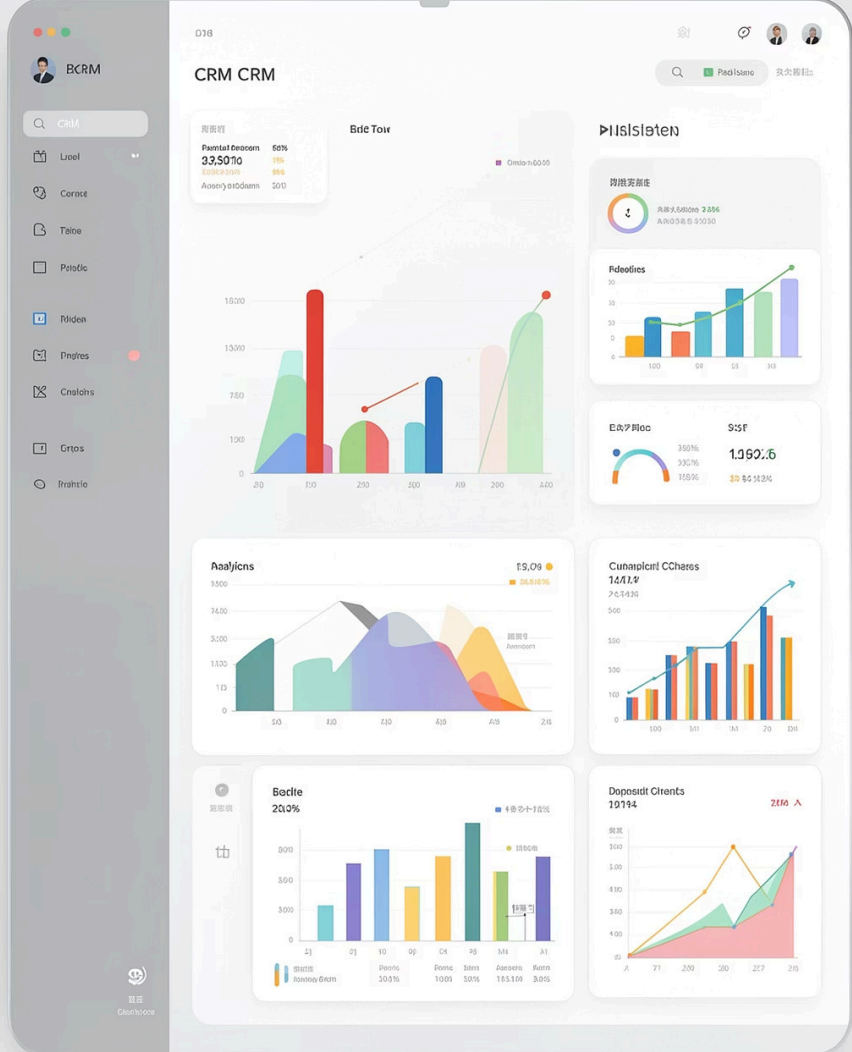


# إدارة علاقات العملاء (CRM)

## شرح عملي بسيناريو المستخدم – خطوة بخطوة





# سيناريو المستخدم



الدور

مسؤول CRM / مندوب مبيعات



الهدف

إدخال Lead، تأهيله، تحويله إلى Opportunity ثم Customer، وإنشاء عرض سعر ومتابعة ال Pipeline

