

# دليل المستخدم الشامل - نظام إدارة CRM علاقات العملاء

## نظرة عامة

هو تطبيق ويب شامل مصمم لإدارة جميع جوانب العلاقات مع (CRM) نظام إدارة علاقات العملاء العملاء، من إدارة المعلومات الأساسية إلى تتبع الطلبات والمهام. يوفر النظام واجهة سهلة الاستخدام باللغة العربية مع دعم كامل للغة الإنجليزية.

## الميزات الرئيسية

### 1. إدارة العملاء

- إضافة وتعديل وحذف بيانات العملاء
- تتبع تاريخ الطلبات لكل عميل
- بحث وتصفية متقدم
- عرض ملف شامل لكل عميل

### 2. إدارة المنتجات والمخزون

- إدارة كاملة لقائمة المنتجات
- تتبع المخزون في الوقت الفعلي
- تنبيهات المخزون المنخفض
- تحديث الأسعار والأوصاف

### 3. إدارة الطلبات

- إنشاء طلبات جديدة مع ربطها بالعملاء
- إضافة منتجات متعددة لكل طلب
- حساب المبالغ الإجمالية تلقائياً
- تتبع حالة الطلبات (معلق، قيد التنفيذ، مكتمل، ملغي)

### 4. إدارة المهام

- إنشاء وتعيين المهام للموظفين
- تحديد الأولوية وتاريخ الاستحقاق

- تتبع حالة المهام
- ربط المهام بالعملاء والطلبات

## 5. إدارة المستخدمين والصلاحيات

- أدوار متعددة: مدير، مدير فرع، موظف مبيعات، دعم فني
- نظام صلاحيات دقيق لكل دور
- إدارة حسابات الموظفين

## 6. نظام المحادثة

- محادثات مباشرة بين الموظفين
- إنشاء مجموعات محادثة
- إشعارات فورية للرسائل الجديدة

## 7. التقارير والإحصائيات

- إحصائيات شاملة للمبيعات والإيرادات
- تقارير أداء الموظفين
- رسوم بيانية تفاعلية
- CSV تصدير البيانات بصيغة

## 8. الإشعارات

- إشعارات فورية للمهام الجديدة
- تنبيهات المخزون المنخفض
- إشعارات تحديث الطلبات

## بدء الاستخدام

### تسجيل الدخول

1. افتح الرابط: <https://5001-iwkgil4w2tlyd2arh3d9h-cd6428f2.manus.computer>
2. أدخل بيانات الدخول:
3. اسم المستخدم: admin
4. كلمة المرور: admin123
5. انقر على "تسجيل الدخول"

## لوحة التحكم الرئيسية

بعد تسجيل الدخول، ستظهر لوحة التحكم التي تعرض: - إحصائيات سريعة (عدد العملاء، المنتجات، الطلبات، الإيرادات) - المهام الحديثة - الطلبات الحديثة - رسوم بيانية للأداء

## استخدام الميزات

### إدارة العملاء

#### إضافة عميل جديد

1. انقر على "العملاء" في شريط التنقل.
2. "انقر على "إضافة عميل جديد"
3. املأ البيانات المطلوبة:
4. الاسم الكامل
5. رقم الهاتف
6. البريد الإلكتروني
7. العنوان
8. نوع العميل (فرد/شركة).
9. "انقر على "حفظ"

#### عرض تاريخ العميل

1. في صفحة العملاء، انقر على "عرض التفاصيل" بجانب اسم العميل.
2. ستظهر صفحة تحتوي على:
3. بيانات العميل الأساسية
4. تاريخ جميع الطلبات
5. المهام المرتبطة بالعميل
6. إجمالي المبالغ المدفوعة

### إدارة المنتجات

#### إضافة منتج جديد

1. انقر على "المنتجات" في شريط التنقل.
2. "انقر على "إضافة منتج جديد"
3. املأ البيانات:
4. اسم المنتج
5. الوصف
6. السعر
7. الكمية المتوفرة

الحد الأدنى للمخزون.8

"انقر على "حفظ".9

## تحديث المخزون

في صفحة المنتجات، انقر على "تعديل" بجانب المنتج.1

قم بتحديث الكمية المتوفرة.2

"انقر على "حفظ".3

## إدارة الطلبات

### إنشاء طلب جديد

انقر على "الطلبات" في شريط التنقل.1

"انقر على "إنشاء طلب جديد".2

اختر العميل من القائمة المنسدلة.3

أضف المنتجات.4

اختر المنتج.5

حدد الكمية.6

"انقر على "إضافة للطلب".7

راجع المبلغ الإجمالي.8

"انقر على "إنشاء الطلب".9

### تحديث حالة الطلب

في صفحة الطلبات، انقر على "تعديل" بجانب الطلب.1

غيّر الحالة إلى:

معلق: الطلب في انتظار المعالجة.3

قيد التنفيذ: جاري تحضير الطلب.4

مكتمل: تم تسليم الطلب.5

ملغي: تم إلغاء الطلب.6

"انقر على "حفظ".7

## إدارة المهام

### إنشاء مهمة جديدة

انقر على "المهام" في شريط التنقل.1

"انقر على "إضافة مهمة جديدة".2

أملأ البيانات.3

عنوان المهمة.4

الوصف التفصيلي.5

- الأولوية (عالية، متوسطة، منخفضة).
- تاريخ الاستحقاق
- المسند إليه (اختر من قائمة الموظفين).
- العميل المرتبط (اختياري).
- "انقر على "إنشاء المهمة".

