Araiqa
Simplify.Elevate. أرايقة

إدارة علاقات العملاء والمبيعات

Wasl
وصل

اعرف الخطوة التالية في كل صفقة

اجمع مسؤولية متابعة العملاء المحتملين وعروض الأسعار وسجل التواصل في مساحة مبيعات واحدة، من أول استفسار حتى أمر البيع.

مساحة المبيعات

عملاء محتملون	فرص مؤهلة	عروض أسعار	متابعات
24	18	12	6

حالات المتابعة

- قيد المراجعة
- معتمد

حركة العمل



تصوّر توضيحي للواجهة. بيانات افتراضية وليست نتائج فعلية للعملاء.

منظور الأعمال

عميل واحد.
سجل واحد.
خطوة تالية واضحة.

قبل الاتصال بالعميل، راجع اسم المسؤول عن الفرصة، وما نوقش في آخر محادثة، وما إذا كان الفريق قد أعدّ عرض سعر بالفعل. بهذه التفاصيل يستطيع مسؤول المبيعات متابعة الحديث من حيث انتهى، دون أن يطلب من العميل إعادة شرح احتياجه.

منظور الأعمال

سجل عميل واحد يجمع تفاصيل التواصل

قد يتأخر الرد على استفسار مهم حين لا يتضح من سيتولى التواصل التالي. يتيح وصل لفريق المبيعات إسناد العميل المحتمل ومتابعة فرصه وتسجيل محادثاته وإعداد عروض الأسعار. وتستفيد فرق التسويق وخدمة العملاء والإدارة من سجل العميل نفسه وفق طرق العرض والصلاحيات المناسبة لمسؤولياتها.

Wasl
وصل

بيانات مترابطة. رؤية أوضح.

لمن صُمّم الحل؟

- فرق المبيعات ومديروها
- فرق التسويق وإدارة الحملات
- فرق خدمة العملاء وإدارة الحسابات

القيمة في العمل اليومي

أربع نقاط تصنع الفرق

1 مسؤول واضح لكل فرصة

سجّل العميل المحتمل وقيّم أولويته وأسند متابعته إلى مسؤول محدد. اجمع تفاصيل التواصل ومهمة المتابعة ومرحلة الصفقة ليعرف الفريق الخطوة التالية.

2 عروض أسعار تقود إلى أمر البيع

أعدّ عرض السعر ضمن مسار المبيعات وحوّله إلى أمر بيع. وعند تهيئة الربط، يمكن وصل الالتزام تجاه العميل بعمليات المخزون والمالية.

3 سجل مشترك للفرق التي تتعامل مع العميل

احتفظ بالحالات والمستندات والتفاعلات ضمن سجل العميل، ليطّلع الزميل الذي يتولى الحساب على المناقشات السابقة قبل أن يتواصل مع العميل من جديد.

4 توقعات تستند إلى مسار المبيعات

راجع مرحلة كل صفقة وقيمتها واحتمال إغلاقها والمسؤول عنها بدلاً من الاكتفاء بإجمالي المبيعات. ويمكن للمدير مناقشة ما تستند إليه التوقعات مع أصحاب الصفقات.

القدرات الأساسية

قدرات مترابطة لعملك

01 تسجيل العملاء المحتملين وإسناد المتابعة

سجّل الاستفسارات في سجلات العملاء المحتملين وقيّمها وحدّد المسؤول عن المتابعة. واستعن بسجل العميل والمهام والتذكيرات للتخطيط للتواصل المقبل.

02 إدارة الصفقات ومسار المبيعات

نظّم الفرص بحسب المرحلة والمسؤول واحتمال الإتمام. ويساعد مسار المبيعات المرئي على التمييز بين العميل المحتمل والفرصة المؤهَّلة والعرض المقترح والصفقة قيد التفاوض.

03 عروض الأسعار وأوامر البيع

أنشئ عروض أسعار للعملاء وحوّل العروض المقبولة إلى أوامر بيع. وحدّد عند إعداد منظومة أرايقة عمليات التحقق من الكميات المتاحة وكيفية انتقال بيانات الطلب إلى المالية.

04 الحملات ومتابعة الاستجابات

نسّق الحملات ورسائل البريد الجماعية وتابع الاستجابات وحوّل الاهتمام الملائم إلى عملاء محتملين لفريق المبيعات. واستخدم القوالب واستيراد البيانات وفق ما يشمله الإعداد.

05 حالات العملاء ومستنداتهم

دوّن تفاعلات العملاء ومستنداتهم الداعمة وسجّل حالات الخدمة وتابع معالجتها. وتساعد صلاحيات الأدوار فريقي المبيعات والخدمة على الرجوع إلى السجل المناسب عند تسليم الحساب.

06 توقعات المبيعات والتقارير الإدارية

اطّلع على تقديرات المبيعات وقيمة الفرص والنتائج المحتملة استناداً إلى المراحل التي يحدّثها مسؤولو الصفقات. وتساعد لوحات المعلومات والتقارير الديناميكية المديرين على مقارنة نشاط فرقهم.