# المتطلبات قبل البدء

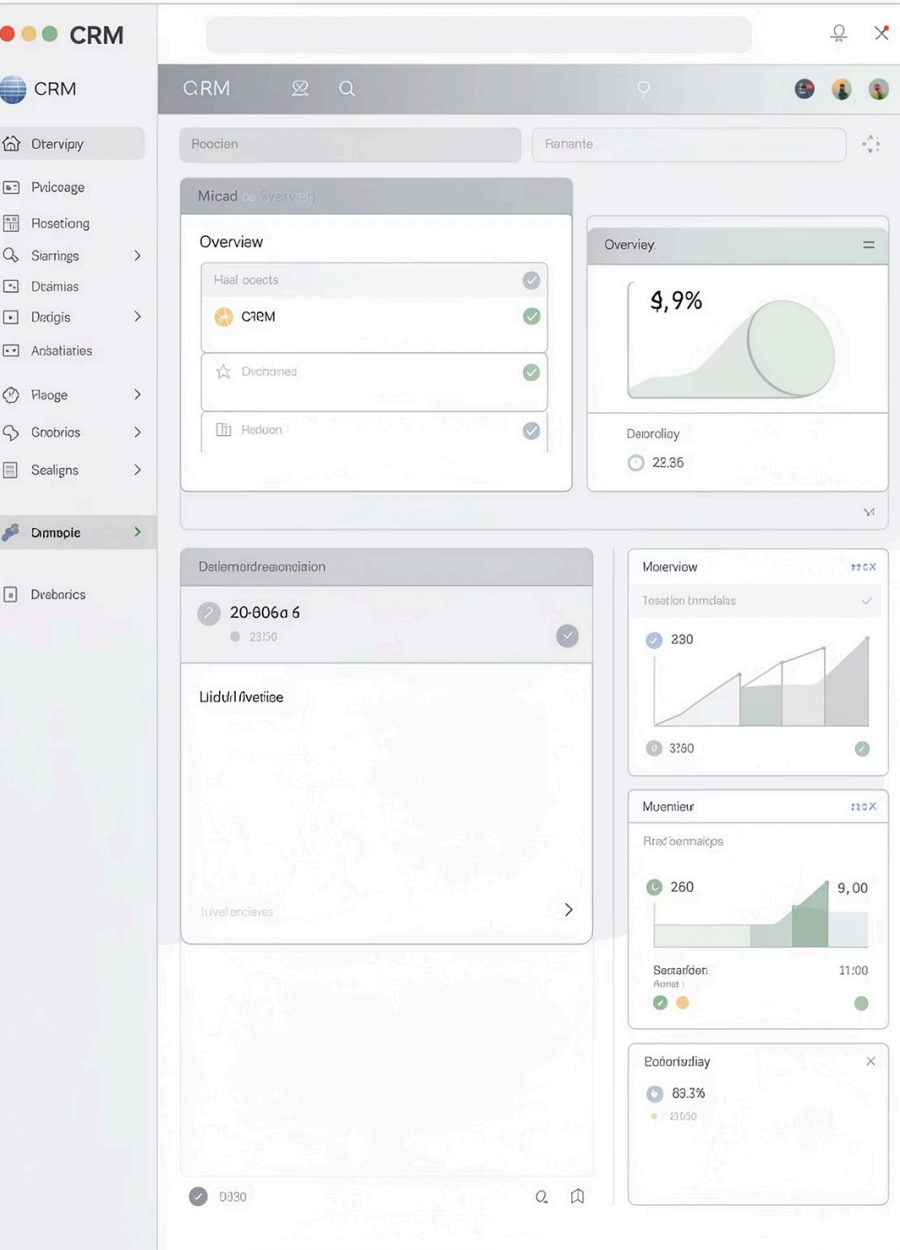
## الإعدادات الأساسية

- مراحل البيع (/ Lead status
- Opportunity stages) مُعدة
- صلاحية الوصول إلى: Lead, Opportunity, Customer

