JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في تطبيق أنظمة CRM وإدارتها

31 مايو – 11 يونيو 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في تطبيق أنظمة CRM وإدارتها

المرجع: 7376_236 **التاريخ:** 31 مايو – 11 يونيو 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 9500

تطبيق أنظمة CRM وإدارتها دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمسؤولي إدارة أنظمة CRM ومحللي الأعمال في تقنية المعلومات ومديري عمليات المبيعات، يعود منها المشاركون بخارطة طريق لتطبيق نظام CRM وحوكمته في جهاتهم. فكثير من الجهات تشتري منصات CRM قادرة ثم تجد خلال عام من التشغيل بيانات ضعيفة واستخداما محدودا وتقارير لا يثق بها أحد. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة تطبيق أنظمة CRM وإدارتها لمن يعدون هذه المنصات ويشغلونها.

لماذا يهم تطبيق أنظمة CRM وإدارتها الآن

ثلاث قوى تشكل عمل أنظمة CRM اليوم: منصات سحابية تطلق خصائص جديدة عدة مرات في السنة، وفرق مبيعات وخدمة تتوقع أدوات متنقلة ومؤتمتة ومترابطة، وقيادات تريد رؤية واحدة موثوقة لخط الفرص والحالات. الجهات التي تحسن تطبيق النظام وإدارته تحصل على توقعات دقيقة وحل أسرع للحالات وجهد يدوي أقل، أما غيرها فتنتهي بسجلات مكررة وجداول بيانات موازية للنظام ومستخدمين يلتفون عليه بأدوات جانبية غير معتمدة. وتستند الدورة إلى أسلوب ترتيب المتطلبات MoSCoW، ونموذج التغيير ADKAR، وأبعاد جودة البيانات المعروفة كالاكتمال والدقة والحداثة.

المستفيدون من تطبيق أنظمة CRM وإدارتها

- مسؤولو إدارة الأنظمة الذين يعدون الكائنات والحقول والصلاحيات وقواعد الأتمتة
- محللو الأعمال في تقنية المعلومات الذين يجمعون المتطلبات ويحولونها إلى تصميم للنظام
- مديرو عمليات المبيعات المسؤولون عن مراحل خط الفرص والتنبؤ وقواعد المناطق
- قادة عمليات الخدمة الذين يديرون طوابير الحالات والاستحقاقات وقواعد التصعيد
- مختصو التكامل الذين يربطون CRM بأنظمة المالية والتسويق والخدمة

تستفيد الجهات أكثر حين ترسل مسؤول إدارة النظام مع مدير عمليات المبيعات أو الخدمة، إذ تصمم خيارات الإعداد وإجراءات العمل عندها معا.

قدرات تطبيق أنظمة CRM وإدارتها

يتدرب المشاركون على تحويل احتياجات العمل إلى إعداد لنظام CRM يتبناه المستخدمون ويستطيع المسؤولون الحفاظ عليه إصدارا بعد إصدار.

- تحديد متطلبات النظام بقصص المستخدمين وأولويات MoSCoW — اللجان التوجيهية
- تصميم نماذج بيانات تغطي الحسابات وجهات الاتصال والفرص والحالات — مهندسو الحلول
- بناء مسارات أتمتة وقواعد موافقات دون تخصيص هش — مسؤولو إدارة الأنظمة
- اختبار التكاملات وترحيل البيانات بفحوص المطابقة — قادة مشاريع تقنية المعلومات
- تقييم تبني المستخدمين بمقاييس الدخول والنشاط واكتمال البيانات — قادة المبيعات والخدمة
- تطبيق ضبط التغيير وإدارة الإصدارات بعد التشغيل — مجالس حوكمة النظام

مصطلحات تطبيق أنظمة CRM وإدارتها الأساسية

- نموذج البيانات — بنية الكائنات والحقول والعلاقات التي تحفظ معلومات العملاء داخل منصة CRM.
- مرحلة خط الفرص — خطوة محددة في مسار البيع لها معايير دخول واحتمالية تستخدم في التنبؤ.
- إدارة الحالات — تسجيل طلبات خدمة العملاء وتوجيهها وحلها داخل النظام.
- أتمتة سير العمل — قواعد تطلق المهام أو التحديثات أو الإشعارات أو الموافقات دون تدخل يدوي.
- ترحيل البيانات — نقل السجلات من الأنظمة القديمة وتنقيتها إلى منصة CRM الجديدة.
- بيئة الاختبار المعزولة — نسخة منفصلة من النظام تستخدم لبناء التغييرات واختبارها قبل إطلاقها للمستخدمين.