رحلة العمل

من الاستفسار الأول إلى أمر البيع

اعتمد على السجل المشترك أثناء انتقال الفرصة من التأهيل إلى عرض السعر والتفاوض وصولاً إلى الطلب المتفق عليه.

1

سجّل العميل وحدّد المسؤول

سجّل الاستفسار وبيانات التواصل وقيّم العميل المحتمل، ثم أسند إلى أحد أفراد فريق المبيعات مسؤولية التواصل التالي.

2

أهّل الفرصة

دوّن احتياج العميل وحدّث مرحلة الصفقة واحتمال إتمامها، ثم حدّد مهمة أو تذكيراً بالمتابعة.

3

أعدّ عرض السعر

استعن بتفاصيل الفرصة لإعداد عرض السعر وسجّل انتقال الصفقة إلى مرحلة العرض ليتمكن الفريق من متابعة رد العميل.

4

تابع التفاوض

حدّث التوقعات وسجل الصفقة مع تقدّم النقاش، واجمع الملاحظات والمستندات ليستفيد منها الزملاء المشاركون في البيع.

5

حوّل العرض المقبول

حوّل عرض السعر إلى أمر بيع وانقل المعلومات ذات الصلة إلى المخزون والمالية عند تهيئة عمليات الربط المطلوبة.

متصل بسير عملك

يمكن تحويل عروض الأسعار إلى أوامر بيع تخدم مسارات المخزون والمالية المهيأة. / يمكن لمخزن إتاحة التحقق من الكميات المتوفرة لعروض الأسعار وأوامر البيع. / تربط استجابات الحملات أنشطة التسويق بمتابعة فريق المبيعات.

الرؤية التي تدعم القرار

إجابات أوضح لخطوتك التالية

مَن يتولى المتابعة التالية؟

راجع المسؤول عن العميل المحتمل والمهمة المخططة والتذكير ليتضح من سيتولى التواصل المقبل.

في أي مرحلة تتركّز الصفقات؟

قارن الفرص حسب مرحلة المسار لتعرف توزيعها بين التأهيل والعروض والتفاوض والصفقات التي اكتملت.

ما أساس توقعات المبيعات؟

راجع قيمة الصفقة ومرحلتها واحتمال إتمامها مع المسؤول عنها قبل إدراجها ضمن توقعات المبيعات الإجمالية.

ما الموضوعات التي ناقشها العميل سابقاً؟

اطّلع على سجل التواصل والمستندات وحالات الخدمة قبل الرد، لتبدأ المحادثة من المعلومات التي سبق توثيقها.

مثال تطبيقي توضيحي

مثال توضيحي: عرض سعر يحتاج إلى التحقق من المخزون

يؤهّل مسؤول المبيعات استفساراً من موزّع ويُعدّ عرض سعر. وعند تهيئة الربط بالمخزون، يتحقق الفريق من الكمية المتاحة قبل تأكيد الطلب. يسجّل مسؤول المبيعات النقاش ويحدّد موعد الاتصال المقبل ويحوّل العرض المقبول إلى أمر بيع. ويمكن لخدمة العملاء الرجوع لاحقاً إلى سجل التواصل وفق صلاحياتها.

1

مسؤول محدد عن الفرصة

2

أمر بيع مرتبط بعرضه

3

سياق واضح للتواصل المقبل

يتحدد التنفيذ وفق احتياجاتك

حدّد مراحل مسار المبيعات وصلاحيات الأدوار وتنسيق الاستيراد وربط العروض بالأوامر أثناء الإعداد. وتبقى توقعات المبيعات تقديرات لا ضماناً لإتمام الصفقات.

مثال توضيحي، وليس دراسة حالة لعميل.

خطوتك التالية

لنبدأ بسير عملك

رحلة تهيئة واضحة

1
تحديد النطاق
نتفق على سير العمل والأولويات.

2
التهيئة
نجهّز البيانات والأدوار والقواعد.

3
التحقق
نراجع النتائج والمسؤوليات.

4
بدء التشغيل
نؤكد الجاهزية وترتيبات الدعم.

أسئلة تستحق الإجابة

هل يمكن استيراد جهات الاتصال الحالية؟
يمكن التخطيط لاستيراد جهات الاتصال أثناء الإعداد. شارك تنسيق بياناتك مع الفريق لتحديد الحقول والتحضير المطلوب وطريقة الاستيراد.

هل يمكن تخصيص صلاحيات كل فريق؟
نعم. يدعم وصل تعدد المستخدمين والأدوار، بما يتيح لفرق المبيعات والتسويق والخدمة العمل من سجل عميل مشترك وفق الصلاحيات المناسبة.

