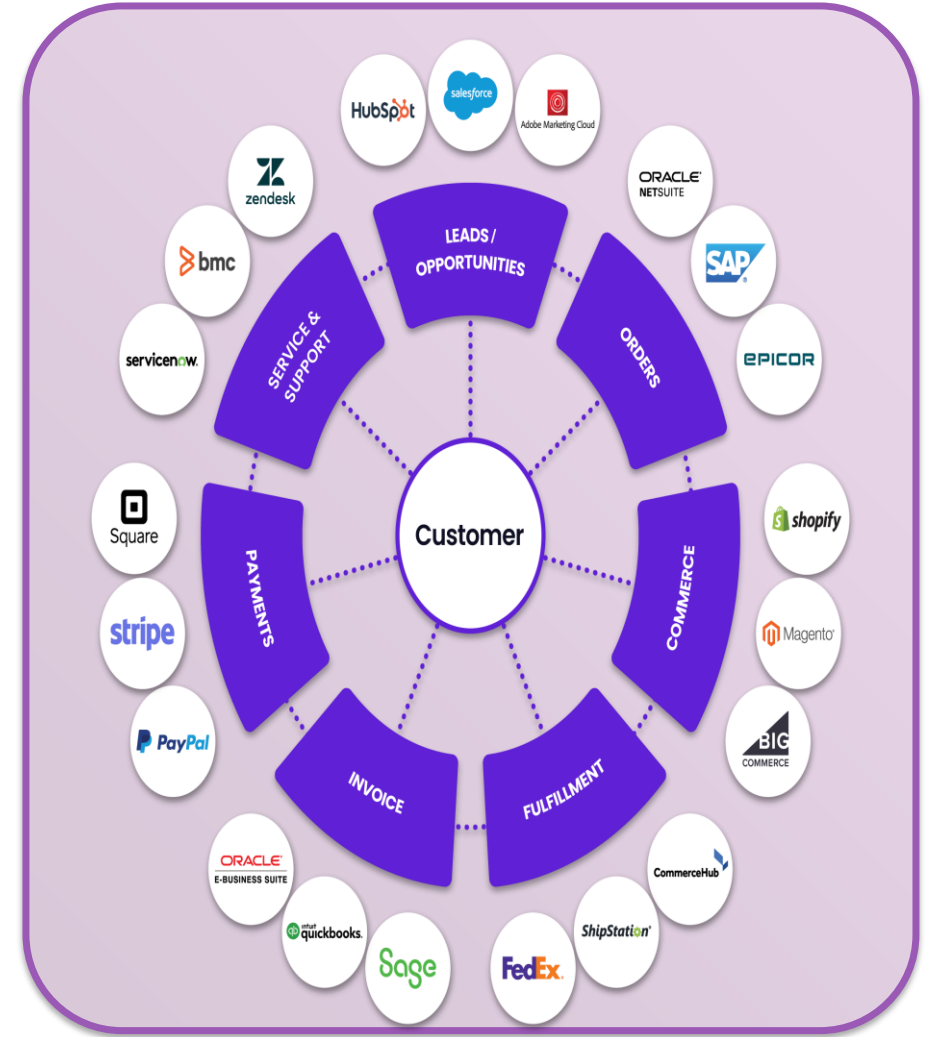


تحديد العملاء الأكثر ربحية وتقديم خصومات مخصصة

الفوترة الموحدة



فاتورة واحدة تشمل كافة خدمات العميل (بر، بحر، جو)



التكامل السلس بين Oracle CX (CRM) و Oracle Cloud ERP يضمن تدفق البيانات في الوقت الفعلي من الطلب إلى التحصيل

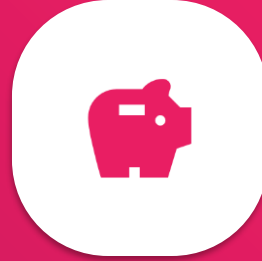
النتائج المحققة



تجربة عميل متميزة

أصبح بإمكان العميل إدارة كل تعاملاته مع FedEx من بوابة واحدة، مع رؤية واضحة لمصاريفه

بوابة عميل موحدة



كفاءة التكاليف

انخفضت تكاليف تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية بنسبة كبيرة نتيجة التخلص من تكرار البيانات

تقليل التكاليف التشغيلية



توحيد الأنظمة

تم دمج مئات الأنظمة القديمة في منصة واحدة عالمية

منصة موحدة شاملة

التكامل بين Oracle CX و Oracle Cloud ERP حقق تحولاً جذرياً في الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء



الرؤية المستقبلية

التكامل بين أنظمة إدارة علاقات العملاء وتخطيط الموارد هو المفتاح للتميز في العصر الرقمي

- كفاءة تشغيلية عالية
- تجربة عميل استثنائية
- اتخاذ قرارات مبنية على البيانات

البيانات هي القوة الأساسية

نجاح التكامل لا يكمن في شراء البرامج، بل في تدفق البيانات بسلاسة بين جميع الأقسام



التكامل الرقمي يحدث تحولاً جذرياً

الربط بين CRM و ERP يحول العمليات التقليدية إلى أنظمة ذكية في الوقت الفعلي



العميل في قلب كل قرار

كل قرار يجب أن يبني على فهم عميق لاحتياجات العميل وتوقعاته المتغيرة



البدء اليوم في رحلة التكامل الرقمي لتحقيق التميز والريادة