

تقرير نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

نظرة عامة على النظام

يتضمن نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) مجموعة شاملة من الوحدات والواجهات المصممة لإدارة العمليات التجارية والموارد البشرية بكفاءة عالية.

الوحدات الأساسية للنظام

1. لوحة التحكم الرئيسية

الوصف: واجهة شاملة لعرض نظرة عامة على عمليات التشغيل والإحصائيات التفصيلية.

المكونات الرئيسية:

- عمليات التشغيل (العمليات المكتملة)
- المهام (المهام المكتملة)
- الإجراءات (إجمالي الإجراءات)
- رسومات بيانية توضيحية لإحصائيات النظام

مستوى الصلاحية: مدراء النظام والمشغلون فقط

2. إدارة العملاء

الوصف: واجهة متكاملة لعرض وإدارة جميع العملاء المسجلين في النظام (ملاك الشركات).

بيانات العميل:

- صورة العميل الشخصية
- رقم الهاتف
- الموقع الجغرافي
- نوع النشاط التجاري
- تاريخ التسجيل
- حالة العميل
- الشركة التابعة

الوظائف المتاحة:

- إضافة عميل جديد (مدراء النظام فقط)
- البحث عن عميل محدد

3. إدارة المقالات

الوصف: واجهة لعرض وإدارة جميع المقالات في النظام مع تتبع حالة النشر.

بيانات المقال:

- عنوان المقال
- ملخص المقال
- محتوى المقال
- صورة المقال
- حالة النشر (منشور/مسودة)

مستوى الصلاحية: مدراء النظام (Admins) فقط

4. إدارة المستخدمين

الوصف: نظام شامل لإدارة جميع المستخدمين المسجلين على المنصة.

بيانات المستخدم:

- الاسم الكامل
 - البريد الإلكتروني
 - رقم الهاتف
 - كلمة المرور (أول حرف من الاسم + الأرقام من 1 إلى 8)
-

5. إدارة مقاطع الفيديو

الوصف: واجهة متخصصة لعرض وإدارة جميع مقاطع الفيديو في النظام.

بيانات مقاطع الفيديو:

- العنوان
- الوصف التفصيلي
- رابط الفيديو
- حالة النشر (منشور/غير منشور)
- أزرار التحكم (حذف/تعديل)

مستوى الصلاحية: مدراء النظام (Admins) فقط

6. إدارة الموظفين

الوصف: نظام متكامل لإدارة جميع الموظفين المضافين من مصادر متنوعة (طلبات الانضمام، الشركات، المدراء).

بيانات طلب الانضمام كموظف:

المعلومات الشخصية:

- الاسم الكامل
- رقم الجوال
- البريد الإلكتروني
- الصورة الشخصية
- تاريخ الميلاد
- الجنسية
- مدينة الإقامة الحالية
- الحي (اختياري)

المعلومات المهنية:

- السيرة الذاتية
- التوفر للعمل
- نوع التوفر (بالشهر/بالساعة)
- ساعات العمل اليومية
- الخبرات (إمكانية إضافة متعددة)
- المسمى الوظيفي
- سنوات الخبرة
- الميزات (إمكانية إضافة متعددة)
- مجالات الخبرة (إمكانية إضافة متعددة)
- المنتجات ذات الصلة (إمكانية إضافة متعددة)

المهارات:

- المهارات المهنية
- مستوى الإتقان
- المهارات اللغوية
- مستوى اللغة العربية
- مستوى اللغة الإنجليزية
- معلومات إضافية

عملية مشاركة الموظفين من الشركات: عند مشاركة شركة لموظف، تقوم بإضافة:

- اسم الشركة
- اسم مالك الشركة
- البريد الإلكتروني لمالك الشركة
- رقم جوال مالك الشركة
- وبذلك تضاق الشركة الي السيسم ويضاف مالك الشركة الي العملاء

نظام التصفية في الموقع:

- الخبرات
- مستوى اللغة العربية
- مستوى اللغة الإنجليزية
- المهارات

- الجنسية
 - مدينة الإقامة الحالية
 - نوع التوفر
-

7. طلبات التوظيف

الوصف: واجهة شاملة لإدارة جميع طلبات الشركات لتوظيف الموظفين المعروضين على الموقع.

آلية المعالجة: يقوم المدراء بقبول أو رفض الطلبات والتواصل مع الشركات في حالة القبول.

