

# نظام إدارة خدمة العملاء



## إدارة عروض الأسعار والعملاء المستهدفين

01

تنظيم عملية التسويق الميداني والإلكتروني وأرشفة العملاء المحتملين.

02

إمكانية إدارة عروض الأسعار ومتابعتها بشكل إلكتروني مع العميل.

03

إمكانية ارسال عروض الأسعار عبر البريد الإلكتروني الى العميل مباشرة.

04

يستطيع العميل الموافقة او الرفض او التعليق على عرض السعر من خلال الموقع الإلكتروني.

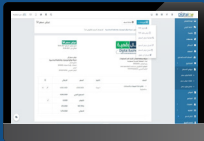
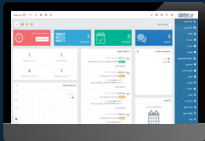
05

إمكانية تحويل عرض السعر الى فاتورة مبيعات تظهر في حساب العميل في الموقع .

06

القدرة على اخذ نظرة شاملة عن حركة العميل بسهولة . منها :  
( عروض الأسعار - الفواتير - المدفوعات المتعلقة حالة المشاريع - تذاكر الدعم الفني الاشتراكات وتجديدها )





## إدارة المشاريع

إمكانية إدارة مشاريع العملاء ومتابعتها لحظة بلحظة بكل سهولة ومرونة.

إمكانية عمل مجموعة مهام فرعية تحت المشروع وإسنادها للمستخدمين حسب الاختصاص.

إمكانية إدارة الفواتير والمدفوعات والمصروفات المتعلقة بالمشروع.

القدرة على أرشفة جميع المستندات والملفات المتعلقة بالمشروع.

إمكانية إضافة عدد من المستخدمين كأعضاء في تنفيذ هذا المشروع.

القدرة على متابعة حالات المهام والوقت المستغرق في تنفيذها وإضافة أي تعليقات عليها.

يستطيع العميل صاحب المشروع الإطلاع على مدى سير التنفيذ من خلال حسابه في الموقع وإضافة تعليقاته.

# إدارة تذاكر الدعم الفني

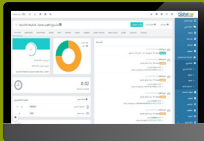
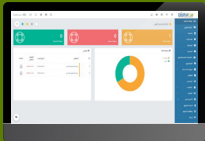
01 إمكانية إنشاء تذاكر الدعم الفني بعدة طرق مختلفة (داخليا - عبر البريد الإلكتروني - عبر بوابة العملاء الإلكترونية.

02 إمكانية تقسيم تذاكر الدعم الفني إلى عدة مستويات حسب الأولوية وتحديد مدة زمنية لإغلاق التذكرة.

03 القدرة على إنشاء ردود آلية لتسهيل عملية الدعم الفني والرد على العملاء.

04 القدرة على تحويل التذكرة من قسم لآخر حسب الإحتياجات والصلاحيات.

05 إظهار إشعارات للقسم المختص في حال مرور فترة إغلاق التذكرة المحدد بدون إجراء تغيير عليها.



# الإدارة الداخلية وتنظيم سير العمل

01 إمكانية إضافة جميع المستخدمين  
كلًا بحسب الصلاحيات المخصصة له.

02 إمكانية إرسال التعميمات للإدارة  
إلكترونياً.

03 إمكانية إدارة الأنشطة والأحداث  
للمنشأة بمختلف فروعها ومواقعها.

04 إمكانية إدارة دوام الموظفين يدوياً من  
خلال موقع CRM JI.

05 إمكانية متابعة وعرض تقرير ملخص عن  
أداء الموظفين وإنجازاتهم.

06 إمكانية عرض ومتابعة تذاكر الدعم  
الفني الغير مغفلة ومعالجتها.

07 شات داخلي بين جميع مستخدمي نظام  
CRM JI.

08 القدرة على بناء قاعدة معرفة  
Knowledge Base وذلك كمرجع للأهم  
الأسئلة والأجوبة لعملائك.

09 إمكانية إرسال طلب إجازة وانتظار  
الاعتماد أو الرفض من الإدارة.



10 إدارة الأحداث الداخلية وعمل جدول زمني يوضح جميع التواريخ المهمة.

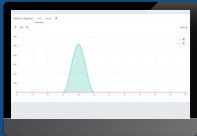
11 الحصول على تقارير توضح الخدمات المنتجات الأكثر طلباً وعدد طلبات الدعم الفني المتعلقة بها.

12 الحصول على تقارير توضح مدى إنجاز كل مستخدم.

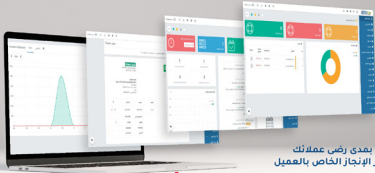
13 الحصول على تقارير توضح مدى إنجاز كل مشروع بالنسبة المطلوبة.

14 يوفر الموقع مخططات Gant الرسومية لتسهيل عرض التقارير بطريقة احترافية ومفيدة.

15 يمكن عمل أكثر من مخطط داشبورد Dashboard لتحكم أسهل ورؤية أكبر قدر ممكن من المعلومات بسهولة.



# أرسل عروض الاسعار إلى عملائك إلكترونياً وتميز بالحدثة والتطور



كن على معرفة بمدى رضى عملائك  
من خلال تقارير الإنجاز الخاص بالعميل



**DigitalCRM**  
نظام إدارة خدمة العملاء

    @Aamalsoft  [www.aamalsoft.com.sa](http://www.aamalsoft.com.sa)