## المكونات الإضافية

- الأنشطة/المتابعات (إن كانت مفعلة)
- Quotation





# الخطوة 1 – فتح مساحة عمل CRM

01

الإجراء

الدخول إلى مساحة عمل CRM

02

النتائج المتوقعة

ظهور اختصارات CRM ولوحة المتابعة/ Pipeline

## الخطوة 2 – إنشاء Lead

فتح Lead  
جديد



إدخال البيانات

الاسم + الهاتف/البريد + المصدر + ملاحظات



حفظ

إنشاء Lead



النتائج المتوقعة: إنشاء Lead وظهوره في قائمة ال Leads

### CRM LEAD CREATION

Name

Phone

Email

Notes

## الخطوة 3 – تأهيل ال Lead

تحديث حالة ال Lead

Qualified / In Progress

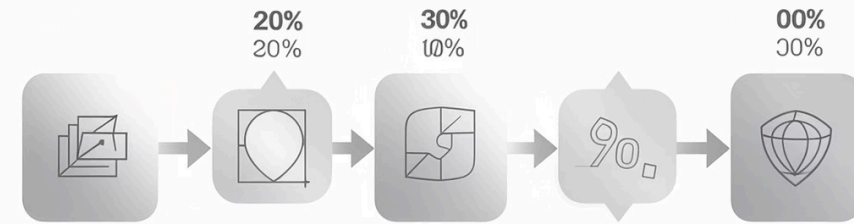
تحديد موعد متابعة

نشاط المتابعة على السجل



النتائج المتوقعة: ظهور حالة التأهيل وموعد/نشاط المتابعة على السجل

# الخطوة 4 – إنشاء Opportunity





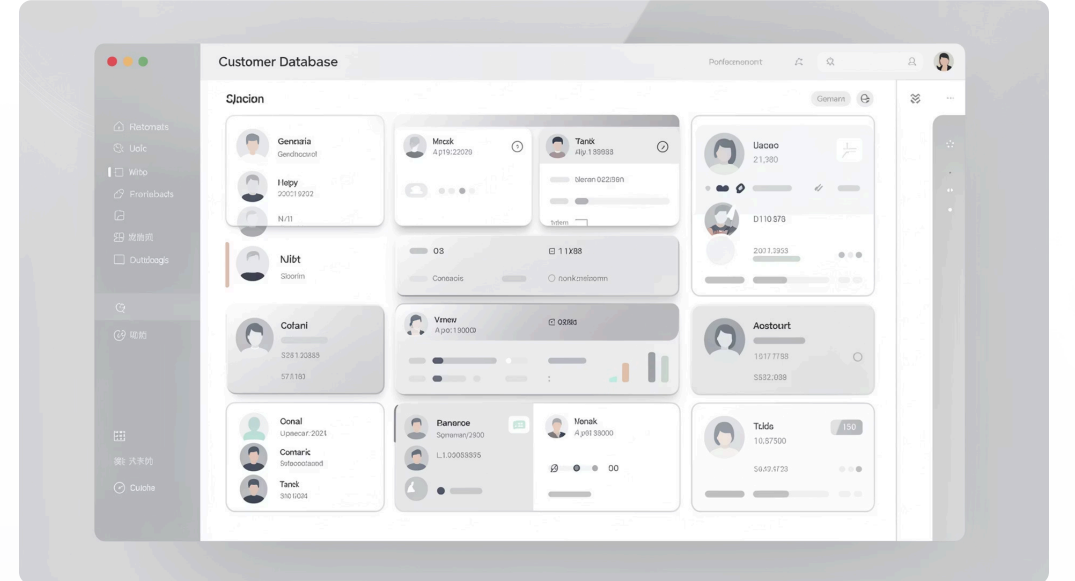
# الخطوة 5 – تحويل إلى Customer

## الإجراء

من ال Lead/Opportunity إنشاء Customer (أو الربط بعميل موجود)

## النتائج المتوقعة

إنشاء/ربط سجل عميل لاستخدامه في مستندات المبيعات





## Quotation

人少含換

Uurmlings	\$2900	\$9000
	\$59	\$2900

Terms:

Arabiont	\$2000	\$113000
Posuimes: Rsbobbaq:	\$8000	\$1220.00

Buus Cmtuant

Hemegch	\$5000	\$1120.00
Post: Pergjetinoo e Vele:	\$5000	\$160.00

Levie Roey | Gdval

Termes:

Tisic. Paclejeondcostior
Cale: Redesemesedecrovanan loondioserü Bos Caley
Sale. Sodede:alembrober

Permtion

Post Iousnacted	\$ 50	32
Rartior, Cales	410	52
Dert Darg ealy Near	\$ 50	84
Suryants	\$ 50	30

# الخطوة 6 — إنشاء عرض سعر

1

Make Quotation

من Opportunity → Make → Quotation

2

إضافة التفاصيل

الأصناف والأسعار والشروط

3

حفظ واعتماد

عرض سعر مرتبط بسجل ال CRM

# الخطوة 7 – التحقق من الـ Pipeline

الرجوع لمساحة عمل CRM

ومراجعة مرحلة الـ Opportunity وقيمتها المتوقعة

التحديث التلقائي

تحديث الـ Pipeline وعرض المرحلة والقيمة المتوقعة بشكل صحيح

## النتيجة النهائية

تحويل عميل محتمل إلى فرصة ثم عميل وإنشاء عرض سعر مع تتبع كامل داخل CRM