بيانات طلب التوظيف:

- اسم الشركة
 - اسم مالك الشركة
 - البريد الإلكتروني لمالك الشركة
 - رقم جوال مالك الشركة
 - عدد شهور التوظيف المطلوبة
-

8. إدارة الميزات

الوصف: واجهة لعرض وإدارة جميع الميزات المتاحة للموظفين والمشغلين.

مستوى الصلاحية: مدراء النظام فقط

9. إدارة الوظائف

الوصف: نظام شامل لعرض وإدارة جميع الوظائف المتاحة في المنصة.

بيانات الوظيفة:

- اسم الوظيفة
- حالة النشاط
- تاريخ الإنشاء
- وصف الوظيفة

الوظائف المتاحة للمدراء:

- إضافة وظيفة جديدة
 - البحث عن وظيفة محددة
-

10. إدارة المهارات

الوصف: واجهة متخصصة لعرض وإدارة المهارات العملية للموظفين والمشغلين.

بيانات المهارة:

- اسم المهارة
- وصف المهارة
- تاريخ الإنشاء

الوظائف المتاحة للمدراء:

- إضافة مهارة جديدة
- البحث عن مهارة محددة

مستوى الصلاحية: مدراء النظام فقط

11. إدارة الشركات

الوصف: نظام متقدم لإدارة جميع الشركات مع إمكانية تعدد الملاك والشراكات.

الخصائص المميزة:

- إمكانية وجود عدة عملاء لشركة واحدة (شركاء)
- إمكانية امتلاك العميل الواحد لعدة شركات
- عرض تفصيلي لبيانات كل شركة
- إمكانية التعديل والحذف

أقسام إدارة الشركة:

أ. الشركة (الواجهة الرئيسية)

- إحصائيات شاملة: عمليات الفروع، مهام الفروع، إجمالي الفروع
- قائمة بجميع الإجراءات الجارية في الشركة

ب. إدارة الفروع

- قائمة شاملة بجميع فروع الشركة
- إضافة فروع جديدة
- عرض تفاصيل كل فرع (الموقع، المهام)
- تعديل معلومات الفروع

ج. إدارة العمليات

- عرض جميع العمليات الخاصة بالشركة وفروعها
- تفاصيل شاملة لكل عملية تشمل:
 - معلومات الفرع المرتبط
 - المهام المرتبطة
 - الطريقة الصحيحة للتنفيذ
 - مثال على طريقة التنفيذ

○ حقل لتوثيق التنفيذ الفعلي

د. التعديل

إمكانية تعديل جميع معلومات الشركة والفروع بواسطة مالك الشركة.

12. إدارة المشغلين

الوصف: واجهة شاملة لعرض وإدارة جميع مقدمي الخدمات المسؤولين عن العمليات التشغيلية.

بيانات المشغل:

المعلومات الأساسية:

- بيانات المستخدم (الاسم، الجوال، البريد الإلكتروني، رقم المرور)
- النوع (موظف المنيو وأنواع أخرى)
- الجنسية
- تاريخ الميلاد
- الرقم الوظيفي (اختياري)

المعلومات المهنية:

- الخبرات المهنية
- الخدمات المهنية

المعلومات الرسمية:

- رقم جواز السفر
- تاريخ انتهاء جواز السفر
- صورة جواز السفر

المعلومات المصرفية:

- الأيبان (IBAN)
- اسم البنك
- مدينة البنك

معلومات إضافية:

- مستوى الظهور
- الحالة
- تاريخ الإنشاء
- الحالة الاجتماعية

مستوى الصلاحية: المدراء فقط لإضافة المشغلين

13. عمليات التشغيل

الوصف: واجهة متخصصة لعرض وإدارة جميع عمليات التشغيل التي تربط بين شراء الخدمات وتنفيذ المهام والمتابعة مع المسؤولين (المشغلين).

بيانات عمليات التشغيل:

- الاسم (اسم العملية واسم الخدمة)
- الصورة التوضيحية
- عدد المهام في العملية
- تاريخ الإنشاء
- المنشئ

الوظائف المتاحة للمدراء:

- إضافة عملية تشغيل جديدة
- البحث عن عملية محددة

14. إدارة الخدمات

الوصف: نظام متكامل لإدارة الخدمات المقدمة للعملاء، والتي تتكون من مجموعة مهام مترابطة.