تطبيق أنظمة CRM وإدارتها يوما بيوم

اليوم 1: مشهد منصات CRM ودراسة الجدوى

- فئات منصات CRM — سحابات المبيعات والخدمة والتسويق والقطاعات
- دراسة جدوى النظام — التكاليف والمنافع ومقاييس النجاح
- توثيق الإجراءات الحالية — طريقة عمل المبيعات والخدمة اليوم
- بيان رؤية النظام — النتائج التي تنتظرها القيادة منه
- رسم أصحاب المصلحة والرعاة — صلاحيات القرار في إطلاق النظام

اليوم 2: المتطلبات واختيار المنصة

- كتابة قصص المستخدمين — الأدوار والاحتياجات ومعايير القبول
- ترتيب الأولويات وفق MoSCoW — ما يجب وما ينبغي وما يمكن وما لن يكون
- مصفوفة تقييم الموردين — الملاءمة الوظيفية والكلفة والدعم
- العروض التوضيحية المكتوبة مسبقا — اختبار الموردين على سيناريوهات حقيقية
- تخطيط التراخيص والإصدارات — مواءمة المستخدمين مع القدرات

اليوم 3: تصميم نموذج البيانات

- تصميم الكائنات الأساسية — الحسابات وجهات الاتصال والعملاء المحتملون والفرص والحالات
- الحقول المخصصة وقواعد التحقق — إدخال البيانات بشكل صحيح من البداية
- أنواع العلاقات — الروابط والتسلسلات الهرمية والكائنات الوسيطة
- أنواع السجلات وتخطيط الصفحات — تكييف العرض حسب الدور
- نموذج الأمان — الملفات التعريفية والأدوار وقواعد المشاركة

اليوم 4: إعداد خط الفرص وإدارة الحالات

- إعداد مسار البيع — المراحل ومعايير الدخول والاحتمالات
- فئات التنبؤ وقواعد المناطق — توقعات إيرادات موثوقة
- طوابير الحالات وقواعد الإسناد — توجيه الطلبات إلى الفريق المناسب
- الاستحقاقات ومستويات الخدمة — مؤقتات الاستجابة والحل
- مقالات المعرفة داخل النظام — إجابات مرتبطة بأنواع الحالات

اليوم 5: الأتمتة وسير العمل

- تصميم قواعد سير العمل — المحفزات والشروط والإجراءات
- مسارات الموافقات — الخصومات والعقود والاستثناءات
- قوالب البريد والتنبيهات — إشعارات في وقتها دون إزعاج
- منشئات التدفق منخفضة الترميز — أتمتة دون تخصيص ثقيل
- حصر قواعد الأتمتة — تجنب القواعد المتعارضة والمكررة

اليوم 6: التكاملات وترحيل البيانات

- معمارية التكامل — الربط المباشر والبرمجيات الوسيطة وواجهات API
- التكامل مع المالية وأنظمة ERP — الطلبات والفواتير والوضع الائتماني
- الربط مع أتمتة التسويق — تسليم العملاء المحتملين وإسناد الحملات
- تخطيط ترحيل البيانات — المطابقة والتنقية وتسلسل التحميل
- فحوص مطابقة الترحيل — إثبات وصول السجلات كاملة

اليوم 7: إدارة جودة البيانات

- أبعاد جودة البيانات — الاكتمال والدقة والاتساق والحداثة
- قواعد إدارة التكرار — مطابقة السجلات ودمجها
- أدوار أمانة البيانات — مالكون لحقول العملاء الرئيسية
- لوحات جودة البيانات — كشف الفجوات قبل أن تضلل التقارير
- خدمات الإثراء والتحقق — إبقاء السجلات محدثة

