



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
تخصص: إدارة أعمال سنة أولى ماستر



## شركة ALDO Group

تحت إشراف  
الدكتورة:  
• برني لطيفة

من إعداد  
الطلبة:

- سقني أسامة
- غراب بلال
- شلي ابراهيم



## تعريف ادارة علاقات العملاء

مجموعة العمليات المتمثلة في جذب واكتساب الزبائن والاحتفاظ بهم من خلال تحليل وفهم متطلباتهم، مع الاستجابة بمختلف توقعاتهم، وذلك بهدف بناء علاقة قوية مع الزبائن وكسب ولائهم ورضائهم

# ERP إدارة علاقات العملاء مع

عند دمج النظامين، يتم إنشاء منصة موحدة تجمع بين بيانات العملاء (من CRM) وبيانات العمليات الداخلية (من ERP)، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، اتخاذ قرارات أكثر دقة، وتوفير تجربة عملاء أفضل. من خلال :

تكامل البيانات وتوحيد المعلومات: يمكن للفرق المعنية بالعملاء الوصول إلى هذه البيانات بسهولة، مما يساعد في تقديم خدمات مخصصة وسريعة.

إمكانية الوصول إلى بيانات شاملة عن العميل: (مثل الطلبات السابقة، حالة الفواتير، أو حالة الشحن)، يمكنهم تقديم استجابات أسرع وأكثر كفاءة، مما يعزز رضا العملاء.

تحسين إدارة الطلبات والخدمات: يمكن لمتتبع الطلبات أن يصبح أكثر سلاسة. على سبيل المثال، يمكن لفريق خدمة العملاء معرفة حالة طلب العميل مباشرة من النظام دون الحاجة إلى التواصل مع أقسام أخرى.

دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية: البيانات الموحدة من CRM و ERP تمنح الإدارة رؤية شاملة للأداء العام للشركة، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة.

تقليل التكاليف التشغيلية: من خلال تقليل الازدواجية في العمل، تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء، يمكن للشركات تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف.

تعزيز التعاون بين الأقسام: دمج CRM مع ERP يكسر الحواجز بين الأقسام المختلفة (مثل المبيعات، التسويق، المالية، والإنتاج)، مما يعزز التعاون ويساعد على تحقيق الأهداف المشتركة.

تحسين التقارير والشفافية: مع وجود بيانات موحدة من النظامين، يمكن للشركات إنشاء تقارير شاملة تجمع بين أداء العملاء والعمليات الداخلية، مما يوفر صورة واضحة عن أداء الشركة بشكل عام.

## التعريف بالشركة:

تُعد شركة ALDO Group واحدة من أبرز الشركات العالمية في مجال صناعة وتجارة الأحذية والإكسسوارات العصرية، حيث استطاعت منذ تأسيسها عام 1972 في مدينة مونتريال الكندية أن تبني سمعة قوية تستند إلى الجودة، والأناقة، والابتكار. تتميز الشركة بنموذج أعمال متكامل يشمل التصميم، والإنتاج، والتوزيع، مما يمكنها من تقديم منتجات تتماشى مع أحدث صيحات الموضة وبأسعار مناسبة لمختلف الفئات. ومن خلال علامات تجارية متعددة مثل ALDO و Call It Spring و GLOBO، نجحت المجموعة في الوصول إلى قاعدة واسعة من العملاء في أكثر من 100 دولة حول العالم. كما تُولي ALDO Group اهتمامًا كبيرًا بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

المشاكل التي كانت تواجهها ALDO Group قبل تطبيق ERP قبل تطبيق نظام ERP ، كانت ALDO Group تواجه العديد من التحديات التي أثرت على أدائها التشغيلي وكفاءتها الإدارية، ومن أبرز هذه المشاكل:

عدم  
التكامل  
بين  
الأنظمة  
المختلفة

كانت الشركة تعتمد على أنظمة متعددة وغير متكاملة لإدارة العمليات المختلفة مثل إدارة المخزون والمبيعات والمشتريات، هذا أدى إلى تشتت البيانات وعدم القدرة على الوصول إلى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب

ضعف إدارة  
علاقات  
العملاء

يكن لدى الشركة نظام مركزي لجمع بيانات العملاء وتحليلها، مما أدى إلى صعوبة في فهم احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، وبالتالي ضعف التواصل الفعال معهم

مشاكل  
في إدارة  
سلسلة  
التوريد

بسبب عدم وجود نظام موحد لتتبع المخزون والطلبات واجهت الشركة تحديات في إدارة سلسلة التوريد، مما أدى إلى تأخير في تسليم المنتجات وزيادة التكاليف التشغيلية

نقص  
الشفافية  
والرؤية  
الشاملة

كانت البيانات المالية والتشغيلية مجزأة بين الإدارات المختلفة، مما جعل من الصعب على الإدارة العليا اتخاذ قرارات استراتيجية بناء على بيانات دقيقة

التكلفة  
العالية  
للصيانة

كانت الأنظمة القديمة تتطلب تكاليف صيانة عالية، بالإضافة إلى الحاجة إلى فرق تقنية متخصصة للتعامل مع المشكلات المتكررة.