بيانات الخدمة:

المعلومات الأساسية:

- اسم الخدمة
- الوصف التفصيلي
- أهمية الخدمة وضرورتها
- المميزات
- الشروط والمتطلبات

التصنيف والتوقيت:

- تصنيف الخدمة (مثال: خدمة تشغيل)
- البدء بالتنفيذ (مثال: خلال 3 أيام)
- المدن المتاحة للخدمة
- مدة التنفيذ
- عدد الاجتماعات المطلوبة

المعلومات المالية والتسويقية:

- سعر الخدمة
- صورة الخدمة
- تصنيف كخدمة مميزة
- حالة التوفر
- عدد العمليات المدرجة بها الخدمة

معلومات إدارية:

- منشئ الخدمة
- تاريخ الإنشاء

مستوى الصلاحية: المدراء فقط (إضافة، تعديل، حذف)

15. سجلات الدخول والخروج

الوصف: واجهة مراقبة لتتبع المستخدمين الذين يدخلون إلى نظام CRM.

بيانات السجل:

- اسم المستخدم
- اسم الجهاز
- وقت الدخول
- وقت الخروج
- الشركة التابعة

16. إدارة المهام

الوصف: نظام لإدارة الأنشطة التي تمثل خطوات تنفيذ الخدمات المختلفة.

بيانات المهمة:

- اسم المهمة
- وصف المهمة
- صورة توضيحية
- تاريخ الإنشاء
- منشئ المهمة

مستوى الصلاحية: المدراء فقط (إضافة، تعديل، حذف)

17. نظام التذاكر (Ticketing System)

الوصف: نظام متقدم لإدارة الشكاوى والاستفسارات مع ضمان الحل خلال 24 ساعة.

الغرض من النظام:

- توحيد جميع الاستفسارات والشكاوى في نظام مركزي
- نظام حالات التذاكر (مفتوحة، قيد المعالجة، محلولة، مغلقة)
- سجل كامل للإجراءات لكل تذكرة
- منع التكرار وتحديد المسؤوليات
- فرز التذاكر حسب الأولوية

- إرسال إشعارات للفرق المعنية
- تحديثات مستمرة لحالة التذكرة

مكونات التذكرة:

- الموضوع
- الشركة صاحبة التذكرة
- الحالة
- منشئ التذكرة
- توقيت الإنشاء
- المسؤول

تفاصيل التذكرة:

- معلومات الشركة والفرع
- أربعة تبويبات رئيسية:
 - إضافة مرفقات
 - إسناد التذكرة
 - تحديد كمحولة
 - إغلاق التذكرة

نظام التعليقات:

- إضافة تعليقات من المشغلين المسؤولين
- إمكانية الرد من المسؤول أو منشئ التذكرة

18. عروض الترويج

الوصف: واجهة تحليلية لمراقبة أداء الخدمات والتفاعل معها.

البيانات المعروضة:

- الخدمة المقدمة
- عدد الزوار
- عدد التفاعلات
- نوع التفاعل (إضافة للمفضلة، إضافة لعربة التسوق)

19. إدارة الزوار

الوصف: واجهة لمراقبة وتتبع جميع زوار خدمات الموقع.

20. التفاعلات

الوصف: واجهة تحليلية لعرض جميع التفاعلات على خدمات الموقع.

صفحات الموقع العامة

الصفحات الرئيسية:

- الصفحة الرئيسية: نقطة الدخول الأساسية للموقع
- خدماتنا: عرض شامل لجميع الخدمات المتاحة
- صفحات الخدمات الفردية: تفاصيل شاملة لكل خدمة على حدة

قسم الموارد البشرية:

- شاركني موظف: صفحة لمشاركة الموظفين الزائدين عن العمالة لدى شركة معينة
- انضم كموظف: صفحة لعمل طلب انضمام كموظف
- شارك بموظف: عرض جميع الموظفين المتاحين
- صفحات الموظفين الفردية: تفاصيل شاملة لكل موظف

قسم المحتوى:

- المقالات: جميع المقالات المتعلقة بالمنصة والعملاء
- صفحات المقالات الفردية: تفاصيل شاملة لكل مقال
- الفيديوهات: مكتبة مقاطع الفيديو

الصفحات الخدمية:

- تواصل معنا: صفحة التواصل والاستفسارات
- إتمام الطلب: تفاصيل الفاتورة و إتمام الطلب عن طريق ال payment gateway
- إضافة إلى عربة الشراء : يمكن إضافة كذا خدمه ايه عربة شراء و بعدها إتمام الطلب عن طريق ال payment gateway

صفحات نظام CRM

الوصف: يتكون النظام من أكثر من 20 صفحة متخصصة توضح تفاصيل العناصر الأساسية لنظام إدارة علاقات العملاء بشكل شامل ومفصل.