هل يؤدي كل عرض سعر إلى تحديث المخزون تلقائياً؟
لا يمثل عرض السعر في حد ذاته حركة مخزون. وتعتمد إمكانات التحقق من التوفر ومعالجة الطلب لاحقاً على المنتجات المختارة والإعدادات المتفق عليها لفريقك.

تعرّف على الحل مع فريق أرايقة

+966 55 095 4779

sales@araiqa.sa

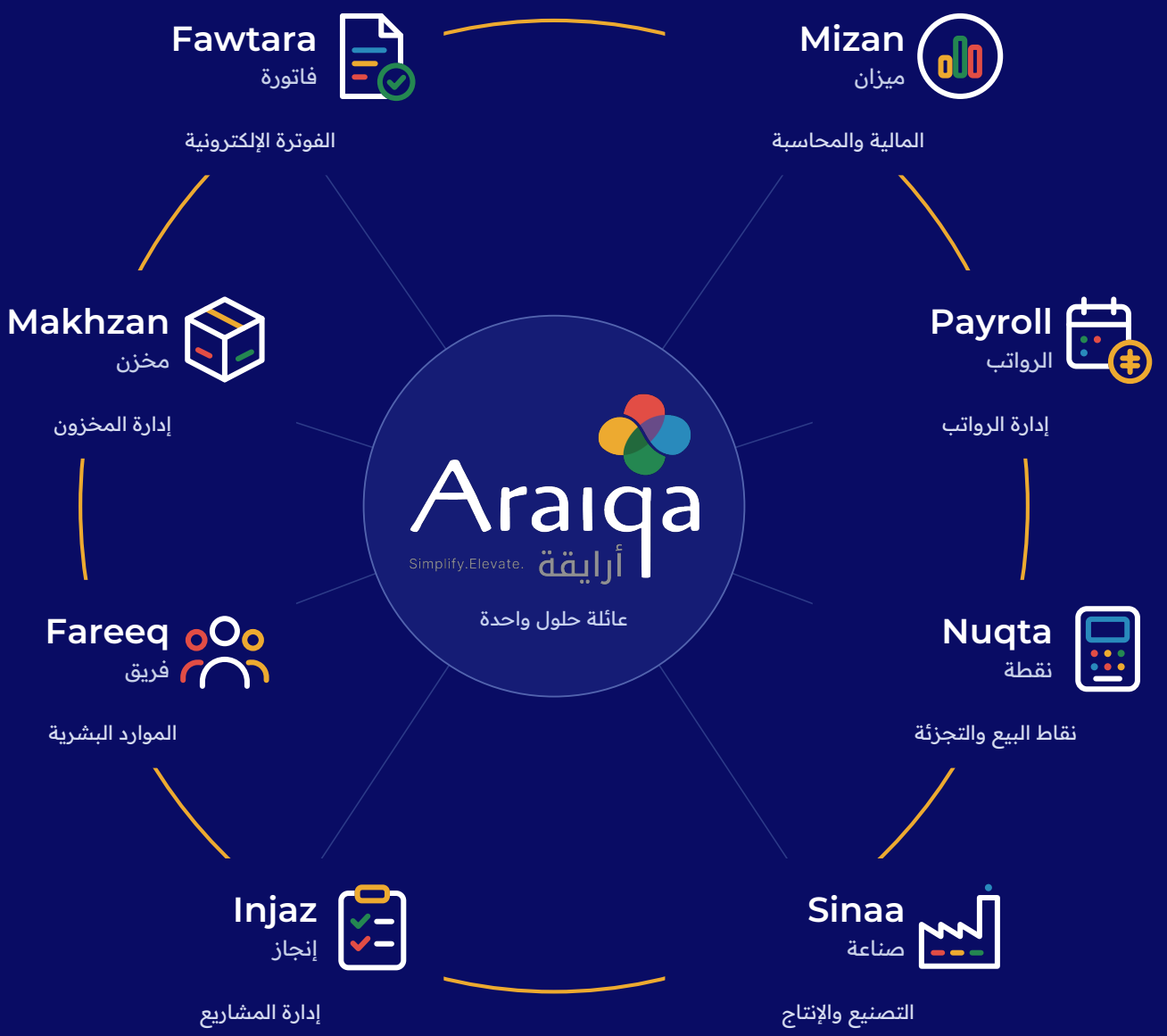
www.araiqa.sa

Araiqa
Simplify.Elevate. أرايقة

عائلة منتجات أرايقة

حلول أخرى، وإمكانات أكثر

ثمانية حلول أخرى لتواكب الخطوة التالية في أعمالك.



تواصل معنا

شركة مايبرو سوفت جلوبال إنوفيشنز

MAIPRO SOFT GLOBAL INNOVATIONS Company

www.araiqa.sa | www.maiprosoft.sa

sales@araiqa.sa | info@maiprosoft.sa

+966 55 095 4779

جلف سبيسز، مكتب 009، الطابق الثالث، مبنى 3539
شارع نعيم بن حماد، حي الوزارات، الرياض 12622، المملكة العربية السعودية

اكتشف وصل