اليوم 8: تبني المستخدمين والتغيير

- نموذج التغيير ADKAR — الوعي والرغبة والمعرفة والقدرة والتعزيز
- مسارات تدريب حسب الدور — البائعون وموظفو الخدمة والمديرون والمسؤولون
- شبكات المستخدمين المتقدمين — دعم الأقران داخل كل فريق
- مقاييس التبني — الدخول وتسجيل الأنشطة واكتمال الحقول
- حلقات الملاحظات — جمع طلبات التحسين من المستخدمين

اليوم 9: لوحات المؤشرات والتقارير والحوكمة

- تصميم تقارير النظام — خط الفرص وأعمار الحالات وعروض النشاط
- لوحات القيادة التنفيذية — دقة التنبؤ وأداء الخدمة
- إدارة الإصدارات — البيئات المعزولة والاختبار ونوافذ النشر
- مجلس ضبط التغيير — ترتيب التحسينات واعتمادها
- حالات قطاعية — خطوط فرص التوزيع وحالات خدمة المرافق

اليوم 10: ممارسة خارطة طريق تطبيق نظام CRM وحوكمته

- مراجعة قائمة المتطلبات — تطبيق أولويات MoSCoW من اليوم 2
- استعراض نموذج البيانات — اختبار تصميم اليوم 3 مع الزملاء
- فحص خطة التبني — إجراءات ADKAR من اليوم 8 لكل فئة مستخدمين
- مسودة نموذج الحوكمة — قواعد الإصدار والتغيير من اليوم 9
- خارطة طريق تطبيق نظام CRM وحوكمته — المراحل والمالكون والضوابط والمقاييس

تطبيق تطبيق أنظمة CRM وإدارتها بعد الدورة

- إجراء تدقيق لجودة بيانات الحسابات وجهات الاتصال وفق الأبعاد الأربعة، ونشر خطة تنقية مع أمناء بيانات محددين.
- تأسيس مجلس لضبط التغيير يراجع طلبات تحسين النظام شهريا وفق أولويات MoSCoW ونوافذ الإصدار.

أسئلة حول تطبيق أنظمة CRM وإدارتها

ما تطبيق أنظمة CRM وإدارتها، ولماذا يهم الآن؟

هو عمل اختيار منصة CRM وإعدادها وربطها وتشغيلها حتى تعتمد عليها فرق المبيعات والخدمة. وتزداد أهميته لأن المنصات تتغير باستمرار، والمستخدمون يتوقعون الأتمتة، والقيادات تريد رؤية واحدة موثوقة للعملاء.

من أكثر المستفيدين من دورة تطبيق أنظمة CRM وإدارتها؟

يستفيد أكثر مسؤولو إدارة الأنظمة ومحللو الأعمال في تقنية المعلومات ومديرو عمليات المبيعات. ويستفيد كذلك قادة عمليات الخدمة ومختصو التكامل، لأن توجيه الحالات والاستحقاقات والربط مع أنظمة المالية والتسويق تعتمد على خيارات تصميمهم.

كيف يختلف تطبيق أنظمة CRM وإدارتها عن دورة استراتيجية إدارة علاقات العملاء؟

يركز على طريقة بناء المنصة وتشغيلها لا على استراتيجية العلاقة. فدورة الاستراتيجية تحدد أهداف دورة الحياة واقتصاديات الولاء، أما هنا فتصمم نماذج البيانات والأتمتة والتكاملات وخطط التبني والحوكمة بعد التشغيل.

ماذا تعود به من دورة تطبيق أنظمة CRM وإدارتها؟

تعود بخارطة طريق لمنصة CRM في جهتك. تتضمن قائمة متطلبات مرتبة، ونموذج بيانات مراجعا، وخطة تبن لكل فئة مستخدمين، ونموذج حوكمة للإصدارات وطلبات التغيير.

تطبيق أنظمة CRM وإدارتها: الطريق إلى الأمام

تحدد خارطة طريق تطبيق نظام CRM وحوكمته أولا القدرات التي تطلق في الإصدار القادم ومن يعتمد التغييرات اللاحقة. ويستخدمها مسؤولو إدارة النظام ومحللو الأعمال ومديرو العمليات لتنسيق أعمال الإعداد والتدريب والبيانات. وبعد أول استخدام لها تستحق مقاييس التبني المراجعة، لأن الاستخدام الفعلي يكشف الخصائص التي تحتاج إلى تبسيط قبل إضافة خصائص جديدة.