## تحديث حالة المهمة

- في صفحة المهام، انقر على المهمة المطلوبة.
- غيّر الحالة إلى:
- معلقة: لم تبدأ بعد.
- قيد التنفيذ: جاري العمل عليها.
- مكتملة: تم الانتهاء منها.
- أضف تعليقات إذا لزم الأمر.
- "انقر على "حفظ".

## إدارة المستخدمين (للمديرين فقط)

### إضافة موظف جديد

- انقر على "المستخدمين" في شريط التنقل.
- "انقر على "إضافة مستخدم جديد".
- أملأ البيانات:
- اسم المستخدم
- الاسم الكامل
- البريد الإلكتروني
- كلمة المرور
- الدور (مدير، مدير فرع، موظف مبيعات، دعم فني).
- "انقر على "إنشاء المستخدم".

### الأدوار والصلاحيات

- صلاحية كاملة على جميع الميزات: **مدير**
- إدارة العملاء والطلبات والمهام والموظفين في فرعه: **مدير فرع**
- إدارة العملاء والطلبات والمهام المسندة إليه: **موظف مبيعات**
- عرض البيانات والرد على المهام المسندة إليه: **دعم فني**

## نظام المحادثة

### بدء محادثة جديدة

- انقر على "المحادثة" في شريط التنقل.

2. انقر على "محادثة جديدة".
3. اختر المستخدم المطلوب التحدث معه.
4. "أو انقر على "إرسال Enter اكتب رسالتك واضغط

## إنشاء مجموعة محادثة

1. "في صفحة المحادثة، انقر على "مجموعة جديدة".
2. أدخل اسم المجموعة.
3. اختر الأعضاء من قائمة الموظفين.
4. "انقر على "إنشاء المجموعة".

## التقارير والإحصائيات

### عرض التقارير

1. انقر على "التقارير" في شريط التنقل.
2. اختر نوع التقرير:
3. تقرير المبيعات
4. تقرير أداء الموظفين.
5. تقرير المخزون.
6. تقرير العملاء.
7. حدد الفترة الزمنية.
8. "انقر على "إنشاء التقرير".

### تصدير البيانات

1. في أي صفحة تحتوي على جدول بيانات.
2. "تصدير CSV انقر على "
3. سيتم تحميل ملف يحتوي على جميع البيانات.

## الإعدادات

### تخصيص النظام

1. انقر على "الإعدادات" في شريط التنقل.
2. يمكنك تعديل:
3. اسم الشركة
4. اللغة الافتراضية.
5. السمة (فاتحة/داكنة).
6. العملة الافتراضية.
7. حد تنبيه المخزون المنخفض.
8. "انقر على "حفظ الإعدادات".

# نصائح للاستخدام الأمثل

## إدارة المخزون

- راجع تقارير المخزون بانتظام
- اضبط حد التنبيه للمخزون المنخفض حسب احتياجاتك
- استخدم ميزة التنبيهات لتجنب نفاد المخزون

## إدارة المهام

- حدد أولويات واضحة للمهام
- استخدم تواريخ الاستحقاق لتنظيم العمل
- راجع المهام المعلقة بانتظام

## إدارة العملاء

- حافظ على تحديث بيانات العملاء
- استخدم تاريخ العميل لفهم سلوك الشراء
- تابع المهام المرتبطة بكل عميل

## الأمان

- غيّر كلمة المرور الافتراضية فور تسجيل الدخول الأول
- استخدم كلمات مرور قوية لجميع المستخدمين
- راجع صلاحيات المستخدمين بانتظام

# استكشاف الأخطاء وإصلاحها

## مشاكل تسجيل الدخول

- تأكد من صحة اسم المستخدم وكلمة المرور
- تأكد من تفعيل الحساب
- امسح ذاكرة التخزين المؤقت للمتصفح

## مشاكل الأداء

- تأكد من استقرار الاتصال بالإنترنت
- أعد تحميل الصفحة
- استخدم متصفح حديث

## مشاكل البيانات

- تأكد من ملء جميع الحقول المطلوبة
- تحقق من صحة تنسيق البيانات (البريد الإلكتروني، أرقام الهاتف)
- تأكد من وجود صلاحية للعملية المطلوبة

## الدعم الفني

للحصول على المساعدة أو الإبلاغ عن مشاكل: - استخدم نظام المحادثة الداخلي للتواصل مع فريق الدعم - راجع هذا الدليل للحصول على إرشادات مفصلة - تواصل مع مدير النظام لمشاكل الصلاحيات

## تحديثات النظام

يتم تحديث النظام بانتظام لإضافة ميزات جديدة وإصلاح المشاكل. ستظهر إشعارات التحديثات في لوحة التحكم عند توفرها.

---

الإصدار 2.0 - يونيو 2025 CRM تم إنشاء هذا الدليل لنظام