SAP Customer  
Activity Repository  
مستودع بيانات متطور )  
يجمع معلومات العملاء  
وسلوكلهم الشرائي في  
الوقت الفعلي، مما  
يساعد في تقديم  
تجربة مخصصة  
وتحسين استراتيجيات  
البيع)

ادوات من شركة SAP  
التي استعانت بها  
ALDO Group

SAP Commerce  
Cloud ( منصة )  
سحابية متخصصة في  
التجارة الإلكترونية،  
تساعد الشركات على  
تقديم تجربة تسوق  
متكاملة للعملاء عبر  
القنوات المختلفة)

هو منصة تسويقية متخصصة ضمن حلول SAP Emarsys Customer Engagement ، تركز على تعزيز تفاعل العملاء عبر تقديم تجارب مخصصة في الوقت الفعلي. تُمكن SAP هذه المنصة الشركات من إطلاق حملات تسويقية موجهة عبر قنوات متعددة، بما في ذلك البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي، بهدف زيادة ولاء العملاء ، يمكن للمسوقين تصميم وتنفيذ SAP Emarsys وتحقيق نتائج أعمال ملموسة. باستخدام استراتيجيات تسويقية تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما يسمح بتخصيص المحتوى والعروض لكل عميل بناءً على سلوكه واحتياجاته الفردية. هذا التكامل بين إدارة موارد المؤسسة والتسويق المخصص يعزز من قدرة الشركات على تقديم تجارب عملاء متميزة وتحقيق نمو مستدام.

# النتائج بعد تطبيق ERP خاصة في مجال إدارة علاقات العملاء (CRM) بعد تطبيق نظام ERP حققت : ALDO Group تحسينات كبيرة في مختلف المجالات، وخاصة في مجال إدارة علاقات العملاء (CRM) ومن أبرز النتائج

تحسين  
تجربة  
العملاء

أصبحت الشركة قادرة على جمع بيانات العملاء بشكل مركزي وتحليلها لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم بشكل أفضل، هذا ساعد في تقديم خدمات مخصصة وعروض تسويقية مستهدفة

زيادة  
الكفاءة  
التشغيلية

أدى التكامل بين الأنظمة المختلفة إلى تقليل الأخطاء وتحسين سرعة العمليات مما انعكس إيجابياً على تجربة العملاء

تعزيز  
التواصل مع  
العملاء

أصبحت الشركة قادرة على التواصل مع العملاء بشكل أكثر فعالية من خلال قنوات متعددة مثل البريد الإلكتروني الرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي بناء على البيانات المجمعة

تحسين  
معدلات  
الاحتفاظ  
بالعملاء

نتيجة لفهم أفضل لاحتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة، زادت معدلات الاحتفاظ بالعملاء وارتفعت نسبة رضاهم

تقليل  
التكاليف  
التشغيلية

أدى تحسين كفاءة العمليات إلى تقليل التكاليف التشغيلية، مما سمح للشركة بتوجيه المزيد من الموارد نحو تحسين تجربة العملاء



## أبرز النقاط حول أهمية التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء:

**إدارة المخزون بكفاءة :**  
يساعد التكامل بين أنظمة التجارة الإلكترونية ونقاط البيع ( POS ) على تقليل المرتجعات، وتحسين التوافر، وربط العملاء بالمنتجات المناسبة بناءً على المخزون والموقع والتفضيلات

**تحقيق أهداف الاستدامة :** من خلال الرقمنة وتحسين كفاءة العمليات اللوجستية، تسعى ALDO إلى تحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050، مما يثبت أن التكنولوجيا يمكن أن تدعم الاستدامة جنباً إلى جنب مع تحسين تجربة العملاء. النتيجة: تُظهر تجربة ALDO كيف أن التكنولوجيا ليست فقط أداة لتحسين العمليات، ولكنها عامل رئيسي في تقديم تجربة عملاء ممتازة، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الاستدامة.

**تحليل البيانات لتحسين قرارات التسويق :** تتيح رؤية 360 درجة لسلوك العملاء والتفاعل مع العلامة التجارية تخصيص العروض وتحسين تجربة التسوق، مما يعزز الولاء والاحتفاظ بالعملاء

**التكيف بسرعة مع توقعات المستهلكين :** بفضل البنية القابلة للتركيب للحلول الرقمية، تستطيع ALDO تحسين خدماتها بسرعة، مثل تقديم خيارات دفع وشحن مرنة وتفاعل أكثر تخصيصاً عبر المنصات الرقمية

**تعزيز الثقة وسهولة الشراء :** تقديم تجربة دفع سلسة وإدارة عمليات الشراء خلال الفترات الحرجة مثل مواسم الأعياد، مما يعزز رضا العملاء وزيادة المبيعات

**استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين التوصيات وإدارة المخزون :** يساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم توصيات مخصصة بناءً على تفضيلات العملاء، مما يساهم في تحسين تجربة التسوق والتنبؤ بالطلب بشكل أكثر دقة

## الختامة :

في الاخير ان تطبيق نظام ERP في شركة ALDO Group كان خطوة استراتيجية ناجحة ساعدت الشركة على التغلب على التحديات التشغيلية التي كانت تواجهها. من خلال تحسين إدارة البيانات، تعزيز التنسيق بين الإدارات، وتطوير إدارة علاقات العملاء، تمكنت الشركة من تحقيق نتائج مذهلة في مجالات متعددة. هذا النجاح يعكس أهمية الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والتنافسية في الأسواق العالمية.